

## DRK Kliniken Berlin

DRK Kliniken Berlin vereinen Softwareverteilung mit Helpdesk. Der Berliner Klinikverbund der DRK Schwesternschaft Berlin e.V. (DRK Kliniken Berlin) hat seine Softwareverteilung auf die ACMP-Suite von Aagon migriert. Durch den dort integrierten Helpdesk kann der Konzern seine Administrationsprozesse optimieren und IT-Kosten senken.

## Zu viele spezialisierte Tools verhindern einen effizienten Workflow

Konkreten Handlungsbedarf sah der IT-Verantwortliche dabei im September 2007 vor allem bei der Wartung der rund 1.200 PC-Arbeitsplätze und 200 weiteren Rechner, die insgesamt elf Mitarbeiter seiner Abteilung betreuen. Die Erstinstallation eines PCs sowie die laufende Administration erfolgte zu der Zeit über die Software Empirum von Matrix42, während als Helpdesk eine Software der Firma Touchpaper zum Einsatz kam. „Wir haben uns zu unterschiedlichen Zeitpunkten und unter verschiedenen Gesichtspunkten für diese Lösungen entschieden, und diese Entscheidungen waren auch gut überlegt. Doch bei steigender Last stellte sich heraus, dass die beiden Systeme nicht optimal zusammenspielen“, erklärt Michael Thoss. So trugen beispielsweise Mitarbeiter der Hotline und Servicetechniker gelegentlich Informationen nur in eines der beiden Systeme ein, was dann später Doppelarbeit verursachte und zu einer schlechten Datenqualität führte. Inventarisierungsdaten aus Empirum standen wiederum nicht automatisch im Helpdesk zur Verfügung, was eine zügige Bearbeitung von Nutzeranfragen erschwerte. Schließlich gab es bei Nachinstallationen von Software Probleme mit dem Lizenzmanagement, wenn der Mitarbeiter die Installation nicht in der dafür selbstentwickelten Access-Datenbank vermerkte. „Mit zu vielen Werkzeugen auf zu vielen Ebenen konnten wir nicht ausreichende interne Qualität erzielen“, erinnert sich der IT-Leiter zurück. „Und wenn die interne Qualität nicht stimmt, kann man auch extern keine Qualität erbringen.“

## Je mächtiger die Lösung, desto aufwendiger die Administration

Auf der Suche nach einem konsolidierten Werkzeug für die Abteilung IT-Betrieb stieß Michael Thoss dabei eher zufällig auf die ACMP-Suite aus der Soester Softwareschmiede Aagon Consulting. Zu der dort enthaltenen, eng mit der Inventarisierung von Hard- und Software verzahnten, Softwareverteilung entwickelte der Hersteller gerade ein Helpdesk-Modul. Der Helpdesk nutzt dabei wie alle anderen Module auch eine zentrale Datenbasis und kann so beispielsweise auch auf die detaillierten Inventarisierungsdaten zugreifen. Vor dem funktionalen „Overkill“ der mächtigen Managementsysteme von IBM, CA oder HP schreckten die DRK Kliniken Berlin dabei eher zurück.

Denn IT-Leiter Thoss weiß aus eigener Erfahrung: „Je mächtiger eine Lösung ist, desto aufwendiger ist deren Administration. Die ACMP-Suite von Aagon bot uns genau die richtige Mischung aus integrierten Funktionen bei trotzdem einfacher Bedienung.“

Auf die rund siebenmonatige Such- und Testphase folgte im Mai 2008 das

## Unternehmensprofil

Die DRK Kliniken Berlin sind ein gemeinnütziger Verbund aus fünf Krankenhäusern und einem Pflegeheim. Neben der Basisversorgung auf hohem Niveau stellen die Kliniken ein differenziertes und spezialisiertes Leistungsangebot in Kompetenzzentren bereit, deren hohe Qualität durch Zertifizierungen anerkannter Fachgesellschaften bestätigt wurde. So trägt beispielsweise das Unternehmen als einziger Klinikverbund in Deutschland das weltweit angesehene Qualitätszertifikat der Joint Commission International aus den USA.



## Herausforderung

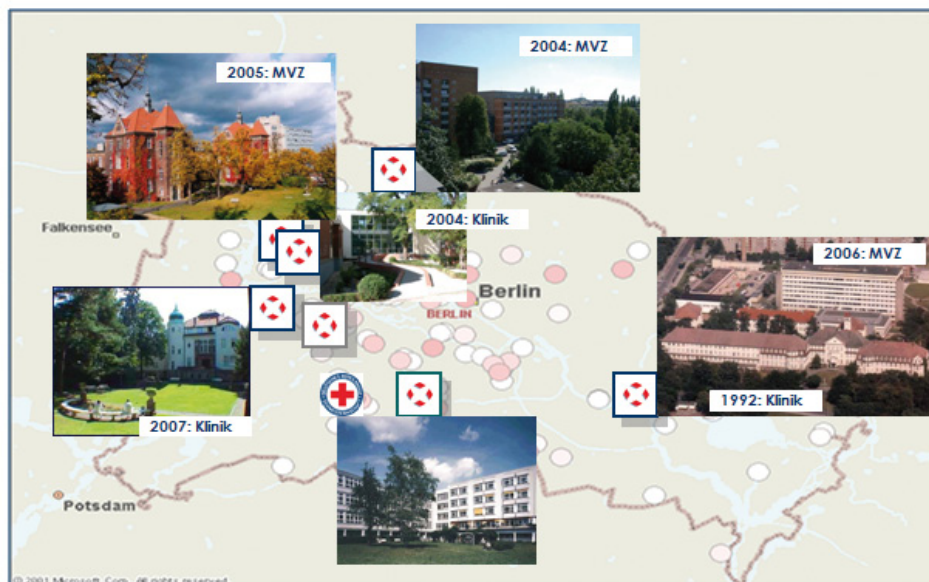
Qualität ist, sowohl intern bei der Systemadministration als auch extern bei der Unterstützung der rund 3.200 Mitarbeiter, auch für Michael Thoss, Leiter Zentrale Dienste Informationstechnik der DRK Kliniken Berlin, ein wichtiger Teil seines Selbstverständnisses: „Das stetige Wachstum unserer IT zwingt uns dazu, unsere Prozesse ständig zu optimieren. Und auch wenn das gelobte Land dort ist, wo man gerade nicht ist, sind wir bestrebt, ihm so nahe wie möglich zu kommen.“

Einführungsprojekt, das zwischen sechs und acht Wochen dauerte. Dabei mussten die IT-Mitarbeiter unter anderem auch alle Softwarepakete, die es zu verteilen gab, neu erstellen. „Diese Arbeit haben wir aber nicht als Nachteil empfunden“, erklärt Michael Thoss. „Denn hier bot sich für uns die Möglichkeit, historisch gewachsene Altlasten loszuwerden und unsere Software-Container optimal zu strukturieren.“

Auch kleinere Herausforderungen bei der Umsetzung konnte das Administratoren-Team zusammen mit den Spezialisten von Aagon schnell lösen. So gab es beispielsweise anfangs aufgrund des stark segmentierten Netzwerks der DRK Kliniken Berlin Probleme mit der PXE-Funktion (Preboot eXecution Environment), die sich auf einen zentralen Switch zurückführen ließ. Hier zeigten sich dann die Vorteile eines kleineren und flexiblen Softwareherstellers: „Die Entwickler von Aagon haben uns innerhalb von 48 Stunden eine Lösung präsentiert“, erinnert sich der Leiter Zentrale Dienste zurück.



Michael Thoss,  
Gesamt IT-Leiter DRK Kliniken



## Operation geglückt

Nach rund zwei Monaten Praxisbetrieb können die DRK Kliniken Berlin eine erste Bilanz ziehen. Insbesondere bei der Parametrisierung und beim Skripting konnten die IT-Mitarbeiter dabei deutliche Verbesserungen feststellen. „Auch ist die Nachinstallation von Treibern viel einfacher und die Qualität der Inventarisierung selbst hat sich deutlich verbessert“, resümiert IT-Leiter Thoss. „Und dies ist wiederum die Basis für einen effektiven Workflow im Helpdesk.“

Das Lizenzmanagement hat sich von einer lästigen Pflicht zu einer einfachen Übung entwickelt. Denn da alle Inventarisierungsdaten zentral gespeichert sind, ist für den Vergleich der installierten Basis mit den beschafften Lizenzen nur ein Mausklick nötig. Auch wirtschaftlich ist der IT-Verantwortliche zufrieden, da er für sein Unternehmen durch die Konsolidierung der IT-Werkzeuge die Softwarekosten in diesem Bereich der IT-Administration um rund 35 Prozent senken konnte.

## Fazit

Die neue Lösung funktioniert gut und auch die Mitarbeiter sind von der Lösung überzeugt. Trotz der Umstellung von alteingesessenen Strukturen.

Einige spezielle Anpassungen wurden direkt mit Aagon diskutiert und auch schon in der nächsten ACMP Version integriert.

Die Konsolidierung von zuvor drei Plattformen für Helpdesk, Lizenzmanagement und Softwareverteilung auf eine einzige Plattform verlief reibungslos und brachte auch in der Praxis nur Vorteile.

Lange Wende 33  
D-59494 Soest

Fon: +49 (0) 29 21 - 78 92 00  
Fax: +49 (0) 29 21 - 78 92 44

www.aagon.de