

HERAUSFORDERUNGEN GEMEISTERT BEI
GESUNDHEITSDIENSTLEISTER HIRSLANDEN:

IT-Automatisierung skalierte zu unternehmensweiter, internationaler Erfolgsgeschichte

Unternehmen

Die Hirslanden-Gruppe, Teil der international tätigen Mediaclinic Group, umfasst 17 Kliniken in 10 Schweizer Kantonen. Sie betreibt 5 ambulante Operationszentren, 19 Radiologie- und 6 Institute für Radiotherapie und ist damit das größte medizinische Netzwerk der Schweiz. Rund 200 interne Mitarbeitende in IT-Administration und Helpdesk stellen sicher, dass die Systeme stets einsatzbereit sind.

HIRSLANDEN



AUSGANGSSITUATION

Umständliche Prozesse und Inselfösungen

Der ICT-Betrieb (Information Communication Technology Operations) wird zentral aus Zürich gesteuert. An jedem Standort ist ein eigener Helpdesk im Einsatz, der als First- und Second-Level-Support für eine Vielzahl unterschiedlicher, zum Teil auch älterer Applikationen agiert. Die Aufgaben wurden zum Teil untereinander weitergegeben, je nachdem, in welchem Team oder an welchem Standort das Spezialwissen und die entsprechenden Zugriffsrechte lagen.

Es bestand der Wunsch nach schnellerer Problemlösung, einer Vereinfachung von Prozessen und einer zentralen Verfügbarkeit von Skripten und Funktionen, damit keine Inselfösungen mehr entstehen, die nur durch einzelne Standorte nutzbar sind.

Handlungsspielraum gewinnen

Der Anstoß für die Suche nach neuer Software war die geplante Ablösung des Active Directory Managements durch eine flexiblere, vielfältig einsetzbare Lösung. Das Team in Zürich arbeitete

Microsoft-lastig, nutzte bereits PowerShell und war explizit auf der Suche nach Software für den IT-Betrieb. Ziel war es, mehr Handlungsspielraum zu gewinnen und den Kolleginnen und Kollegen der Helpdesk-Teams schnell und vor allem selbstständig Lösungen anbieten zu können, unabhängig von Reaktionszeiten eines Drittanbieters und ohne wiederkehrende Kosten für das Customizing der Software.

Für Hirslanden stand zunächst die Frage im Raum, ob der Funktionsumfang von ScriptRunner ausreichen würde, um klassische Funktionalitäten der AD-Benutzerverwaltung wie zum Beispiel das Anlegen neuer Nutzer, aber auch Vorgänge wie die Bereitstellung von VPN oder die Verwaltung von Telefonnummern abzudecken.

HERAUSFORDERUNG

„Notoperationen“ in der IT vermeiden

Das Hirslanden ICT Operations Team administriert viele Applikationen. Die Krankenhäuser müssen rund um die Uhr voll einsatzfähig sein, wobei die Kliniken unterschiedlich stark in die zentrale Infrastruktur in Zürich integriert sind. Je nach Applikation haben nur wenige Experten volle Zugriffsrechte. Um nur ein Beispiel aus der Zeit vor der Einführung von ScriptRunner zu nennen: Traten am Klinikinformationssystem Datenbankprobleme auf, wurde der SQL-Engineer auch nachts und am Wochenende kontaktiert, da der diensthabende Helpdesk noch keine Möglichkeit hatte, selbstständig zu agieren.

„Für mich ist wichtig, den Kollegen eine Lösung an die Hand zu geben, mit der sie schnell und effizient arbeiten können.“
Sandro Barbera, Head ICT Technical Application Services

Der Wunsch nach zentral bereitgestellten Funktionalitäten und der Möglichkeit, Lösungen für jeden zugänglich zu machen, stand am Anfang im Vordergrund. Sandro Barbera, Head ICT Technical Application Services bei Hirslandens Corporate IT in Zürich erinnert sich: „Wir hatten bei der Suche nach neuer Software zunächst unsere IT-Anwender im Blick, erst später rückten die Endanwender in den Fokus. Mit ScriptRunner fiel die Wahl auf eine Software, die uns langfristig mehr Flexibilität bieten sollte – diesem Anspruch wird ScriptRunner seit Einführung im Frühjahr 2020 gerecht.“

LÖSUNG

Erste Use Cases im Handumdrehen

Das ICT Management Team in Zürich erstellte mithilfe bereits bestehender, eigener PowerShell Skripte sowie den frei zur Verfügung gestellten ScriptRunner ActionPacks im Handumdrehen ScriptRunner Actions. Innerhalb kürzester Zeit war ersichtlich, wie diese Actions den Arbeitsalltag der Helpdesk-Teams bereichern: Benutzeraccounts erstellen, Gruppenberechtigungen verwalten, automatisiert Accounts bereinigen oder Mailboxen prüfen, Systeme hinzufügen, Active Directory administrieren – die Liste der Use Cases wurde länger und ging schnell über den ursprünglich geplanten Umfang hinaus.

So können beispielsweise die HR-Kollegen, die für die HR-Software SAP connect die Telefonnummern für den MFA-Token (Multi-Factor-Authentifizierung) verwalten, dies nun ohne Umweg selbstständig bearbeiten.

Der hohe Kostendruck im Gesundheitswesen bedeutet, wir müssen mehr erreichen, ohne das Team zu vergrößern. Ich verfolge die Zahlen, und es ist offensichtlich:

Dank der Automatisierung sparen wir Zeit, wir haben massive Kostensenkungen, und die Kundenzufriedenheit ist so hoch wie nie zuvor.

Mario Roten, Head ICT Operations & Engineering



Wertvoller Input: Ideen aus dem Helpdesk-Team

Während der Einführung von ScriptRunner erwiesen sich Q&A Sessions als hilfreich, in denen die Helpdesk User eingeladen waren, ihre Probleme zu adressieren und Wünsche zu äußern. Durch diese Sessions konnten Ideen für neue Actions aufgegriffen und bestehende Actions überarbeitet werden.

Generell ist ein wachsendes Interesse an ScriptRunner zu beobachten und das Corporate IT-Team geht davon aus, in Zukunft weitere Kollegen an der Skriptentwicklung zu beteiligen. Zur initialen Ablösung entwickelte das Technical Application Services Team in Zürich die benötigten Skripte, zukünftig werden aber auch die Kollegen aus dem Netzwerkteam und dem IT-Service-Management (ITSM) Actions für ihren eigenen Bereich beisteuern und selbstständig in ScriptRunner verwalten. Das Nutzersystem innerhalb der Software erlaubt dabei, Zugriffsrechte und Zuständigkeiten der Teams abzugrenzen.

Drei Instanzen: Scheduled Actions, ITSM und Self-Services

Inzwischen sind bei Hirslanden drei ScriptRunner-Instanzen in Betrieb. Über eine Instanz werden geplante, wiederkehrende Actions (Scheduled Actions) gesteuert und überwacht. Die zweite Instanz ist im IT-Service-Management (ITSM) im Einsatz. Das ITSM-Tool steuert die Workflows und stößt die Actions in ScriptRunner über eine REST API an. Die Möglichkeiten sind noch lange nicht ausgeschöpft und im engen Austausch mit dem Customer Success Team bei ScriptRunner prüft Hirslanden zurzeit weitere Einsatzszenarien. Die dritte Instanz kommt direkt den End Usern zugute. Aktuell greifen bereits über 320 Anwender, Tendenz steigend, auf die inzwischen etwa 100 speziell für sie entwickelten Actions zu und nutzen diese bei ihrer täglichen Arbeit.

„Die Zufriedenheitsrate ist so hoch wie nie zuvor!“
Mario Roten, Head ICT Operations & Engineering

Die Automatisierung und Delegation mit Blick auf die End User gewinnen dabei weiter an Bedeutung. Die Mitarbeitenden in den Kliniken und der Verwaltung nehmen das Self-Service-Portal gut an und die Anzahl an Actions, die sie selbstständig ausführen können, wächst stetig.

Über unterschiedliche Bereiche hinweg ist ScriptRunner inzwischen das zentrale Automationssystem, mit dem Prozesse implementiert, verwaltet, delegiert und überwacht werden. Zu den häufigen Einsatzszenarien zählen z. B. Server erstellen, Benutzer importieren und weitere Automatisierungen in der Infrastruktur – im Bereich Citrix, VMware, SCCM (System Center Configuration Manager).

ERGEBNIS

Der bisherige Directory Manager wurde mit ScriptRunner durch eine Software abgelöst, die Flexibilität bietet und ganz nach den Bedürfnissen eines modernen Healthcare Providers arbeitet. Die Helpdesk-Teams leisten jetzt mehr, ohne mehr Stunden arbeiten zu müssen, da sie in weniger Schritten zum gewünschten Ergebnis kommen. Beim Blick auf das gesamte Unternehmen überzeugt ScriptRunner mit Monitoring- und Reporting-Funktionen, mit denen viele Prozesse implementiert, verwaltet und überwacht werden. Aus vielen unterschiedlichen Insellösungen wird ein zentrales, von Administratoren, Helpdesk Usern und End Usern gleichzeitig nutzbares Automationssystem.

Mario Roten, Head ICT Operations & Engineering, hat den Blick auf die KPIs und prüft genau: Stimmen die Zahlen? Lohnt sich die Investition in die Software? Er stellt zufrieden fest: „Ja, es lohnt sich.“ Bei Hirslanden wurde konsequent auf das medizinische Fachpersonal gehört und in ganzheitlichen Prozessen gedacht. Seine Empfehlung lautet entsprechend: „Automatisieren Sie Ihr Unternehmen, nicht die Informationstechnologie. Hören Sie auf die Menschen, die die Arbeit machen.“

KEY FACTS

- Zentral erstellte Lösungen konnten über den Klinikverbund ausgerollt werden
- Umfragen belegen: Messbare Steigerung der Zufriedenheit aller Nutzer (über 90%)
- Schnellere, direkte Problembehandlung
- Höherer Automationsgrad liefert mehr Performance bei gleichzeitiger Entlastung der Mitarbeitenden
- Self-Services zu 95% automatisiert, 50% „zero touch“
- Investition mit Weitblick: Flexible, vielfältig einsetzbare Software ermöglicht jetzt und in Zukunft bessere Reaktion auf Veränderungen



ScriptRunner ist für uns die richtige Wahl. Wir haben viel erreicht seit Frühjahr 2020 und noch immer Ideen zur Weiterentwicklung.

Mathias Marti, Configurations Manager

