

IT Administrator

Das Magazin für professionelle System- und Netzwerkadministration

Netzwerkmanagement

Erste Hilfe für die Krankenhaus-IT

von Armin Leinfelder

Wenn im Operationsaal die Bildübertragung ausfällt, muss die IT schnell reagieren. Macht dagegen eine Anwendung auf einem Verwaltungsrechner Schwierigkeiten, kann diese Anfrage notfalls auch warten. Derartige Abwägungen muss das IT-Team in einem Krankenhaus berücksichtigen. Der Anwenderbericht beleuchtet, wie das Darmstädter Alice Hospital Helpdesk-System mit Client Management-Software kombiniert, um den Anforderungen verschiedener Anwendergruppen gerecht zu werden und bei Supportanfragen schnell zu reagieren.



Das Alice-Hospital ist eine traditionsreiche Belegarztklinik, deren Geschichte bis ins 19. Jahrhundert zurückreicht. Die Einrichtung ging aus einem Kriegslazarett und einem 1869 gegründeten

Frauenverein für Krankenpflege hervor, der von der in Darmstadt lebenden Prinzessin Alice von Großbritannien und Irland ins Leben gerufen wurde. Die Prinzessin, eine Tochter der englischen Queen

Victoria und Großherzogin von Hessen und Rhein, gab dem Hospital auch seinen Namen. Heute ist das Krankenhaus in Trägerschaft der Stiftung Alice-Hospital vom Roten Kreuz zu Darmstadt.

Insgesamt erstreckt sich die Einrichtung auf neun Gebäude, die sich auf einem Krankenhaus-Campus im Darmstädter Stadtteil Ost befinden. Rund um das Alice-Hospital befinden sich weitere medizinische Einrichtungen, mit denen Kooperationen bestehen. Das medizinische Angebot reicht von einer Kinderklinik bis zum Altenheim, von Kardiologie über Gynäkologie bis zur Zahnheilkunde.

Insgesamt gehören rund 350 Clients aus den verschiedenen Stationen und Belegarztpraxen sowie 80 Server zum IT-Netzwerk des Darmstädter Alice-Hospitals – Tendenz stetig steigend. Zum Einsatz kommt vorwiegend Hardware von HP, um eine möglichst homogene Struktur sicherzustellen. Als Helpdesk-System findet OTRS Verwendung, um den Überblick über Anfragen und den Bearbeitungsstatus zu behalten. Besonders effizient wird diese Lösung durch die Kombination mit einer Client-Management-Software. Diese inventarisiert die Endgeräte in der IT-Umgebung und unterstützt die Administratoren bei deren Verwaltung.

Übersicht im Helpdesk

Die IT-Administration besteht aus drei Mitarbeitern, von denen zwei in Teilzeit arbeiten: Ein Kollege ist montags bis mittwochs anwesend, der andere am Donnerstag und Freitag. Die Folge: Vor der Einführung einer automatisierten Lösung musste sehr viel dokumentiert werden – per E-Mail, in Office-Dokumenten und mündlichen Absprachen. "Wir hatten null Übersicht, was bereits angefangen wurde, was liegenbleiben kann und wie der aktuelle Stand in Projekten war", beschreibt IT-Leiter Alexander Kern die Folgen dieser Zettelwirtschaft. Abhilfe schaffte die Einführung von OTRS, das als Ticketsystem Anfragen und Aufgaben bündelt, die Kommunikation vereinfacht und eine übersichtliche Dokumentation sicherstellt.

Die Lösung wird nur intern in der IT-Administration eingesetzt – Endanwender haben keinen Zugriff auf OTRS, sondern stellen per E-Mail oder eine Telefonhotline ihre Supportanfrage. Die Adminis-

tratoren priorisieren die Aufgaben in OTRS und haben einen Überblick, wer gerade an welchen Baustellen arbeitet. Das Sahnehäubchen: Die parallel genutzte Client-Management-Software des Augsburger Herstellers baramundi ist über eine Schnittstelle mit OTRS verbunden. Damit kann das Ticketsystem auf die Inventurdaten, die von dem Werkzeug automatisiert erhoben werden, zugreifen. Damit wissen die Administratoren bei Anfragen sofort, welche Hardwarekomponenten im betreffenden Client verbaut sind und welche Software installiert ist.

Client-Management-Anbindung optimiert Supportleistungen

"Man kann so nachsehen, ob das Problem von einer veralteten Softwareversion verursacht worden sein könnte", so Kern. "Oder man prüft, ob es in OTRS bereits weitere Tickets gibt, in denen diese Software ebenfalls moniert wird. Wir können nun Muster erkennen und sehen, wenn ein Fehler auch auf anderen Clients auftritt und welche Anwendungen dort vorhanden sind. Das ist insgesamt eine perfekte Ergänzung." Störungsmeldungen können zudem einer einzelnen inventarisierten Hardware zugeordnet werden statt nur einem Gerät – so wird sichtbar, wenn immer wieder dieselbe Festplatte für Schwierigkeiten sorgt.

Die Folge: Anfragen von Endanwendern können spürbar schneller bearbeitet werden. Zudem erweist sich die baramundi Management Suite als perfekte Ergänzung für den Helpdesk. Denn über die Client-Management-Lösung können Erstinstallation und laufende Pflege der Geräte zentral und automatisiert vorgenommen werden. Damit haben die IT-Administratoren die Möglichkeit, einen fehlerhaften Rechner einfach über Nacht neu zu installieren, anstatt aufwändig nach der Ursache zu suchen. Dazu greifen Kern und sein Team auf fertig vorbereitete Aufgaben, so genannte „Jobs“, zurück, die automatisiert ablaufen können.

Zentrales Client-Management erspart Laufwege

Zudem fallen Laufwege und der damit verbundene Zeitaufwand weg, da Ar-

beiten wie Patch-Installationen und das Einspielen von Programmen zuverlässig über die Client-Management-Lösung erfolgen können. Zur Aktualisierung von Standardprogrammen, zum Beispiel Adobe Reader oder Flashplayer, nutzt das Alice-Hospital einen Service des Client-Management-Herstellers: baramundi paketierte die aktuellste Version dieser Anwendungen und stellt diese unverzüglich verteilfertig zur Verfügung. Kern und sein Team müssen die Aktualisierungen nur noch per Mausklick verteilen. "Das spart beim täglichen Update viel Zeit", fasst Kern zusammen.

Die Administratoren haben Übersicht nicht nur bei den offenen Support-Anfragen, sondern auch auf dem Klinik-Campus insgesamt gewonnen. Die Beschreibung der Anwender, wo welches Gerät genau steht, erwies sich oft als ungenau. Bei der Inventarisierung haben die Administratoren die Möglichkeit, abzufragen und einzutragen, in welchem Raum sich der Client befindet. Bei einer auf neun Gebäude verteilten Infrastruktur ein nicht zu unterschätzender Vorteil. Ein weiterer Pluspunkt: Gezielt lassen sich Aufgaben, die von der baramundi Management Suite ausgeführt werden sollen, auf einzelne Geräte oder bestimmte Zeitfenster eingrenzen – gerade in einem Krankenhaus, in dem wichtige Rechner ohne Einschränkung verfügbar sein müssen, eine wichtige Funktion.

Fazit

Insgesamt ist das Administrations-Team des Alice-Hospitals sehr zufrieden mit der kombinierten Lösung. Kern: "Alle benötigten Funktionen werden zur Verfügung gestellt, die Software ist intuitiv bedienbar. Toll ist die Verbindung von baramundi und OTRS, die uns im Arbeitsalltag vieles vereinfacht und für mehr Übersicht sorgt. Dank der modularen Struktur Suite müssen zudem nur die benötigten Funktionen passgenau gekauft werden, das erleichtert die Finanzierung." So können im Alice-Hospital nicht nur die Ärzte den Patienten im Ernstfall kompetent helfen, sondern auch die IT-Administratoren den Anwendern. 