

Hochwertige Versorgung für die thurmed Gruppe – auch in der IT



Veröffentlicht von baramundi software

Endpoint Management und Digital Employee Experience in der Praxis

Die thurmed Gruppe gehört zu den führenden und umfassend ausgerichteten Gesundheitseinrichtungen der Schweiz. Das Unternehmen stellt für Menschen im Kanton Thurgau und den angrenzenden Regionen ein hochqualitatives und umfassendes Angebot an ambulanten und stationären Behandlungen im Bereich der erweiterten Grundversorgung bereit. Das grösste Unternehmen der thurmed Gruppe ist die Spital Thurgau AG, welche Akutversorgung und Notfallmedizin in den beiden Kantonsspitätern Frauenfeld und Münsterlingen, psychiatrische Angebote in den Psychiatrischen Diensten Thurgau sowie Rehabilitation in der Klinik St. Katharinental bündelt. Damit ermöglicht Spital Thurgau eine durchgängig vernetzte und interdisziplinäre Patientenbetreuung.

IT-Infrastruktur mit komplexen Anforderungen

Diese Angebotsbreite schlägt sich auch in der IT nieder: Mit 5.500 Mitarbeitern, 4.600 Clients, über 500 Servern und mehr als 4.000 mobilen Endgeräten (Smartphones und Tablets) an Standorten in den Kantonen Thurgau, St. Gallen, Schaffhausen und Graubünden ist die IT-Infrastruktur der thurmed Gruppe so umfangreich wie komplex. Allein in der Informatik beschäftigt das Unternehmen rund 100 Mitarbeiter, um die medizinische Versorgung mit modernster Technologie zu unterstützen.



Im Client Engineering Team ist Karl Blickenstorfer zuständig für Softwarepaketierung, Clientdesign, Schulungen und Unterstützung für das Service Desk und Support Team sowie die Bereitstellung zuständig.

Altes System an der Belastungsgrenze

Nachdem die bisherige Management-Lösung mit den steigenden Anforderungen nicht mehr mithalten konnte, suchte das Client Engineering Team um Blickenstorfer nach einer Alternative:

„Wir hatten die letzten sieben Jahre mit einem Schweizer Tool gearbeitet. Durch das stetige Wachstum haben wir mittlerweile, inkl. Server über 5.000 Endgeräte. Das System war komplett am Anschlag, eigentlich schon weit darüber hinaus. Wir müssen rund 600 Applikationen verwalten und bereitstellen – praktisch kein Tag vergeht ohne die Bestellung einer neuen Software (inkl. Update von Software) oder App. Ich musste jeden Tag zig Stunden aufwenden, um das System am Leben zu halten, damit die Kollegen vom Service Desk und Support überhaupt noch Software verteilen, geschweige denn Rechner aufsetzen können“, erklärt Karl Blickenstorfer.

„Mit der bevorstehenden Migration auf Windows 11 und Office 2024 sowie der strikten Anforderung, aufgrund von Datenschutzvorgaben für Core-Anwendungen, ausschließlich On-Premises-Lösungen einzusetzen, war klar, dass wir dringend eine neue Lösung brauchen.“

baramundi – Eine bekannte Lösung mit neuen Fähigkeiten

„baramundi kannte ich schon von meinem früheren Arbeitgeber. Da hatte ich bereits sechs Jahre damit gearbeitet“, so Blickenstorfer. „Für mich war ganz klar, dass wir baramundi wieder ins Spiel bringen und in dem Auswahlverfahren miteinbeziehen sollten. Auch wenn sich in den sieben Jahren viel im Produkt getan hat, habe ich mich in der Konsole gleich wieder zurecht gefunden. Die Zahlreichen Erweiterungen und das neu dazugekommene DEX (Digital Employee Experience) war für mich dann gleich noch das Sahnehäubchen oben drauf.“

„Als die Entscheidung für baramundi gefallen war, hat uns die Datenschutzprüfung durch den Kanton Thurgau, noch drei Monate gekostet, bevor wir mit der Implementierung anfangen konnten. Da musste erst geklärt werden, welche Daten ins Ausland gehen. Aber letztendlich erhielten wir auch seitens Datenschutz grünes Licht.“

Flexibilität und Effizienz im Fokus

„Neben der guten Konsolenoberfläche und stabilen Nutzung, war der entscheidende Vorteil für uns bei der baramundi Management Suite, dass wir baramundi so anpassen können wie wir es brauchen, nicht umgekehrt“, betont Blickenstorfer. „baramundi lässt sich so konfigurieren, wie wir es brauchen statt, dass wir unsere Prozesse anpassen für die Software.“

„Besonders wichtig war für uns die Implementierung spezifischer Berechtigungskonzepte. Wir haben einen Lieferanten, der auf unserem System eine Abteilung betreut. Dementsprechend darf der aber nur das sehen, was er sehen muss. Der Rest ist nicht relevant für seine Arbeit. Auch der Großteil der restlichen IT Abteilungen werden zukünftig mit der baramundi-Konsole arbeiten. Das konnten wir mit baramundi relativ unkompliziert umsetzen. Für die thurmed Gruppe und damit für Spital Thurgau war aber vor allem die automatisierte Softwareverteilung ein echter Gamechanger: Bei über 4.000 Clients muss man sehr effizient sein. Wenn ein Client ein Problem macht, das mehr als 10 Minuten Arbeit braucht, um gelöst zu werden, fackeln wir nicht lange. Da wird ein Ersatz Client aufgesetzt und ausgeliefert. Wenn da natürlich Spezialsoftware drauf ist, wo der Lieferant X-100 Franken verlangt für die Installation bzw. die Zeit, die er benötigt, um das Ganze zu konfigurieren – das sehen wir natürlich nicht so gerne. Deswegen ist die automatisierte Verteilung von Software und Konfigurationen mit baramundi für uns so großartig. Da können wir die richtigen Konfigurationen direkt vorhalten und automatisiert verteilen.“

DEX – Vom Reagieren zum proaktiven Handeln

„Primär wollten wir eigentlich nur unser UEM ersetzen. Als wir aber gesehen haben, dass baramundi noch weitere Funktionen und Module hat, haben wir geprüft, was da noch für uns einen Mehrwert gibt – nicht nur für unsere Servicemitarbeitenden sondern auch für die normalen Mitarbeitenden draußen. Da haben wir das DEX gesehen und gedacht: Das könnte noch was sein. Wir versprechen uns von DEX, dass wir wirklich proaktiv werden, wenn die Akkus von Notebooks oder die Clients anderweitige Probleme haben.“

Was bei uns nämlich sehr häufig aufschlägt, sind die Probleme mit der Anmeldezeit. Auch wenn vereinzelte Mitarbeitende mit ihren Notebook produktiv arbeiten können, vergehen teilweise bis zu einer halben Stunde. Das sind so Probleme, bei denen wir



dem Support einen Mehrwert bieten wollen, dass wir das System proaktiv analysieren und so schnell eine Lösung finden können.“

„Wir haben erst die Demoversion für 50 Lizenzen ausprobiert – da kam schon viel Interessantes zusammen. Zum Beispiel sieht man, wie das Tool Webex die Charts anführt in Bezug auf Abstürze. So haben wir es dann schwarz auf weiß in den Händen, wo wir sagen können: euer Tool hat ein Problem. Wie können wir es lösen? Auch haben wir so bessere Karten bei einem Ticket beim Lieferanten. Ich denke, das ist das Wichtigste, dass ich diese Fakten schwarz auf weiß habe und präsentieren kann.“

Deutlich bessere Arbeitsabläufe

„Auf der anderen Seite haben wir mittlerweile auf gut 4.000 Clients bereits den Agent verteilt, haben fleißig Daten gesammelt und es ist jetzt schon viel angenehmer zu arbeiten als mit dem Vorgänger-Tool. Die Aufgliederung der Benutzeroberfläche ist sinnvoll, der tägliche Workflow ist einfacher zu handhaben, und das Springen zwischen verschiedenen Bereichen ist unter einer gemeinsamen Oberfläche deutlich einfacher. Da denke ich jedes Mal, warum haben wir das nicht früher schon gemacht.“

Ausblick

Der nächste Meilenstein ist die Teileinführung von baramundi beim Service Desk und Support, damit sie mit den neuesten Geräte-Modellen zuverlässig und effizient aufsetzen können.

Zudem können wir mit der aktuellen Version von DEX ein Dashboard erstellen und dies auf einen großen Screen im Büro teilen, so dass es eine permanente Übersicht über den Zustand der gesamten Client-Infrastruktur bietet. Für uns ist das Ziel klar: Weg vom reaktiven Support, hin zum proaktiven Handeln. Auch freuen wir uns auf die weitere Paketierung und Zusammenstellung für das Windows 11 Rollout. Es gibt noch viel zu tun, mit baramundi packen wir es an...“