



SICHERES OPERIEREN IM OPERATIONAL SUPPORT

Referenz: MultiVendor Premium Helpdesk für den Klinikverbund Bremen

Die Gesundheit Nord gGmbH ist ein kommunaler Verbund aus vier Krankenhäusern in Bremen. Mit rund 3.000 Betten in den Kliniken Bremen-Mitte, Bremen-Nord, Bremen-Ost und Links der Weser bildet er den mit Abstand größten Gesundheitsversorger im Stadtstaat und dem Umland. Hier werden über 250.000 Menschen jährlich behandelt und versorgt – und mit fast 7.400 Mitarbeitern zählt der Klinikverbund auch zu den wichtigsten Arbeitgebern im Bundesland Bremen. Das sind alles in allem beeindruckende Größen. Fürs Wohlbefinden und die Konstitution der dortigen IT heißt das vor allem Zweierlei: Hier müssen mehr als 4.000 Clients sicher arbeiten und von Datenbanken bis hin zur diagnostischen Unterstützung, Belegungsplänen oder Abrechnungsvorgängen sind die IT-Anwendungen im Klinikverbund in all ihrer Vielfalt immer ein wesentlicher Faktor, bei dem es an erster Stelle um Menschen geht. Genau diese Sicherheit wird im Hintergrund beim Klinikverbund Bremen durch die Expertise von COMPAREX mit dem MultiVendor Helpdesk Premium (MVHD) unterstützt.

...112 Nummer beim IT-Notfall.

Kritische Situationen beim IT-Betrieb kommen in den besten Häusern vor. Entscheidend ist dann, wie gut und effektiv Vorsorge getroffen wurde. Zur Sicherung ihrer Infrastruktur vertraut die Gesundheit Nord auf den 24x7 Support durch die Kompetenz des MultiVendor Helpdesk. Mit Service Level Agreements für 18 Hersteller – geleistet

Key Facts

Branche:

Öffentliches Gesundheitswesen

Leistung:

MultiVendor Support 2nd & 3rd Level

Einführung SharePoint, Migration der Citrix Farm

Betriebsunterstützung SharePoint und SQL Cluster

Microsoft Active Directory Risk Assessment Plan (AD RAP)

„Ich kannte schon den zuverlässigen Premier Service von Microsoft. Ein sehr gutes Produkt. Der COMPAREX MultiVendor Helpdesk bietet aber mehr: Komplettkompetenz mit einem ‚Single Point of Contact‘ für viele relevante Hersteller inklusive Microsoft und zu sämtlichen Problemen. Dadurch sichern wir uns auf breiter Ebene auch direkten Herstellersupport. Einen enormen Vorteil bringt dabei der fließende Übergang vom COMPAREX Support zum Herstellersupport. Durch die exzellente Zusammenarbeit beim MVHD und speziell aus den proaktiven Komponenten des Services ergaben sich dann auch weitere Themen mit COMPAREX – wie z.B. ein MS Active Directory RAP. Kurz: wir fühlen uns bei diesem Engagement rundum in bester Behandlung. Als Gesundheit Nord haben wir den Helpdesk-Vertrag mit COMPAREX daher gern verlängert.“

Thomas Mellech

stellv. CIO,
Gesundheit Nord gGmbH,
Bremen

und koordiniert über einen dedizierten Ansprechpartner statt über mehrere unterschiedliche Hotlines. Übrigens: der COMPAREX IT-Notfallruf endet wirklich auf 112. Unser Leistungsumfang für die gesicherte IT-Performance beim Klinikverbund geht aber in vieler Hinsicht eine ganze „Nummer“ weiter. Unter anderem bis hin zur Betriebsunterstützung der SharePoint Farm und des SQL Clusters vor Ort.

Klinische Befunde, prophylaktische Schritte und schnelle Hilfe.

Im Vergleich zu dedizierten Herstellersupportverträgen erhält der Klinikverbund in Bremen durch den MVHD ein ebenso preisgünstigeres wie effizienteres Leistungspaket. Denn die Konzentration auf nur einen Ansprechpartner für alle Fälle heißt eben auch: schnelleres Reagieren und ggf. auch Delegieren – und Lösungskonzepte die, wenn nötig, auch herstellerübergreifend zum Einsatz kommen. Der zuverlässige „Rettungsdienst“ ist essentiell – aber nur ein Aspekt des COMPAREX Prinzips. Genauso wichtig ist Vorbeugung! Hier kommen dann alle Möglichkeiten der proaktiven Services zum Tragen: Audits, Monitoring, Health Checks, Prozess-Analysen... auf dieser Basis kann der Kunde nach Bedarf weitere Projekte realisieren und alle Leistungen der COMPAREX AG für sich nutzen.

Mit SharePoint Farming und AD RAP.

Ein weiterer lohnender Aspekt für den Gesundheit Nord Klinikverbund ist die laufende Betriebsunterstützung durch das COMPAREX Team „Operational Support“ in Leipzig. Diese Kompetenzen unterstützen die IT-Administration remote und mit regelmäßigen Telefonkonferenzen – zum Beispiel beim Betrieb der SharePoint Farm. Wobei die erfolgreiche Einführung von SharePoint beim Kunden durch den MVHD begleitet wurde. Und dann lief in Bremen auch der AD RAP; in der Langversion als „Microsoft Active Directory Risk Assessment Plan“ bekannt. Hier unterzieht COMPAREX auch mit Herstellerunterstützung die Technologie und alle dazu gehörenden Dienste einer detaillierten Risikoanalyse in der konkreten Umgebung des Betreibers. Dabei identifizieren

wir Schwachstellen oder Probleme in sämtlichen Bereichen, technisch wie administrativ und auf weit über tausend Regeln bezogen. Im Ergebnis stehen dann natürlich konkrete Lösungen, um die IT-Performance weiter zu verbessern.

Voller Einsatz ohne Ende.

Der COMPAREX MVHD ist seit Sommer 2012 bei der Gesundheit Nord engagiert. Der Helpdesk hat sich seither sehr erfolgreich beim Kunden etabliert.

IT-Umgebung

Betriebssystem:

- » Microsoft, Citrix, VMware

Datenbank:

- » SQL

Benefits

- » 24x7h Erreichbarkeit mit kurzen Reaktionszeiten
- » Support für 18 Software-Hersteller
- » ein Ansprechpartner (TAM) für alle IT-Probleme
- » herstellerunabhängige Betrachtung und Lösung kritischer Fragen
- » intelligentes Monitoring, Health Checks
- » Call-Tracking zur Online-Verfolgung der Bearbeitung
- » Hotfix Support, Prozess-Analysen, Security Audits
- » Monatliche aussagekräftige Reportings