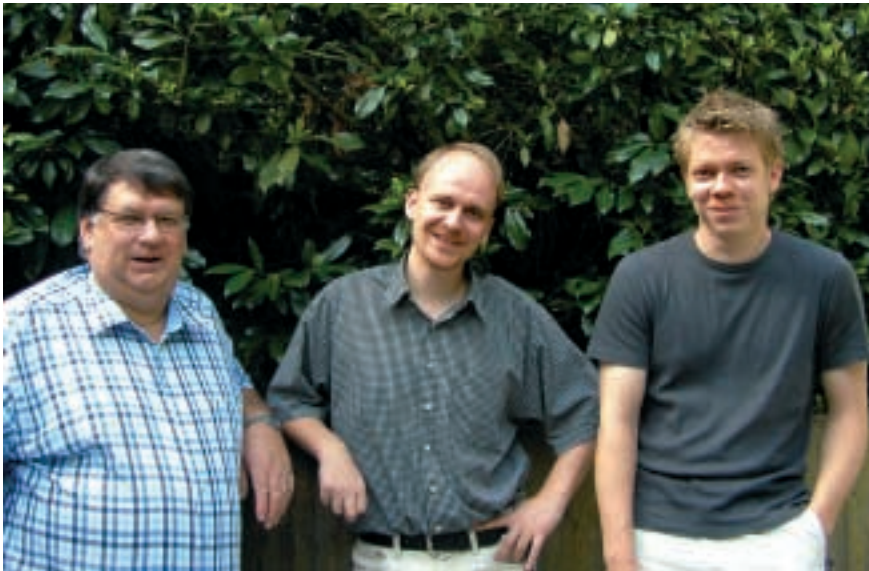


IT-Support

Tätigkeitsbericht 2002

Erika Flückiger



Ueli Bucher, Simon Ryter, Martin Sturzenegger (Eintritt 1. Februar 2003).

Keine Abteilung eignet sich wohl so gut wie der IT-Support, um aufzuzeigen, dass die Leistungserbringungsprozesse ohne die unterstützenden Prozesse [1] schlicht unmöglich sind. Unsere tägliche Arbeit ist ohne Computer nicht mehr vorstellbar. Wenn der Bildschirm schwarz bleibt, der Drucker keinen Wank mehr macht, das E-Mail nicht funktioniert, dann sind wir als normale PC-Anwender, die wir alle diese Geräte als Arbeitsinstrumente benutzen und über keine weitergehenden Hard- und Softwarekenntnisse verfügen, aufgeschmissen und haben meist nicht die geringste Ahnung, was wir tun müssen, damit es wieder funktioniert. Zu Zeiten des MS Dos – kaum zu glauben, dass es erst 13 Jahre her sind, dass sich das Windows-Betriebssystem in der Geschäftswelt durchgesetzt hat – kannten die meisten Benutzer noch einige Befehle und fühlten sich dem Ganzen nicht gar so ausgeliefert. Seither folgen sich neue Betriebssystemversionen in immer kürzeren Zeitabständen. Ein PC oder Notebook wird in der Buchhaltung innerhalb von 3 Jahren vollständig abgeschrieben. Die Bildschirme wurden flimmerfrei und flach.

Dann kam das Internet, mit dem man uns das ganze Wissen der Welt zur Verfügung stellt, dann das E-Mail, das sich bestens dafür eignet, jemandem rasch etwas mitzuteilen. Nicht zu vergessen, die Mobiltelefone – im Rhythmus von ein paar wenigen Monaten kommen neue Typen auf den Markt, die noch viel mehr können als das Vorgängermodell –, die man selbstverständlich auch an die Notebooks anschliessen kann; schliesslich die elektronischen Agenden – auch sie zum gegenseitigen Abgleich mit dem PC oder Notebook verbunden.

Man hat uns versprochen, dass unser Leben dank all dieser Technik ganz einfach wird! Niemand hat uns darauf aufmerksam gemacht, dass der Kollege unseren elektronischen Brief nicht lesen kann, weil er auf seinem PC ein älteres Betriebssystem installiert hat. Woher sollten wir wissen, dass wir mit unserem Rundmail an eine grössere Gruppe von Empfängern, dem wir ein Word-Dokument beifügen, die gesamte Leitung lahmlegen können. Wer soll so nebenher noch die 200 täglich eintreffenden Mails lesen und beantworten können? Und was bedeutet diese stetig steigende Flut an Geschäftskorrespondenz – denn dazu gehören neben Briefen und Telefaxen auch die E-Mails – für eine gesetzeskonforme Ablage? Dass E-mailen oder Internetsurfen via Natel ein Heidengeld kosten, haben wir erst gemerkt, als die Rechnungen für Telekommunikation plötzlich einen schmerzhaften Sprung in die Höhe machten. Wie konnten wir uns vorstellen, dass es Leute gibt, die sich ihr Selbstbewusstsein damit aufpolieren, dass sie durch das Versenden von Viren weltweit unermessliche Schäden verursachen?

Mit all diesen Fragen ist auch das Generalsekretariat der FMH konfrontiert. Sämtliche Arbeitsplätze sind mit PC oder Notebook und fast alle auch mit einem Arbeitsplatzdrucker ausgerüstet. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind ans Internet angeschlossen und haben ein eigenes E-Mail-Konto (verschiedene Abteilungen haben auch eine eigene Abteilungs-E-Mail-Adresse) beim Health Info Net (HIN). Wir sind über eine Standleitung mit dem HIN-Serverpark in Küsnacht verbunden und so ständig online. Seit 1999 verwenden wir für die Ablage unserer Dokumente ein elektronisches Archiv (Livellink). Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können auf die Mitgliederdatenbank (System AS400) zugreifen und für Serienbriefe, Serienmails usw. über die Funktion Gremien/Chargen die aktuell korrekten Adressen abrufen. Verschiedene verwenden für das Erstellen von Rechnungen das Debitorenpaket auf dem Abacus-Buchhaltungs-

1 Flückiger E. Bereich Dienste. Tätigkeitsbericht 2002. Schweiz. Ärztezeitung 2003; 84(26): 1377-9. Abbildung 2: Prozessvision.

programm. Die meisten arbeiten regelmässig mit Word, Excel, Powerpoint, mehrere auch mit Access. Vereinzelt mit weiteren speziellen Softwareprogrammen.

Seit dem Beginn des «Informatikzeitalters» in der FMH haben wir über eigene Spezialisten verfügt. Anfänglich war die Informatik Teil der Abteilung «Informatik, Mitglieder, Statistik»; die Bereiche «Mitglieder» und «Informatik» wurden 1996 verselbständigt, der Bereich Statistik wurde der Stabsstelle ICT-Planung und Konzeption von Jürg Jau zugeteilt. Aus der Informatik wurde der «EDV-Support», dem zwei Mitarbeiter angehörten. Ueli Bucher, der Leiter der heutigen Abteilung IT-Support, ist vor 16 Jahren in die FMH bzw. den damaligen FMH-Service eingetreten und hat sich von allem Anfang an mit den beiden AS400-Systemen des FMH-Service und der FMH befasst (FMH-Service-Applikationen: Inkasso, Factoring, usw; FMH-Anwendungen: Analyse, Programmierung, Applikationen der Mitgliederdatenbank). Er kennt wie kein Zweiter alle diese Anwendungen. Nach der Umstrukturierung des FMH-Service in die FMH Services mit eigenständigen Aktiengesellschaften ist Ueli Bucher zu 100 % in die FMH übergetreten, betreute aber weiterhin die AS400-Applikationen für die FMH Inkasso Services AG in Muri/Bern. Während fast 11 Jahren ist ihm Mario Clément zur Seite gestanden, der sich vor allem mit dem Benutzersupport (Helpdesk), dem Einkauf von Hard- und Softwareprodukten und dem Konfigurieren der neuen Geräte sowie dem Operating der Zentralsysteme und des Netzwerkes befasste. Die Anforderungen an den EDV-Support haben mit der weiter oben geschilderten Entwicklung der Informatik im Laufe der Jahre sprunghaft zugenommen, die beiden Mitarbeiter standen ständig unter einer sehr hohen, nicht selten extremen Belastung. Obwohl Jürg Jau für gewisse Aufgaben (AS400, Server und Netzwerk) und vor allem für Ferienvertretungen und Ueli Imhof, Sachbearbeiter in der Abteilung «Dienstleistungen an Ärztgesellschaften/Mitgliedschaft», zu etwa 20 % als Unterstützung im Bereich Helpdesk beigezogen werden konnten, litt der EDV-Support an chronischem Mangel der Personalressourcen. Anfang des letzten Jahres hat Mario Clément seine Stelle bei der FMH gekündigt. Wir haben seinen Austritt sehr bedauert, verloren wir doch mit ihm einen äusserst engagierten Mitarbeiter mit grossem Fachwissen, gleichzeitig auch einen liebenswürdigen und stets hilfsbereiten Kollegen, dem wir für seine mit überdurchschnittlichem Einsatz geleistete Arbeit an dieser Stelle nochmals herzlich danken möchten. Es ist nicht einfach, für einen langjährigen Mitar-

beiter, mit dem ein bedeutender Teil an Fachwissen weggeht, einen Nachfolger zu finden. Wir haben Glück gehabt: Bereits auf den 1. Januar 2002 konnten wir Simon Ryter als PC/LAN-Supporter und Systemspezialisten anstellen, der sich in kürzester Zeit einarbeitete, sehr rasch in seinem Aufgabenbereich selbständig wurde und sich bestens ins bestehende Informatikteam einfügte. Auf den 1. Februar 2003 haben wir nun auch die Personalressourcen aufstocken können. Martin Sturzenegger, der sein Universitätsstudium im Herbst letzten Jahres abgeschlossen hat, ergänzt das Team des IT-Supports (wir haben mit der Namensänderung der Abteilung auch der sprachlichen Entwicklung Rechnung getragen) als Wirtschaftsinformatiker mit Schwerpunkt Benutzerschulung intern, Benutzersupport extern für Internetapplikationen (z. B. Online-Gesuchsformular der Abteilung Aus-, Weiter- und Fortbildung [AWF]; sobald die neue FMH-Website aufgeschaltet ist, werden weitere Abteilungen ihre Bedürfnisse nach interaktiven Applikationen realisieren) und neben Ueli Bucher als zweiter Spezialist für die Applikationen der neuen Verbandslösung.

Das abgelaufene Geschäftsjahr 2002 war vor allem geprägt durch die Migration der vorhandenen PC- und Notebookinfrastruktur von Windows NT auf Windows/Office 2000 (s. Tätigkeitsbereich ICT-Planung und Konzeption in diesem Heft). Ungefähr 40 neue PCs und Notebooks, die zum grössten Teil mehr als 5 Jahre alt waren, ein effizientes Arbeiten verunmöglichten und auch einen hohen Supportaufwand verursachten, mussten ersetzt werden. Neu installiert wurden auch Flachbildschirme. Nachdem wir ursprünglich geplant hatten, für einen Teil der Migrationsarbeiten externe Fachleute beizuziehen, wurden schliesslich die gesamten Arbeiten von unserem IT-Supportteam durchgeführt. Dank des Einsatzes von neuen Technologien kann ein Standard-PC heute in etwa einem Viertel der Zeit neu aufgesetzt werden. Trotzdem: die Arbeit bleibt anspruchsvoll, da auf einer Vielzahl von Arbeitsplätzen spezielle Anwendungen vorhanden sind. Von «Fließband»-Methode also keine Spur! Ab dem 4. Quartal waren sämtliche Arbeitsplätze neu ausgerüstet. Die Investitionen werden innerhalb eines Jahres durch Produktionsgewinn wettgemacht. Statt die ausgemusterten Geräte einfach zu entsorgen, gaben wir den interessierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Gelegenheit, von den buchhalterisch bereits vollständig abgeschrieben PCs ein Gerät zu einem symbolischen Preis für den Eigenbedarf zu erwerben. Davon regen Gebrauch gemacht haben vor allem Mitarbeiter

mit jüngeren Kindern. Weiter war der IT-Support involviert in verschiedene Arbeiten der Abteilung AWF (Evaluation der Weiterbildungsstätten, Diplomversände, Serienbriefe); für den Abgleich von Mitgliederdaten (VSAO, Ärzteadressen bei EMH usw.) mussten regelmässig Datenträger erstellt werden. Im letzten Quartal wurde eine aktuelle Version der Abacus-Finanzsoftware installiert. Auch hier ist es nicht einfach mit dem Aufladen der neuen Software auf dem entsprechenden Server gemacht: Alle Drucker, auf denen Rechnungen erstellt werden, müssen wieder neu eingestellt werden; dann läuft der elektronische Zahlungsverkehr mit der Post nicht mehr, was verständlicherweise Unsicherheit und Nervosität bei den betroffenen Mitarbeiterinnen auslöst. Der Fehler muss zuerst geortet werden, bevor er behoben werden kann. Etwa Mitte Jahr wurde kommuniziert, dass die FMH Services künftig die Buchhaltungen ihrer Firmen (FMH Inkasso Services, FMH Consulting Services, FMH Services) nicht mehr durch die Finanzabteilung der FMH, sondern selber führen wollten. Auch hier galt es, den Übergang zeitlich um unser Abacus-Update herum zu organisieren. Schliesslich gilt es, die Sicherheit unserer IT-Infrastruktur stets im Auge zu behalten: Die regelmässige Datensicherung auf den Servern, der Platz auf den Festplatten muss überwacht und bei Fehlermeldungen unverzüglich einge-

griffen werden. Zu Erhöhung der Sicherheit wurde eine zentrale Verteilung des Virenschutzprogrammes installiert.

Obwohl der IT-Support nun über mehr Personalressourcen verfügt, wird die Arbeit im Jahr 2003 nicht abnehmen, im Gegenteil! Geplant ist nämlich der Ersatz der vorhandenen Serverinfrastruktur, und dann wird voraussichtlich im zweiten Halbjahr 2003 die neue Verbandssoftware eingeführt, welche die bisherige Softwareanwendung auf dem AS400 ablösen soll. Hier wartet ein gerüttelt Mass an Arbeit, angefangen beim Erstellen des Pflichtenheftes, bei der Analyse der internen Arbeitsprozesse, dem Evaluationsprozedere, der Installation, dem Anpassen der Standardanwendungen auf unsere spezifischen Bedürfnisse, bis hin zur Schulung des Personals. Dann steht die Installation einer neuen Version der Livelink-Software an, die eine erhebliche Vereinfachung beim Ablegen von Dateien und damit auch eine entsprechende Zeitersparnis bringen wird. Auch hier sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wiederum entsprechend zu schulen. Ein Bereich, der ebenfalls rasch anzupacken ist, betrifft die Dokumentenbewirtschaftung, insbesondere die Verwaltung und möglichst einfache, rasche und gleichzeitig gesetzeskonforme Archivierung der in den letzten 3 Jahren angefallenen E-Mails.