

Optimale Versorgung – für Patienten und IT



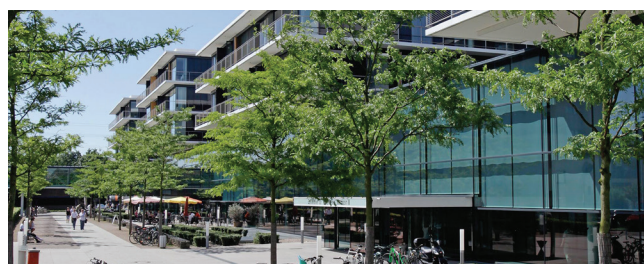
Veröffentlicht von baramundi software GmbH

Universitätsklinikum Düsseldorf Medical Services GmbH setzt auf Endpoint Management von baramundi

Seit 1907 verbindet das Universitätsklinikum Düsseldorf (UKD) gemeinsam mit der Medizinischen Fakultät der Heinrich-Heine-Universität Forschung, Lehre und Krankenversorgung. Mit über 5.500 Mitarbeitern ist das Universitätsklinikum einer der größten Arbeitgeber im Düsseldorfer Umkreis und versorgt jährlich über 50.000 Patientinnen und Patienten. Die 1.150 Betten und etwa 300.000 ambulant behandelte Menschen unterstreichen den Status als Maximalmalversorger eindrucksvoll. Um den damit einhergehenden Versorgungs- und Verwaltungsaufwand zu stemmen, wurde die Universitätsklinikum Düsseldorf Medical Services GmbH als eine 100%ige Tochtergesellschaft des Universitätsklinikums Düsseldorf (UKD) gegründet. Die 450 Beschäftigten des Dienstleistungsunternehmens erbringen alle Tätigkeiten, die außerhalb des Kerngeschäftes des UKD liegen. Dazu zählen die Bereiche Projektmanagement, Maschinentechnik, Elektro- und Kommunikationstechnik, Medizintechnik, zentrale Sterilgutversorgung, Wäschereidienstleistungen, Archiv, Security, Transportdienste aber vor allem auch IT-Service.

Umfangreiche und Anspruchsvolle IT-Umgebung

Der IT-Service mit Phillip Müller als Leiter der UKM IT umfasst 39 Mitarbeiter. Zu den Hauptaufgaben zählen dort First- und Second-Level-Support, Client-Management, Mobile Device Management, Printer-Management, IT-Hardwareeinkauf, Projektmanagement, spezielle SAP-Projekte, die Systemtechnik mit mehr als 150 virtuellen Servern und die Bereitstellung des elektronischen Archivs für Patientenakten am UKD. Müller und sein Team betreuen insgesamt ca. 7.000 Endgeräte auf einer Gesamtfläche von ca. 46 Hektar, verstreut auf 32 Institute und 28 Kliniken. Ergänzt wird dies noch durch diverse Außenstellen, verteilt im Stadtgebiet von Düsseldorf und im Forschungszentrum Jülich. Am Universitätsklinikum Düsseldorf wird auf eine heterogene Windows-Umgebung gesetzt. In fast allen Fällen sind standardisierte Endgeräte ausreichend und bieten den besten Kompromiss aus Wirtschaftlichkeit, Performance, Zukunftssicherheit und Energieverbrauch. „Bei der UKM-IT setzen wir vor allem auf Intel-NUC-Clients und Notebooks der Firma Lenovo. Es ist eine anspruchsvolle Aufgabe, Forschung, Lehre und Krankenversorgung zu jeder Zeit sicherzustellen und gleichzeitig modernste Techniken einzusetzen. Daher besteht in bestimmten Bereichen auch der Bedarf nach Apple-Endgeräten mit macOS und iOS. Aber auch zahlreiche Sonderlösungen für den direkten medizinischen Bereich, sowie die hohe Anzahl von Sekundärprozessen lassen unsere IT-Landschaft von Jahr zu Jahr komplexer werden. Es gibt nur noch wenige Prozesse im UKD, die ohne IT-Unterstützung funktionieren“, so Müller.



Größte Herausforderung: Krankenhaustechnik und Windows 10 Umstellung

„Zu den größten Herausforderungen gehören auf Endgerät-Ebene die Anforderungen der KRITIS des BBK bzw. BSI – inklusive Zertifizierung. Auch das geplante Support-Ende von Windows 7 und den damit verbundenen Umstellungen auf Windows 10 sowie die Upgrades vorhandener Windows 10-Installationen sind fordernd. Bis 2015 wurden alle Endgeräte per vorgefertigtem Image installiert und händisch ausgeliefert. Regelwerk und Updates wurden per Domänenrichtlinien bzw. WSUS verteilt“, erinnert sich Müller.

Neue Lösung für überfordertes Konzept

Durch die konstante Arbeitsverdichtung im IT-Bereich, steigender Anforderung nach Effizienz und Sicherheit sowie zahlreicher Neu- und Modernisierungsbauten am Universitätsklinikum Düsseldorf wurde schnell klar, dass das bisherige Konzept die Grenzen seiner Leistungsfähigkeit erreicht hatte. Gegenwärtig werden zwei neue Gebäude am Standort etabliert, welche die Forschungskompetenz weiter steigern, jedoch für die IT-Service-Abteilung zusätzliche Herausforderungen mit sich bringen: Bis 2020 investiert das Land NRW über 330 Millionen Euro in das Universitätsklinikum Düsseldorf. Damit einher geht eine immer weiter steigende Zahl an Endgeräten und macht den zeitgleichen Roll-Out von 200 bis 1000 Endgeräten erforderlich.

Der Beginn einer langen Partnerschaft mit baramundi

„Anfang 2014 haben wir uns intensiv mit den bekannten Playern der Branche auseinandergesetzt. Ausschlaggebend, uns für baramundi zu entscheiden, war der offene, ehrliche und kompetente Präsentationstermin ohne ausschweifende oder blumige Versprechen. Alle am Auswahlverfahren beteiligten Personen haben jahrelange IT-Erfahrung und erkennen sehr schnell, wenn Versprechung und Realität nicht zusammenpassen können. Die baramundi Management Suite hatte schon 2014 für unsere damaligen Anforderungen passende Lösungen. Die baramundi software GmbH überzeugte uns nicht nur während

der Präsentationen, sondern auch in den Folgeterminen durch ausgezeichneten Support, klare Kommunikation und einer attraktiven Preisgestaltung mit schnellem, unkompliziertem Vertrieb. Seit 2015 setzen wir deshalb die baramundi Management Suite bei uns ein“, erklärt Müller. „Wir nutzen die baramundi Management Suite in fast vollständiger Ausprägung: Softwareverteilung (Deploy), OS-Install, Inventory und Automation Studio mit eigens erstellten Scripts für die Verwaltung unserer Endgeräte nebst der angeschlossenen Peripherie. Zwei Vollzeitmitarbeiter kümmern sich um die Betreuung des baramundi Endpoint Managements. Durch den hohen Grad an Automatisierung und den Einsatz von PXE-Boot, WoL und dem damit verbunden OS-Deploy ist es sehr einfach, in kürzester Zeit 100 Endgeräte betriebsfertig zu machen. Durch den konsequenten Einsatz der bMS, kann unser First- und Second Level-Support Team, in seit 2015 gleichbleibender Stärke, jetzt über 1500 Clients mehr mit IT-Service versorgen“, so Müller weiter.

Herausforderungen überwinden

Die unterschiedlichen Phasen der Implementierung dauerten insgesamt ca. sechs Monate. Ursache dafür war, dass das Universitätsklinikum Düsseldorf mit über 300 Netzwerk-Subnetzen, unterschiedlicher Netzwerkhardware sowie statischen und dynamischen IP-Adressbereichen ausgestattet ist. Dadurch war die kontinuierliche Erreichbarkeit der Endgeräte nicht zu jeder Zeit möglich. „Nach stetiger Erneuerung der Netzwerk-Infrastruktur erfolgen mittlerweile die OS-Installationen fast überall automatisiert. Durch das Support-Ende von Windows 7, haben wir schon seit 2016 die ersten Windows 10 Endgeräte im Produktiveinsatz und waren damit Vorreiter bei der Ablöse von Windows 7. Trotzdem waren

Ende 2018 noch über 4.000 Clients der knapp 7.000 Clients mit Windows 7 ausgestattet. Anfang 2019 haben wir beschlossen, den Roll-Out massiv zu forcieren. Dank ausgeklügeltem Scripting und den ausgeprägten Funktionen der baramundi Management Suite konnten wir über 2.500 Windows 7 Geräte per Upgrade auf Windows 10 migrieren – ohne dass der First- und Second-Level-Supporter nennenswerten Aufwand gehabt hätte. Unser gegenwärtiges Ziel ist es, die Zahl von Windows 7 Maschinen zum Jahresende, auf einen niedrigen dreistelligen Bereich zu reduzieren und so den finanziellen Einsatz des „Extended-Supports“ stark zu reduzieren.“

Fazit – Steigerung der Produktivität

Unikliniken sind prinzipiell großen personellen Belastungen ausgesetzt. Der First- und Second-Level-Support, mit Bereitstellung einer zentralen Hotline, ist lediglich mit zwölf Vollzeitkräften bestückt und verantwortlich für den Betrieb von fast 7.000 Endgeräten und Ansprechbar für 5.500 Mitarbeiter. Ohne die baramundi Management Suite wäre eine Verwaltung dieser riesigen Anzahl undenkbar und der Personalbedarf läge bei über 25 Vollzeitkräften. Zusammenfassend beschreibt Müller seine Erfahrungen mit baramundi so: „Wir würden uns freuen, wenn mehr Firmen im IT-Sektor ähnliche Vorstellungen von Kundenbetreuung, Schulungsangeboten und Support hätten. baramundi ist dahingehend für uns die Referenz schlechthin. Wir gratulieren der baramundi software GmbH zu einem ausgesprochen vielseitigen Produkt und freuen uns auf eine weiterwährende, respektvolle und wertschätzende Geschäftsbeziehung. Zugleich ermutigen wir alle Unternehmen, die Themen des Endpoint Managements mit vollem Elan anzugehen und die Vorzüge der bMS selbst zu erfahren.“