

Assistenza di alta qualità – e IT – per il Gruppo Thurmed



Editore baramundi software

Gestione degli endpoint ed esperienza digitale dei dipendenti nella pratica

Il Gruppo thurmed è una delle organizzazioni sanitarie più grandi e complete della Svizzera, che fornisce una gamma di ambulatoriali di alta qualità, servizi di assistenza, ospedalieri e primaria nel cantone di Turgovia e nelle regioni limitrofe della Svizzera nord-orientale. La filiale, sua più grande Spital Thurgau AG, gestisce 4 strutture, principali tra cui ospedali da 300 posti letto a Frauenfeld e Münsterlingen, una clinica psichiatrica a Münsterlingen e una clinica di riabilitazione con una struttura di assistenza a lungo termine da 130 posti letto a Diessenhofen.

Infrastruttura IT con requisiti complessi

Indipendenti dell' e A causa della gamma di servizi offerti e del numero di sedi, Spital 5.500 dello Thurgau necessitano di un'infrastruttura IT altamente affidabile, sicura e flessibile per fornire un'assistenza e ben coordinata integrata, interdisciplinare. Un team IT supervisiona un di 100 persone dell' e mix complesso e diversificato di PC, dispositivi mobili e medici specializzati sistemi. Ciò include circa 4.600 client, 500 server e oltre 4.000 smartphone e tablet utilizzati in varie sedi nel Turgovia e nei limitrofici cantoni di San Gallo, Sciaffusa e Grigioni.



Urgente necessità di un moderno sistema di gestione degli endpoint

Il team di ingegneri clienti di Karl Blickenstorfer è responsabile del packaging del software, della progettazione dei client, formazione della a cercare una moderna e più e dell'assistenza, per il service desk e il team di supporto, nonché del provisioning. Blickenstorfer afferma che il team ha iniziato soluzione di gestione degli endpoint potente quando il sistema precedente non era più in grado di stare al passo con le crescenti esigenze.

„Grazie alla crescita costante, ora abbiamo oltre 5.000 dispositivi finali, compresi i server. Dobbiamo gestire e distribuire circa 600 applicazioni, e non passa giorno senza che riceviamo ordini per software o app nuovi o aggiornati anche. Lo strumento svizzero con cui abbiamo lavorato negli ultimi sette anni era completamente al limite delle sue capacità – anzi, lo era ben oltre. Dovevo dedicare innumerevoli ore ogni giorno a mantenere in funzione il sistema solo per consentire ai miei colleghi del service desk e dell'assistenza di distribuire il software, per non parlare della configurazione dei computer“, spiega Blickenstorfer.

„Mentre preparavamo la migrazione a Windows 11 e Office 2024, dovevamo anche rispettare le normative sulla protezione dei dati che rigide dell', richiedevano l'uso di soluzioni on-premise per le applicazioni principali. Era chiaro che avevamo urgente bisogno di una nuova soluzione.“

baramundi: una soluzione familiare con nuove funzionalità

„Conoscevo già la baramundi Management Suite dal mio precedente datore di lavoro, dove l'avevo utilizzata per sei anni“, afferma Blickenstorfer. „Mi era chiaro che dovevamo riportare in gioco baramundi e includerla nel processo di selezione. Anche se dal mio ultimo utilizzo il prodotto era cambiato molto, ho ritrovato immediatamente la mia dimestichezza con la console. I numerosi miglioramenti e le nuove funzionalità DEX (Digital Employee Experience) sono stati la ciliegina sulla torta per me.“

„Una volta che abbiamo deciso di optare per baramundi, abbiamo dovuto attendere tre mesi prima di poter avviare l'implementazione per completare un audit sulla protezione dei dati da parte del C anton di Turgovia. Abbiamo dovuto chiarire quali dati sarebbero stati inviati all'estero, ma alla fine, abbiamo ottenuto il via libera.“

Attenzione alla flessibilità e all'efficienza

„Oltre alla console intuitiva di baramundi e coerente all'interfaccia, il fattore decisivo per noi è stata la possibilità di configurarla in base alle nostre esigenze e ai nostri processi, invece di doverci adattare al software.“

„Per noi era particolarmente importante poter definire e implementare autorizzazioni specifiche per amministratori, utenti e dispositivi. Ad esempio, abbiamo un fornitore che gestisce i sistemi in un reparto. Di conseguenza, gli è consentito vedere solo ciò che è rilevante per il suo lavoro. Lo stesso vale per altri reparti IT che lavorano con la console baramundi. Queste autorizzazioni sono relativamente facili da implementare con baramundi.“

„La distribuzione automatizzata del software con baramundi ha rappresentato una vera svolta per anche il gruppo thurmed e per Spital Thurgau. Con oltre 4.600 clienti, è necessario essere molto efficienti. Se un cliente ha un problema che richiede più di 10 minuti per essere risolto, non esitiamo a configurare e fornire un client sostitutivo. Naturalmente, se sul computer è installato un software speciale e il fornitore addebita X-100 franchi per l'installazione o il tempo necessario per configurare tutto, non ne siamo molto contenti. Ecco perché baramundi è così utile per noi. Ci permette di tenere a portata di mano le configurazioni giuste e di distribuirle automaticamente.“

UEM + DEX – Da un' e reattiva a un'azione proattiva

„Inizialmente volevamo solo sostituire il nostro UEM. Ma quando abbiamo visto che baramundi offre funzioni aggiuntive, abbiamo verificato cos'altro potesse offrirci, non solo per il nostro personale di assistenza, ma anche per i nostri dipendenti sul campo. È stato allora che abbiamo visto DEX e abbiamo pensato: questo potrebbe essere interessante.“

„Ci aspettiamo che DEX ci consenta di essere veramente proattivi quando le batterie dei notebook devono essere sostituite o i clienti hanno altri problemi. Ad esempio, e spesso riscontriamo problemi con i tempi di accesso. Possono essere necessarie fino a mezz'ora prima che alcuni dipendenti possano lavorare in modo produttivo con i loro notebook. Tho se sono il tipo di problemi che vogliamo aggiungere valore al supporto analizzando in modo proattivo il sistema e trovando una soluzione il più rapidamente possibile.“



„Abbiamo prima provato la versione demo per 50 licenze e abbiamo trovato molte informazioni interessanti. Ad esempio, è possibile vedere come lo strumento Webex sia in cima alla classifica in termini di crash. Questo ci fornisce prove concrete e per comunicare al fornitore che il suo strumento ha un problema. Avere fatti chiari da presentare quando si invia un ticket al fornitore ci mette in una posizione migliore per trovare una soluzione.“

Significativamente flussi di lavoro più fluidi oggi - e f o il futuro

„W e abbiamo ora distribuito il baramundi Management Agent a circa 4.000 clienti. È molto più piacevole da usare rispetto allo strumento precedente. L'interfaccia utente è ben organizzata, il flusso di lavoro quotidiano è più facile da gestire e passare da un'attività all'altra è molto più semplice grazie a un'interfaccia comune. Ogni volta che lo uso, mi chiedo perché non l'abbiamo fatto prima.“

„Il prossimo traguardo è iniziare a introdurre baramundi nel service desk e nell'assistenza, in modo che possano configurare i dispositivi in modo affidabile ed efficiente. Inoltre, con la versione attuale di DEX, possiamo creare un dashboard che mostra lo stato dell'intera infrastruttura client e condividerlo su un grande schermo in ufficio. L'obiettivo è passare da un supporto reattivo a un'azione proattiva. Non vediamo l'ora di confezionare le configurazioni e altri software per automatizzati di Windows 11 rollout.“

„C'è ancora – e ci sarà sempre – molto da fare, ma con baramundi possiamo gestire it.“