



# Spitex Zürich Sihl: Fokus auf die Kernkompetenz mit 360° desktop.

**Wann und wie lohnt sich die Cloud? Vor dieser Frage stand die Spitex Zürich Sihl mit dem Ziel, die hohen Anforderungen wie Personalkosten, den umfassenden Leistungs- und Ausbildungsauftrag der öffentlichen Hand und die Qualitätsanforderung an die Pflege zu Hause zu erfüllen. Die Spitex-Organisation setzt heute auf 360° desktop und mehr Stabilität und Sicherheit.**

Die 393 Mitarbeitenden der Spitex Zürich Sihl sehen sich mit mannigfaltigen Rahmenbedingungen konfrontiert: ständig steigender Kostendruck, zunehmender Administrations-, Pflege- und Betreuungsaufwand sowie die Auflagen von der Erteilerin des Leistungsauftrags, der Stadt Zürich. Hier gilt es, ständig Optimierungspotenzial zu orten, um die Aufgaben zur vollen Zufriedenheit der über 3000 Kundinnen und Kunden wahrzunehmen.

**Mehr Stabilität, Verfügbarkeit und Sicherheit.** Die Spitex Zürich Sihl setzte in der Vergangenheit auf den Betrieb und Unterhalt einer eigenen IT-Infrastruktur vor Ort. Dies wurde im Laufe immer schwieriger und aufwendiger. „Die über die Jahre organisch gewachsene Umgebung vermochte unseren wachsenden Bedürfnissen nicht mehr zu genügen“, sagt Simon Lutz, Leiter Finanz- und Rechnungswesen der Spitex Zürich Sihl. „Veraltete Hardware, vermehrte Systemausfälle, nicht planbare Kosten, Lücken im Bereich der Sicherheit sowie Engpässe hinsichtlich Support haben dazu geführt, dass unsere IT unwirtschaftlich und unzuverlässig wurde. Erschwerend kam hinzu, dass die Pflege der Systeme einen grossen internen Aufwand verursachte und folglich Ressourcen gebunden hat, die wir zur Erbringung unserer Kernaufgaben benötigen. Es war höchste Zeit, unsere IT auf ein neues Fundament zu stellen.“

**„Dank der Auslagerung der IT profitieren wir heute bei überschaubaren Anfangsinvestitionen und planbaren monatlichen Kosten von einer hoch performanten, stets verfügbaren, auf unsere Bedürfnisse zugeschnittenen IT-Infrastruktur-Plattform.“**

**Simon Lutz,**

Leiter Finanz- und Rechnungswesen, Spitex Zürich Sihl



**Weitere Informationen:**

[bechtle.ch](https://www.bechtle.ch)

Für die Ablösung der alten IT-Infrastruktur standen zwei Konzepte zur Diskussion: einerseits die dringend nötige Verbesserung mit weiterem Vor-Ort-Betrieb einer eigenen, modernen IT-Infrastruktur, andererseits ein Outsourcing der gesamten Informations- und Kommunikationstechnologie. Dieses „Full Outsourcing“ hat sich als die klar bessere Variante herausgestellt, sagt Simon Lutz: „Dank der Auslagerung der IT profitieren wir heute bei überschaubaren Anfangsinvestitionen und planbaren monatlichen Kosten von einer hoch performanten, stets verfügbaren, auf unsere Bedürfnisse zugeschnittenen IT-Infrastruktur-Plattform.“

**Pflegesoftware Swing.** Als sehr anspruchsvoll erwies sich die Einführung der neuen Pflegesoftware „Swing“, da dies einen endgültigen Abschied von der Einsatzplanung via Planungstafel – neu elektronisch auf PCs, verbunden mit der Sicherstellung einer hohen Performance und zahlreichen Abklärungen mit dem entsprechenden Softwarelieferanten – mit sich brachte.

Ein wichtiger Schritt war die Datacenter-Migration. Dafür erarbeitete das Projektteam ein detailliertes Systemdesign. Dieses beinhaltete Namenskonzept, Organisation, User- Accounting, Berechtigungs- und Zugriffskonzepte, Eliminieren technischer Risiken, Berücksichtigen von Erkenntnissen aus der Vor-Ort-Infrastruktur sowie die Zusammenarbeit und Terminierung mit diversen Softwarelieferanten. Das eigentliche Migrationskonzept bestand anschliessend in der Datenablage, dem Mailservice (inklusive einem HIN-Gateway zur benachbarten Spitex-Organisation Zürich Limmat), Spezialapplikationen und Datenbanken sowie alle für die Pilotphase benötigten Daten.

**Die Erwartungen voll erfüllt.** Nach kurzen, aber intensiven Monaten der Neuausrichtung freut sich Simon Lutz: „Es hat sich gelohnt. Auch wenn wir mit dem Outsourcing in einer gewissen Abhängigkeit zu Bechtle stehen, sind die erwarteten Vorteile nun klar ersichtlich: Wir müssen uns nicht mehr um IT-Hardware kümmern, wir profitieren von klaren, planbaren und überschaubaren IT-Kosten und von einer mittlerweile durchgesetzten Standardisierung von Geräten wie Bildschirmen und Druckern. Zudem haben wir deutlich mehr Sicherheit dank eines hochstabilen Systems – und das während täglich 24 Stunden und 7 Tagen die Woche. Schliesslich sind die zusätzlichen IT-Aufwendungen massiv gesunken. Und das Wichtigste: Unsere 218 IT-User sind sehr zufrieden, ebenso die weiteren Mitarbeitenden, die bei den Kunden direkt tätig sind und die ihre tägliche Tour elektronisch auf ihr Smartphone übermittelt erhalten.“

Als besonderen Pluspunkt wertet Simon Lutz das Kundenportal der Bechtle Schweiz AG. „Viele kleine Anliegen wie die neue Freigabe von drei Mal falsch eingegebenen Passwörtern oder das Eröffnen und Mutieren von Usern kann ich problemlos selber erledigen, was ein grosses Plus bedeutet\*, betont Simon Lutz, „das ist eine gute, kundenfreundliche Sache. Schön ist zudem, dass wir das vorhandene Service Desk eigentlich kaum benötigen.“

Wie flexibel und leistungsstark die Cloud-Lösung ist, hat sich auch gezeigt, als ein Spitex-Zentrum umziehen musste. „Generell sind wir froh, mit Bechtle auf eine verlässliche Partnerin zählen zu können, die es uns ermöglicht, rasch und unkompliziert auf weitere Entwicklungen in unserem Umfeld reagieren zu können. Sicherheit und Nachhaltigkeit sind das Fundament, auf das wir auch künftig bauen“, fasst Simon Lutz die gewählte Lösung zusammen.

## 360° DESKTOP.

### Allgemeine Vorzüge.

- Konzentration aufs Kerngeschäft
- Maximale Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit
- Nahtlose Skalierbarkeit (trägt Wachstum und struktureller Veränderung Rechnung)
- Schnelle Einbindung weiterer Standorte, User und Devices
- Kundenportal zum einfachen Erfassen und Verwalten von Benutzerdaten, Zugriffsrechten oder Applikationen

### Kosten.

- Maximale Kostentransparenz und -wahrheit
- Keine Investitionszyklen
- Gesamtbetriebskosten pro Benutzer
- Investitionen in Hard- und Software entfallen
- Keine Zusatzkosten für Betrieb und Wartung

### Sicherheit und Verfügbarkeit.

- Geschützter Zugriff auf Applikationen und Daten via verschlüsselter Verbindung
- Multifaktor-Authentisierung für Verbindungen über mobile Devices oder Aussenstellen
- Ununterbrochener Betrieb und 7x24-Monitoring der Infrastruktur
- Backup-Lösung sowie einfache Datenwiederherstellung (Replikation)
- Disaster Recovery
- Datenhaltung in der Schweiz

### Support.

- Klar definierte Service Level Agreements
- Vor-Ort-Support für Client-Infrastruktur

## KUNDENPROFIL.



Der gemeinnützige Verein Spitex Zürich Sihl ging Ende 2009 durch die Fusion folgender Vereine hervor: Spitex Üetli, Spitex Wipkingen-Industrie und Spitex Zürich 2. Rund 400 Mitarbeitende in vier Zentren kümmern sich um das Wohl von über 3000 Kundinnen und Kunden in der Stadt Zürich. [spitex-zuerich.ch](http://spitex-zuerich.ch)

