

Wysokiej jakości opieka – i IT – dla grupy thurmed



Wydawca baramundi software GmbH

Zarządzanie punktami końcowymi i cyfrowe doświadczenia pracowników w praktyce

Grupa thurmed jest jedną z największych i najbardziej kompleksowych organizacji opieki zdrowotnej w Szwajcarii, świadcząca szeroki zakres wysokiej jakości ambulatoryjnych usług opieki zdrowotnej, szpitalnych i podstawowej w kantonie Thurgau i sąsiednich regionach północno-wschodniej Szwajcarii. Jej największa spółka zależna, Spital Thurgau AG, prowadzi 4 główne placówki, w tym szpitale z 300 łózkami w Frauenfeld i Münsterlingen, klinikę psychiatryczną w Münsterlingen oraz klinikę rehabilitacyjną z 130 łózkami do długoterminowej opieki w Diessenhofen.

Infrastruktura IT o złożonych wymaganiach

Ze względu na zakres usług i liczbę lokalizacji, Spital 5500 pracowników Thurgau potrzebuje wysoce niezawodnej, bezpiecznej i elastycznej infrastruktury IT, aby zapewnić zintegrowaną, interdyscyplinarną i dobrze skoordynowaną opiekę. 100-osobowy zespół IT nadzoruje złożoną i zróżnicowaną kombinację komputerów osobistych, urządzeń mobilnych i specjalistycznych medycznych systemów. Obejmuje to około 4600 klientów, 500 serwerów oraz ponad 4000 smartfonów i tabletów używanych w różnych lokalizacjach w Thurgau i sąsiednich kantonach St. Gallen, Schaffhausen i Graubünden.



Pilna potrzeba nowoczesnego systemu zarządzania punktami końcowymi

Zespół inżynierów klienta firmy Karl Blickenstorfer jest odpowiedzialny za pakietowanie oprogramowania, projektowanie klientów, szkolenia i wsparcie dla działu obsługi klienta i zespołu wsparcia, a także za zaopatrzenie. Blickenstorfer twierdzi, że zespół zaczął poszukiwać nowoczesnego, bardziej wydajnego rozwiązania do zarządzania punktami końcowymi, gdy poprzedni system nie był już w stanie sprostać rosnącym wymaganiom.

„W związku ze stałym rozwojem mamy obecnie ponad 5000 urządzeń końcowych, w tym serwery. Musimy zarządzać około 600 aplikacjami i wdrażać je, a prawie każdego dnia otrzymujemy zamówienia na nowe lub zaktualizowane oprogramowanie lub aplikacje również. Szwajcarskie narzędzie, z którego korzystaliśmy przez ostatnie siedem lat, zostało całkowicie wyczerpane – a właściwie znacznie przekroczyło swoje możliwości. Musiałem spędzać niezliczone godziny każdego dnia, aby utrzymać system przy życiu, tylko po to, aby moi koledzy z działu obsługi i wsparcia technicznego mogli dystrybuować oprogramowanie, nie mówiąc już o konfigurowaniu komputerów” – wyjaśnia Blickenstorfer.

„Przygotowując się do migracji do systemu Windows 11 i pakietu Office 2024, musieliśmy również dostosować się do surowych przepisów dotyczących ochrony danych, które wymagały stosowania lokalnych rozwiązań dla podstawowych aplikacji. Było oczywiste, że pilnie potrzebowaliśmy nowego rozwiązania”.

baramundi – znane rozwiązanie z nowymi możliwościami

„Znałem już baramundi Management Suite z poprzedniego miejsca pracy, gdzie korzystałem z niego przez sześć lat” – mówi Blickenstorfer. „Było dla mnie jasne, że powinniśmy ponownie wziąć pod uwagę baramundi i włączyć je do procesu selekcji. Mimo że od czasu, gdy ostatnio korzystałem z tego produktu, wiele się zmieniło, od razu odnalazłem się w konsoli. Liczne ulepszenia i nowo dodane funkcje DEX (Digital Employee Experience) były dla mnie wisienką na torcie.

„Kiedy zdecydowaliśmy się na baramundi, musieliśmy poczekać trzy miesiące, zanim mogliśmy rozpocząć wdrożenie, aby zakończyć audyt ochrony danych przeprowadzony przez C anton z Thurgau. Musieliśmy wyjaśnić, które dane będą wysyłane za granicę ale ostatecznie otrzymaliśmy zielone światło.”

Nacisk na elastyczność i wydajność

„Oprócz intuicyjnej konsoli baramundi i spójnego interfejsu, decydującym czynnikiem dla nas była możliwość konfiguracji zgodnie z naszymi potrzebami i procesami, zamiast dostosowywania się do oprogramowania.

„Możliwość definiowania i wdrażania określonych uprawnień administratorów, użytkowników i urządzeń była dla nas szczególnie ważna. Na przykład, mamy dostawcę który zarządza systemami w jednym dziale. W związku z tym ma on prawo przeglądać tylko te informacje, które są istotne dla jego pracy. To samo dotyczy innych działów IT korzystających z konsoli baramundi. Uprawnienia te są stosunkowo łatwe do wdrożenia za pomocą baramundi. „Zautomatyzowana dystrybucja oprogramowania za pomocą baramundi stanowiła również prawdziwą rewolucję dla lub grupy thurmed oraz dla Szpital Thurgau. Przy ponad 4 600 klientach trzeba być bardzo wydajnym. Jeśli klient ma problem, którego rozwiązanie zajmuje więcej niż 10 minut, nie wahamy się skonfigurować i dostarczyć klienta zastępczego. Oczywiście, jeśli na komputerze zainstalowane jest specjalne oprogramowanie, a dostawca pobiera opłatę w wysokości X-100 franków za instalację lub czas potrzebny na skonfigurowanie wszystkiego, nie jesteśmy z tego zbyt zadowoleni. Dlatego baramundi jest dla nas tak świetnym rozwiązaniem. Pozwala nam ono przechowywać odpowiednie konfiguracje i automatycznie je dystrybuować.

UEM + DEX – od reaktywnego zarządzania

urządzeniami końcowymi () do proaktywnego działania

„Początkowo chcieliśmy tylko wymienić nasz system UEM. Jednak gdy zobaczyliśmy, że baramundi oferuje dodatkowe funkcje, sprawdziliśmy, co jeszcze może nam zaoferować, nie tylko dla naszego personelu serwisowego, ale także dla naszych pracowników w terenie. Wtedy zobaczyliśmy DEX i pomyśleliśmy: to może być coś.

„Oczekujemy, że DEX pozwoli nam działać naprawdę proaktywnie, gdy baterie notebooków będą wymagały wymiany lub klienci będą mieli inne problemy. Na przykład w często spotykamy się z problemami z czasem logowania. Niektórzy mogą potrzebować nawet pół godziny, aby pracownicy móc efektywnie pracować na swoich notebookach. To se to rodzaje problemów, w przypadku których chcemy add wartość do wsparcia poprzez proaktywną analizę systemu i jak najszybsze znalezienie rozwiązania.



„Najpierw wypróbowaliśmy wersję demonstracyjną dla 50 licencji i znaleźliśmy wiele interesujących informacji. Na przykład można zobaczyć, jak narzędzie Webex zajmuje pierwsze miejsce w rankingach pod względem awarii. Daje nam to czarno- i białe dowody, aby poinformować dostawcę, że jego narzędzie ma problem. Posiadanie jasnych faktów do przedstawienia podczas składania zgłoszenia do dostawcy stawia nas w lepszej pozycji do znalezienia rozwiązania.”

Znacznie płynniejsze przepływy pracy dzisiaj - i f lub w przyszłości

„We have now distributed the baramundi Management Agent to about 4,000 clients. It is much more pleasant to work with than the previous tool. The user interface is well organized, the daily workflow is easier to manage, and switching between different tasks is much easier with a common interface. Every time I use it, I wonder why we didn't do this sooner.

„Kolejnym kamieniem milowym jest rozpoczęcie wprowadzania baramundi do działu obsługi klienta i wsparcia technicznego, aby mogli oni konfigurować urządzenia w sposób niezawodny i wydajny. Ponadto, dzięki aktualnej wersji DEX, możemy stworzyć pulpit nawigacyjny pokazujący status całej infrastruktury klienta i udostępniać go na dużym ekranie w biurze. Celem jest odejście od reaktywnego wsparcia na rzecz proaktywnych działań. Z niecierpliwością czekamy również na pakietowanie konfiguracji innego oprogramowania do automatycznego Windows 11 wdrażania.

„Nadal jest – i zawsze będzie – wiele do zrobienia, ale dzięki baramundi możemy tym poradzić sobie it.”