



Schweizer Paraplegiker-Gruppe

Nutzermanagement stark vereinfacht

Executive Summary

KUNDE

Schweizer Paraplegiker-Gruppe

AUFGABE

Die Informatik der Schweizer Paraplegiker-Gruppe (SPG) wollte das Management der 1.100 Nutzerkonten schneller und einfacher gestalten, die Mitarbeiter entlasten und einfache Aufgaben weitgehend dem Helpdesk zuweisen.

LÖSUNG

Die Schweizer setzen auf User Management Resource Administrator (UMRA) von Tools4ever, um auf Grundlage der Personaldaten aus dem HR-System Nutzerkonten und -rechte weitgehend automatisch zuzuweisen.

PRODUKTE

UMRA

ERGEBNIS

Der Aufwand zur Einrichtung von Nutzerkonten der SPG wurde stark verringert und der Helpdesk kann Routineaufgaben ohne Hilfe der Active Directory-Administratoren schnell und fehlerlos erledigen.

PARAPLEGIKER GEZIELT UNTERSTÜTZEN

Über 1.500 Mitarbeiter aus 80 Berufen kümmern sich in der Schweizer Paraplegiker-Gruppe (SPG) um querschnittgelähmte Patienten – Paraplegie bedeutet eine totale oder teilweise Lähmung der Extremitäten. Das Zentrum im zentralschweizerischen Nottwil setzt auf die ganzheitliche Rehabilitation und ein integrales Leistungsnetz für die Patienten. Dabei gehen die Anfänge bereits in die Sechzigerjahre zurück, als der junge Arzt Guido A. Zäch die Lücken im Versorgungssystem erkannte und sich an den Aufbau der nötigen Strukturen machte. 1975 erfolgte dann die Gründung der Stiftung (SPS) und 1990 die Eröffnung des Schweizer Paraplegiker-Zentrums (SPZ) in Nottwil. Einen größeren Bekanntheitsgrad erhielt das Zentrum auch in Deutschland, weil der verunglückte Wetten, dass...?-Kandidat Samuel Koch dort behandelt wurde. Damit die Mitarbeiter stets alle nötigen Daten zu Patienten und Therapien zur Hand haben, verfügt das Zentrum über eine umfangreiche IT-Infrastruktur.

PATIENTEN- UND THERAPIEDATEN STETS VERFÜGBAR

In Behandlungs- und Sprechzimmern sowie in Büroräumen befinden sich jeweils Rechner, die üblicherweise nur ein Mitarbeiter mit einem eigenen Benutzerkonto nutzt. Auf den Stationen dagegen stehen etwa fünf bis sechs Laptops für meist etwa 30 Pflegerinnen und Pfleger, diese greifen über Gruppenkonten auf die Systeme zu. Doch ist die Nutzerstruktur nach Angaben von Systemspezialist Florian Reck noch breiter gefächert. „Sogar die Gruppenleiter der Putzkolonnen haben Konten, über die sie etwa ihre Putztouren eingeben.“ Da die SPG mit sensiblen Patientendaten arbeitet, kommt es ganz besonders auf geregelte Zugriffsrechte an. Die Berechtigungen werden dabei durch das Active Directory gesteuert. Um die nötigen, administrativen Tätigkeiten zu vereinfachen, setzen die Schweizer auf User Management Resource Administrator (UMRA) von Tools4ever. Dabei fließen die Daten aus dem HR-System der Schweizer automatisch über UMRA ins Active Directory. „Wir müssen lediglich auf den Knopf drücken und den Nutzer freigeben, alles andere geschieht automatisch durch UMRA“, freut sich Florian Reck. So ist es auch möglich, Routineaufgaben an den Helpdesk zu delegieren. „UMRA hilft damit vor allem dabei, dass der Helpdesk das so gut wie keine Hilfe der Active Directory-Administratoren mehr benötigt und Anfragen schnell bearbeiten kann.“

„Fragen und Wünsche von uns wurden immer extrem schnell und kompetent abgearbeitet, sodass wir keine Ausfälle oder sonstige Probleme zu verzeichnen hatten.“

Florian Reck, System-Spezialist

IN DREI TAGEN EINSATZBEREIT

Bevor UMRA zum Einsatz kam, haben Florian Reck und seine Kollegen das Benutzermanagement komplett von Hand erledigt. Anhand einer Vorlage wurden Konten eröffnet und dann manuell Berechtigungen und Passwörter vergeben. Dies dauerte etwa 10 – 15 Minuten pro Nutzer. „Bei durchschnittlich über 20 Austritten oder Wechseln pro Monat bedeutete dies viel Aufwand, bei fast jeder Hochzeit waren Namensänderungen fällig und wenn etwas vergessen wurde, hat es irgendwo geklemmt.“ Um diese umständlichen Abläufe zu vereinfachen, nahmen die Schweizer im Rahmen einer breiten Evaluation die verfügbaren Angebote in Augenschein. Flexibilität, Preis und Bedienerfreundlichkeit sprachen dabei ganz klar für UMRA. Als die Entscheidung gefallen war, hat der damalige Lehrling die Anforderungen an Tools4ever durchgegeben. Auf dieser Grundlage waren lediglich drei Beratertage vor Ort nötig, um die Lösung einzuführen. „Von Anfang lief UMRA fehlerfrei, obwohl die Implementierung extrem schnell ging“, freut sich Florian Reck. Der größte Aufwand war demnach das Einpflegen der Berechtigungen für Abteilungen und Anwendungen. „Diese Fleißarbeit konnten wir selbst übernehmen und nach einer Woche hatten wir etwa 80 Prozent aller Abteilungen und Applikationen übernommen.“ Auch der Lernprozess für die Bedienung von UMRA ging nach Florian Recks Angaben sehr schnell vorüber. „Das Userinterface von UMRA ist weitestgehend selbsterklärend.“

BEGEISTERT VOM SUPPORT

Nach nunmehr rund fünfjährigem Einsatz in der Schweizer Paraplegiker-Gruppe sind die Eidgenossen hoch zufrieden mit UMRA, wie Florian Reck betont. „Obwohl UMRA eine kostengünstige Lösung ist, hatten wir während der gesamten fünf Jahre keinerlei Abwanderungsgelüste.“ Besonders beeindruckt hat den Systemspezialisten der Support von Tools4ever. „Fragen und Wünsche von uns wurden immer extrem schnell und kompetent abgearbeitet, sodass wir keine Ausfälle oder sonstige Probleme zu verzeichnen hatten.“ Wichtig war den Schweizern zudem, dass sich Erweiterungen problemlos umsetzen lassen und die nötige Flexibilität gegeben ist. „Gerade der Gesundheitsbereich ist mitunter sehr schnelllebig und wir müssen Veränderungen in kürzester Zeit umsetzen.“ Florian Reck ist daher beruhigt, dass seine Abteilung bislang alle Anforderungen von Geschäftsleitung oder Behörden nach Wunsch berücksichtigen konnte.