



Serviceprozesse verstehen und verbessern

Die Paracelsus Kliniken machen ihr Service Management mit Matrix42 und enthus fit für die Herausforderungen im Gesundheitswesen – künftig auch durch KI-gestützte Workflows.

Die Challenge

- Dezentral gewachsene IT-Strukturen
- Heterogene Systeme und Prozesse an verteilten Klinikstandorten
- Kein zentrales Ticketsystem für strukturierten IT-Support
- Aufwändige manuelle Client- und Softwareprozesse
- Keine Übersicht über Assets, Software und Lizenzen

Unser Job

- Einführung der Matrix42 Service-Management-Plattform
- Aufbau eines standortübergreifenden Ticketsystems und Servicekatalogs
- Standardisierung und Automatisierung des Client-Managements
- Einführung von Asset- und Lizenzmanagement
- Weiterentwicklung zum Serviceportal 2.0 mit vereinfachten Prozessen und mehr Automatisierung

Der Businessvorsprung

- Schnellere Reaktionszeiten und höhere Servicequalität im IT-Support
- Automatisierte Client-Bereitstellung in 20 Minuten
- Volle Transparenz bei Assets, Software und Lizenzkosten
- Sicheres und effizientes On- und Offboarding
- Basis für KI-gestütztes Service Management



Paracelsus Kliniken

Die Paracelsus Kliniken zählen zu den großen privaten Klinikverbänden in Deutschland. Das Unternehmen betreibt fünf Krankenhäuser der Grund- und Regelversorgung, zwei spezialisierte Fachkliniken sowie mehrere medizinische Versorgungszentren. In diesem Klinikverbund werden jährlich rund 30.000 Patientinnen und Patienten stationär versorgt. Über 2.000 Mitarbeitende und rund 100 Auszubildende arbeiten jeden Tag daran, die medizinische Versorgung verlässlich, transparent und strukturiert weiterzuentwickeln. Seit 2018 gehören die Paracelsus Kliniken zur Porterhouse Group. Anfang 2026 übernahm das Management des Klinikverbunds 25 Prozent der Unternehmensanteile.

Weitere Informationen finden Sie unter:
www.paracelsus-kliniken.de

Beschäftigte im Gesundheitswesen wünschen sich eine IT, die einfach funktioniert, damit sie sich ganz auf die Versorgung der Patientinnen und Patienten konzentrieren können. Mit der Einführung der Matrix42-Plattform haben die Paracelsus Kliniken die Voraussetzungen dafür geschaffen. Gemeinsam mit enthus entwickelt der Klinikverbund die Plattform nun weiter, um das Service Management noch stärker auf die Bedürfnisse der Anwender auszurichten.

„Wir sind kein einfacher Kunde, weil wir viele Dinge grundsätzlich hinterfragen. Gerade in einem Markt, der sich so schnell entwickelt, kann man nicht jeden Partner von Anfang an vollständig bewerten. Umso wichtiger sind Vertrauen, Erfahrung und vor allem die Menschen, mit denen man zusammenarbeitet.“

Eduard Kasdorf, Leiter des Geschäftsbereichs IT, Paracelsus Kliniken Deutschland GmbH & Co. KGaA

Heterogene IT-Silos erfordern einen Neustart

„Verstehen zu verbessern“ – dieser Anspruch prägt die Arbeit der Paracelsus Kliniken seit vielen Jahren. Was in der medizinischen Versorgung gilt, wurde auch zum Leitmotiv für die Weiterentwicklung der IT: „Wir wollen Prozesse und Strukturen so verändern, dass unsere Beschäftigten in allen Fachbereichen und an allen Standorten möglichst reibungslos arbeiten können“, sagt Eduard Kasdorf, Leiter des Geschäftsbereichs IT in den Paracelsus Kliniken. „Dazu müssen wir verstehen, welche Anforderungen sie im Alltag haben und wie wir sie als IT am besten unterstützen können.“

Bis dahin war es allerdings ein weiter Weg. Als Eduard Kasdorf 2019 zu den Paracelsus Kliniken kam, befand sich der Klinikverbund in einem organisatorischen Umbruch. Die IT war stark dezentral geprägt und an den Standorten hatten sich über die Jahre hinweg ganz unterschiedliche Infrastrukturen und individuelle Arbeitsweisen entwickelt. Der Kontakt zwischen Anwendern und IT lief oft auf Zuruf – per E-Mail, telefonisch oder direkt vor Ort. Ein zentrales Ticketsystem fehlte ebenso wie ein klarer Überblick über die eingesetzte Hard- und Software.

Matrix42 als zentrale Service-Plattform

Als Basis für die Neuausrichtung des IT-Services entschieden sich die Paracelsus Kliniken für die Einführung der Service-Management-Plattform von Matrix42. Gemeinsam mit einem Team externer Spezialisten, das heute Teil von enthus ist, führte der Klinikverbund zunächst ein standortübergreifendes Ticketsystem ein. Ziel war es, Supportanfragen strukturiert zu erfassen, Verantwortlichkeiten klar zuzuordnen und Anfragen schnell und nachvollziehbar zu bearbeiten. Gleichzeitig entstand ein zentraler Servicekatalog, über den die Anwender IT-Leistungen jederzeit mit wenigen Klicks anfordern können.

Parallel dazu begann das Team damit, die Client- und Softwarelandschaft zu vereinheitlichen. Betriebssysteme und Anwendungen wurden standardisiert, Installationen zentral paketiert und automatisiert ausgerollt.



Die IT-Organisation plante daher einen grundlegenden Neuanfang. Der Zugang zum Support sollte einfacher werden und die IT-Expertise der einzelnen Kliniken stärker gebündelt werden. Gleichzeitig galt es, standortübergreifende Serviceprozesse aufzubauen und die IT-Teams von zeitaufwändigen Routineaufgaben zu entlasten. „Dabei war es entscheidend, sowohl die Anwender als auch unsere Mitarbeiter von Anfang an in den Veränderungsprozess einzubeziehen“, sagt Eduard Kasdorf.

Aufgaben, die zuvor manuell an jedem Standort erledigt wurden, ließen sich dadurch deutlich effizienter umsetzen. „Wir haben damit die Voraussetzungen geschaffen, um moderne Anwendungen für den Klinikalltag flächendeckend an jedem Standort bereitstellen zu können“, berichtet Eduard Kasdorf. „Allein die Einführung von Microsoft 365 wäre in unserer heterogenen Client-Landschaft kaum möglich gewesen.“

Ein weiterer wichtiger Schritt war der Aufbau eines zentralen Asset- und Lizenzmanagements. Erst dadurch entstand vollständige Transparenz über Hardware, Software und Nutzungsrechte. Diese Datenbasis erleichterte nicht nur die Planung und Budgetsteuerung, sondern machte auch sichtbar, wo sich Systeme konsolidieren oder Prozesse vereinfachen lassen.

Schnellere Reaktionen, effizientere Prozesse

Mit der Einführung des zentralen Service Managements auf Basis von Matrix42 verbesserte sich die Qualität des IT-Services spürbar. Der standortübergreifende Support und das neue Ticketsystem beschleunigten die Beantwortung von Anfragen erheblich. Für jedes Thema gab es nun ausgewiesene Experten, die als Ansprechpartner für den gesamten Klinikverbund agierten. Gleichzeitig gewann das IT-Team einen besseren Überblick über wiederkehrende Probleme und Arbeitsaufwände. Auch die Anwender profitierten von mehr Transparenz: Sie konnten jetzt den Bearbeitungsstand ihrer Anfragen jederzeit im Serviceportal einsehen.

Im Client-Management zeigten sich ebenfalls schnell messbare Effekte. Betriebssysteme und Anwendungen wurden standardisiert, Software zentral paketierte und automatisiert verteilt. Während die Einrichtung neuer Arbeitsplätze früher oft Tage oder sogar Wochen dauerte, lassen sich Clients heute innerhalb von 20 Minuten betriebsbereit aufsetzen. Gleichzeitig liefert das System verlässliche Daten über die eingesetzte Hard- und Software. Dadurch erkennt die IT auch, welche Anwendungen kaum noch genutzt wurden – eine wichtige Grundlage, um Lizenzen zu konsolidieren und Kosten zu reduzieren.

Mit zunehmender Nutzung entwickelte sich die Plattform über den klassischen IT-Support hinaus weiter und wurde auch von Fachbereichen wie Personal, Marketing oder Facility Management für interne Serviceprozesse genutzt. Gleichzeitig zeigte sich jedoch, dass die initiale Umsetzung stark überfrachtet war. Viele Funktionen wurden von Beginn an aktiviert, Prozesse waren komplex und Automatisierungen nur eingeschränkt möglich.

Insbesondere bei On- und Offboarding-Prozessen führte dies zwar zu mehr Struktur, jedoch noch nicht zu der gewünschten Effizienz und Durchgängigkeit. Zugänge und Berechtigungen mussten häufig weiterhin manuell oder teilautomatisiert bereitgestellt werden.



Erst mit der Weiterentwicklung zum Serviceportal 2.0 wurden diese Prozesse gezielt vereinfacht und automatisiert. Standard-Zugänge können heute systemseitig bereitgestellt werden, während spezialisierte Anwendungen weiterhin strukturiert über Tickets durch die jeweiligen Fachbereiche vergeben werden. Gleichzeitig ist sichergestellt, dass Berechtigungen beim Offboarding zuverlässig entzogen werden und Compliance-Anforderungen wie NIS2 besser unterstützt werden.

„Perspektivisch streben wir auch für klassische Anwendungen wie das KIS eine möglichst vollständige Automatisierung bei der Bereitstellung und beim Entzug von Zugängen an“, erklärt Eduard Kasdorf. „Die Umsetzung hängt hier jedoch maßgeblich von den jeweiligen Herstellern ab, die sich erfahrungsgemäß nur schrittweise in Richtung moderner, integrierbarer Architekturen entwickeln.“



„Mit Christian Hagemeyer und Thorsten Diegner arbeiten wir seit vielen Jahren vertrauensvoll zusammen und konnten uns dabei immer auf belastbare Ergebnisse verlassen. Diese Art der Zusammenarbeit ist für uns ein entscheidender Faktor, um Projekte in der nötigen Geschwindigkeit und Qualität voranzubringen.“

Eduard Kasdorf, Leiter des Geschäftsbereichs IT, Paracelsus Kliniken Deutschland GmbH & Co. KGaA

Serviceportal 2.0 vereinfacht und automatisiert Workflows

Die gewonnenen Erkenntnisse und Erfahrungen wurden zum Ausgangspunkt für den nächsten Entwicklungsschritt. „Wir haben verstanden, dass sich das Zielbild nicht vollständig im Voraus definieren lässt“, sagt Eduard Kasdorf. „Viele Anforderungen entstehen erst im laufenden Betrieb und durch die enge Zusammenarbeit mit den Fachbereichen. Gemeinsam mit der Geschäftsführung der Paracelsus Kliniken verfolgen wir konsequent den Ansatz, Prozesse zu optimieren oder im besten Fall vollständig zu eliminieren.“

Gleichzeitig wurde deutlich, dass auf Kundenseite eine klare Gesamtverantwortung für das Thema benötigt wird, um die Weiterentwicklung gezielt zu steuern und gemeinsam mit dem Projektpartner enthus in die richtige Richtung zu führen. Diese Rolle wurde auf Seiten der Paracelsus Kliniken durch Mike Ehling übernommen. In enger Abstimmung mit dem Fachteam von enthus wurde darauf aufbauend das Serviceportal grundlegend neu gedacht und als deutlich verschlanktes und modernes Serviceportal 2.0 weiterentwickelt.

Das neue Portalkonzept unterscheidet sich bewusst von der ersten Implementierungsphase. Statt möglichst viele Funktionen gleichzeitig zu aktivieren, setzt das Projektteam nun auf einen pragmatischen Minimalansatz. Prozesse werden konsequent aus Anwendersicht gestaltet und zunächst bewusst schlank gehalten. „Wir starten nur mit den Funktionen und Eingabefeldern, die wir wirklich benötigen. Alles andere blenden wir zunächst aus“, erklärt Eduard Kasdorf. „Wenn ein Prozess sauber läuft, entwickeln wir ihn Schritt für Schritt weiter.“

Im Mittelpunkt steht dabei die Vereinfachung der täglichen Arbeit. Eine intuitive Benutzerführung und schlankere Workflows ermöglichen es, Tickets schneller zu erfassen und zu bearbeiten. Gleichzeitig prüft das IT-Team systematisch, welche Tätigkeiten sich automatisieren lassen – vor allem dort, wo immer wieder dieselben Arbeitsschritte erforderlich sind. „Mitarbeiter, die sich unnötige manuelle Arbeit sparen wollen, helfen uns dabei, Prozesse neu zu denken“, sagt Kasdorf. „Genau diese Mitarbeiter werden kreativ und überlegen sich, wie die Dinge einfacher laufen könnten.“

Mit dem Serviceportal 2.0 rückt insbesondere die Qualität der Tickets stärker in den Fokus. Ziel ist es, Anfragen nicht nur zu bearbeiten, sondern strukturiert und nachvollziehbar zu lösen. Das Fachpersonal ist angehalten, Tickets mit klaren Aussagen und eindeutigen Lösungswegen abzuschließen.

Diese Qualität ist die Grundlage für die weitere Entwicklung des Service Managements. Nur so lassen sich wiederkehrende Muster zuverlässig erkennen und auswerten. Perspektivisch ermöglicht dies, Anfragen zunehmend automatisiert zu bearbeiten und gleichzeitig Ursachen systematisch zu identifizieren und nachhaltig zu beheben.

Die Auswertung der Ticketdaten liefert dabei wichtige Hinweise darauf, welche Themen besonders häufig auftreten und wo Optimierungspotenziale liegen. „Wenn sich Support-Anfragen zu einem Thema häufen, können wir gezielt nachsteuern und an den Ursachen arbeiten“, so Eduard Kasdorf. „Unser Ziel ist es, Probleme nicht nur zu lösen, sondern sie möglichst gar nicht erst entstehen zu lassen.“



Mit enthus und Matrix42 zum intelligenten Service Management

Aufbauend auf der verbesserten Datenqualität rückt auch das Thema künstliche Intelligenz zunehmend in den Fokus. Die strukturierte und saubere Erfassung von Tickets bildet dabei die Grundlage, um solche Technologien überhaupt sinnvoll einsetzen zu können.

Auch wenn der Begriff KI aktuell inflationär genutzt wird und seine Bedeutung oft variiert, sehen die Paracelsus Kliniken in vielen Anwendungsbereichen ein klares Potenzial für Effizienzsteigerungen. Dies gilt insbesondere dort, wo wiederkehrende Muster erkannt und standardisierte Abläufe unterstützt werden können.

Aktuell befindet sich der Einsatz von KI im Service Management jedoch noch im Status der Prüfung und des gezielten Testens.

Ziel ist es, konkrete Einsatzszenarien zu identifizieren, die einen echten Mehrwert liefern, anstatt Technologien isoliert einzuführen. „Die Qualität unserer Daten wird entscheidend dafür sein, ob und wie wir KI sinnvoll einsetzen können“, so Eduard Kasdorf. „Wir schauen uns die Möglichkeiten aktuell genau an und bewerten sehr bewusst, wo ein Einsatz wirklich sinnvoll ist.“

Damit knüpft auch dieses Thema direkt an den bisherigen Weg an: Prozesse verstehen, vereinfachen und kontinuierlich verbessern und darauf aufbauend gezielt neue Technologien einsetzen.



enthus

Über 500 Enthusiast:innen an mehreren Standorten in Deutschland, Österreich und der Schweiz sind bei über 200 Millionen Euro Jahresumsatz leidenschaftliche **#erfolgreichmacher** für IT und Digitalisierung. Mit innovativen IT-Lösungen, Managed Services & XaaS sowie unseren smarten Lösungen für digitale Geschäftsprozesse wollen wir **#yourfirstchoice** auf dem Weg ins digitale Zeitalter sein.

Denn Herausforderungen löst man am besten im Schulter-schluss – partnerschaftlich und auf Augenhöhe.

Weitere Informationen finden Sie unter: www.enthus.de



Interessiert?

Wolfgang Hahl

Mitglied der Geschäftsführung

E-Mail: hallo@enthus.de