



prisma zur Softwareverteilung und Fernwartung

Der Auftraggeber: MEDISTAR Praxiscomputer GmbH

Die MEDISTAR Praxiscomputer GmbH setzt auf Lösungen von Silverstroke: bei der Fernwartung und bei ihrem Online-Update, mit dem die Anwenderinnen und Anwender Updates von Software und Daten via Internet herunterladen können. Mehr als 15.000 Praxen mit ca. 75.000 Arbeitsplätzen nutzen MEDISTAR deutschlandweit und haben damit die Möglichkeit, zum Beispiel ihre Pharma-Datenbank mittels prisma web|logistics in kurzen Abständen zu aktualisieren, und das bei minimalem Aufwand. Die Fernwartung sichert im Bedarfsfall kompetente Unterstützung, die sofort zur Verfügung steht und vom Praxispersonal weder umständliche Problem-beschreibungen noch detail-lierte technische Kenntnisse verlangt – fachliche Hilfe ist auf Knopfdruck zur Stelle. Beide Anwendungen passen sich an MEDISTARS Corporate Design so gut an, dass den Nutzerinnen und Nutzern die gewohnte MEDISTAR Umgebung erhalten bleibt. Und beide Anwendungen sparen Aufwand, Kosten und Zeit.

1978 als Christoffer GmbH in Hannover gegründet, im Jahr 1989 in die MEDISTAR Praxiscomputer GmbH umfirmiert, entwickelt und vertreibt MEDISTAR seit mehr als 20 Jahren Software-Lösungen für niedergelassene Ärzte. Inklusiv der Vertriebs- und Servicepartner beschäftigt MEDISTAR über 600 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Sie widmen sich der Betreuung der rund 21.500 Ärzte aller Fachrichtungen, die in ca. 15.000 Praxen MEDISTAR einsetzen. Seit 1990 ist MEDISTAR das meistinstallierte Arztinformationssystem bundesweit.

MEDISTAR bietet über die Basisfunktionalitäten eines Arztinformationssystems hinaus zahlreiche Module, Erweiterungen, Facharztlösungen und eine MVZ-Lösung. Zum umfangreichen Angebot gehört die Möglichkeit, regelmäßig Updates der Software zu beziehen und die Pharma-Datenbank zu aktualisieren. Außerdem bietet MEDISTAR eine 24-Stunden-Hotline, bei der Fachpersonal den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Arztpraxen zur Seite steht, wenn sich beispielsweise Fragen zum Patientenverwaltungssystem ergeben. Damit den Praxen Ansprechpartner in räumlicher Nähe zur Verfügung stehen, hat MEDISTAR zusätzlich zum Hauptsitz in Hannover ein bundesweites Netz von Servicepartnern aufgebaut.

Die Ausgangslage:

Um bei der späteren Abrechnung mit den Krankenkassen Unstimmigkeiten vorzubeugen, sind Arztpraxen darauf angewiesen, ihre Pharma-Datenbank regelmäßig zu aktualisieren. Der alte Prozess sah dazu vor, quartalsweise eine CD-Rom zu verschicken. Das ist allerdings aufwändig, unflexibel und teuer, außerdem war mit der Installation via CD Praxispersonal betraut, zu dessen fachlicher Ausbildung solche technischen Aspekte gar nicht gehören. Ein – weitestgehend automatisierter – Prozess des Online-Updates ist einfacher, schneller und wesentlich komfortabler.

Für erhöhten Komfort für die Anwenderinnen und Anwender plante MEDISTAR auch, eine Fernwartung einzuführen. Sollten sich bei der täglichen Arbeit mit den Softwaremodulen Probleme ergeben, ist schnelle und unkomplizierte Hilfe geboten. Mittels Fernwartung können sich Support-Mitarbeiterinnen und –Mitarbeiter direkt auf den betroffenen PC aufschalten, was umständliche Beschreibungen der Problemstellung erspart. Allerdings werden an die Sicherheit der Fernwartung besondere Anforderungen gestellt, da es sich bei den Patientendaten um sensible Daten handelt.

MEDISTAR forderte daher von der Fernwartungssoftware einerseits, jede Fernwartungssitzung vollständig zu dokumentieren, andererseits muss eine rigide Handhabung der Zugriffsrechte vor Datenmanipulationen und unerlaubten Zugriffen schützen. Außerdem muss die Fernwartung dem organisatorischen Konzept von MEDISTAR Rechnung tragen und ermöglichen, dass sich zunächst die Servicepartner mit Anfragen befassen, die Servicepartner aber bei Bedarf selbst Unterstützung aus der MEDISTAR Zentrale erhalten.

prisma zur Softwareverteilung und Fernwartung

Die Projekte

Über Silverstroke...

Silverstroke ist ein Anbieter von IT Infrastrukturlösungen und gehört mit prisma zu den Marktführern bei modularen Softwarelösungen für die dezentrale Versorgung mit Daten und Software. Mit der Produktfamilie Remote Care hat Silverstroke unter anderem eine Fernwartung entwickelt, mit der PCs, Servern und Notebooks unabhängig vom Standort Support zur Verfügung steht. Das reduziert die Wartungskosten erheblich. Mehrere 100.000 Anwender/innen arbeiten täglich mit Produkten und Lösungen von Silverstroke.

Für das „Online Update“ hat Silverstroke bei MEDISTAR das Produkt „prisma web|logistics“ implementiert. prisma web|logistics ist webbasiert und stellt den Anwenderinnen und Anwendern auf einem zentralen MEDISTAR Server einen personalisierten Downloadbereich zur Verfügung. Hinsichtlich des Designs ist prisma so in MEDISTARS Corporate Design integriert, dass der Auftritt optisch homogen bleibt. Wurde dezentral der Up- und Downloadmanager einmal installiert, läuft der Prozess des „Online Update“ automatisiert im Hintergrund über eine bestehende Internetverbindung. Die Anwendung ist denkbar einfach: Nach der Anmeldung signalisiert ein Button, dass personalisierte neue Updates (als Voll-Versionen oder Patches oder Service-Pakete) bereitstehen, die nach Anklicken automatisch heruntergeladen werden. Da das Interface von prisma|web logistics HTML basiert ist, lassen sich alle Inhalte mit einer Standard 128 Bit SSL-Verschlüsselung vor fremdem Zugriff schützen. Auch die Fernwartung ist so an MEDISTARS Corporate Design angepasst, dass sie von den Anwenderinnen und Anwendern gar nicht als separate Lösung wahrgenommen wird. Sie bildet MEDISTARS Prozesse ab, ohne sie durch starre Vorgaben einzuschränken. Um unberechtigte Zugriffe auszuschließen, muss sich die Fernwartung bei der Einwahl in das System und bei Funktionsübergabe von den Nutzerinnen bzw. Nutzern des fernzuwartenden Clients autorisieren lassen. Jede Fernwartungssitzung kann einerseits am Monitor des PCs verfolgt werden, der sie in Anspruch nimmt. Andererseits zeichnen der Client und MEDISTAR jede Sitzung vollständig auf. Diese Aufzeichnung kann wie ein Video abgespielt werden.

Das Ergebnis

„Online Update“ macht es den Praxen sehr einfach, ihre Pharma-Datenbank zu aktualisieren, auch Software-Updates und Patches sind auf diesem Weg einfach und schneller verfügbar als per CD-Versand. Außerdem entfallen umständliche Installationsaufgaben für das Praxispersonal, das sich dank dieser Entlastung auf seine fachlichen Aufgaben konzentrieren kann. Die nachfolgende Graphik illustriert die Softwareverteilung bei MEDISTAR:



MEDISTAR über prisma:

Dirk Bräuniger, Bereichsleiter Technik / Plattformprodukte bei MEDISTAR: „Als Bereichsleiter erwarte ich eine Fernwartungslösung, die sicher ist, sich unseren Prozessen anpasst und mit der wir schnell und unkompliziert helfen können. Und ich erwarte über das Produkt hinaus ein Unternehmen, das uns dauerhaft unterstützt, als Ansprechpartner an unserer Seite bleibt und sich auf uns einstellt. Deshalb arbeiten wir seit Jahren mit Silverstroke, und das hat sich bestens bewährt.“

Abb.: prisma web|logistics bei MEDISTAR

Die Fernwartung liefert zusätzlich einen signifikanten Beitrag, MEDISTARS Serviceangebot an die Anwenderinnen und Anwender noch mehr zu erhöhen, weil im Bedarfsfall sofort und ortsunabhängig fachlich kompetente Hilfe geboten wird. Mehr noch: Mit den Aufzeichnungen wird nicht nur der Dokumentationspflicht genüge getan. Bei wiederkehrenden Problemen können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Supports aus der Aufzeichnung der vorherigen Sitzung(en) sehen, wie bislang vorgegangen worden war. Damit hat das gesamte Support-Team den gleichen Kenntnisstand – ohne irgendwelche Verständigungsschwierigkeiten und unabhängig davon, wer die vorherigen Sitzungen betreut hat. Auch für Schulungszwecke steht so Material zur Verfügung, das reale Fälle wiedergibt. Alle diese Punkte tragen dazu bei, dass die Fernwartung genau die Art von Unterstützung bietet, die erwartet wird. Das spart Kosten, Arbeitszeit und ist schlicht und einfach sehr komfortabel – das erhöht auch die Kundenzufriedenheit.