

- › Dank des Service-Desks werden Kunden schneller bedient Seite 2
- › Das IT-Outsourcing der Stiftung Schürmatt setzt Kräfte frei Seite 3
- › new-win AG heisst die neue strategische Partnerin der HINT AG Seite 4

# HINTergrund

## Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser

Die HINT AG befindet sich im Aufbau und entwickelt sich schnell. Das verlangt die stetige Neubeurteilung der wechselnden Herausforderungen und unternehmerische Flexibilität bei deren Bewältigung.

So mussten wir unseren Serverraum im Untergeschoss des Kantonsspitals Aarau erweitern, um alle Daten unserer erfreulicherweise immer zahlreicher werdenden Kunden in der gewohnt hohen Qualität sichern und verarbeiten zu können. Der ausgebauten Serverraum verfügt nun neu über eine umweltfreundliche Kühlung mit Grundwasser.

Wir sind bestrebt, nicht nur unsere Infrastruktur, sondern auch unsere Servicequalität laufend zu verbessern. In diesem Zusammenhang ist die Einführung des Service-Desks zu sehen, welches wir Ihnen in dieser neusten Ausgabe des HINTergrund vorstellen.

Damit wir uns auf die Entwicklung unseres Kerngeschäfts IT-Outsourcing konzentrieren können, übergeben wir unsere H-Produktreihe an einen strategischen Partner. Davon profitieren unsere Kunden, zu denen seit kurzem auch die Stiftung Schürmatt in Zetzwil gehört.

HINT AG  
Peter Bösiger  
Head of Customer Management

## HINTAG

Health Information Technologies AG



Christian Labhart, Leiter des Rechenzentrums der HINT AG, im ausgebauten Serverraum.

## Grundwasser kühlt die Server und schont das Klima

Der ausgebauten Serverraum der HINT AG im Kantonsspital Aarau wird mit Grundwasser gekühlt. Das kostet weniger und schont die Umwelt.

**Der Kundenstamm** der HINT AG wächst. Damit müssen im Rechenzentrum, welches das Unternehmen im Kantonsspital Aarau (KSA) betreibt, immer mehr Daten verarbeitet und gespeichert werden. Um diese Datenflut zu bewältigen, konzeptionierte die HINT AG bereits im Sommer 2006 die Ansprüche an den zukünftigen Serverraum. Zwar war der dazu notwendige Raum im Untergeschoss des KSA vorhanden, die vorhandene Stromzufuhr und das bestehende Kühlsystem vermochten diesen Ausbau-

plänen jedoch nicht zu genügen. Ein Ausbau der Infrastruktur wurde notwendig.

### **Bohrungen mit ungewissem Ausgang**

Für Gregor Moser, Projektleiter und Spitalarchitekt am KSA, war insbesondere die Kühlung eine Herausforderung. Die bestehenden Kälteanlagen des Kantonsspitals sind ausgelastet, somit konnten die vorhandenen Kältemaschinen nicht zusätzlich belastet werden. Der Einbau neuer Geräte hätte viel Raum und Strom benötigt sowie zusätzliche

Unterhaltskosten ausgelöst. Als Alternative schlug Gregor Moser deshalb die Kühlung des Serverraums mit Grundwasser vor. Drei Probebohrungen wurden geplant, da ungewiss war, ob auf dem KSA-Areal überhaupt Grundwasser in ausreichender Menge vorkommt. Erst die vierte Bohrung brachte dann aber im Dezember 2006 das erhoffte Resultat.

#### Hohe Verfügbarkeit gewährleistet

Die anschliessenden Bauarbeiten waren vor allem bezüglich der Koordination ausgesprochen anspruchsvoll. Im Brunnen, in dem das Wasser gefasst wird, wurden zwei Pumpen eingebaut. Diese gewährleisten auch im ungünstigsten Fall die dauerhafte und lückenlose Verfügbarkeit der Kühlung für das HINT-Rechenzentrum. Somit ist der Betrieb auch während der Wartung einer der Pumpen sichergestellt.

Um das Wasser vom Rand des Geländes in den Serverraum zu transportieren, war eine Leitung von 300 Metern Länge notwendig. Diese wurde grabenlos im Spülbohrverfahren unterirdisch vorangetrieben. Innerhalb des Gebäudes wird das Wasser nun durch Steigschächte ins Rechenzentrum und dort in Schläuchen durch die Serverracks geführt.

#### Wasser für Brunnen und alte Bäume

Das Wasser wird seit Betriebsbeginn Anfang Mai über eine bereits bestehende Versickerungsanlage ins Erdreich zurückgeführt, die bei ihrem Bau gross genug konzipiert worden war. Ein Teil des Kühlwassers speist einen Brunnen in der neu angelegten Parkanlage. Zudem werden zwei 120-jährige Buchen getränkt, deren Durst an heissen Tagen nun endlich gestillt werden kann. Gegenüber konventionellen Kältemaschinen fallen die Investitionskosten übrigens bedeutend geringer aus. Zudem benötigt die Kühlung mit Grundwasser nur rund ein Drittel der elektrischen Energie, die für die Kältemaschinen aufgewendet werden müsste. Diesen Kostenvorteilen stand das Risiko gegenüber, keine geeigneten Grundwasservorkommen zu finden. Die Umwelt, die Parkbesucher und die Buchen im Park danken für die Risikobereitschaft.

## Effizient und kompetent hilft das Service-Desk

Dank ihres Service-Desks kann die HINT AG Kundenprobleme effizienter lösen als früher. An der weiteren Steigerung der Service-Qualität wird laufend gefeilt.



Reto Roderer (vorne) und Antonio Sanso beantworten am Service-Desk Fragen der HINT-Kunden.

**IT-Systeme**, die durch die HINT AG betreut werden, sollen reibungslos funktionieren. Tritt dennoch einmal eine Störung auf, ist für deren rasche Beseitigung das Service-Desk zuständig. Um noch besser auf die Anliegen ihrer Kunden eingehen zu können, hat die HINT AG Mitte Januar ihre Hotline und den First-Level-Support in ein schlagkräftiges Service-Desk umgewandelt. Mit diesem Wandel wird dem Support an vorderster Front eine wichtigere und umfassendere Rolle zugeschrieben. Immer grösser ist das Kundenbedürfnis, einen erheblichen Anteil der Anfragen direkt beim Erstkontakt zu lösen.

#### Lösung nach Dringlichkeit

Ob nun ein Drucker streikt oder ob Fragen zu einer Applikation bestehen: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Firmen, die mit der HINT AG einen Supportvertrag abgeschlossen haben, wählen die zentrale Tele-

fonnummer des Service-Desks. Speziell geschulte IT-Supporter, sogenannte Agents, sind die erste Anlaufstelle bei allen IT-Störungen. Sie nehmen als «Single Point of Contact» der HINT AG täglich bis zu 80 Anrufe entgegen.

Wenn die Beratung am Telefon nicht ausreicht, hilft oft der Remote-Support weiter, indem der Agent sich das Gerät des Anwenders aufschaltet. Ausserhalb der regulären Servicezeiten steht ein Pikettdienst für Notfälle zur Verfügung.

#### Qualität wird laufend gesteigert

Mit Hilfe des Service-Desks will die HINT AG ihre Servicequalität laufend verbessern, die Reaktionszeiten verkürzen und die Kosten für die Kunden langfristig senken. Um dieses Ziel zu erreichen, lässt Andreas Meier, der das Service-Desk und den On-Site-Support leitet, jeden einzelnen Fall kategorisieren, prio-

risieren und wenn nötig an die zu involvierenden Supportorganisationen weiterleiten. Vor allem aber wird jeder Fall genau dokumentiert. «Wir wollen eine Datenbank aufbauen, in der wir unsere Erfahrungen festhalten und die die Diagnose in ähnlichen Fällen erleichtern wird. Zudem helfen uns die Statistiken, wiederkehrende Fehler zu erkennen und ihre Beseitigung systematisch anzugehen», erklärt er. Als weiteren Vorteil der lückenlosen Dokumentation sieht Andreas Meier die Messbarkeit der Leistungen der HINT AG.

#### Nerven aus Stahl gefragt

Gute Agents sind erfahrene IT-Supporter und verfügen über solides technisches Wissen. «Vor allem aber erwarte ich von meinen Leuten, dass sie am Telefon geduldig und freundlich bleiben, auch wenn die Nerven unserer Kunden strapaziert sind», betont Andreas Meier.



In den Turnhallen der Stiftung Schürmatt geht es oft lebhaft zu und her.

## Auslagerung brachte viele Vorteile

Besserer Service und planbare Kosten: Für die Stiftung Schürmatt in Zetzwil lohnt sich die Auslagerung der Informatik an die HINT AG.

**Gerne denkt Werner Sprenger** an den 2. Mai zurück. Seit diesem Datum weiss der Leiter Infrastruktur und Services der Stiftung Schürmatt in Zetzwil die Verantwortung für den IT-Betrieb seines Hauses in den Händen der HINT AG. Nachdem die Turbulenzen der Übergangsfrist abgeklungen waren, kehrte in der sonderpädagogischen Einrichtung, in der 290 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf 190 Vollzeitstellen 240 Klientinnen und Klienten betreuen, Ruhe ein. Davon profitiert Werner Sprenger. Früher war er bei Computerpannen erste Anlaufstelle im Haus. Heute liegt diese Rolle beim Service-Desk der HINT AG. «Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter war diese Umstellung relativ unproblematisch. Sie werden heute teilweise gar schneller bedient», erklärt Werner Sprenger.

#### Gestiegene Wartungskosten

Durch den Neubau des Schulhauses 2002 war das Netzwerk der «Schürmatt» schlagartig gewachsen, die IT-Landschaft wurde unübersichtlich, die Wartungskosten stiegen. «Die Kosten hätten es gerechtfertigt, einen Supporter anzustellen. Diesen hätten wir aber nicht auslasten können», führt Werner Sprenger aus.

In der Ausschreibung überzeugte die HINT AG mit ihrem Verhältnis zwischen Preis und Leistung. Zudem sei die Stiftung Schürmatt

für die HINT AG kein grosser, aber ebenso wichtiger Kunde, was sich positiv auf die Servicequalität auswirke, ist Werner Sprenger überzeugt. So war er angetan, wie engagiert die Migration der Daten vorbereitet wurde. Dass einige Komponenten wie Drucker Knacknüsse darstellten, war für den gelernten Maschinenbauer Werner Sprenger keine Überraschung: «Gewisse Probleme treten immer erst unter Volllast auf.»

#### Flexiblerer Betrieb

Nicht nur die Servicequalität wurde durch den Anschluss an das Service-Desk der HINT AG gesteigert. Auch der Betrieb des IT-Systems ist heute flexibler. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können sich nun an einer beliebigen Station einloggen, falls der eigene PC ausfällt. Achtzehn Anwender auf acht Aussenstationen haben neu Zugriff auf sämtliche Daten des Netzwerks. Bedeutsam ist für Werner Sprenger auch, dass die HINT AG im Gesundheitswesen zu Hause ist. «Wir profitieren von der System-sicherheit, die die HINT AG für die Spitäler sicherstellen muss, und von der hochstehenden Leistungskultur.» Dank der Zusammenarbeit mit der HINT AG kann sich Werner Sprenger auf die strategische Führung im Informatikbereich zurückziehen und sich anderen wichtigen Aufgaben zuwenden.

## Personalien

**Marco Zumsteg** unterstützt seit 1. Juli als Service Manager den Fachbereich Customer-Management. Als diplomierter Wirtschaftsinformatiker ist er unter anderem für das Service-Portfolio der HINT AG verantwortlich. **Kurt Häfliger** hat sein Ergänzungsstudium Führungskompetenz an der Hochschule für Wirtschaft HSW Luzern erfolgreich abgeschlossen. **Nancy Russo**

hat den SIZ-Diplomlehrgang «Informatik-Anwender II» erfolgreich absolviert. **Christian Hassouna** hat mit der «Prince2 Foundation»-Zertifizierung eine Etappe auf dem Weg zum Projektmanager abgeschlossen. **Jörg Umbricht** ist im Zuge der Übergabe der H-Produkte an die new-win AG, Suhr, in die new-win AG übergetreten. **Siegfried Eggert** verstärkt das Team Application-



Marco Zumsteg.

Management im Bereich Customizing. Die Bereiche Application-Management und On-Site-Support werden in den kommenden Monaten mit je 2 Personen ausgebaut.

## Eine strategische Partnerschaft, die allen nützt

Die HINT AG hat ihre Eigenentwicklungen an die new-win AG in Suhr abgegeben.

**Mit einem lachenden** und einem weinenden Auge hat sich die HINT AG von ihrem Produkt H-WEBBUILDER getrennt. Weinend deshalb, weil die HINT AG dieses erfolgreiche Framework selber entwickelt und auf den Markt gebracht hat. Die Trennung fällt umso schwerer, weil die daraus entstandenen Lösungen, insbesondere H-CIRS und H-VIGILANZ sowie Intranet- und Internet-Lösungen, schon heute in vielen Spitälern zuverlässig eingesetzt werden. Nicht wirtschaftliche Gründe gaben den Ausschlag für die Übergabe, sondern strategische. «Wir wollen uns künftig auf unser Kerngeschäft, das IT-Outsourcing im Gesundheitsmarkt, konzentrieren», erklärt Albert Graf, CEO der HINT AG.

### In guten Händen

Das lachende Auge bezieht sich darauf, dass die HINT AG weiss, dass ihre Produkte am 1. Mai in gute Hände gelangten. Die new-win AG in Suhr wurde 2000 gegründet. «Für uns bietet sich eine ausgezeichnete Chance, unsere Leistungspalette zu erweitern», kommentiert Mitinhaber Beat Fankhauser seinen Entscheid, die H-Linie der HINT AG zu übernehmen. Diese Produkte ergänzten die Standbeine der new-win AG. Die new-win AG programmiert kundenspezifische Applikationen im Umfeld von Microsoft sowie Weblösungen und bietet LAN-Services und

Webhosting für Spital- und Industriebetriebe an.

### Marketingmassnahmen eingeleitet

«Wir werden die H-Produkte weiterentwickeln und auch weiterhin auf dem Markt anbieten. Die entsprechenden Marketingmassnahmen sind bereits angelaufen», betont Beat Fankhauser. Dies war denn auch eine Bedingung der HINT AG, die in der new-win AG einen wichtigen strategischen Partner sieht. Einen Käufer, der die H-Produkte übernimmt und stilllegt, um den Verkauf eigener

Programme zu fördern, wollte man auf keinen Fall ins Boot holen.

Damit die Kontinuität in der Weiterentwicklung der H-Produkte gewährleistet ist, wechselte Jörg Umbricht, der den H-WEBBUILDER massgeblich mitgestaltet hat, von der HINT AG zur new-win AG.

Für Kunden der HINT AG, die einen Wartungsvertrag haben, ändert sich nichts. Für sie bleibt das Service-Desk der HINT AG die Anlaufstelle. An die new-win AG wendet sich, wer Fragen zu Neu- oder Weiterentwicklungen der H-Produktepalette hat.



Beat Fankhauser (links) und Jörg Umbricht von der new-win AG arbeiten an der Weiterentwicklung der H-Produkte, die sie von der HINT AG übernommen haben.

### Impressum

**Herausgeber:** HINT AG, Bleichemattstrasse 9, 5000 Aarau, Telefon 062 836 57 20, info@hintag.ch, www.hintag.ch  
**Fotos:** Gerry Nitsch, Franca Pedrazzetti, Peter Bösiger **Konzept, Layout und Produktion:** Infel AG, Zürich