

HINTergrund

Liebe Leserin

Lieber Leser

Das Wort von der Servicewüste macht alle paar Jahre die Runde. Gerade die ICT-Landschaften werden in den Medien immer wieder mal als Einöde dargestellt. Das ist in unserem Bereich – den hochstehenden ICT-Dienstleistungen für die Gesundheitsbranche – komplett falsch.

Service ist für uns eine strategische Verpflichtung, denn nur gesunde ICT-Prozesse schützen unsere Kunden und damit letztlich auch Patientinnen und Patienten, Klientinnen und Klienten.

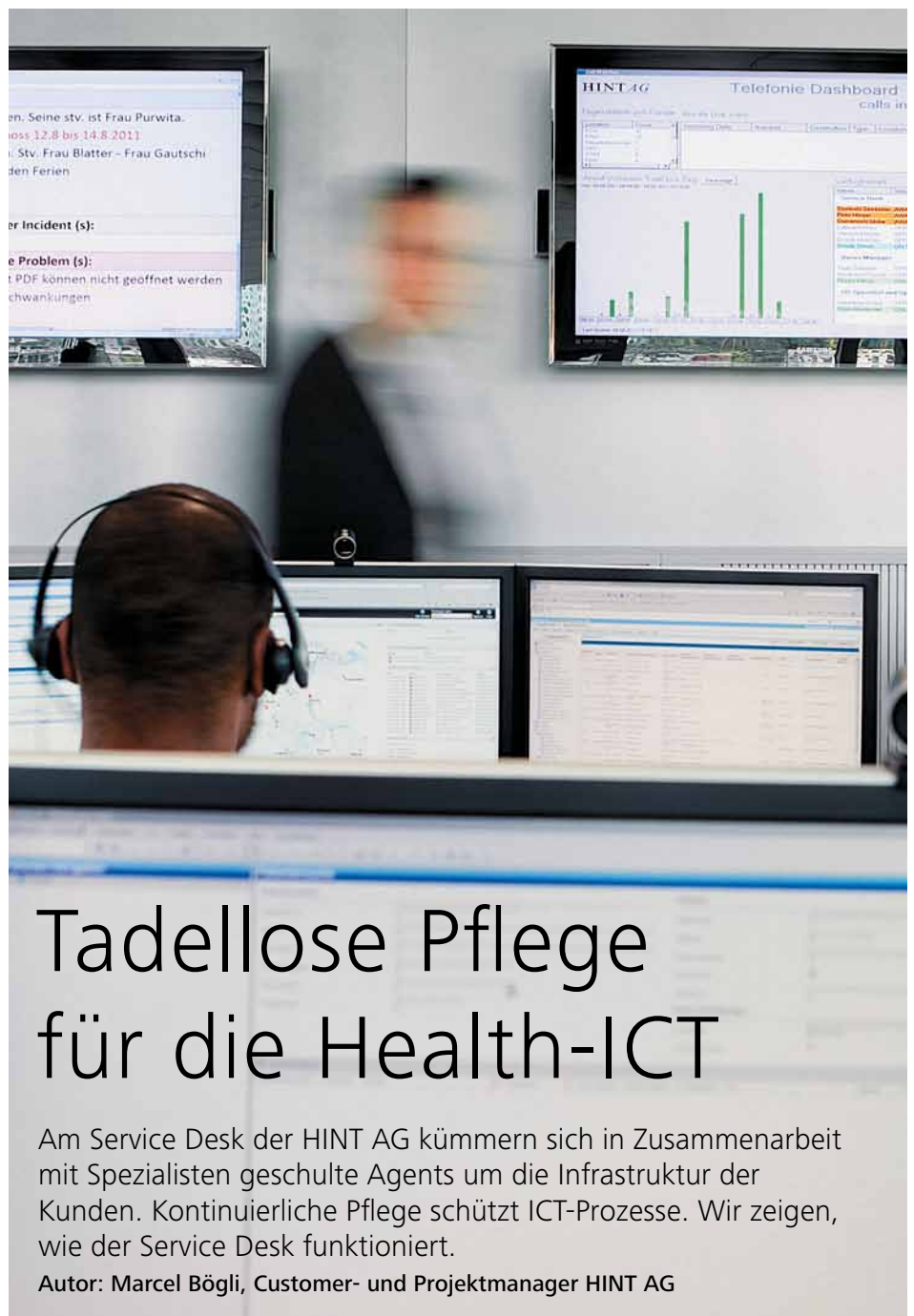
Lesen Sie in diesem HINTergrund alles über unseren Service Desk. Unsere Spezialisten sind rund um die Uhr für Ihre ICT-Sorgen da. Dabei können sich unsere Supporter ganz auf unsere Infrastruktur in drei mehrfach ausgelegten Rechenzentren verlassen. Auch darüber berichten wir in dieser Ausgabe des HINTergrunds – den wir im Dienste unserer Kunden erstellen und versenden. Durch diesen besonderen Service wissen Sie stets, was hinter den Kulissen läuft. Ich wünsche Ihnen eine interessante Lektüre!

HINT AG

Pascal Fraenkler

Bereichsleiter Customer Management und Mitglied der Geschäftsleitung

HINTAG



Tadellose Pflege für die Health-ICT

Am Service Desk der HINT AG kümmern sich in Zusammenarbeit mit Spezialisten geschulte Agents um die Infrastruktur der Kunden. Kontinuierliche Pflege schützt ICT-Prozesse. Wir zeigen, wie der Service Desk funktioniert.

Autor: Marcel Bögli, Customer- und Projektmanager HINT AG

Unwillkürlich denkt wohl jeder Besucher an eine Verkehrsleitzentrale, wo Videokameras ein Bild des aktuellen Fahrzeugflusses einfangen, Rotlichter geschaltet, Staus erkannt und Fahrspuren gesperrt werden. In mehreren Reihen vor zwei Grossbildschirmen, die wichtige Systeminformationen anzeigen, arbeiten sie an ihren Pulten vor ihren eigenen Bildschirmen; die Agents des Service Desks sind keine Verkehrspolizisten, dennoch haben sie viel damit zu tun, wenn die Daten frei fließen, Anwendungen rund laufen und zuverlässige Daten die Behandlungsqualität der Ärztinnen und Ärzte sowie des Pflegepersonals in den Betrieben der Gesundheitsbranche sicherstellen.

«Was kann ich für Sie tun?» Dies ist für die beim Telefonieren Headsets tragenden, geschulten Supporter oft eine rhetorische Frage. Längst haben ihnen ihre Systeme verraten, wo der sprichwörtliche Schuh drückt. Sie halten ihre Ohren stets am Puls der ICT-Infrastruktur der HINT-Kunden. Ob diese von ihnen selbst betrieben oder ob sie in die Rechenzentren der HINT ausgelagert worden ist – sie behalten sie im Griff.

Strategische Bedeutung

Der Service Desk ist für die HINT AG keine Pflichtübung: «Support ist ein wesentlicher Bestandteil unserer Angebote», sagt André Berli, CEO der HINT AG. «Der Service Desk und die Unterstützung unserer Kunden: Beides ist genauso wichtig wie die Software und Hardware, die unseren Angeboten zugrunde liegt.»

Der Service Desk ist Dreh- und Angelpunkt in der Beziehung zum Kunden; seine strategische Bedeutung wird vom Management der HINT AG gewürdigt, indem es ihn und seinen Leiter Beat Gloor vollumfänglich unterstützt, Wachstum auf Kundenseite stets in der Organisation des Service Desks mit abbildet. «Die Geschäftsleitung steht voll hinter uns», sagt Gloor.

Das schlägt sich auch in der Erfolgsstatistik nieder. Der nach ITIL Best Practices (siehe Glossar) organisierte Service Desk wächst mit den Kunden und deren Bedürfnissen mit. Er entwickelt eigene Tools, mit denen Kunden noch rascher und gezielter bedient werden können. So ist etwa ein umfassend ausgestattetes Supportportal in Vorberei-

«Wir schützen Health-ICT-Prozesse – und damit auch unsere Kunden und deren Patienten.»

Beat Gloor, Leiter Service Desk, HINT AG

tung – ein komplettes System zur Selbsthilfe im ICT-Notfall.

Derzeit sind im sogenannten 1st-Level-Support vierzehn Service Desk Agents in wechselnden Rollen im Einsatz. Es handelt sich um Informatiker oder Informatikgeschulte aus anderen Berufszweigen. Sie sind mit den Health-Prozessen vertraut und wissen, was es bedeutet, wenn der Computer des Chefarztes streikt oder der Server lahmtrudelt, der die Rechnungen verarbeitet. Sie sind mehr als nur «Datenbank-Ableser». Sie arbeiten eng mit dem aus internen Spezialisten bestehenden 2nd-Level-Support zusammen, der ihnen in der Ringorganisation (siehe Glossar) auch physisch nahe ist – nämlich in Rufweite. Sie informieren bestimmte User-Kreise proaktiv über Neuerungen und Systemänderungen, treffen sich regelmässig, um Patches zu bewerten und Sicherheitsempfehlungen abzugeben. Sie sind keine Einzelkämpfer, sondern ein verschworenes Team. «Wir stehen im Dienste der ICT-Infrastruktur, die von unseren Kunden genutzt wird», sagt Beat Gloor. Ihm ist

Ringorganisation

Der Service Desk ist ringförmig organisiert. Im innersten Kreis beantwortet der Service Desk als Single Point of Contact alle Anfragen. Im äusseren Ring – direkt verbunden – stehen die Spezialisten des 2nd-Level-Supports für ungelöste, spezifische Probleme bereit. Beide Ringe werden vom 3rd-Level-Support umschlossen, den Spezialisten der jeweiligen Hersteller leisten.

Service Level

Mit jedem Kunden bestehen individuelle Abmachungen betreffend Reaktions- und Lösungszeiten.

Incident

Eine Incident-Meldung über unser Ticketing-System führt zu einer Störungsbehebung.

die Wichtigkeit seiner Mission vollaufgefasst: «Wir schützen Health-ICT-Prozesse – und damit letztlich auch Patientinnen und Patienten.» Sie wären bei Ausfällen ebenso betroffen wie Ärztinnen und Ärzte sowie das Pflegepersonal.

Was können wir für Sie tun?

Insofern dürfen sich die Service Desk Agents durchaus mit den Mitarbeitenden einer Verkehrsleitzentrale vergleichen lassen. Sie sorgen dafür, dass die Daten ohne «Rückstau» in den Systemen jederzeit fließen. Sie beobachten den Zustand der Komponenten, greifen wo nötig aus der Ferne ein oder schicken den Onsite-Support – die «Autobahnpolizei» – an den Ort des Geschehens. Ob es sich dabei nur um eine kleine Störung handelt oder eines der Symptome auf ein Problem in einem anderen Bereich hinweist – die Service Desk Agents der HINT AG finden immer eine Lösung, während bereits der nächste Anruf auf dem Monitor angezeigt wird.

Der Autor



Marcel Bögli, Customer Manager, weiss, was gute Services bewirken.

ITIL

Die IT Infrastructure Library (ITIL, www.itil-officialsite.com) ist der Standard für IT Service Management. Die Publikation beinhaltet Best Practices für den Aufbau, Betrieb und Support einer ICT-Infrastruktur und beschreibt die notwendigen Werkzeuge.

Service Desk

Der Service Desk ist die zentrale Anlaufstelle für alle Serviceanfragen. Es handelt sich um die definierte Schnittstelle zwischen den Anforderungen des Kunden und dem umzusetzenden Geschäftsprozess.

Request

Einfache Anfragen und Bedarfsmeldungen. Sie werden mit dem verantwortlichen IT-Manager des Kunden abgesprochen.

«Hochprofessionell im kleinen Massstab»

Service-Desk-Leiter Beat Gloor über die Aufgabe seines Teams und den strategischen Nutzen des Service Desks.



Beat Gloor,
Leiter Service Desk.

Der Service Desk besteht aus 14 Personen. Genügt das?

Beat Gloor: Absolut. Wir sind eine kleine, aber hochprofessionelle Organisation. In kleinem Massstab leisten wir dieselben Services von hoher Qualität wie ein grosser Provider. Mit einem Unterschied.

Woran denken Sie?

Bei uns sprechen Menschen mit Menschen. Unsere Kunden sind keine Fall-Nummer, sondern Menschen. Wir sprechen ihre Sprache. Einerseits bemühen wir uns, kein ICT-Kauderwelsch zu sprechen, andererseits verstehen wir, welche Prozesse im Spital und in anderen Institutionen der Gesundheitsbranche ablaufen.

Was sind Ihre wichtigsten Ziele mit dem Service Desk?

Wir bauen den Service Desk mit der Anzahl und den Bedürfnissen unserer Kunden weiter aus. Wir werden am Standort Lenzburg im selben Gebäude neue Räumlichkeiten

mit mehr Platz beziehen. So sind wir für weiteres Wachstum gerüstet. Qualitativ wollen wir uns permanent verbessern. So ist es etwa unser Ziel, in den Kernapplikationen des Gesundheitswesens eine Lösungsrate von mehr als 80 Prozent am Service Desk zu erzielen. Wir sind schon heute gut aufgestellt und gut in der Lage, das konstante Wachstum der HINT AG mit einer effizienten Supportorganisation zu unterstützen.

HINT-Infrastruktur im Dienste der Kunden in Zahlen

Die HINT AG betreut rund 400 physische und mehr als 150 virtuelle Server mit mehr als 400 aktiven Netzwerk-Komponenten (mehr als 10000 Netzwerk-Ports) und mehr als 600 WLAN-Accesspoints. Der Service Desk überwacht mehr als 2000 Systemkomponenten und über 300 Applikationsschnittstellen.



Impressum

Herausgeber: HINT AG, Bahnhofstrasse 4,
5600 Lenzburg, Telefon 058 404 57 00,
info@hintag.ch, www.hintag.ch

Fotos: Brigitte Mathys

Redaktion, Grafik und Produktion: Infel AG, Bern



Drei Rechenzentren für die Health-ICT

Die HINT AG betreibt die Infrastruktur ihrer Kunden in drei redundanten Rechenzentren. Der Service Desk behält diese im Griff.

Die Infrastruktur ihrer Kunden aus dem Gesundheitswesen steht in drei redundant ausgelegten Rechenzentren (RZ). Das bedeutet garantierte Sicherheit und Leistung – sollte einmal ein RZ ausfallen, «springt» das andere ein.

Die Rechenzentren der HINT AG (Bild oben) bieten maximale Leistung auf kleinstem Raum und sind auf grösstmögliche Effizienz eingestellt. Sie nutzen die investierte Energie optimal aus. So bietet etwa das jüngste RZ in den Räumlichkeiten der Interxion AG in Zürich einen PUE-Faktor (Power Usage

Efficiency) von 1.43. Das heisst: Deutlich weniger als die Hälfte der zum Betrieb eingesetzten Energie verpufft wirkungslos.

Die Rechenzentren der HINT AG sind optimal an alle grossen Carriers und Internet Service Provider angeschlossen und sind stark gesichert. Sie entsprechen den Finma-Richtlinien – liegen also auf E-Banking-Niveau – und dem BSI6001-Standard.

Die zentrale Infrastruktur wird regelmässig erneuert. Kunden profitieren so von allerneuester Technologie auf dem höchsten Stand der Sicherheit.



Die HINT AG

Die HINT AG ist auf massgefertigte ICT-Dienstleistungen im Gesundheitswesen spezialisiert. Das Unternehmen mit Sitz in Lenzburg konzipiert, implementiert und betreibt modulare E-Healthcare-Lösungen – bis hin zum ICT-Outsourcing von Gesamtlösungen. Zudem werden neue Marktsegmente erschlossen, wie Geriatrie, psychiatrische Kliniken und Homecare. Kunden profitieren von einem direkten Know-how-Transfer und kommunizieren mit der HINT AG auf Augenhöhe. Die hohe Leistungsfähigkeit der Serviceorganisation

und die Betriebssicherheit der ICT-Infrastruktur der HINT AG gewährleisten eine hervorragende Dienstleistungsqualität, innovative Lösungen, stete Verfügbarkeit und planbare Kosten. www.hintag.ch

Service Desk in der Übersicht

Unser Service Desk ist die zentrale Anlaufstelle (Single Point of Contact) für alle Probleme und Fragen rund um Ihre in unserem Rechenzentrum oder bei Ihnen betriebene ICT-Infrastruktur. Sie können den Service Desk als Unterstützung für Ihre IT-Abteilung

auch als Stand-alone-Lösung beziehen. Sie erreichen uns von 7.00 bis 17.30 Uhr. In dieser Zeit beseitigen wir Störungen gemäss den vereinbarten Service Levels. In der Nacht und am Wochenende steht ein Notfalldienst zur Verfügung.

E-Mail: servicedesk@hintag.ch

Tel. 058 404 57 00

Unsere Prozesse sind klar definiert. Störungen werden nach Dringlichkeit klassiert und in der gebotenen Frist behoben. Für eine schnelle Lösung sollten Sie vor Ihrem Anruf mögliche Fehlermeldungen bereithalten.