

• CASE STUDY



PIONIER FÜR IT-ASSET MANAGEMENT

AOK Baden-Württemberg setzt auf informationstechnisches Wissenszentrum

> Ausgangslage und Zielsetzung

Die Allgemeine Ortskrankenkasse AOK Baden-Württemberg versichert 3,9 Millionen Menschen und ist mit einem Marktanteil von 43,8 Prozent die größte gesetzliche Krankenversicherung in Baden-Württemberg. Für die internen und externen Kunden werden umfangreiche Host- und Client-/Server-Kapazitäten vorgehalten. Seit Ende der 90er Jahre sorgen USU-Technologien – inzwischen in der dritten Generation – für die nötige Transparenz bei der Verwaltung der komplexen IT-Infrastruktur.

Der Reformbedarf des deutschen Gesundheitswesens prägt angesichts ständig steigender Kosten seit Jahren die öffentliche Diskussion. Die AOK Baden-Württemberg hat sich deswegen als größte gesetzliche Krankenkasse in Baden-Württemberg das Ziel gesetzt, Gestalter dieses Wandels für ihre Kunden zu sein. Sukzessive sollen im Laufe von 2007 die bislang 38 AOK-Bezirksdirektionen in 14 neue und größere Einheiten zusammengefasst werden. Dabei wird das Bündeln von Kräften für mehr Wettbewerbsfähigkeit durch eine schlagkräftige und flexible IT-Infrastruktur unterstützt. In der Transparenz der eingesetzten Informationstechnologien sieht die AOK Baden-Württemberg traditionell einen der wesentlichen Erfolgsgaranten.

Bereits Anfang der 90er Jahre setzte die Organisation auf eine werkzeuggestützte Verwaltung ihres IT-Geräteparks – und war damit einer der Pioniere für das Thema Hard- und Softwarebestandsverwaltung. Genutzt wurde mit MIKOS eine hostbasierte Standardlösung des Softwarehauses OMEGA. Auf Basis einer flexiblen Entwicklungsumgebung konnten die AOK-Verantwortlichen damit ihre eigenen Strukturen definieren und abbilden. Mit der rasch wachsenden Zahl von PCs entstand bald eine Client-Server-Infrastruktur. Auch die Anzahl und Vielfalt der Komponenten explodierte, und so stiegen die Anforderungen an ein IT-Asset Management System, das die neue Struktur transparent abbilden sollte. 1998 entschied man sich deshalb für ein neues Produkt. USU ValueWise unterstützte die Client-Server-Struktur und auch die granulare Verwaltung der einzelnen Komponenten. Die Anwendung bot die Möglichkeit, neue Funktionen zu entwickeln und zu nutzen.

Das System erlaubte auch eine Standardabrechnung auf Gerätebasis. Die in einer Tabelle hinterlegten Preise der Gerätetypen konnten so den einzelnen AOK-Bezirksdirektionen verursachergerecht zugeordnet werden. Im Jahre 2005 führte man die Migration auf das javabasierte USU Nachfolgeprodukt Valuemation durch. Die Gründe hierfür waren in erster Linie systembedingt.

> Projektarbeit

Nach einer Analyse, welche Abläufe ValueWise bei der AOK Baden-Württemberg unterstützte, wurden im Laufe des Jahres 2005 die spezifische Funktionen – soweit nicht im Standard verfügbar – sukzessive in Valuemation angepasst. Das betraf zum Beispiel Änderungen des Gerätekataloges, die ein Hinzufügen von Feldern in den Katalogen nötig machten, die Einrichtung der komplexen Rechteverwaltung mit unterschiedlichsten Sichten für die AOK Bezirksdirektionen oder den Web-Zugriff. Insgesamt schaffen heute etwa 90 Tabellen die nötige Transparenz über die komplette IT-Infrastruktur. Darunter sind 30 Zusatztabellen für Themen wie z.B. die Abrechnung oder den Wartungstausch.

Eine besondere Herausforderung war die Abbildung des Client-Konzeptes der AOK Baden-Württemberg mit ihren 38 AOK-Bezirksdirektionen und der Hauptverwaltung mit ihren 4 Standorten. Dabei galt es einerseits Mandanten-gerechte Funktionen zu implementieren, so dass beispielsweise jede Bezirksdirektion ihren Datenbestand sieht. Auf der anderen Seite benötigte die Hauptverwaltung den Zugriff auf sämtliche Informationen. So musste das System z.B. den Umzug von IT-Assets von der AOK Hauptverwaltung zu einer AOK Bezirksdirektion automatisiert unterstützen.

Für die besonderen Bedürfnisse der AOK Baden-Württemberg wurden eine Reihe von Workflows erstellt. Bei Bedarfsmeldungen, die von den jeweiligen Mandanten selbst angelegt werden können, sorgt beispielsweise eine Funktion dafür, dass automatisch die richtige zentrale Nummernvergabe erfolgt. Damit lassen sich Gerätebestellungen einer Einheit zuordnen. So wird die Administration in der AOK Hauptverwaltung, die am Tag etwa 50 Gerätebestellungen vornimmt und die dazugehörigen Verträge verwaltet, effizient unterstützt.

Ein weiteres Beispiel ist der Ablauf beim Wareneingang. Excel-Sheets mit den Seriennummern der Komponenten werden durch Valuemation eingelesen und mit den Bestelldaten abgeglichen. Automatisch nimmt das System eine so genannte Clientenverschlüsselung vor. D.h., die Seriennummern auf Komponentenebene werden auf die Systemebene „hochgeschrieben“. Bei der Verarbeitung der Informationen vergibt die Anwendung alle notwendigen Kenndaten, also Systemname, Bezirksdirektion, Artikeltyp, Bestellnummer oder Menge. Ein sehr wichtiger Workflow unterstützt außerdem den Wartungsaustausch von Geräten. Wird beispielsweise ein bestimmter Drucker im Zuge einer Wartung getauscht, stehen heute sämtliche Informationen wie Vertrags- oder Bestelldaten historisiert und nachvollziehbar zur Verfügung.



So wird der Lebenszyklus dieses Druckers transparent, und früher auftretende Probleme – z.B. das Liefern eines falschen Gerätes durch den Wartungsnehmer – werden rechtzeitig erkannt und gelöst.

„Rund 1.000 der insgesamt gut 15.000 Systeme sind ständig in Bewegung. Täglich werden PC´s getauscht oder ziehen mit den Mitarbeitern um. Deshalb ist z.B. ein effizientes Umzugs-Tracking der betroffenen IT-Assets ein erfolgskritischer Aspekt“, macht Martin Grieb, verantwortlicher Administrator der AOK Baden-Württemberg, auf einen wichtigen Praxis-Aspekt aufmerksam. Valuemation, das seit Ende 2005 produktiv läuft, fungiert hier als Informationsdrehscheibe, führt die aus SAP kommende Anlagenbestandsnummer jedes Assets mit und macht durch seine Schnittstellen zu anderen Systemen nachvollziehbar, wo welche Systeme mit welcher Konfiguration aktuell stehen. Über eine Verknüpfung zu Chrystal Reports stehen bis zu 40 verschiedene Auswertungen zur Verfügung.

> Fazit

Heute steuern die IT-Verantwortlichen in der Stuttgarter Hauptverwaltung der AOK Baden-Württemberg mit USU Valuemation über 15.000 Systeme mit etwa 200.000 Komponenten, 800 Server, die Telefonanlagen sowie das Netzwerk-Equipment in knapp 400 Niederlassungen. Neben dem Asset Management Modul sorgen Anwendungen für Vertragsmanagement und Beschaffung dafür, das betriebswirtschaftliche und technische Wissen der IT in einer zentralen Datenbank zu bündeln. Die Akzeptanz der Mitarbeiter ist – auch durch intensive Schulungen, selbst entwickelte Benutzerhandbücher und die systembedingten flexiblen Gestaltungsmöglichkeiten - sehr hoch.

Für die anstehende Neuordnung der Organisationsstrukturen sieht sich die AOK Baden-Württemberg deswegen gut gerüstet.