



Anwenderbeispiel:

Deutsches Rotes Kreuz: DRK-Blutspendedienst Baden-Württemberg

Wie optimale IT-Prozesse Menschen retten können


Warum der DRK-Blutspendedienst in Baden-Württemberg ein Service- und Systems Management einführt und wie dadurch die Leistungskraft der IT maximiert wird.

Die Arbeit der Blutspendedienste in Deutschland unterliegt strengen gesetzlichen Auflagen. So müssen Organisationen wie der DRK-Blutspendedienst beispielsweise dafür Sorge tragen, dass Kliniken und Ärzte 24-Stunden an 7 Tagen pro Woche auf unterschiedlichste Blutpräparate Zugriff haben. Sie müssen gewährleisten, dass Prozesse nachvollziehbar sind, ausführlich dokumentiert und langjährig archiviert werden. Die wichtigste Anforderung ist allerdings die, nach der permanenten Verfügbarkeit.

Unbezahlbar: ein Menschenleben

„Wenn wir unsere Arbeit nicht hundertprozentig machen, kann das im schlimmsten Fall Menschenleben kosten“, sagt Jürgen Rocke, Leiter der IT-Infrastruktur, Netze & Server DRK-Blutspendedienst Baden-Württemberg. Er philosophiert, ob man in diesem Fall überhaupt konkret sagen könne wie groß der entstandene Schaden sei, schließlich ist das Leben eines jeden Menschen unbezahlbar. „Und deshalb ist es so wichtig, dass wir alles tun, um die Gefahr, dass uns Fehler unterlaufen so gering wie möglich zu halten“, ergänzt Rocke.

Damit steht er einer wirklichen Herausforderung gegenüber: Mit nur 10 Kollegen ist er dafür verantwortlich, dass die Bedürfnisse von mehr als 2.000 Mitarbeitern an über 30 Standorten ebenso erfüllt werden, wie eine professionelle Umsetzung der zahlreichen Vor-Ort-Termine des Blutspendedienstes – ganz zu schweigen von den gesetzlichen Rahmenbedingungen die zu beachten sind. Parallel dazu steigt konstant die Erwartungshaltung gegenüber der IT ebenso wie der Aufwand und das Datenvolumen.

DRK-Blutspendedienst
Baden-Württemberg - Hessen 

DRK-Blutspendedienst

Der DRK-Blutspendedienst Baden-Württemberg deckt in seinem Versorgungsbereich ca. 90 % des Klinikbedarfs an Blutpräparaten (innerhalb Deutschlands) ab. Damit tagtäglich und rund um die Uhr dringend benötigte Blutspenden zur Verfügung stehen, ist im Hintergrund ein komplexes IT-System erforderlich: Mindestens 15.000 Blutspenden pro Woche sind erforderlich um den Bedarf zu sichern. Dafür werden über 2000 Computer an mehr als 30 Standorten zentral von Baden-Baden aus verwaltet.

„Die bedingungslose Verfügbarkeit unseres IT-Systems ist im wahrsten Sinne des Wortes lebenswichtig. Die durch Matrix42 Empirum erzielten Automatisierungseffekte haben die Sicherheit unserer IT maßgeblich erhöht.“

Jürgen Rocke,
Leiter IT-Infrastruktur, Netze & Server
DRK-Blutspendedienst Baden-Württemberg

Herausforderung

Redundanz und Sicherheit haben in einem Geschäft bei dem es um Leben und Tod geht erste Priorität. Bis 2010 sah sich der DRK-Blutspendedienst in der Lage, diesen Anforderungen mit den gegebenen Strukturen zu entsprechen. Dann entschied man sich zur Einführung einer IT-Systems Management Lösung, um die Sicherheit weiter zu erhöhen.

Lösung

Der DRK-Blutspendedienst Baden-Württemberg evaluiert die auf dem Markt verfügbaren Service- und System Management Lösungen und entscheidet sich dann für Empirum von Matrix42. Mit dieser Applikation automatisiert der Blutspendedienst zentrale Prozesse und erhöht dadurch nachweislich die Sicherheit seiner IT.



Ohne funktionstüchtige IT würde das Chaos herrschen

So wundert es nicht, dass sich Rocke, der schon seit Jahren für die IT des DRK-Blutspendedienstes verantwortlich ist, sich im letzten Jahr für die Einführung einer leistungsstarken IT-Service und Systems Management Lösung entscheidet. „Bis dato hatten wir unser System erfolgreich manuell gesteuert. Es war mir aber klar, dass wir langfristig nur durch die zuverlässige Automatisierung unserer Standardprozesse die Qualität und vor allem den hohen Sicherheitsstandard gewährleisten können“, erklärt der IT-Fachmann. Mehr als ein Jahr nehmen sich sein Team und er Zeit, um den richtigen Partner zu finden. „Es waren zwar auch diverse Wettbewerber in der Auswahl – überzeugt hat uns aber die Leistung der TAP: Ihre Berater haben uns mit ihrer großen Lösungskompetenz und Erfahrung sehr imponiert. Da uns die Matrix42 Produkte außerdem im Vorfeld bereits von verschiedenen Administratoren empfohlen wurden, fiel die Präsentation natürlich auf fruchtbaren Boden“, erinnert sich Rocke. Pluspunkte bei der Entscheidungsfindung waren neben der Kompetenz aber auch die anwenderfreundliche Steuerungskonsole, der hohe Automatisierungsgrad, sowie das überzeugende Preis-Leistungs-Verhältnis. „Uns war schon immer bewusst, dass wir mit unserer IT ein hohes Maß an Sicherheit garantieren können. Trotzdem gab es intern die Vermutung, dass es nach 12 Stunden das absolute Chaos gäbe, würde unsere IT ausfallen und nach spätestens 24 Stunden würde dieses Problem Menschenleben kosten.“

IT'ler sind auch nur Menschen

Die größte Fehlerquelle sah und sieht Rocke im Faktor Mensch. Nicht, dass er seinen Mitarbeitern nicht sein vollstes Vertrauen aussprechen würde. Rocke weiß vielmehr, dass Menschen nicht unfehlbar sind - auch wenn sie sich noch so bemühen. „Weil der einzelne Mensch innerhalb eines Prozesses immer ein gewisses Risiko darstellt, wollte ich versuchen zumindest unsere Standardabläufe zu automatisieren“, sagt der IT-Leiter. Deshalb hat er sich für den Einsatz der Workplace Management Lösung Empirum entschieden. Gemeinsam mit den TAP-Beratern wurde dann ein Konzept erarbeitet, zahlreiche Prozesse optimiert und eine Integrationsstrategie entwickelt.

Mittlerweile hat der Roll-Out der Applikation bereits begonnen – in sechs Monaten, so schätzt Rocke, wird auch der letzte Rechner bestückt sein. Obwohl sich die Implementierung erst am Anfang befindet, beurteilt Rocke die Automatisierung schon jetzt sehr positiv: „Dank Empirum war gerade auch die Windows 7 Migration für uns kein Problem mehr und das Schnüren von Software-Paketen ist ebenfalls viel einfacher geworden.“

Workplace Management der neuesten Generation

Neben Empirum kommt beim DRK-Blutspendedienst auch der Service Store aus dem Hause Matrix42 zum Einsatz. Damit will Rocke den Endanwender nicht nur stärker einbeziehen, sondern ihm vor allem auch mehr Service bieten. Schließlich können im Service Store IT-Leistungen und Produkte so einfach „geshoppt“ werden, wie man es von den klassischen e-Commerce Portalen gewohnt ist.

Der IT-Leiter sieht die großen Vorteile im Bereich des Service Managements aber hauptsächlich in der Optimierung beim Helpdesk. „Früher hatten wir ein Ticketsystem im Einsatz, das ausschließlich vom Helpdesk erkannt wurde. Das war aber aus infrastruktureller Sicht nicht sinnvoll“, erinnert sich Rocke.

Heute integriert er den Matrix42 Service Desk in sämtliche IT-Bereiche, weil er einfacher und zuverlässiger ist und „weil die Oberfläche dem IT-Administrator sehr entgegen kommt.“ Schon heute sieht der IT-Leiter deutliche Fortschritte im Vergleich zu früher: „Seit der Einführung des Service Desk können wir erkennen, dass viele Prozesse einfacher und zuverlässiger sind – nicht nur hinsichtlich des Ticketings.“

Einen positiven Nebeneffekt seiner Entscheidung zu Gunsten von Matrix42 sieht Rocke auch in der Einführung des Lizenzmanagements. „Das Lizenzrecht ist so komplex, dass man es fast nicht versteht“, sagt Rocke, „aber wir haben jetzt schon erste Ergebnisse aus unserer Lizenzanalyse mit Matrix42 und ich kann nur sagen, dass die Idee der Informationssammlung der richtige Weg ist, die zahlreichen Lizenzen eines Unternehmens zu managen.“

Fazit: Der Aufwand lohnt sich

Rocke ist sich sicher, dass er den Aufwand, den der Roll-Out der neuen IT-Management Software mit sich bringt innerhalb kürzester Zeit wieder reinholen wird. „Wir werden dadurch viel Zeit und Geld sparen und vor allem wird die Automatisierung unser System noch sicherer machen“, resümiert Rocke.

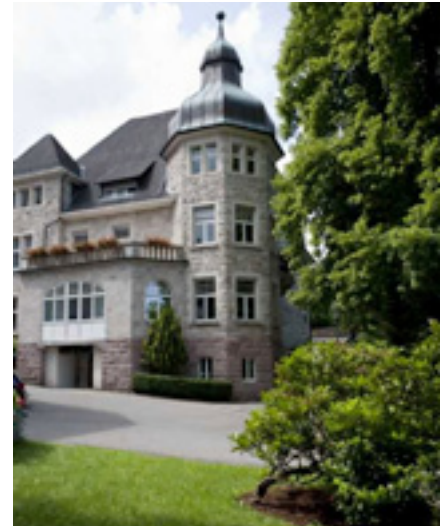
So hat das DRK dank der Einführung der Service- und Systems Management Lösungen von Matrix42 die Sicherheit und Verfügbarkeit seiner IT nachhaltig maximiert, beispielweise durch die Automatisierung zahlreicher Prozesse. Und obwohl erst ein Bruchteil der 2.000 Rechner bestückt ist, sind schon heute in der IT viele positive Effekte wie etwa die problemlose Einführung von Windows 7, das verbesserte Ticketing oder die optimierte Dokumentation zu beobachten.

TAP Desktop Solutions GmbH

Die TAP Desktop Solutions GmbH hat es sich zur Aufgabe gemacht, Konzepte und Lösungen zu allen Anforderungen rund um den Client und den Anwender zu erarbeiten und zu implementieren. Im Vordergrund des Handelns steht die Effizienz- und Produktivitätssteigerung. Nach dem Motto „die Lösung ist immer einfach, man muss sie nur finden“, erstellen die IT Spezialisten der TAP individuelle Lösungskonzepte, die sich nahtlos in die Unternehmensprozesse der Kunden integrieren. Mehr denn je, müssen die Unternehmen in ihrer IT Transparenz schaffen und Kommunikationsbrüche reduzieren. Die Mission des Unternehmens ist die Spezialisierung und Fokussierung auf Lösungen und Abläufe rund um Desktop und Anwender. Durch die Spezialisierung ist sie der kompetente Berater, Systemintegrator und Dienstleister für den Bereich Desktop Infrastruktur, Endpoint Security, IT Service & Finance Management sowie Process Consulting (BPM).

Die TAP Desktop Solutions GmbH hat ihren Hauptsitz in Straubing und ist mit Niederlassungen in Karlsruhe und Berlin sowie dem österreichischen Graz vertreten. Namhafte Unternehmen wie Magna, IBC Solar, Software AG, die Vorarlberger Illwerke AG uvm. Lassen sich von den Consultants der TAP beraten. Neben Matrix42 ist TAP auch Partner von Citrix, Cynapspro, Kaviza und Lumension.

Weitere Informationen unter:
www.tap.de



„Es ist auffällig, dass die TAP sehr gute Leute hat. Mit ihr und Matrix42 haben wir sehr gute Erfahrungen gemacht. Heute haben wir mit der Matrix42 Applikation einen hilfreichen Werkzeugkasten an der Hand, der uns in der täglichen Arbeit eine sehr große Unterstützung ist.“

Jürgen Rocke,

Leiter IT-Infrastruktur, Netze & Server
DRK-Blutspendedienst Baden-Württemberg

Über Matrix42

Matrix42 ist führender Anbieter für Workplace Management Lösungen. Matrix42 Workplace Management ermöglicht das nahtlose Management von physischen und virtuellen Umgebungen. Es verbindet Client Lifecycle, Cloud, SaaS, Virtualization und Service Management zu einer ganzheitlichen Lösung, mit der Anwender transparenten Zugang zu ihren Daten und Services haben - unabhängig von Ort, Zeit und Endgerät.

Anwender können Services in einem zentralen Marktplatz auswählen und bestellen. Entsprechend der jeweiligen Unternehmensrichtlinien können ihnen dann nach Bedarf die benötigten Dienste bereitgestellt und auch verrechnet werden. Mit dieser Lösung sind einerseits die Anwender autonom, andererseits hat die IT-Abteilung nach wie vor die Kontrolle und die Möglichkeit der Automatisierung. Matrix42 Workplace Management erhöht

die Produktivität der Anwender, steigert die Effizienz der IT und ermöglicht die Nutzung neuer Technologien wie Cloud Computing und Virtualisierung.

Gegründet 1992 ist Matrix42 mit Hauptsitz in der Nähe von Frankfurt seit fast 20 Jahren im dynamischen IT-Markt aktiv. Mit den Matrix42 Lösungen werden mehr als 3 Millionen Clients bei über 1.500 Kunden weltweit gemanaged. Marktführende Unternehmen wie Infineon, Magna, Lufthansa Systems und Puma sowie Integratoren wie T-Systems, Raiffeisen IT, msg systems und Bechtle vertrauen auf Matrix42. Seit Anfang 2008 ist Matrix42 ein Unternehmen der Asseco-Gruppe. Mit über 8.000 Mitarbeitern und einer Marktkapitalisierung von rund 1,2 Mrd. Euro zählt Asseco zu den größten europäischen Software-Konzernen.

MEMBER OF
ASSECO
GROUP

MATRIX42

Deutschland
Dornhofstraße 44-46
63263 Neu-Isenburg

Tel. +49 (0) 6102/816-0
E-mail. info@matrix42.de

USA
3400 North Ashton Blvd Suite 110
Lehi, Utah 84043

Tel. +1 (801) 653-3700
E-mail. info@matrix42.com