

## NetOp-Medicalline erhöht IT-Verfügbarkeit im Universitätsklinikum Aachen

Mit zunehmender IT-Abhängigkeit muss die zentrale Fernwartung und Unterstützung der User schnell und zuverlässig funktionieren. Das Universitätsklinikum Aachen (UKA) setzt dafür seit Mitte 2004 die NetOp-Medicalline des Hamburger Systemintegrators Xnet Communications ein.

### DIE HERAUSFORDERUNG

„Die Strukturänderungen im Gesundheitswesen erforderten ein neues Betriebskonzept für standardisierte Behandlungsabläufe, Kostenzuordnung und Kapazitätsanpassungen zwischen stationärer und ambulanter Versorgung. Entsprechend mussten wir die IT anpassen“, erläutert Volker Lowitsch, IT-Direktor des UKA.

### KUNDE

Das Universitätsklinikum Aachen (UKA) fasst unter einem Dach alle Einrichtungen zur Patientenversorgung, die Medizinische Fakultät und Zahnmedizin zusammen.

6.286 Menschen, 67 Professoren, 1.192 wissenschaftliche und 5.067 nichtwissenschaftliche Mitarbeiter arbeiten an 33 Kliniken, 21 Instituten und in der Verwaltung zusammen.

Die zentrale Operationsabteilung verfügt über 30 Operationssäle. Zudem gibt es ein Zentrum für Ambulantes Operieren.

45.000 Patienten pro Jahr werden stationär, 120.000 ambulant versorgt, etwa 900 Kinder erblicken hier jährlich das Licht der Welt.

### NUTZEN

- Halbierung der Fernwartungszeiten
- Fehlerreduzierung in der Leistungsdokumentation
- Bessere Liquidität
- Nach Vorjahresverlusten 457.000 Euro Jahresüberschuss

Um einen Klinikbetrieb dieser Größenordnung modern zu führen, hat das Haus neben den notwendigen Highend-Backend-Systemen etwa 3.000 PC-Arbeitsplätze, die von rund 30 Mitarbeitern rund um die Uhr betreut werden. In der Vergangenheit wurden dafür bereits Fernwartungssysteme genutzt, allerdings überwiegend Insellösungen für einzelne Anwendungen oder Betriebssysteme, die Probleme hinsichtlich der Verfügbarkeit der Lösungen und des Handling mit sich brachten. Daher entschloss sich die Klinikleitung für ein durchgängiges Systemkonzept und eine zentrale Fernwartung.

Die Komplexität der IT-Infrastruktur diktiert die Anforderungen an die Fernwartung: Sie muss verschiedene Betriebssysteme und eine umfangreiche Terminal-Server-Farm sowie die gesamte IT umfassen, zentral administrierbar sowie revisionssicher dokumentier- und archivierbar sein. Höchst sensibel ist der Datenschutz für Mitarbeiter- und Patientendaten.

### Große Auswahl - ein Treffer

„Anfang 2003 haben wir in einer Evaluierungsphase mehrerer Fernwartungslösungen festgestellt, dass von den Standardprodukten nur eines unsere Anforderungen erfüllte. Und das war die NetOp-Medicalline“, erklärt Lowitsch.

Mitte 2003 erhielt die Xnet Communications GmbH den Auftrag für die kundenspezifische Anpassung und Gesamtintegration der Fernwartungssoftware. Ausschlaggebend war, dass Xnet ähnlich anspruchsvolle Referenzprojekte für die DATEV sowie Boehringer Ingelheim und damit das nötige Know-how vorweisen konnte.

### DIE LÖSUNG

Neben den hohen Verfügbarkeitsansprüchen waren die Sicherheitsanforderungen für das gesamte System enorm. Sie betreffen zunächst die Authentifizierung der User und Support-Gruppen. Hier ist die technische Besonderheit, dass es nur eine Installation für den Login über „NetOp Guest“ gibt, den sowohl die eigenen Helpdesk-Mitarbeiter im 1st und 2nd Level Support sowie alle externen Dienstleister nutzen. NetOp Guest ist auf einem Application-Server installiert, daher gibt es nur ein einziges „Portal“ für die Fernwartung, das somit einfacher zu kontrollieren ist.

## XNET HIGHLIGHTS

- Fernwartung für höchst sensible Patientendaten
- Durchgängiges Konzept für interne und externe Zugriffe
- Vollständige Terminal Server Integration

## XNET COMMUNICATIONS

Die Xnet Communications GmbH in Hamburg wurde 1996 gegründet und ist ein anbieterunabhängiger Systemintegrator für ein breites Aufgabenspektrum der Datenkommunikation im Großkundenumfeld.

Mit insgesamt 50 Mitarbeitern, 35 davon in der Entwicklung, hat Xnet eigene Produktlinien für das IT-Management und die Datenverteilung entwickelt. Einer der Leistungsschwerpunkte ist die Fernwartung. Hier bietet Xnet das gesamte Spektrum von der Beratung und Entwicklung bis hin zur Anpassung, Implementierung und regelmäßigen Aktualisierung eigener und fremder Fernwartungslösungen.

Das technisch orientierte Team verbindet die eigenen Produkte mit Standardkomponenten und passt sie bei Bedarf an individuelle Situationen an, um kundenspezifische schlüsselfertige Komplettlösungen zu planen, zu entwickeln und zu implementieren.

Auf Wunsch bietet Xnet auch den regelmäßigen Support und die Wartung an.

Neben dem Stammhaus in Hamburg hat Xnet Niederlassungen in Frankfurt/Main, Atlanta (USA) und Posen (Polen) sowie Warschau.

## XNET ANSPRECHPARTNER

Frank Richters  
Stresemannstr. 375, Haus 3  
22671 Hamburg  
Tel. 040 - 89 702 - 0  
Fax 040 - 89 702 - 100  
eMail: frichters@xdsnet.de  
www.xdsnet.de



### *IT-Support und Fernwartung über NetOP Medicalline.*

Die zweite Sicherheitslösung betrifft die revisionssichere Dokumentation aller Fernwartungsvorgänge. Das zentrale Element ist der von Xnet entwickelte Movie-Server, der in Verbindung mit einem Security-Server die Aufzeichnung, Verwaltung und Archivierung aller Fernwartungsaktivitäten übernimmt.

Derzeit sind etwa 3.000 PC-Arbeitsplätze und 200 Server auf das neue System migriert. Der Anteil von Netzwerk-Computern wird kontinuierlich auf 80 Prozent der installierten Arbeitsplätze ausgedehnt. Neben den externen Dienstleistern, die ihre Applikationen und Systeme warten, wurde der Zugang für Hersteller medizinischer Geräte wie zum Beispiel für Siemens, Dräger, Philips und Radiometer realisiert.

Fünf Support-Gruppen unterstützen die Krankenhausmitarbeiter und externe Nutzer, 13 Mitarbeiter des UKA leisten den First Level-Support.

Die Verwaltung der NetOp-Support-Calls läuft über das Helpdesk-System Remedy.

### **DER NUTZEN**

Mit Hilfe von NetOp-Medicalline konnte die ursprüngliche Bearbeitungszeit einer Support-Anfrage deutlich reduziert werden, so dass im Zusammenspiel mit anderen Maßnahmen die Anfragen heute in weniger als der Hälfte der Zeit erledigt werden.

Die bessere Technik ist auch wirtschaftlich messbar, weil die Mitarbeiter durch schnelle Problemlösung sofort weiter arbeiten können. „Stresssituationen hatten zu Fehlern in der Leistungsdokumentation geführt und die Abrechnung beeinflusst. Insofern sehen wir durch die neue Fernwartung auch positive Auswirkungen auf die Liquidität des Krankenhauses“, erläutert Lowitsch.

In seiner Leistungsbilanz 2003 weist das Universitätsklinikum Aachen Erfolge aus, zu denen auch die Anpassungen im IT-Bereich beigetragen haben: So ist nach einem Verlust im Vorjahr für 2003 ein Jahresüberschuss von 457.000 Euro zu verbuchen, die Erträge stiegen um 1,2 Prozent auf 362,9 Mio. Euro und die betrieblichen Aufwendungen konnten leicht gesenkt werden.

Eine Investition, die sich gelohnt hat!