

# Managed Services – für die Entlastung Ihrer IT



## Herausforderungen:

- Hoher Digitalisierungsgrad in den Kliniken
  - erfordert hohe Verfügbarkeit der IT-Systeme und IT-Services
  - benötigt Aufbau und Nachhalten von teurem Expert\*innenwissen
  - führt zum Anstieg administrativer IT-Aufgaben
- Erhöhte Anforderungen durch MDD und MDR
- Personalmangel in den Kliniken im IT-Bereich verstärkt die Herausforderungen

## Unsere Lösung: erweiterte Managed-Services-Leistungen

### • Blueprint

- Verwendung eines etablierten, vorkonfigurierten M-KIS/M-PDMS Systems (inkl. Konzept, Testdokumentation etc.), das bereits in mehreren Klinikketten im Einsatz ist

### • Incidentmanagement

- Analyse und Lösung von Störungsmeldungen per Telefon, E-Mail und/oder durch Remote-Zugriff, Kommunikation mit Helpdesk des Kunden, Key User\*innen oder Anwender\*innen bei Bedarf
- Steuerung von integrationsbezogenen Incidents direkt mit den Herstellern (sofern Meierhofer Generalunternehmer)
- Lösungskette inkl. Hersteller-Wartungssupport, der ebenfalls von Meierhofer erbracht wird
- Problem-Management (u. a. Root-Cause-Analyse/Ursachenanalyse) von behobenen Störungen
- Dokumentation von bekannten Fehlern sowie passenden Lösungen und Vorschlägen für vorbeugende Maßnahmen



### Applikationsmanagement

- Steuerung und Bearbeitung von Service Requests (z. B. Stammdatenänderungen, Anlage Dokumentationsseiten etc.)
- Steuerung von Change Requests

### Updatemanagement

- Planung und Durchführung von Software-Updates inkl. Tests auf Basis bewährter und permanent gepflegter Testpläne von neuen Releases im Kundensystem
- Ab 2023: Rechenzentrumsbetrieb (inhouse oder ausgelagert) von M-KIS und M-PDMS

## Ihre Vorteile:



- Kein eigener Ressourcenaufbau sowie Ausbildung bzw. Qualifikation des klinikeigenen IT-Teams
- Langjähriges Know-how für klinische Prozesse in den Service- und Betriebsteams
- Definierte Leistungsversprechen über Service Level Agreements (SLAs)
- Kosten- und Leistungstransparenz bei hoher Preisstabilität über die vereinbarte Laufzeit
- Hohe Qualität in Prozessen, Updates und Anpassungen
- Etabliertes und qualitätsgesichertes Changemanagement