

# Das Medizinische Rechenzentrum und sein Qualitätskonzept

## Nutzeranträge jetzt online stellen!

Die Reihe der zurückliegenden MRZ-Artikel zum Thema Qualitätssicherung und modernes Management im DV-Servicebereich spricht eine deutliche Sprache: hier tut sich etwas – und zwar mit Konzept!

Das MRZ kann sich hier zugute halten, weder für externe IT-Firmen noch für System-Berater Geld ausgegeben zu haben. Im Gegenteil: IT-Abteilungen anderer Uniklinika sind interessiert an den Lösungen des Rechenzentrums und eine Einführung von MRZ-Technologien in anderen Häusern steht bevor. Das ist wenig verwunderlich, denn die Aktivitäten im sog. **IT-Service-Management**-Bereich sind up to date (vgl. Artikel der Ausgabe Juni 2004), eher noch ein Stück weiter vorn. Denn während die meisten IT-Service-Abteilungen deutscher Unternehmen noch darüber reden („InformationWeek“ Nr. 5/6 April 2004) oder externe, großvolumige Aufträge vergeben, führt das MRZ das Service-Management schon nach den Richtlinien von ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ein - und zwar mit dem Stempel der eigenen Erfahrungen im Uniklinikbereich!

### Welche Früchte hat unser Konzept getragen?

Seit der Juni-Ausgabe 2004 hat das Medizinische Rechenzentrum immer wieder über Neuerungen berichtet, die eine Leistungssteigerung der IT-Infrastruktur mit sich brachten.

Als Grundgerüst entstand so die neue **DV-Ordnung**, die mit all ihren Regelungen (wie z.B. Hausstandards) die Basis für die gemeinsame Arbeit legte. Unmittelbar darauf aufbauend führte das

MRZ den **Dienstleistungskatalog** ein, in dem jederzeit online alle wichtigen Details von MRZ-Leistungen – geordnet nach Kategorien – einsehbar sind. Nicht mehr wegzudenken ist auch das Help-Desk-System **Mosquito**, mit dem Erstfehlermeldungen von Anwendern auf direktem Wege an die richtigen Ansprechpartner im Rechenzentrum gelangen.

Ein MRZ-internes **Projektmanagement** sorgt für die effektive Abarbeitung von Änderungsaufträgen und Neueinführungen und das **Benachrichtigungskonzept** informiert stufenweise alle relevanten DV-System-Benutzer über geplante Wartungsmaßnahmen sowie akute Störungen.

Last not least wurde der **Qualitätsspass** eingeführt, der den Anwendern ein Feedback unserer erbrachten Leistungen gibt (alle Funktionen erreichbar über die MRZ-Homepage).

Die nächste planmäßige Erweiterung ist nun der online-Nutzerantrag...

### Anträge auf Datenzugriff

Um es vorweg zu nehmen: ganz papierlos geht es leider noch nicht! – Die (unterschriftspflichtige) Beantragung von Zugriffsrechten ist aber in drei wesentlichen Punkten effektiviert worden:

1. kann der Anwender seine Zugriffe direkt am Bildschirm beantragen, 2. werden die Dienstanbieter in den Arbeitsfluß von *Mosquito* eingebunden und können so den Antrag per Knopfdruck (papierlos!) bearbeiten und 3. werden alle technischen Arbeitsschritte zur Einrichtung der Zugriffe automatisch als *Mosquito*-

Aufträge an die jeweiligen MRZ-Mitarbeiter geleitet.

Dies alles beschleunigt das Verfahren, baut unnützes Papier und deren Versendung ab und sorgt obendrein für eine zeitnahe und effektive Übersicht über Berechtigungen und Anträge.

The screenshot shows the top part of a web form titled "ANTRAG AUF BENUTZUNG von INFORMATIONSSYSTEMEN im UNIVERSITÄTSKLINIKUM". It includes a dropdown menu for "Struktureinheit:" with "KHAe (Klinik für Hamatologie)" selected. Below are input fields for "Name:" (containing "Mustermann") and "Vorname:" (containing "Mod"). At the bottom, there are three buttons: "neuer Antrag", "Antrag bearbeiten", and "alle Anträge-Nr."

Beim online-Antrag werden abhängig von der Struktureinheit verschiedene Dienstleistungen zur Auswahl geboten.

This screenshot shows the middle part of the form. It displays "Antrags-Nr.: 22" and "Antrags-Nr. bitte für späteren Zugriff auf den Antrag merken". There are two sections: "Antrag auf Nutzung von Dienstleistungen bisher:" and "Antrag auf Nutzung von Dienstleistungen hinzufügen:". The second section has a "Zum nochmaligen Bearbeiten einer Dienstleistung Link anklicken" label and a list of services with checkboxes: "Applikation: SMMR.EYE", "Applikation: Densitef", and "Applikation: ANKES". A "Dienstleistung(en) löschen" button is next to the list. To the right, there is a "Filtere nach:" dropdown menu with "Applikation: ADA-Chirurgie/histologie", "Applikation: ANKES", and "Applikation: WEBKASSE" selected. An "Anwenden" button is next to the filter. At the bottom, there is a "Dienstleistung hinzufügen" button and a "Weiter" button.

Nachdem der Antrag fertiggestellt ist, werden die Daten elektronisch an das MRZ übermittelt. Das ausgedruckte PDF-Dokument muß nun eigenhändig und vom Dienstvorgesetzten unterschrieben und an das MRZ gesandt werden. Ist kein Drucker vorhanden, kann das MRZ diesen Service übernehmen, wobei sie das Dokument zur Unterschrift per Hauspost vom MRZ bekommen.

Das online-Antragsformular finden sie ebenfalls auf der MRZ-Homepage. Die Abmeldung dieser Zugriffsrechte bei Wechsel des Arbeitsplatzes wird künftig auf dem Laufzettel vermerkt.