

your experts in IT

REHAB Basel: Klinik setzt auf Managed IT Services von uniQconsulting.

uniQ
consulting

Das REHAB Basel ist eine hochspezialisierte Klinik für Neurorehabilitation und Paraplegiologie. Rund 100 Patienten mit einer Hirnverletzung und / oder Querschnittlähmung sowie unterschiedlichsten Pflegebedürfnissen und Bewachungsanforderungen werden hier zurück ins Leben begleitet. In einem Betrieb mit 470 Mitarbeitenden, heiklen Daten und überlebenswichtigen Geräten spielt eine hochverfügbare IT eine zentrale Rolle. Diese profitiert im REHAB Basel von den Managed Services der uniQconsulting.

Die politischen Reformen im Gesundheitswesen sowie Zertifizierungsprozesse rufen regelmäßig Änderungen und Prozessumstellungen in der IT hervor. Die Anbindung an das elektronische Patientendossier (EPD), welche für alle Spitäler ab April 2020 verbindlich ist, gestaltet sich enorm komplex. Um der IT mehr Zeit zu verschaffen, kam die REHAB zum Entschluss, den Unterhalt der Basis IT-Infrastruktur auszulagern. Im Rahmen der Managed IT Services übernimmt die uniQconsulting alle Themen und Anliegen rund um Storage, Server, Hypervisor und Backup.

Mit dem Teil-Outsourcing geschäftsunabhängiger Services bleibt der REHAB Zeit für strategische Themen sowie für den Support der Kernprozesse im Unternehmen. Dies verschafft eine transparente Kostenstruktur sowie die Gewissheit, dass die Systeme vollumfänglich und effizient durch den entsprechenden Spezialisten betreut sind. Das Full-Outsourcing samt Applikationen und Clients macht für die meisten Arbeitsabläufe keinen Sinn, da der dazu nötige Wissenstransfer in einem hochsensiblen Datenumfeld einen zu hohen Zeitaufwand mit sich bringen würde.

Die Infrastruktur in die Cloud auszulagern kam für die REHAB nicht in Frage. Der Weg in die Cloud verläuft in Spitälern und Kliniken immer noch zögerlich. Dies hängt vor allem mit der Betriebssicherheit beim Ausfall von Internetverbindungen und den gesetzlichen Anforderungen im Datenschutz zusammen. Da Patientendaten 7x24 h zur Verfügung stehen

müssen, beschränkt sich die Cloud-Anwendung heute vor allem auf Auswertungs- und Datenaustauschtools.

Aus dem Glücksfall wurde ein Volltreffer.

Zur Zusammenarbeit mit uniQconsulting kam es als die REHAB 2009 ein Projekt mit zwei Partnern lancierte. Einer davon, Netcloud, war für Netzwerk und Security zuständig. Mit dem anderen Partner, zuständig für Server, Backup und Storage, war man nicht mehr zufrieden. Ein glücklicher Zufall, dass sich die uniQconsulting zu diesem Zeitpunkt für einen Vorstellungstermin anbot.

«Die strategische Übernahme von uniQconsulting durch Netcloud im Jahr 2017 war für uns ein nachträglicher Glücksfall: EIN Ansprechpartner mit 20 Jahren Erfahrung in sämtlichen Themen rund um die IT-Infrastruktur im hochsensiblen Datenumfeld.»



Seither wird das IT-System proaktiv von der uniQconsulting überwacht und im Bedarfsfall vor Ort in der Klinik gewartet. In monatlichen Reportings wird bewertet, ob das System den Anforderungen entspricht oder Optimierungspotenzial vorhanden ist. Quartalsweise führt der ICT Service Manager der uniQconsulting ein Gespräch mit dem Kunden, um konkrete Herausforderungen direkt zu besprechen und Möglichkeiten abzuwägen. Für Probleme, die der Kunde feststellt oder für neue Aufträge an die uniQconsulting werden die üblichen Ticketsysteme genutzt. Dank des SLA-Vertrags kann bei Problemen auf eine Ausführung innerhalb eines bestimmten Zeitfensters vertraut werden.

Wo liegen die konkreten, messbaren Vorteile von Managed Services?

Im Rahmen des Outsourcing-Projekts wurde zwecks Standarddefinition und Messbarkeit der Zielwerte, ein an ITIL angelehntes und bewährtes System eingeführt. Was daraus resultierte ist ein System, welches die Schnittstellenprozesse managt, ohne zu überregulieren, und welches sowohl Mitarbeitende als auch externe Partner verstehen und nachvollziehen können. Dieser Management-Prozess ist die Grundlage für eine erfolgreiche und nachhaltige Managed-Service-Strategie.



«Eine 7x24 h Abdeckung intern zu organisieren, wäre – gerade in der heutigen Bedrohungslage – eine extreme Herausforderung.» Manfred Erb

Dank der Prozessdefinitionen werden zum einen weniger personelle interne Ressourcen benötigt, zum anderen profitiert die REHAB von klar kalkulierbaren Kosten. Der grösste Benefit des Managed Services ist der 7x24 h Pikettdienst: «Dessen Reaktionszeit von 2 Stunden, verbunden mit der Reaktionszeit von 15 Minuten im Cyber Defense Center (CDC) von Netcloud, das 7x24 h besetzt ist, stellt die perfekte Kombination und einen riesigen Vorteil für uns dar. In den letzten Jahren haben sich Angriffe auf Gesundheitseinrichtungen verstärkt. Würde ein Verschlüsselungs-Trojaner den Zugriff auf unsere Patientendaten verhindern, wäre dies aus Spital- und IT-Sicht das Schlimmste. Deshalb entwickeln wir zusammen mit Netcloud und uniQconsulting unsere Security- und Backuplösungen stets weiter.» ergänzt Manfred Erb, Leiter IT.

Wie ist Ihre Datacenter-Infrastruktur ausgerichtet?

Mit der Speicher-Effizienz von Pure Storage sind wir sehr glücklich. Die performante SAN mit sehr guter Skalierbarkeit und hohen Kompressionsraten bieten sich auch für VDI perfekt an. Für unsere Forschungsarbeiten wir mit einem SAN-System von Dell EMC, um deren zahlreichen Bild- und Videodateien, welche nicht weiter zu komprimieren sind, zu speichern. Somit verfügen wir für sämtliche Bedürfnisse über die idealen Systeme und einen Partner, der bei beiden Systemen über entsprechend höchste Partnerzertifikate und hoch qualifizierte Mitarbeitende verfügt.

Jederzeit würde ich uniQconsulting weiterempfehlen.

Auch bei personellen Engpässen in der IT-Abteilung hat uniQconsulting sehr schnell reagiert und spontan tage-/stundenweise einen Mitarbeitenden vor Ort zur Seite gestellt. Dieses unterstützende Handeln ist ein weiterer erfreulicher Aspekt in der Zusammenarbeit. «uniQconsulting verfügt über ausgewiesenes und überdurchschnittliches Know-how im Health-Care-Bereich sowie über hohe Fachkompetenz im Bereich Virtualisierung und Linux, was unserer langfristigen IT-Strategie mit Sicherheit einen positiven Mehrwert verschafft.»



REHAB Basel

Klinik für Neurorehabilitation und Paraplegiologie
Im Burgfelderhof 40, CH-4055 Basel, +41 61 325 00 00
rehab@rehab.ch, www.rehab.ch

Das Wichtigste in Kürze

Herausforderung

- Schnittstellenmanagement
- Struktur- & Zieldefinition im Outsourcing- Prozess
- Unterbrechungsfreie Abläufe selbst im Ausfall sicherstellen

Lösung

- uniQconsulting Managed IT Services
- 7x24 h Pikettdienst mit 2 h Reaktionszeit
- 7x24 h mit 15 Minuten Reaktionszeit im Netcloud Cyber Defence Center

Ziel

- Ressourcenoptimierung
- Teil-Outsourcing geschäftsunabhängiger IT-Services
- Kostentransparenz

Lessons Learned

«uniQconsulting verfügt über ausgewiesenes und überdurchschnittliches Know-how im Health-Care-Bereich was einen positiven Mehrwert verschafft.»

Manfred Erb, Leiter IT