



Case Study: Christophorus Trägergesellschaft mbH Coesfeld

Netviewer bringt die Medizin auf den neuesten Stand



Die drei Kliniken der Christophorus Trägergesellschaft im westfälischen Münsterland ergänzen sich mit ihren medizinischen Schwerpunkten zu einem leistungsfähigen Verbund, der auf alle Bedürfnisse seiner Patienten eingerichtet ist. Damit sämtliche Applikationen im zentralen EDV-System immer topaktuell und funktionsfähig sind, nutzt das Klinikum den Desktop-Sharing-Service Netviewer. Damit können die Hersteller der eingesetzten Softwares per Fernwartung Updates aufspielen und im Notfall sehr schnellen Support leisten.

Die Christophorus Trägergesellschaft ist eine katholische Unternehmensgruppe, deren Einrichtungen eine teilweise über 150jährige Tradition in der Kranken- und Altenpflege haben. Zur Gesellschaft gehören drei Kliniken in Coesfeld, Dülmen und Nottuln sowie mehrere Alten- und Pflegeheime und Institute zur Ausbildung des Pflegepersonals.

Professionelle Versorgung im Support

In modernen Kliniken spielt Software eine große Rolle: Krankenhaus-Informationssysteme, radiologische Systeme, Ultraschalldiagnostik, Laborprogramme und digitale Bildarchive sind nur einige Beispiele. Speziell die Bedien- und Analysesoftware für medizinische Geräte muss jederzeit korrekt funktionieren. Wenn es hier zu Problemen kommt, können Ärzte im Zweifel nicht darauf warten, bis ein Techniker des Herstellers einen Vor-Ort-Besuch machen kann. Ebenso wichtig ist, dass alle Systeme immer auf dem neuesten Stand sind.

Um im Bedarfsfall schnellen Support zu ermöglichen und gleichzeitig Fernwartung und Updates durch den Hersteller im Rahmen der Wartungsverträge zu vereinfachen, suchte die Christophorus Trägergesellschaft einen Desktop-Sharing- und Fernwartungsservice, der einfach zu bedienen ist und den hohen Ansprüchen an die Sicherheit und das Preis-Leistungs-Verhältnis gerecht wird. Nach einer Testphase mit verschiedenen Tools fiel die Wahl auf Netviewer. Ausschlaggebend war zum einen die bessere Stabilität, zum anderen aber auch die einfache Verbindung durch die Firewall hindurch.



Fernsteuerung und Sichtkontrolle

„Es ist eine unkomplizierte, rasante Möglichkeit, einer Fremdfirma hoch verschlüsselten Zugang zu gewähren, ohne vorher Router und Wählverbindungen konfigurieren zu müssen“, resümiert der stellvertretende IT-Leiter Uwe Bröcker. Im Wartungs- oder Supportfall öffnen Klinikum und Hersteller per Doppelklick die Startdatei und werden dann über eine zufallsgenerierte Sitzungsnummer miteinander verbunden. Nun kann der Klinkmitarbeiter auf seinem Bildschirm die betreffende Software auswählen, überträgt dem Support die Fernsteuerung und kann dann dessen Aktionen am Bildschirm verfolgen. Für Bröcker und sein sechsköpfiges Team hat diese neue Variante des Supports verschiedene Vorteile:

- große Effizienz durch direkten Blickkontakt
- sehr kurze Reaktionszeiten durch Ad-hoc-Sitzungen
- ohne Installation oder Router
- funktioniert durch die Firewall hindurch
- höchste Sicherheit dank 128-Bit-Verschlüsselung (Blowfish)
- stabile Bildübertragung, schneller Aufbau
- einfache, intuitive Bedienung

„Wir profitieren vor allem von dem immensen Zeitgewinn, weil wir uns nicht mehr mit Routingproblematiken und Fremdanbindung beschäftigen müssen“, schildert Uwe Bröcker. „Die externe Hilfe kann so viel schneller erfolgen.“ Besonders angetan ist das Team außerdem vom intuitiv aufgebauten Bedienpanel des Tools, das eine Einweisung in die Funktionalität nahezu überflüssig macht. Ebenso die Installation: Auf den betreffenden Rechnern wird lediglich eine exe-Datei abgelegt. Das lizenzfreie Clientprogramm für die Software-Hersteller steht im Internet zum Download bereit.

Start, Kennwort, und los geht's

10 bis 20 mal pro Woche nutzt das IT-Team der Trägergesellschaft Netviewer für Support und Wartung der Software. Da der Zugang so unkompliziert geworden ist, können die Spezialisten mittlerweile jeden einzelnen PC des Klinikums perfekt ansteuern. Uwe Bröcker: „Man startet es, gibt das Kennwort ein, die Verbindung wird aufgebaut, und schon geht's los. Besser können wir uns das nicht vorstellen.“

„Wir profitieren vor allem vom immensen Zeitgewinn, weil wir uns nicht mehr mit Routern und Fremdanbindung beschäftigen müssen.“

UWE BRÖCKER
STELLV. IT-LEITER

Vorteile auf einen Blick

- effizienter, schneller Support
- sehr kurze Reaktionszeiten
- einfache, intuitive Bedienung
- funktioniert unabhängig von Bandbreite und Firewall
- ad hoc einsetzbar
- konfigurierbare Profile
- unkomplizierte Implementierung
- keine Installation oder Konfiguration
- mehrstufiges, zertifiziertes Sicherheitskonzept

Benelux: Amsterdam +31 (0) 20 708 970 0

France: Paris +33 (0) 1 414 907 95

Italia: Milano +39 02 479 507 81

Nordics: Stockholm +46 (0) 8 410 416 00

Österreich: Wien +43 1 532 1612-0

Schweiz: Thalwil +41 (0) 44 722 800 0

UK & Irland: Guildford Surrey +44 (0) 1483 400 660

Deutschland (Headquarter): Karlsruhe +49 (0) 721 354 499 0

www.netviewer.com


netviewer