

# Nemzetközi mércével mérhető minőség

Új, fejlettebb munkakultúrára van szükség az országban és az ISH Kft-nél is – jelzi olvasóinknak Gögge Péter. Az ISH Kft. operatív igazgatója a magyar egészségügy családián működő informatikai megoldászállítójából nemzetközi minőséget nyújtó regionális szolgáltatót tervez fejleszteni.

**H** Gögge úr, Ön október elseje óta dolgozik operatív igazgatóként az ISH Kft-nél. Hét év után visszatért ugyanabba a pozícióba, amit elhagyott, közben bejárta a multinacionális informatika világát. Miért ment vissza az ISH Kft-hez?

– Elsősorban azért, mert van egy barátom, Regőci István, a cég ügyvezető igazgatója, akivel a kilencvenes években együtt dolgoztunk az IBM-ben, majd az ISH Kft-ben, és arra kért, jöjjenek vissza a céghez. Százan lettünk, kinőttük magunkat, és egy olyan céget kellene létrehozni, amely a magyar piac mellett regionális szinten is helyt tud állni.

## Célkitűzések

**H** Sokat változott az elmúlt években az ISH Kft.?

– Egészen biztosan óriási a változás, de ezt én azért nem tudom reálisan megítélni, mert folyamatosan tartottuk a kapcsolatot egymással. Az elmúlt években az IBM globális szolgáltatási vezetőjeként is együtt dolgoztam a céggel. Az IBM hálózatot és szervereket telepített és tartott karban, az ISH pedig szoftvermegoldásokat szállított. Az üzleti tanácsadási üzletág regionális kormányzati vezetőjeként az ISH-val közösen indítottam SAP-projektet Magyarországon, és a cég alvállalkozójaként az IBM vezette be az SAP HL rendszert a Semmelweis Egyete-

men. Az ISH-val együtt dolgoztunk a környező országokban is, például Horvátországban vagy Romániában együtt léptünk be a kórházi területre. Mindig volt kapcsolódási pontunk.

**H** Milyen célkitűzésekkel látott munkához?

– Elsősorban azt szeretném elérni, hogy az ISH a magyar piacon még jobban működjön, még magasabb szintű minőséget nyújtson. Fontosnak tartom azt is, hogy felkészítsük a céget a regionális szerep-

**H** Miért, most nem felel meg a piaci igényeknek?

– Az átalakuló magyar egészségügy átalakulást kíván a beszállító cégektől is. Megújuló igényekre megújuló válaszokat kell találni. De talán menjünk vissza egy kicsit a múltba. Az ISH Kft. tíz éve alakult, és hagyományosan kis cég volt, olyan, mint egy család. Minden projektbe belevágtott, és minden projektet úgy oldott meg, hogy egy nagy, dinamikus csapatban ott ült együtt a fejlesztő, a tesztelő, az üzemeltető és a projektvezető. Ezt csak úgy lehetett megvalósítani, hogy minden kollégánk óriási belső motivációval dolgozott. Ma több mint negyven kórházi ügyfelünknel üzemeltetünk MedSol és e-MedSolution rendszert, illetve tizenegy partnerünk, kórházak és egyetemek, használnak SAP gazdasági rendszert. Több mint félszáz jelentős ügyfelet nem lehet úgy kezelni, hogy mindenki ráveti magát az egészre, illetve egy részfeladatra. A rossz és a jó focit az különbözteti meg egymástól, hogy a rossz fociban tíz ember fut egy labda után, a jó fociban pedig van egy edző is, aki irányítja az embereket.

## Ügyfélkapu

**H** Tehát Önre osztották az edző szerepét?

– Úgy hiszem, ez a küldetésem. Az a feladatom, hogy a jelenlegi struktúrát úgy változtassuk meg, hogy az együttműködés a különböző

egységek között működjön. Szabályzatokat kell bevezetnem, rendeznem kell, hogy melyik részleg mivel foglalkozik. De a legfontosabb cél, hogy megfelelően kezeljük ügyfeleink igényeit. A cég oldaláról számos kollégánk találkozik az ügyféllel: kereskedő, üzemeltető, fejlesztő és különböző szintű vezetőink, és mindenki hall valamilyen igényt. Eddig a partnereinkkel



Gögge Péter

re, a szlovákokkal, románokkal, lengyelekkel való disztribútori vagy leányvállalati együttműködésre. Nem vagyok kórházi szakértő, nem is ez a feladatom. Inkább ahhoz értek, hogyan lehet az ország meghatározó egészségügyi informatikai szolgáltatóját úgy továbbfejleszteni, hogy minősége és hatékonysága megfeleljen a piaci igényeknek.



kapcsolatos igények és feladatok bezúdulnak hozzánk, ám ezeket nem mindig tudtuk optimálisan feldolgozni. Az év utolsó napjaiban egykapus ügyféligény kezelő rendszert vezetünk be. Az ügyfeleinktől érkező kéréseket azonosítóval és határidővel látjuk el, hogy a feladat megoldását ügyfeleink felé folyamatosan tudjuk kommunikálni. Ez a rendszer felelősséget követel meg partnereinktől is, mert csak azzal tudunk foglalkozni, amit az ügyfélkapun keresztül kapunk meg.

### **H Csak így lehet hatékonyan kezelni félszáz partnert?**

– Több mint ötven különböző projektünk van, ezért tevékenységünk súlypontját a megfelelő projektmenedzsmentre helyezük. Jelenleg a módszertanok kialakításán, illetve a projektek kezeléséhez való kapacitás és szaktudás továbbfejlesztésén dolgozunk. Ám projekteket nem csak bevezetni, hanem megfelelően üzemeltetni kell, budapesti, debreceni, pécsi és szegedi négy üzemeltetési központunkban üzemeltetési szabályzatot alakítunk ki, és mind a négy központot ugyanolyan szabályzat szerint, ügyfeleink igényeinek megfelelően működtetjük. Ezen felül, mivel sok helyen együtt üzemeltetjük a MedSolt és az SAP, szeretnénk a két üzemeltetési ágat is ötvözni, és minden általunk forgalmazott terméket együtt kezelni.

### **H Tehát magasabb szolgáltatási minőségre számíthatnak az intézmények?**

– Pontosan ez a cél. Nem az a feladatunk, hogy száz újabb e-MedSolution ügyfél legyen, hanem hogy amit eddig telepítettünk, az jobban, hatékonyabban működjön, és ügyfeleink is tisztában legyenek azzal, hogy mit, mikor, milyen minőségben kapnak.

## **Minőség**

### **H Hogyan szereznek új ügyfeleket, új projekteket?**

– Jó néhány aktív HEFOP 4.4. pályázatban veszünk részt, melyekről döntés a közeljövőben, remélhetőleg még idén várható. A dél-dunántúli régióban a Humansoft Kft. fővállalkozásában megnyertük a Pécsi Egyetem és a Baranya Megyei Kórház informatikai fejlesztését, jelenleg az észak-magyarországi és észak-alföldi régióban is pályázunk. Reményeink szerint ez további 6-8 projektet fog jelenteni nekünk. Így nem csak a

meglévő intézményekkel való együttműködést kell jobb mederbe terelni, hanem erőforrásainkat is úgy kell irányítani, hogy az új projektet is megfelelően tudjuk kezelni.

### **H Mitől lesz minőségi a tevékenység?**

– A minőség nem csak úgy, magától jön, attól, hogy házon belül kitalálunk valamit. Azt szoktuk mondani az ISH-ban, hogy egy cég működése valójában egy talpára állított háromszögre hasonlít. A tulajdonosok megmondják, hogy mit tegyen a cég, a cég alkalmazottai megvalósítják a feladatokat, a háromszög csúcsán pedig ott állnak a partnerek, mert elsősorban az ő igényeikre koncentrálnak. Ez alapján az elmúlt hetekben két jelentős programot is indítottunk partnereinknek. Az Elektronikus Kormányzati Módszertani Központban tartottunk egy szakmai napot, amelyen több mint ötven kórházi gazdasági vezetővel és informatikai szakértővel arról beszélgettünk, hogy miként tudunk segíteni partnereinknek a betegsámla, a vizitdíj, a TVK ügyében, illetve a finanszírozáshoz kapcsolódó kérdésekben.

### **H A minőség része a partnerekkel való intenzívebb párbeszéd is?**

– Ügyfeleinkkel folyamatosan párbeszédet keresünk azokról a megoldásokról, amelyeket vagy már kifejlesztettünk,

vagy szeretnénk a piacon megvalósítani. Ezért, hagyományteremtő szándékkal, tartottunk egy partnernapot is, ahol a jogszabályváltozásokról beszélgettünk, és megvitattuk, hogy informatikai szempontból hogyan tudunk ezeknek megfelelni. A jogszabályok sok helyen nagyon tágasak, ám nem lehet mindent informatikával lefedni. Meg kell állapodni ügyfeleinkkel arról, hogy mit tud az informatika megoldani, és milyen feladatok maradnak meg a kórházaknak. Ez az összejövetel olyan sikeres volt, hogy minden negyedévben szeretnénk hasonló vitafórumot rendezni partnereink között. Az ISH korábban gyakran informatikai szemszögből fejlesztette a rendszer funkcionalitását. Egyre nagyobb hangsúlyt helyezünk arra, hogy a kórházi folyamatokba illeszkedően, orvos szakmai szempontból is tökéletesen megfeleljenek az elvárásoknak.

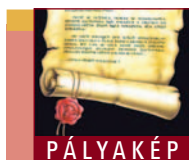
## **2007**

### **H Milyen évre számít az ISH 2007-ben?**

– Magyarországi feladataink mellett aktív projektjeink vannak Lengyelországban, Thaiföldön és Szlovákiában is. Ezek a projektek az itthonitól eltérő feltételek mentén, más jogszabályi környezetben folynak. Nem szeretnék minden országban különböző MedSol és e-MedSolution változatot letenni az asztalra, hanem egyetlen komplex rendszerre van szükség, amelyet minden országban lehet használni, és lefedi az egyes országok specifikumait. Jelenlegi fejlesztési feladataink komoly kihívást jelentenek a cég számára, mert új tapasztalatainkat úgy szeretnénk Magyarországon integrálni, hogy az e-MedSolution konzisztenciáját minden országban fenn tudjuk tartani.

### **H Hogyan módosíthatja itthoni tevékenységüket a nemzetközi jelenlét?**

– Ha az egyik vagy másik országban az ISH Kft. létrehoz egy leányvállalatot, a cég számára az is kérdés, hogy hol fogunk fejleszteni, hol fogunk tesztelni, hol lesz az az ügyfélszolgálat, amely válaszol a telefonhívásokra. Annak érdekében, hogy itthoni partnereink is a legoptimálisabb kiszolgálást kapják, nem biztos, hogy Magyarország a legcélszerűbb válasz az említett kérdésekre. Az ISH Kft. számára ez az igazi kihívás 2007-re.



PÁLYAKÉP

A német származású **Gögge Péter** 1984-ben végez a Jenai Friedrich Schiller Egyetemen matematika-fizika szakon.

1985-ben Magyarországra települ: feleségül vesz egy magyar lányt. A VEGYTERV-nél kezd el dolgozni programozóként. 1990-ben az IBM Magyarországhoz kerül, értékesítési tevékenységgel foglalkozik az államigazgatási szektorban. 1995-98 között az IBM bécsi regionális központjában kelet-európai regionális termékmenedzser. 1998-tól ismét visszatér Budapestre, az IBM Magyarország Kft. államigazgatási szektorért felelős vezetője, 1998-99-ben operatív igazgatóként eltölt egy évet az ISH Kft.-nél, majd a Debis informatikai cég kereskedelmi vezetője lesz. 2000-ben visszatér az IBM Magyarországhoz és a szolgáltatási szektorért felelős vezető lesz. 2003-tól a cég üzleti tanácsadásért felelős divíziójának regionális kormányzati szektor vezetője. 2006 októberétől az ISH Kft. operatív igazgatója. Anyanyelve német, angolul és magyarul tökéletesen beszél. Nős, két gyermek apja.

ZÖLDI PÉTER

lapmenedzser