

Rundumbetreuung für den digitalen Arbeitsplatz

netzbest entlastet Pflegedienste

Mit Desktop-as-a-Service-Lösungen für die Pflegebranche hat sich die Berliner netzbest GmbH ein erfolgreiches Outsourcing-Business aufgebaut. Der Citrix Service Provider verbindet dabei spezifische Branchenkenntnisse mit den Möglichkeiten der Digital-Workspace-Lösungen von Citrix. So ist netzbest in der Lage, die hohen Anforderungen seiner Kunden an Wirtschaftlichkeit, Sicherheit und Mobilität zu erfüllen.

Die Pflegebranche in Deutschland hat in den nächsten Jahren alle Hände voll zu tun. Experten rechnen damit, dass bereits 2020 knapp drei Millionen Menschen in Deutschland dauerhaft auf Pflegeleistungen angewiesen sind. Die demografische Entwicklung wirkt sich dabei gleich doppelt aus: Die steigende Lebenserwartung erhöht zum einen den Pflegebedarf – zum anderen finden viele Einrichtungen nicht mehr genügend Nachwuchskräfte, um freiwerdende Stellen zu besetzen.

Fachkräftemangel herrscht insbesondere auch im IT-Bereich: «Gerade in vielen kleineren und mittleren Pflegeeinrichtungen sind die IT-Abteilungen unterbesetzt und mit der laufenden Admi-

nistration der Infrastruktur überlastet», sagt Holger Sorg, Geschäftsführer der netzbest GmbH. «Erschwerend kommt hinzu, dass zahlreiche Aufgaben rund um den digitalen Pflegearbeitsplatz noch immer manuell erledigt werden. Die IT-Mitarbeiter verbringen viel Zeit mit Software-Updates und anderen Routinetätigkeiten. Diese Zeit fehlt dann für strategische Projekte.»

Das sind keine guten Voraussetzungen für eine Branche, die in den nächsten Jahren vor grossen Herausforderungen im Bereich der Digitalisierung steht. Pflegeeinrichtungen müssen noch mehr digitale Workflows etablieren, um die Qualität der Versorgung auch mit weniger Personal sicherstellen zu können. Dazu benötigen die

Mitarbeiter rund um die Uhr einfachen und zuverlässigen Zugriff auf alle wichtigen Anwendungen und Informationen. Gleichzeitig steigen die Anforderungen an Sicherheit und Datenschutz. Pflegedienste sind verpflichtet, alle Arbeitsschritte lückenlos zu dokumentieren und sensible Patientendaten in jeder Situation zuverlässig zu schützen.

Citrix liefert die Bausteine für das DaaS-Angebot

Um seine Kunden in dieser Situation zu unterstützen, entwickelte netzbest ein Desktop-as-a-Service-Angebot, das genau zu den digitalen Anforderungen der Pflegebranche



Über Citrix

Citrix (NASDAQ:CTXS) entwickelt Unified-Workspace-Lösungen sowie Netzwerk- und Analyselösungen, die Unternehmen dabei unterstützen, Innovationen zu fördern, Kunden zu binden und die Produktivität zu steigern, ohne dabei ihre Sicherheit zu beeinträchtigen. Anwender profitieren von einer einheitlichen Arbeitserfahrung und die IT-Abteilung erhält eine Plattform, um unterschiedliche Technologien in komplexen Cloud-Umgebungen einfacher abzusichern, zu verwalten und zu überwachen. Mehr als 400 000 Organisationen, inklusive 99 Prozent der Fortune 100 und 98 Prozent der Fortune 500, setzen weltweit auf Lösungen von Citrix. Weitere Informationen unter www.citrix.de.

passt. «Wir kennen die operativen Abläufe in Pflegeheimen und ambulanten Pflegediensten und wissen, mit welchen Anwendungen die Mitarbeiter täglich arbeiten. Unser Ziel war, diesen Anwendern virtuelle Desktops als Services mit monatlicher Abrechnung zur Verfügung zu stellen», so Holger Sorg.

Die technische Basis für den netzbest Cloud Desktop bilden die Digital-Workspace-Technologien von Citrix. Die Spezialisten von netzbest hatten bereits zuvor in zahlreichen Projekten gute Erfahrungen mit den Einsatzmöglichkeiten

von Citrix Virtual Apps and Desktops gesammelt. «Uns überzeugte vor allem, dass wir von Citrix alle Bausteine für einen sicheren und mobilen digitalen Arbeitsplatz aus einer Hand erhalten», sagt Holger Sorg. «Hinzu kommen die Vorteile des Citrix Service Provider-Programms. Citrix hat uns von Anfang an dabei unterstützt, ein erfolgreiches Business aufzubauen.»

netzbest konnte sowohl im technischen Bereich als auch bei vertrieblichen Fragen auf die Expertise von Citrix zurückgreifen. Design-Blueprints und Referenzarchitekturen lieferten wertvolle Tipps für den Aufbau einer stabilen und leistungsfähigen Infrastruktur. Smarte Tools helfen den Administratoren heute, die virtuelle Desktop-Umgebung effizient zu verwalten und zu automatisieren. Die Umgebung ist zudem einfach skalierbar: Dank der Pay-as-you-Go-Lizenzierung kann netzbest Produktlizenzen nach Bedarf abrufen und seinen Kunden nutzungsbasiert weiterberechnen. Und auch bei der Vermarktung des Angebots tauscht sich das Unternehmen immer wieder mit seinen Ansprechpartnern bei Citrix aus.

Flexible Bereitstellung von Anwendungen und Desktops

So war netzbest sehr schnell in der Lage, die ersten Kunden für das Desktop-as-a-Service-Angebot zu gewinnen. «Es fiel uns relativ leicht, Interessenten vom praktischen Nutzen des Cloud Desktop zu überzeugen», berichtet Holger Sorg. «Der flexible Zugriff auf Daten und Anwen-

dungen – unabhängig von Ort und Endgerät – ist genau das, was Anwender in der Pflegebranche benötigen. Ob am stationären Rechner oder an einem mobilen Endgerät: Ärzte und Pflegekräfte finden jederzeit ihre persönliche Arbeitsumgebung vor. Beim Wechsel des Endgeräts können die Anwender ihren virtuellen Desktop einfach mitnehmen und nahtlos weiterarbeiten. Das erleichtert papierlose Dokumentationsprozesse und gibt den Mitarbeitern letztlich mehr Zeit für die Betreuung der Pflegebedürftigen.»

«Wir haben erst vor Kurzem ein Pflegeheim in nur zwei Wochen von einer Turnschuh-Administration auf eine virtuelle Desktop-Lösung umgestellt. Alles das ist nur möglich, weil wir mit Citrix einen Partner haben, der das Thema Desktop-as-a-Service von Anfang bis Ende durchdacht hat.»

Holger Sorg, Geschäftsführer der netzbest GmbH

netzbest entlastet seine Kunden dabei von allen administrativen Aufgaben und bietet ihnen ein Niveau an Sicherheit, Verfügbarkeit und Agilität, das viele Dienste mit eigenen Ressourcen nicht erreichen könnten. Der Citrix Service Provider kümmert sich darum, dass Anwendungen für die Pflegedokumentation und Leistungserfassung – wie zum Beispiel die Branchenlösungen von DAN – immer auf dem neuesten Stand sind. Software-Updates müssen nur einmal in der Citrix-Umgebung eingespielt werden und stehen dann sofort allen Mitarbeitern des Kunden zur Verfügung. Auch ein Rollback auf die letzte Anwendungsversion ist mit den Citrix Provisioning Services jederzeit innerhalb von Minuten möglich.

Die Helpdesk-Mitarbeiter von netzbest nutzen den Citrix Director, um Support-Anfragen rund um den digitalen Arbeitsplatz schnell zu bearbeiten. Das Management-Tool zeigt ihnen alle wichtigen Informationen zu der Desktop-Sitzung eines Benutzers und beschleunigt so die Fehlersuche und Problemlösung.

Kunden profitieren von Technologien auf Enterprise-Niveau

«Wir nutzen in unserer Infrastruktur auch hochleistungsfähige Networking-Komponenten von Citrix, die den Investitionsrahmen vieler kleinerer Kunden übersteigen würden», erklärt Holger Sorg. Citrix ADC-Appliances sorgen als Application Delivery Controller für ein intelligentes Load Balancing aller Workspace-Komponenten. Dadurch wirkt sich der Ausfall eines einzelnen



Systems nicht auf die Verfügbarkeit der zentral bereitgestellten Dienste aus.

Rundum abgesichert ist auch der Remote-Zugriff auf sensible Daten und Anwendungen. Citrix Gateway verschlüsselt die gesamte Kommunikation zwischen den Endgeräten und der Server-Umgebung von netzbest. So können Anwender bei Bedarf auch von zu Hause oder von unterwegs sicher auf ihren digitalen Arbeitsplatz zugreifen.

Betrieben wird die gesamte Infrastruktur in Rechenzentren mit Standort in Deutschland. Kunden können sich so darauf verlassen, dass alle Anforderungen an IT-Sicherheit und Datenschutz eingehalten werden. Zudem übernimmt netzbest auch Aufgaben wie die Sicherung und Archivierung von Daten gemäss den gesetzlichen Aufbewahrungspflichten.

Umstellung auf Desktop-Service innerhalb von Wochen möglich

«Was unsere Kunden wirklich verblüfft, ist, wie schnell sie jetzt in der Lage sind, neue Geschäftsanforderungen umzusetzen», sagt Holger Sorg. «Ein typisches Szenario ist etwa die Übernahme eines kleineren Pflegedienstes durch einen grösseren Anbieter. In diesem Fall stellen wir sicher, dass die neuen Mitarbeiter zu einem bestimmten Stichtag auch an die IT des Gesamtverbands angeschlossen sind.»

netzbest geht bei der Integration von neuen Kundenstandorten sehr strukturiert vor. Das Unternehmen führt zunächst eine Bestandsaufnahme durch und empfiehlt dem Kunden dann eines seiner integrierten Workspace-Pakete. Dieses schliesst auch die Beschaffung der entsprechenden Thin Client-Hardware und aller benötigten Software-Komponenten ein. Anschliessend erfolgt die Migration der vorhandenen Daten und der Rollout der virtuellen Desktop-Lösung. Individuelle Berechtigungen und Ressourcen wie Drucker werden den Anwendern weitgehend automatisiert zugewiesen.

Der ausgereifte methodische Ansatz zahlt sich für die Kunden aus: «Wir haben erst vor Kurzem ein Pflegeheim in nur zwei Wochen von einer «Turnschuh-Administration» auf eine virtuelle Desktop-Lösung umgestellt», berichtet Holger Sorg. «Die Geschäftsführung war begeistert, dass wir den engen Zeitplan einhalten konnten. Zudem wusste der Kunde schon vorab genau, welche Kosten auf ihn zukommen. Alles das ist nur möglich, weil wir mit Citrix einen Partner haben, der das Thema Desktop-as-a-Service von Anfang bis Ende durchdacht hat.»

Weitere Informationen

netzbest GmbH
Gneisenastrasse 44/45
D-10961 Berlin-Kreuzberg
info@netzbest.de
Telefon +49(0)30 80 20 813-0
www.netzbest.de/produkte/cloud-desktop.html





VIELSEITIGE ELEKTRONISCHE ZUTRITTLÖSUNGEN

SYSTEMARCHITEKTUR je nach Anforderung online, offline, funkvernetzt, Cloud-basiert und mobil.

SYSTEMPLATTFORM mit Türbeschlägen und -zylindern, Wandlesern, Spindschlössern, Software, Apps u. v. m.

SYSTEMKOMPONENTEN für Innen- und Aussentüren, automatische Türsysteme, Tore, Aufzüge, Spinde, Möbel, Zufahrten u. v. m.

SALTO Systems AG
info.ch@saltosystems.com
www.saltosystems.ch