CASE STUDY

UNIVERSITÄTSKLINIKUM GÖTTINGEN

UNIVERSITÄTSKLINIKUM GÖTTINGEN

Standardisierte Prozesse und Infrastruktur von der Schulbank bis zum IT Service Desk

Die Anforderungen an den Service Desk eines Uniklinikums sind vielfältig. Die Ressourcen dagegen knapp. Um den wachsenden Anforderungen gerecht zu werden, entschloss sich das IT Management des Universitätsklinikums Göttingen zur Einführung einer standardisierten und automatisierten Infrastruktur für den Service Desk.

Der medizinische Innovationsgrad des Hochschulklinikums Göttingen ist beispielhaft – Ausbildung von Studierenden der Medizin, Entwicklung und Einsatz diagnostischer sowie therapeutischer Verfahren, Grundlagenforschung und klinische Forschung. Auf Basis neuster Forschungsergebnisse betreut das Klinikum mit rund 7.000 Mitarbeitern jedes Jahr 50.000 Patienten stationär und mehr als 120.000 ambulant. Dabei ist der Bereich Humanmedizin der größte Arbeitgeber und, durch die Angliederung von sieben Schulen für Fachberufe im Gesundheitswesen, einer der wichtigsten Ausbilder der Region.

Natürlich spielt beim reibungslosen Ablauf der Geschäftsprozesse einer modernen Uniklinik auch die Verfügbarkeit der IT Infrastruktur eine zentrale Rolle. Dabei sind die unterschiedlichen Fachbereiche einer Uniklinik eine besondere Herausforderung für einen zentralen IT Service Desk. Ein Querschnitt der Klinik reicht von Operationssaal, Sterilisation und Kinderklinik über Forschung, Archiv und Hörsäle bis zur Klausurunterstützung und der Verwaltung inklusive Pförtner.

Grüne Wiese für Neues

Im Service Desk der Uniklinik gab es verschiedenste Probleme, die bislang hohe Antwortzeiten und unzufriedene Anwender zur Folge hatten: Heterogenität der Infrastruktur, ein zu starkes Aufgabendenken, fehlende System Management Werkzeuge und nicht vorhandene Supportprozesse. „Da Aufgaben nicht strukturiert dokumentiert und abgearbeitet wurden, kam es schon mal vor, dass ein und dieselbe Aufgabenstellung mehrmals gelöst wurde. Auch der Automationsgrad der Administration z.B. bei der Softwareverteilung ließ zu wünschen übrig und zog einen hohen Ressourcenbedarf nach sich“, erinnert sich Michael Brinkwerth, Leiter IT-Service-Center bei der Uniklinik.

update4u
provide IT Services

update4u Software AG, Amalienbadstr. 36 / Haus 31, 76227 Karlsruhe
Tel.: +49 (721) 18382–0, Fax: +49 (721) 18382-100
www.update4u.de, info@update4u.de

Um den täglichen Betrieb und den Anwendersupport effizienter zu gestalten, entwickelte der Service Desk verschiedene Standardprozesse. Diese sollten technologisch optimal unterstützt und dokumentiert werden und beliebig reproduzierbar sein. Es war damit ein logischer Schritt, die vorhandene Eigenentwicklung durch ein Standard Service Desk Produkt zu ersetzen.

Die bestehende Eigenentwicklung beschränkte sich darauf, die 15 Service Desk Mitarbeiter des Klinikums bei der Wiedervorlage eigener Aufgaben zu unterstützen. Teamarbeit, speziell der Informations- und Erfahrungsaustausch, und die Automation wiederkehrender Arbeiten wurden nicht unterstützt. Dazu Michael Brinkwerth: „Wir waren einerseits auf der Suche nach einem klassischen Service Desk. Andererseits sollte die Lösung aber auch allen Anforderungen an ein modernes Lizenz-, Vertrags- und Asset Management gerecht werden. Darüber hinaus sollten integrierte administrative Tools wie eine Softwareverteilung das Aus der Ära Turnschuhadministration einläuten."

Wer die Wahl hat…

Die Auswahl der besten Lösung erfolgte in drei Phasen. Am Anfang stand ein Teilnahmewettbewerb, bei dem jeder Bewerber einen groben Überblick der Anforderungen bekam und sich für die eigentliche Ausschreibung qualifizieren musste. Die folgende Ausschreibung bestand aus einem sehr detaillierten Pflichtenheft. Die Entscheidung wurde im Geschäftsbereich IT getroffen.
„Am Ende eines spannenden halben Jahres entschieden wir uns für die Produkte der update4u, die mit ihrer IT Business Management Suite unserem ganzheitlichem Ansatz einer standardisierten einheitlichen IT Infrastruktur für die Universitätsmedizin am Nächsten kam. Neben einem fairen Preis-Nutzen Verhältnis überzeugten uns die Flexibilität der Lösung sowie die einheitliche technologische Plattform und Integrationsmöglichkeiten administrativer Tools."

Kurze Reaktionszeiten durch hohe Informationsverfügbarkeit

Universitäten stehen für umfassendes Wissen und Informationen. Aber nicht nur Studenten sondern auch die Service- und Support-Mitarbeiter der Uniklinik Göttingen sollten einen schnellen Zugriff auf die für sie relevanten Informationen haben. Deshalb stand am Anfang des Projektes die Verknüpfung und Konsolidierung unterschiedlichster Datenquellen. „Essentielle Grundlagen für guten Service sind Transparenz, Transparenz und Transparenz", bringt Jens Huchthausen, stellvertretender Leiter des IT-Service-Center auf den Punkt.

Die Datenintegration der technischen Systeme erfolgte über Standardschnittstellen. Kaufmännische und organisatorische Informationen importiert, validiert und verknüpft der Generic Data Import Assistent der Suite vollautomatisch in Zeitintervallen.

Um manuelle und redundante Datenpflege weitestgehend zu vermeiden, liefern verschiedene Systeme ihre Informationen automatisch an die SQL Datenbank der update4u Suite. Zu den Datenlieferanten gehören Klassiker wie Active Directory für Benutzer inklusive deren Accounts und Rechner oder SAP für die Kostenstellen.

Aber auch das CAFM (Computer Added Facility Management) trug das seine zu einer konsolidierten Datenbasis bei. Im Falle des CAFM liefert dies u.a. die Raumnummern, die in diesem System führend gepflegt werden.

Die kaufmännischen und organisatorischen Daten wiederum verknüpft das Datenmodel der update4u Suite mit den technischen Informationen der update4u Inventory Option. Der Scanner liefert Details zur installierten Hard- und Software. Darüber hinaus lösten die Berater der update4u über einen Initialimport zahlreiche dezentral geführte Excel- und Access-Bestandslisten ab. Tom Kröger, Projektleiter seitens des Softwareherstellers: „Es ist immer wieder faszinierend, wie viele wilde selbst gestrickte Tabellen in einem Unternehmen existieren. Jeder versucht den Überblick aus seiner Sicht – oft über ein und dieselben Daten – zu behalten."

Zahlen und Fakten:

- 15 Service Mitarbeiter
- 18.000 Tickets pro Jahr
- 7.200 betreute Anwender
- 50.000 stationäre Patienten
- 120.000 ambulante Patienten

Eingesetzte Produkte:

- update4u Service Manager
- update4u Asset Manager
- update4u License Manager
- update4u Software Manager
- update4u Inventory Option

Bernhard Rassmann,
Leiter Geschäftsbereich Informationstechnologie Universitätsklinikum Göttingen:

„Für die Akzeptanz der Gesamt-IT in einem Unternehmen ist eine zuverlässige Versorgung der IT-Arbeitsplätze essentiell insbesondere dann, wenn die eigentlichen Kunden eines Unternehmens Patienten sind."

Jens Huchthausen,
stellvertretender Leiter IT-Service-Center veranschaulicht:

„Wer sich schon mal auf einem Unigelände bewegt hat, kann leicht nachvollziehen, wie wichtig solche Detailinformationen sein können,

Alle Informationen stehen heute den Fachabteilungen und dem Service Desk konsolidiert und rollenspezifisch zur Verfügung. Service Mitarbeiter können direkt aus dem Incident Ticket auf alle Informationen zu Verträgen, Organisation, Technik, Mitarbeitern und kaufmännischen Daten zurückgreifen – sofern sie dazu gemäß ihrer Rolle berechtigt sind.

Schon bei der Eingabe des Namens des Anrufenden füllt die Datenbank automatisch das Ticket aus und erlaubt einen Drill Down zu den für die Klärung der Anfrage benötigten Informationen.

Nahtlose Integration der administrativen Welt

Mit der parallelen Einführung administrativer Lösungen wie der Softwareverteilung NetInstall konnten die IT Spezialisten der Klinik mit Unterstützung der Berater der update4u der Turnschuhadministration einen Riegel vorschieben. Zusätzlich sorgte die zentrale Steuerung der Softwareverteilung und administrativer Aufgaben für kurze Wege und schnelle Reaktionszeiten.

Remote Control, Softwareverteilung oder administrative Scripte können über den Action Framework schnell und updatesicher in die Suite integriert werden.

Als Ergebnis können Service Mitarbeiter heute bei Anfragen jederzeit eine Neu- oder Wiederinstallation initiieren ohne den Second Level kontaktieren zu müssen – ein deutliches Plus für die Erstlösungsquote.
Auf der anderen Seite können sie im Active Directory neue Mitarbeiter und deren Accounts anlegen und pflegen.

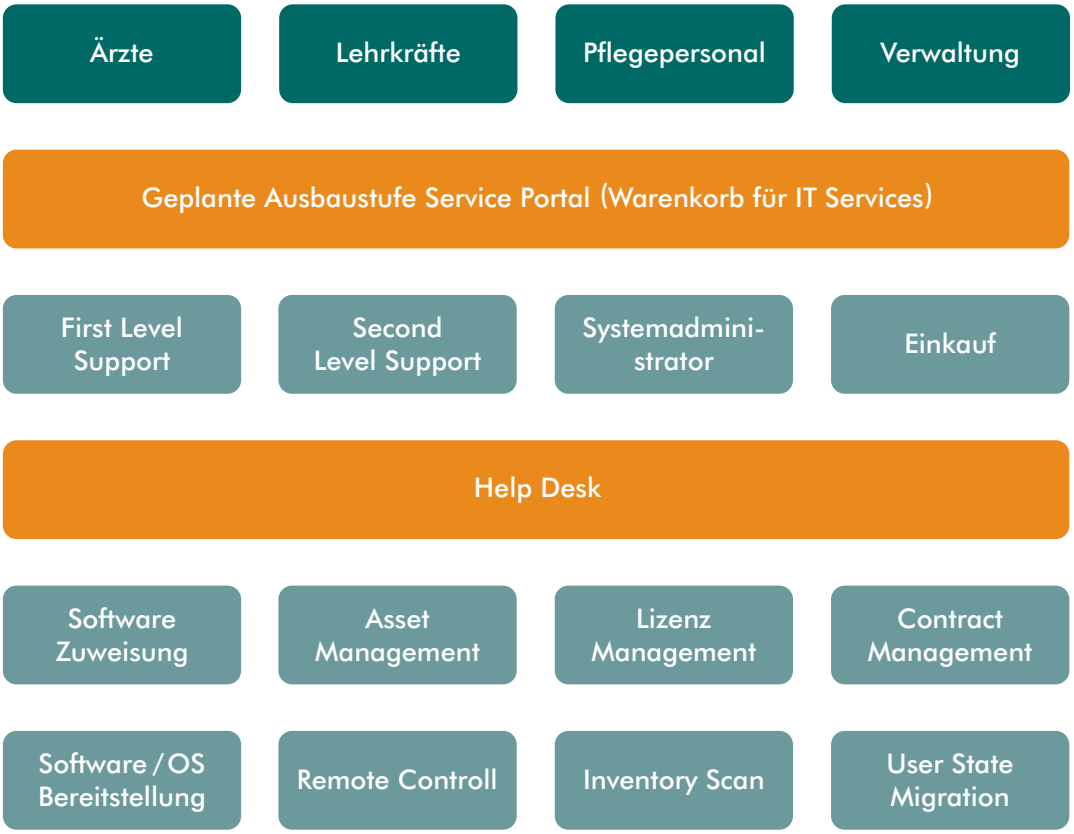
Sowohl für die Softwareverteilung als auch für die Active Directory Pflege sind keine technischen Kenntnisse mehr notwendig. Über die Benutzerrechte kann eingeschränkt werden, dass ein Service Mitarbeiter WinZip – und nur WinZip – verteilt. Ein anderer darf es nur für einen bestimmten Fachbereich. Hinzu kommt, dass der Service Mitarbeiter für die Zuweisung der Software oder die Vergabe von Zugriffsberechtigungen keine administrativen Rechte mehr benötigt. Damit minimiert sich der Schulungsaufwand auf ein Minimum bei gleichzeitig deutlicher Steigerung der Sicherheit.

Jolanta Hillebrandt,
Fachinformatikerin, Mitarbeiterin IT-Service-Center zur neuenTransparenz:

„Mit dem neuen Service Desk sind wir endlich in der Lage, auf Basis von zuverlässigen kaufmännischen und technischen Informationen unseren Nutzern von der Uniklinik schnell und kompetent zu helfen."

Michael Brinkwerth,
Leiter IT-Service-Center ergänzt zum Projekt:

„Die Modernisierung der Client-Infrastruktur war eine große technische und organisatorische Herausforderung. Der Patient ist über den Berg. Wir haben auf eine innovative Technologie gesetzt und gewonnen."



IT Service Management Architektur Uniklinik Göttingen

Resüme

Bernhard Rassmann zur Zusammenarbeit: „Gemeinsam wurden die Ziele des Projektes definiert und als Gesamtteam beider Partner erreicht."

Jens Huchthausen erläutert weiter: „Die unterschiedlichen Engines für Reports, Business Rules und Workflows sowie der Einbindung der Action Framework zur Einbindung technischer Lösungen haben sich bewährt. Die Lösung ist trotz einer Vielzahl an universitätsspezifischen Anpassungen leicht aktualisierbar. Wir wollten vermeiden, mit jedem Update der Lösung mehrere Mannwochen oder gar Monate Dienstleistung erwerben zu müssen, um jedes Mal die Anpassungen mitzuziehen – das haben wir erreicht."

Heute verarbeiten die 15 Service Mitarbeiter der Uniklinik pro Jahr rund 18.000 Incidents für 7.200 interne Kunden. Dass die IT-Hotline in Frankreich sitzt, ist aufgrund der Technologie der Lösung kein Problem. Der Zugriff erfolgt ausschließlich über den Internet Explorer.

In einem nächsten Schritt soll das update4u Service Portal in Produktion gehen. Es ermöglicht Anwendern und Entscheidern Leistungen direkt per Warenkorb zu beantragen, beziehungsweise einem Genehmigungsprozess zu unterziehen. Zusätzliche Installationsaufwendungen sind nicht notwendig. Das Modul wird lediglich freigeschaltet und konfiguriert. Es basiert auf der gleichen technologischen Plattform, Sicherheit und Datenbank wie die bereits implementierten update4u Produkte.

update4u
provide IT Services

update4u Software AG, Amalienbadstr. 36 / Haus 31, 76227 Karlsruhe
Tel.: +49 (721) 18382–0, Fax: +49 (721) 18382-100
www.update4u.de, info@update4u.de

Änderungen und Irrtümer vorbehalten. Alle Namen sind Handelsnamen bzw. Markennamen der jeweiligen Hersteller