

# 4 Betreuung von IT-Systemen

Kai Dreyer, Stefan Fischer, Anna Hedder und Kerstin Raabe werden in die Geschäftsprozesse rund um die Betreuung der IT-Systeme bei den Kunden der Firma ACI eingebunden. Sie erlernen die rechtlichen und wirtschaftlichen Grundlagen, Pflichten und Schwerpunkte für den Abschluss eines Supportvertrages. Im Rahmen der Kundenprojekte beteiligen sie sich an der Software- und Hardware-Wartung und erfahren wichtige Details über die Besonderheiten, Methoden und Werkzeuge, die dabei zum Einsatz gelangen.

Besondere Aufmerksamkeit widmen die Auszubildenden den Fragen zum Datenschutz und zur Datensicherheit. Sie informieren sich über die Gesetze sowie über die technischen Möglichkeiten zur Umsetzung der gesetzlichen Richtlinien und Vorgaben. Sie verschaffen sich einen Überblick über die Gefahren von böswilligen Angriffen durch Hacker und Computerviren und lernen Methoden zu deren Abwehr kennen.

Zum Alltag eines IT-Unternehmens gehört mehr als nur die Auslieferung und Installation von Hard- und Software beim Kunden. In den meisten Fällen steht hinter einem Projekt oder hinter einer Bestellung nicht nur der Wunsch des Käufers, einen leistungsstarken Computer oder ein modernes Netzwerk zu besitzen. Ein IT-System soll permanent einem spezifischen, wohl definierten Ziel im Kundenunternehmen dienen. Deshalb endet die Leistung des IT-Unternehmens nicht mit der Auslieferung und Installation der Komponenten. Es beginnt gleichzeitig ein dauerhafter Prozess der Kundenbetreuung und -begleitung. Das erstmalige Einrichten der IT-Komponenten gehört zu diesem Prozess genauso wie die Maßnahmen zur Instandhaltung des Gesamtsystems und die ständige Optimierung der Systemfunktionen gemäß den Projektanforderungen. Nur auf diese Weise können die Projektziele erreicht werden, die darin bestehen, dass das IT-System einen Mehrwert für die Geschäftsabläufe des Kundenunternehmens erbringt.

**S** Die Firma ACI bietet in ihrem Portfolio das Programm Health.Manager.NET – eine Softwarelösung für kleinere Krankenhäuser und Arztpraxen. Die Software gestattet dem medizinischen Personal den Einblick in die Patientenakten. Der Hausarzt kann damit z. B. die Laborwerte oder Röntgenbilder einsehen, die für einen Patienten im Krankenhaus angefertigt wurden. Das Personal im Krankenhaus überblickt die durch den Hausarzt verordneten Arzneimittel und erkennt mögliche Allergien oder Wechselwirkungen.

Die Hard- und Softwareausstattung für ein solches Projekt umfasst eine Datenbank sowie einen Anwen-

dungsserver im Rechenzentrum des Krankenhauses. An den Arbeitsplätzen des medizinischen Personals und in den Arztpraxen werden Java-fähige Browser als Client-Software verwendet. Alle Computer müssen über ein LAN oder WAN miteinander verbunden werden.

Die Lösung sieht die künftige Benutzung der gesetzlich vorgeschriebenen Gesundheitskarte vor. Ein besonderes Merkmal besteht in der Notwendigkeit, mit anderen Systemen im Krankenhaus über definierte Softwareschnittstellen zu kommunizieren, wie z. B. mit der radiologischen Abteilung oder dem medizinischen Labor.

Kai Dreyer, Stefan Fischer und Anna Hedder wirken in einem Projekt zur Einführung und zum Betrieb des Programms Health.Manager.NET mit. Ihre Aufgaben konzentrieren sich dabei auf die Kundenbetreuung und Wartung des installierten Gesamtsystems. Zuerst sollen sie einen Plan für die regelmäßig anfallenden Maßnahmen zur Pflege der Hard- und Software ausarbeiten. Der Plan soll unter anderem auch den Schutz der sensiblen medizinischen Daten berücksichtigen.

## 4.1 IT-Serviceleistungen

Die Betreuung der IT-Systeme ist eine komplexe und vielseitige Tätigkeit und gehört zu den Dienstleistungen, die eine IT-Firma oder eine EDV-Abteilung zu erbringen hat. Es handelt sich um Dienstleistungen sowohl für das eigene Unternehmen als auch um Leistungen, die für andere Firmen angeboten werden. In