

VAMED AG: Configuration-, Change- und Incident Management mit iET ITSM

Die VAMED AG ist ein international tätiger Dienstleister im Gesundheitsbereich mit Hauptsitz in Wien. Vamed deckt alle Leistungen von der Beratung und Entwicklung über die Planung bis hin zur Errichtung und dem Management von Projekten ab. Über 600 Gesundheitsprojekte in 70 Ländern wurden seit der Gründung 1982 realisiert.

Im Juni 2012 fiel die Entscheidung, iET ITSM als IT Service Management System einzuführen. iET ITSM unterstützte die geplante Zertifizierung nach ISO 27001 und optimierte das Management des IT-Bestands.

Die Ausgangslage

Die IT-Abteilung von Vamed betreut die Zentrale und alle Niederlassungen des Unternehmens weltweit. Derzeit sind 25 Niederlassungen mit über 1.000 Clients direkt angebunden. Darüber hinaus sind die 25 IT-Mitarbeiter Ansprechpartner für Baustellen-Büros im In- und Ausland, welche für die Dauer eines Projekts eingerichtet werden.

Der IT-Servicedesk von Vamed ist an einen externen Anbieter ausgelagert. Da dieser bereits mit iET ITSM arbeitete, prüfte Vamed die Lösung für den Einsatz im eigenen Unternehmen. Aufgrund der positiven Erfahrungen des externen Servicedesks und des guten Preis-/Leistungsverhältnisses fiel die Entscheidung zugunsten von iET ITSM.

Derzeit verwaltet Vamed rund 7.000 Configuration Items in ihrer Configuration Management Database (CMDB). Dazu zählen Notebooks, Desktops, Monitore, Drucker, kostenpflichtige Software, Tokens etc. Vor der Einführung von iET ITSM legte Vamed diese Informationen in Microsoft*-Access*-Datenbanken ab.

iET ITSM wurde in Zusammenarbeit mit dem österreichischen iET Solutions Partner Softpoint IT-Solutions implementiert. Projektstart war im August 2012.

Configuration Management

Initial wurden benötigte Hard- und Software-Daten aus den Microsoft*-Access*-Datenbanken nach iET ITSM übernommen, einschließlich deren Zuordnung zu Mitarbeitern. Parallel dazu wurde die Client Management Lösung von Altiris* über eine Schnittstelle an iET ITSM angebunden.

Seitdem können Änderungen über eine sogenannte Differenzliste kontrolliert werden. Diese zeigt Unterschiede zwischen dem von Altiris* ermittelten Ist-Zustand zum Soll-Zustand laut iET ITSM auf. Dies können z. B. nicht oder falsch zugeordnete Kontakte sein oder Software, die laut iET ITSM zugewiesen, aber laut Altiris* am Client nicht installiert ist.

„Ein großer Mehrwert von iET ITSM ist die Historie der IT-Assets. Jetzt können wir die Änderungen an jedem Asset einfacher nachvollziehen und wissen genau, wann an wen Geräte weitergegeben wurden. Dies gilt auch für die zugeordneten Kontakte – wir sind stets darüber informiert, wer welche Assets einsetzt und was mit ausgemusterten Geräten geschah. Durch die Schnittstelle zur Client Management Software ist sichergestellt, dass wir in iET ITSM immer mit aktuellen Daten arbeiten“, erklärt Thomas Gallistl, Leiter IT-Services bei Vamed.

Neu anzuschaffende Geräte legt Vamed bereits bei der Bestellung als Configuration Item in der CMDB an und vergibt dabei

BENEFITS FÜR VAMED

- ▶ Soll-/Ist-Abgleich der Client-IT-Infrastruktur für Soft- und Hardware
- ▶ Nachvollziehbarkeit und Historie für IT-Assets
- ▶ vereinfachte Arbeitsabläufe durch hinterlegte Templates mit Abhängigkeiten und Autorisierungen
- ▶ Optimierung der Zusammenarbeit mit externem First Level Support
- ▶ Unterstützung der ISO 27001-Zertifizierung

DIE LÖSUNG AUF EINEN BLICK

- ▶ Configuration Management Database
- ▶ Configuration Management
- ▶ Change Management
- ▶ Incident Management
- ▶ Integration in Altiris* Client Management*
- ▶ Verwaltung von 7.000 Configuration Items
- ▶ Support für 25 Niederlassungen und 1.000 Clients

eine Inventarnummer. Beim Wareneingang werden Barcodes mit der Inventarnummer gedruckt und am Gerät angebracht. Die Seriennummer wird beim Configuration Item in der CMDB eingetragen. Nach der Inventarisierung über Altiris* erfolgt ein automatischer Abgleich mit der CMDB. Eindeutiger Identifier ist hierbei die Seriennummer. Über diesen Prozess wird die CMDB um technische Attribute des Geräts, darauf installierte Software und Lizenzen angereichert.

Change Management

Das Change Management unterstützt die IT-Abteilung bei der Beschaffung, Einrichtung und Ausmusterung von IT-Assets. Change Templates für die verschiedenen Prozesse erleichtern den Mitarbeitern die Arbeit. Jede Beschaffung wird als Change abgewickelt. Die zum Asset gehörenden Bestell- und Lieferscheine, Rechnungen etc. werden an den Change angehängt und sind jederzeit abrufbar.

Beim Eintritt eines neuen Mitarbeiters stößt die Personalabteilung den Prozess „IT-Mitarbeitereintritt“ in iET ITSM an. Damit werden alle Schritte vom Anlegen eines neuen Users, über die Beschaffung und das Einrichten der Hard- und Software oder die Bestellung eines Handys, kontrolliert abgearbeitet. Die zuständigen Bearbeiterguppen arbeiten mit Change Templates, denen Abhängigkeiten und Autorisierungen zuordnet sind.

Für Anschaffungen wurde das Change Template „Investitionsantrag“ erstellt. Über dieses Formular wird alles, was der Mitarbeiter bei der IT-Abteilung bestellen kann, abgewickelt. Der Prozess betrifft mehrere Bearbeiterguppen, denen Zuständigkeiten und Aufgaben zugewiesen sind.

Weitere Standard-Changes gibt es z. B. für den Verkauf von Altgeräten oder den Austritt von Mitarbeitern aus dem Unternehmen.

„Wir schätzen die enge Verknüpfung von Configuration Item (IT-Asset) und Change in iET ITSM sehr. Damit ist z. B. der Status eines Bestellprozesses jederzeit und für jeden IT-Mitarbeiter nachvollziehbar. Wir sehen sofort, wann etwas gekauft, ausgeliefert oder verkauft wurde“, sagt Gallistl.

„Durch die Dokumentation der Ausgabe und Rücknahme von IT-Equipment bzw. sämtlicher Aktionen rund um Vergabe und Entzug von User-Berechtigungen in iET ITSM wurde ein wichtiges Kernstück für ein funktionierendes Access Management geschaffen. Dies war eine Anforderung, die sich aus unserer ISO 27001 Zertifizierung ergab“, berichtet Christina Haas, Information Security & Risk Manager der Vamed Management und Service.

Besonderheit: Aktionsmanagement

Vamed nutzt das iET ITSM Aktionsmanagement in besonderer Weise. In der Standardversion von iET ITSM arbeiten IT-Mitarbeiter ihre Aufgaben über das Formular „Change Management“ ab. Um den Bearbeitern ihre Tätigkeit zu erleichtern, passte Vamed diesen Vorgang an ihre Anforderungen an.

In der iET ITSM Installation von Vamed arbeitet der Mitarbeiter nicht mit dem umfangreichen Formular „Change Management“ sondern mit dem Formular „Aktionsmanagement“. Dieses ist auf die Informationen reduziert, welche der Bearbeiter für die Ausführung der ihm zugewiesenen Aktion benötigt. Zur besseren Übersicht erweiterte Vamed das Aktionsmanagement-Formular und blendet Details wie die Beschreibung des Changes, den zugeordneten Kontakt, die Tagebuch-Einträge und alle Dateianhänge ein. Dokumente können statt an den Change auch direkt an eine Aktion angehängt werden und sind sowohl im übergeordneten Change als auch in allen verknüpften Aktionen abrufbar.

ÜBER VAMED

Die VAMED AG ist weltweit im Projekt- und Managementgeschäft von Gesundheitseinrichtungen tätig. Dazu zählen Krankenhäuser, Gesundheitszentren sowie Thermen- und Wellnesszentren.

Das Unternehmen mit Sitz in Wien, Österreich, beschäftigt über 5.800 eigene Mitarbeiter. Inklusive aller Projekte ist Vamed weltweit für über 13.000 Mitarbeiter verantwortlich.

Insgesamt hat das Unternehmen seit seiner Gründung 1982 in mehr als 70 Ländern über 600 Gesundheitsprojekte realisiert.

www.vamed.at

Angepasstes Change-Management-Formular von Vamed

Incident Management/ ServiceDesk

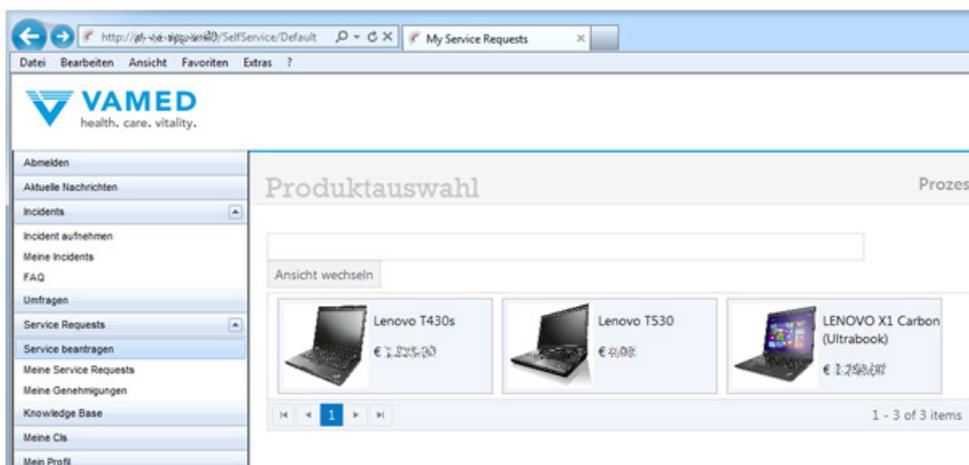
Der First Level Support wird durch einen externen Dienstleister erbracht, welcher mit einer eigenen Installation von iET ITSM arbeitet. Der Second- und Third Level Support erfolgt durch die interne IT-Abteilung der Vamed selbst.

Dies führte dazu, dass Incidents bis Anfang November 2013 im Tool des externen Dienstleisters abgearbeitet wurden. Die Verwaltung der Assets sowie die Abwicklung der Standard-Changes erfolgte im iET ITSM der Vamed. Seit November 2013 werden Incidents im iET ITSM der Vamed erfasst. Somit kann einfach auf aktuelle Daten der CMDB zugegriffen werden.

Mitarbeiter-Daten wie Standort und Telefonnummer, aber auch für iET ITSM relevante Daten wie Bearbeitergruppen und Reps, verwaltet Vamed im Active Directory, das über eine Schnittstelle an iET ITSM angebunden wurde.

Ausblick

Zurzeit arbeitet Vamed an der Bereitstellung zusätzlicher Standard-Changes und der Serververwaltung mit iET ITSM. Ein Webshop, über den Mitarbeiter Hard- und Software sowie IT-Berechtigungen bestellen können, ist bereits in der Testphase.



Prototyp des Vamed Webshops

ÜBER SOFTPOINT IT-SOLUTIONS

Softpoint ist österreichischer Solution-Partner führender Softwarehersteller im Bereich (IT) Service Management und Infrastruktur. Für unser Team von 30 Spezialisten gelten Partnerschaft und kompetente Betreuung als integrale Bestandteile unserer Firmenkultur.

Seit 1999 bieten wir professionelles Consulting bei der Einführung von ITIL®-Prozessen und der Implementierung und Betreuung von (IT) Service Management Tools im deutschsprachigen Raum. Unsere ITSM-Automatisierungsplattformen ermöglichen es, neben den IT-Serviceprozessen auch Non-IT-Abläufe in einer einfach zu konfigurierenden Applikation abzubilden und in Folge schneller und kostengünstiger als mit herkömmlichen Technologien in Betrieb zu setzen.

Höhere Effizienz und eine kurze Implementierungsphase führen zu raschem und nachhaltigem Projekterfolg.

www.softpoint-its.at

ÜBER iET SOLUTIONS

iET Solutions, ein Mitglied der Unternehmensgruppe UNICOM® Global, unterstützt große wie mittelständische Unternehmen beim effizienten IT-Betrieb und sicheren Management ihrer IT-Infrastruktur. Weltweit setzen internationale Organisationen die Software-Lösungen von iET Solutions für IT Service Management (ITSM), Software Asset Management (SAM) sowie Enterprise Service Management (ESM) ein. iET Solutions verfügt über drei Jahrzehnte an Erfahrung im Service-Management-Bereich; das gesamte Produktportfolio lässt sich branchenunabhängig einsetzen.

Standorte

Weltweite Zentrale

iET Solutions, LLC.
UNICOM Global HQ
UNICOM Plaza Suite 310
15535 San Fernando Mission Blvd.
Mission Hills, CA 91345, United States
Telefon: +1 818 838 0606
info@unicomglobal.com
www.unicomglobal.com

Europäische Zentrale

iET Solutions GmbH
Humboldtstr. 10
85609 Aschheim, Deutschland
Telefon: +49 89 74 85 89 0
info@iet-solutions.de
www.iet-solutions.de

UK Zentrale

iET Solutions
Macro 4 Limited
The Orangery
Turners Hill Road
Worth, Crawley
West Sussex RH10 4SS, United Kingdom
Telefon: +44 12 93 87 23 00
info@iet-solutions.co.uk
www.iet-solutions.co.uk