

Liverpool Women's NHS Foundation Trust

Liverpool Women's NHS Foundation Trust bietet Krankenhauspersonal 99,9%ige Systemverfügbarkeit mit zukunftsfähiger IT-Automatisierungslösung

Unternehmerische Herausforderung

Liverpool Women's NHS Foundation Trust ist ein neues Krankenhaus, in dem die Leistungen, die zuvor durch das Liverpool Maternity Hospital, The Women's Hospital und Mill Road Hospital erbracht wurden, nun zentral angeboten werden können. Mit einer Zahl von 3.000 ambulanten Patienten im Monat und strengen gesetzlichen Vorgaben hinsichtlich Warte- und Behandlungszeiten muss das Krankenhaus gewährleisten, dass Patienten so schnell und effektiv wie möglich behandelt werden.

Der Trust verwaltet über 900 Desktop-PCs und 50 Notebooks, die individuell aktualisiert und in Betrieb gehalten werden müssen. Die Überwachung und Wartung von Geräten in dieser Größenordnung, zusammen mit häufigen Upgrades und der Aufnahme von 150 neuen PCs jährlich bedeutete, dass die IT-Administratoren des Trusts einen Großteil ihrer Zeit für manuelle Aktualisierungen von Desktops und Fehlerbehebung einsetzen mussten. Ferner waren Benutzer unzufrieden damit, dass die Behebung von Störungen sehr lange dauerte; in der Regel vergingen 24 Stunden nach der Störungsmeldung an das Helpdesk, bis ein Techniker vor Ort erschien.

Zafar Chaudry, Director of Information Management & Technology, erklärt, "Einen Computer von Grund auf manuell neu konfigurieren zu müssen, ist sehr zeitaufwändig. Hinzu kam, dass wir für jedes noch so kleine Problem immer einen Mitarbeiter zum Benutzerarbeitsplatz schicken mussten. Es liegt auf der Hand, dass gerade in einem Krankenhaus die Verfügbarkeit der IT-Systeme Grundvoraussetzung dafür ist, dass Patienten effektiv behandelt werden können. Bei uns summierte sich jedoch der Zeitaufwand, der gerade auch zur Behebung kleinerer Störungen erforderlich war. Dieser rein reaktive 'Break/fix'-Ansatz für unseren IT-Support erwies sich daher als unrentabel und nicht effektiv für den Trust, sodass wir den Servicelevel, den wir unseren Benutzern bieten wollten, nicht mehr halten konnten."

In einer Untersuchung zur weiteren erwarteten Entwicklung der IT-Infrastruktur stellte NHS fest, dass der Trust einer ständig wachsenden Zahl von Benutzern IT-Support bieten müsse, ohne dass weitere Mitarbeiter eingestellt werden könnten. Um dies erreichen zu können, musste der Trust einen eher präventiven Zugang dazu finden, wie IT-Support geleistet werden kann. Dieser Ansatz zielt darauf ab, dass potenzielle Sicherheitsrisiken und IT-Probleme erkannt und behoben werden, bevor sie zu Beeinträchtigungen führen und somit die Verfügbarkeit der Netzwerke signifikant verbessern.

Lösungsansatz

Die Lösung sollte neben einem Remote Patch-Management auch die Möglichkeit bieten, die gesamte IT-Infrastruktur sowie Netzwerkkomponenten, Server und Desktop-PCs gleichzeitig zu überwachen und zu verwalten. Eine Prüfung der verfügbaren Lösungen durch den Trust ergab, dass die IT-Systemmanagementplattform von Kaseya nicht nur bessere Ergebnisse lieferte als Konkurrenzprodukte, sondern auch preislich attraktiver war – ideal für den Trust als kleinen Krankenhausbetreiber der öffentlichen Hand.

Liverpool Women's implementierte zunächst eine Pilotversion von ZenWorks, bevor die Entscheidung für Kaseya fiel, da die Lösung von ZenWorks umfangreiche Schulungsmaßnahmen für die Mitarbeiter voraussetzte. Die Kaseya Lösung war mit ihrer Webkonsole viel einfacher zu bedienen. "Wir haben schnell erkannt, dass die IT-Systemmanagementlösung von Kaseya alle unsere Anforderungen erfüllte und uns die Möglichkeit gab unsere IT-Services zu verbessern. Die Handhabung über eine einzige, integrierte webbasierte Schnittstelle ermöglichte uns, jeden Rechner am Standort einfach und remote zu verwalten – mit beeindruckenden Ergebnissen," so Chaudry weiter.



NHS

Liverpool Women's

NHS Foundation Trust

Unternehmensprofil:

Liverpool Women's NHS Foundation Trust bietet sekundäre und tertiäre gynäkologische Dienste für Frauen im Raum Liverpool.

Website: www.lwh.me.uk

"Unsere Entscheidung fiel nicht zuletzt auf Kaseya, weil die Betreuung durch das Team schon während des Auswahlverfahrens, bei der Implementierung und auch heute im Einsatz herausragend war und ist. Die webbasierte Plattform bietet ein intuitiv benutzbares Interface und konnte daher ohne besondere Schulungsmaßnahmen von unseren Mitarbeitern bedient werden. Die Einrichtung erfolgte schnell und war ganz einfach. Schon in wenigen Tagen lief das System und wir konnten die vielen Vorteile fast sofort nutzen."

Zafar Chaudry,

Director of Information Management & Technology, Liverpool Women's NHS Trust


Kaseya

www.kaseya.de

Nutzen für Unternehmen und IT-Systeme

Verbesserte Produktivität

Der Trust kann jetzt jedem einzelnen Benutzer die Verwaltung seiner IT-Systeme und die Behebung von Störungen in Echtzeit bieten. Dies wird damit erreicht, dass ein Kaseya Agent auf jedem Desktop und Server am Standort aktiviert wird, sodass die regelmäßige Fehlerbehebung sowie Standard-Wartungsarbeiten wie Patch-Management und Software-Upgrades remote, schnell und in vielen Fällen vollständig automatisch ausgeführt werden können.

Die Kaseya IT-Systemmanagementplattform ermöglicht dem Trust auch, das unwirtschaftliche 'Break/fix'-Modell hinter sich zu lassen. Mit Kaseya werden Störungen nun behoben, bevor sie zu Beeinträchtigungen des Systems führen oder Benutzer bei ihrer Arbeit behindern. Die leistungsstarke Automatisierungslösung wurde nahtlos in das Monitoring-Tool integriert. Damit kann das System nicht nur Störungen erkennen, sondern automatisch vordefinierte Maßnahmen ergreifen und in Kommunikation mit den Technikern lernen, welche Schritte erforderlich sind. So entsteht mit der Zeit eine Wissensdatenbank im System, mit der reaktive Break/fix-Arbeiten kaum noch notwendig sind. Störungen lassen sich jetzt weitgehend automatisch beheben, ohne dass Techniker eingesetzt werden müssen.

Kosteneinsparungen

"Wir konnten auch ohne neue Mitarbeiter die NHS-Direktive erfüllen und unseren Service verbessern. Wir bieten nun einen einheitlich hohen Servicelevel – und das ohne zusätzliche Techniker," sagt Chaudry. "Am besten lässt sich das an einem Beispiel zeigen: Vor ungefähr zwei Jahren mussten wir das Patientenverwaltungssystem (PAS) aktualisieren. Dafür muss ein neuer PAS-Client auf jedem der 900 Desktops installiert werden. Das konnten wir im vorgegebenen Zeitfenster nur schaffen, indem unsere Techniker Überstunden leisteten. Auch wenn es nur eine Minute dauert den PAS-Client auf einem Desktop zu installieren, kommt bei 900 Rechnern schnell eine stattliche Summe zusammen. Als wir vor kurzem wieder unser System aktualisieren mussten, konnten wir diese Arbeit dank Kaseya für alle Desktops remote in einem Arbeitsschritt und ganz ohne zusätzliche Kosten durchführen – eine beachtliche Verbesserung."

Aber der Trust nutzt die IT-Systemmanagementlösung von Kaseya nicht nur, um die Personalkosten niedrig zu halten; mit der Lösung lassen sich zusätzlich noch Energiekosten einsparen. Die im Krankenhaus eingesetzten Computer können außerhalb der Betriebszeiten automatisch abgeschaltet und zu Arbeitsbeginn wieder eingeschaltet werden – indem einfach eine automatisch ablaufende Regel eingerichtet wurde. Angesichts der immer stärker steigenden Energiekosten sind diese messbaren Stromeinsparungen heutzutage besonders wertvoll.

Einhaltung von gesetzlichen Bestimmungen

Nach NHS-Bestimmungen dürfen nur legalisierte Software-Kopien auf NHS-Rechnern installiert werden. Aufgrund der Vielzahl der Rechner im Netzwerk waren Software-Updates bisher zeitaufwändig, und es war ein echtes Problem sicherzustellen, dass wirklich nur autorisierte Software von Benutzern heruntergeladen wurde. Mit Kaseya kann der Trust jeden Rechner im Netzwerk direkt ansprechen, installierte Software überprüfen und unautorisierte Downloads remote löschen. Die Auditing-Funktion von Kaseya erleichtert auch Planung und Kauf von neuer Hardware sowie das Ausrollen neuer Software, sodass der gesamte Upgrade-Prozess sinnvoll aufeinander abgestimmt werden kann.

In Anbetracht der persönlichen Daten von Patienten, die im System des Trusts verwaltet werden und der Auflagen aus Datenschutzgesetzen ist die Sicherheit oberstes Gebot. Wir nutzen Kaseya jetzt auch, um die Einhaltung aller Bestimmungen sicherzustellen. So können zum Beispiel Kennwörter remote zurückgesetzt werden, wenn sie nicht mehr sicher sind und müssen nicht mehr manuell am Rechner selbst aktualisiert werden. Ein weiterer Vorteil ist, dass das Netzwerk des Trusts weiter online sein kann, während das IT-Team mögliche Sicherheitsbedrohungen eliminiert.

Unternehmerische Herausforderung

Die Abteilung IT-Support des Liverpool Women's NHS Trust ist für die Überwachung und Aktualisierung der gesamten IT-Infrastruktur des Krankenhauses verantwortlich. Dazu gehören Server, Drucker, 900 Desktop-PCs und 50 Notebooks. Bisher war es ein sehr zeit- und arbeitsintensives Verfahren alle Systeme verfügbar zu halten und regelmäßig Aktualisierungen vorzunehmen, damit die Sicherheit jederzeit gewährleistet ist. Die Arbeit auf Basis eines Break/fix-Modells führte dazu, dass zu spät auf Probleme reagiert wurde, unwirtschaftlich gearbeitet und viel Geld verschwendet wurde.

Lösung

Die IT-Systemmanagementlösung von Kaseya wird heute genutzt, um die Verwaltung der IT-Anlagen des Liverpool Women's NHS Trusts effektiver zu gestalten. Der Einsatz einer einzigen webbasierten Lösung für die Verwaltung der gesamten IT-Landschaft von Netzwerkkomponenten hin zu PCs und Notebooks ermöglicht dem Trust wirtschaftlicher zu arbeiten und Kosten zu senken.

Jede Aufgabe und jedes Verfahren im IT-Bereich kann gesteuert, analysiert, geplant und per Remote Access automatisiert werden, sodass Patch-Management, Anlagenverwaltung und Netzwerk-Upgrades ohne Beeinträchtigung der Benutzer ausgeführt werden können



Supportlevels

“Unsere Entscheidung fiel nicht zuletzt auf Kaseya, weil die Betreuung durch das Team schon während des Auswahlverfahrens, bei der Implementierung und auch heute im Einsatz herausragend war und ist. Die webbasierte Plattform bietet ein intuitiv benutzbares Interface und konnte daher ohne besondere Schulungsmaßnahmen von unseren Mitarbeitern bedient werden. Die Einrichtung erfolgte schnell und war ganz einfach. Schon in wenigen Tagen lief das System und wir konnten die vielen Vorteile fast sofort nutzen“, sagt Chaudry.

“Wir können unseren Benutzern mit Kaseya einen viel besseren Service bieten – unsere Techniker können Probleme jetzt eher strategisch und viel effektiver angehen, sodass Störungen behoben werden können, ohne dass ein Krisenmanagement eingesetzt werden muss. Zusammengefasst sind wir sehr beeindruckt von den Möglichkeiten, die Kaseya bietet und nutzen viele Vorteile für unsere Arbeit. Was uns fast noch mehr begeistert, ist, dass wir erst angefangen haben, die Funktionalitäten von Kaseya zu nutzen – fast jeden Tag lernen wir neue Möglichkeiten kennen und können die Plattform immer besser einsetzen. Ich kann mit Sicherheit sagen, dass sich die Investitionskosten für die Software in weniger als 12 Monaten amortisiert haben,“ so Chaudry abschließend.

Hauptvorteile

- Schnellere Reaktion auf Benutzeranfragen – mit sofortiger Störungsbehebung über Remote Access
- Verbessertes Auditing-Verfahren zur Verwaltung von Updates und Austausch von IT-Infrastruktur
- Verbesserte Sicherheitsverfahren zum Schutz von Patientendaten und Einhaltung von Datenschutzgesetzen
- Energieeinsparungen durch automatisches Abschalten von Geräten über Remote Access außerhalb der Nutzungszeiten

Über Kaseya

Kaseya ist ein führender globaler Anbieter von IT-Systemmanagement-Software. Mit den Lösungen von Kaseya können alle, von Privatkunden bis hin zu großen Unternehmen und Systemhäusern, ihr IT-Inventar proaktiv überwachen, verwalten und kontrollieren - einfach und effizient von einer integrierten webbasierten Plattform aus. Kaseya Technologie wird auf mehr als drei Millionen IT-Systemen weltweit eingesetzt.

Eine kostenlose 30-Tage-Demoversion erhalten Sie hier: www.kaseya.de/download
Kontakt: www.kaseya.de | germany@kaseya.com

©2012 Kaseya. Alle Rechte vorbehalten. Kaseya und der Kaseya-Logo sind entweder Marken oder eingetragene Marken von oder lizenziert Kaseya International Limited. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.

