



DFC-SYSTEMS GmbH unterstützt das Theresienkrankenhaus Mannheim mit proaktiven IT-Services zur Erhöhung der Verfügbarkeit der zentralen IT Systeme

Seit Dezember 2008 unterstützt die DFC-SYSTEMS die Theresienkrankenhaus- und St. Hedwig-Klinik GmbH Mannheim mit maßgeschneiderten IT-Service-Dienstleistungen



Theresienkrankenhaus und St. Hedwig Klinik GmbH, Mannheim

Mit seinen knapp 700 Betten zählt das akademische Lehrkrankenhaus der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg zu den größten Krankenhäusern Mannheims.

Ausgangssituation

Über 25.000 vollstationäre und 30.000 ambulante Fälle pro Jahr stellen hohe Anforderungen in Bezug auf eine optimale und qualitätsbewusste Patientenversorgung. Um eine solche Versorgung sicherstellen zu können, bedarf es unter anderem hochverfügbarer IT-Systeme, die einen reibungslosen Workflow der krankenhausinternen Prozesse gewährleisten.

„Unsere produktiv eingesetzten IT-Systeme müssen schnell und zuverlässig funktionieren. Ein mehrstündiger Ausfall würde den Regelbetrieb empfindlich stören. Deshalb ist die regelmäßige Pflege, Wartung, sowie proaktive Überwachung (Monitoring) dieser Systeme, sowie das schnelle Eingreifen im Fehlerfall von elementarer Bedeutung für uns“, erläutert Stephan Becker, IT Leiter des Theresienkrankenhauses.

Zielsetzung des Theresienkrankenhauses:

- Konzentration der internen IT-Abteilung auf wesentliche Aufgaben wie die Unterstützung der Systembenutzer
- Hohe Systemverfügbarkeit – rund um die Uhr
- Partielle Auslagerung (IT Out tasking) routinemäßiger Kontroll- und Pflegearbeiten der vorhandenen IT-Systeme
- Auswahl eines geeigneten Anbieters, der mit den Besonderheiten des Gesundheitswesens vertraut ist
- Erstellung eines Betreuungs- und Servicekonzeptes nach ITIL
- Schaffung eines zentralen Ansprechpartners für alle Belange des zentralen IT Systems, der auch die Koordination mit Drittanbietern übernimmt
- Regelmäßige, pro-aktive Überwachung und Pflege der zentralen IT Systeme
- Individuelle Servicezeiten bis hin zu 24/7 Support
- Schnelle System-Wiederherstellung bei schwerwiegenden Systemausfällen

Folgende Systeme sollten in der ersten Phase durch das IT-Service-Management abgedeckt werden:

- Zentrales Windows 2003 Clustersystem innerhalb der vorhandenen SAN Umgebung mit HP Server Komponenten
- Oracle Failover Datenbanksystem
- Zentrales HP Storage System (FC-Technologie) mit einer zentralen MSA 1000 FC-Enclosure
- Zentraler Datensicherungsserver
- Tape Library

Das Theresienkrankenhaus Mannheim entschied sich im Oktober 2008 für die DFC-SYSTEMS GmbH als kompetenten IT Service Partner mit ausreichend Erfahrung im Health Care Bereich

Lösungsansatz

Nach eingehender vor Ort Systemanalyse durch die DFC –SYSTEMS wurde in Zusammenarbeit mit der IT Abteilung ein speziell auf die Anforderungen des Theresienkrankenhauses abgestimmtes IT Service Management Konzept erstellt.

Die DFC-IT-Service-Leistungen beinhalten:

- ✓ Regelmäßige, proaktive Systemüberwachung
- ✓ Regelmäßige Überwachung der Hardware-Komponenten
- ✓ Regelmäßiges Datenbankmanagement für 2 Oracle Datenbanken mit:
 - Überprüfung und Erweiterung Table Spaces
 - Überprüfung Log- und Tracefiles
 - Installation und Konfiguration von Patches für Server- und Client Systeme
 - Überprüfung Speicherverhalten mit Prognose
 - Regelmäßige Optimierung der DB-Parameter
 - Bereitstellen von Updates und Upgrades
- ✓ Regelmäßige Überprüfung des Backups
- ✓ definierter Leistungszeitraum für Supportunterstützung
- ✓ definierte Reaktionszeiten im Fehlerfall
- ✓ Koordination von Drittanbietern im Fehlerfall
- ✓ Regelmäßiger Bericht über die durchgeführten Arbeiten mit Empfehlungen für eventuell durchzuführende Systemerweiterungen, bzw. Systemanpassungen
- ✓ Real Disaster Recovery Tests
- ✓ Regelmäßige Audits in Zusammenarbeit mit der IT Abteilung

„Durch die gemeinsame Durchführung von regelmäßigen Disaster Recovery Tests mit DFC können wir nicht nur sehen, ob wir im Ernstfall in der Lage sind, schnell zu reagieren und ob wir über eine funktionierende Datensicherung verfügen. Diese Tests dienen auch der Übung, um die Prozedur einer Systemwiederherstellung bei Bedarf schnell und routiniert durchführen zu können“ erklärt Stephan Becker.

Sollte trotz aller getroffenen Maßnahmen dennoch schnelle Hilfe erforderlich sein, stehen die Spezialisten des DFC Service Center mit festen Reaktionszeiten vor Ort oder remote zur Verfügung.

„In DFC haben wir einen kompetenten Partner für eine solch vertrauensvolle Zusammenarbeit gefunden. DFC bietet mit individuellen Service-Levels ein breites Spektrum für unsere Anforderungen.“



Stephan Becker, IT-Leiter

Über DFC-SYSTEMS GmbH

Als "IT-Systemhaus für die Medizin" blickt DFC-SYSTEMS auf eine über 12-jährige Erfahrung im Gesundheitswesen zurück und bietet umfangreiche, flexible und skalierbare IT-Services für Partner, Krankenhäuser, Medizinische Versorgungszentren und Arztpraxen.

DFC-SYSTEMS organisiert und agiert hierbei nach den Empfehlungen der IT Infrastructure Library (ITIL) um die Abläufe der IT-Organisation an die Anforderungen des Kunden optimal anzupassen. ITIL ist in den vergangenen Jahren zu einer allgemeinen Sprache, Methodik und zu einem Leitfaden für das IT-Management geworden.

DFC-SYSTEMS betrachtet IT Service Management als Aufgabe, die Anwender bei der Abwicklung der eigentlichen betrieblichen Ziele mit den vorhandenen bzw. vereinbarten IT-Diensten zu unterstützen - von der Planung und Installation bis zum Service und der Erneuerung Ihrer IT.

Wir betreuen unsere Kunden langfristig und stellen den Service und die Kundenzufriedenheit an erste Stelle. Langjährige Kunden und Referenzen belegen dies.

Weitere Informationen zu DFC unter: www.dfcsystems.de

Kontakt: Herr Norbert Gallo; Tel.: 0621 / 4627-5560