

Success Story

Automatisierung half Samaritan Health Services bei der Verbesserung des ITSM



Branche: Gesundheitswesen

Webseite: samhealth.org

Partner: NCSI

Herausforderungen:

- Austausch der veralteten LANDESK-Implementierung.
- Rationalisierung der Abläufe und Verbesserung der Patientenversorgung.
- Verbesserung der Integrationen.

Lösungen:

- [Ivanti Neurons for ITSM](#)
- [Ivanti Xtraction](#)
- [Ivanti Automation](#)

Ergebnisse:

- Automatisierte Helpdesk-Aufgaben steigern die Effizienz.
- Vereinfachte Anmeldung bei Epic-Modulen für medizinisches Personal.
- Verbesserte Lizenzverwaltung.
- Bewahrung von bestehendem Wissen.



Wenn es um das Wohlergehen der Patientinnen und Patienten in der sich ständig weiterentwickelnden Landschaft des Gesundheitswesens geht, ist Technologie der Schlüssel zur Optimierung von Abläufen und zur Verbesserung der Versorgungsqualität. Samaritan Health Services ist ein eindrucksvolles Beispiel dafür, wie technologische Lösungen gezielt eingesetzt werden können, um genau diese Vorteile zu realisieren.

Samaritan wurde 1997 gegründet und ist ein gemeinnütziges regionales Gesundheitssystem im Willamette Valley von Oregon, das fünf kommunale Krankenhäuser, eine Vielzahl von Arztpraxen und Krankenversicherungen zusammenbringt – und versorgt rund 290.000 Menschen in fünf Landkreisen. Mit über 6.000 Mitarbeitenden unterstützt es etwa 1000 Ärztinnen und Ärzte und medizinische Fachkräfte.

Die IT-Verwaltung eines derart umfassenden Netzwerks von Einrichtungen und Dienstleistungen ist eine anspruchsvolle Aufgabe für die rund 300 Mitarbeitenden in der IT-Abteilung. Eine stabile,

leistungsfähige und sichere Infrastruktur ist dabei unerlässlich, um einen reibungslosen Betrieb zu gewährleisten und die bestmögliche Versorgung der Patientinnen und Patienten sicherzustellen.

Bewältigung der IT-Herausforderungen

In den vergangenen Jahren stand Samaritan vor einer Reihe von IT-Herausforderungen, die die betriebliche Effizienz zunehmend beeinträchtigten. Insbesondere das bevorstehende Ende der Lebensdauer des bisherigen Systems LANDESK stellte das IT-Team vor dringenden Handlungsbedarf. Die bestehende Lösung konnte den steigenden Anforderungen in einem wachsenden und zunehmend vernetzten Gesundheitsumfeld nicht mehr gerecht werden. Der Bedarf an einer modernen, flexibel skalierbaren und zukunftssicheren Plattform war unübersehbar.

Ferner bestand der klare Wunsch, IT-Prozesse stärker zu automatisieren und den nächsten technologischen Schritt zu gehen: den Wechsel in die Cloud. Ziel war es, fortschrittlichere Funktionen und eine höhere

Skalierbarkeit zu realisieren – abgestimmt auf das Wachstum und die zunehmende Komplexität von Samaritan. Gleichzeitig sollte die Vor-Ort-Infrastruktur auf ein Minimum reduziert werden, um Ressourcen zu schonen und die IT-Architektur insgesamt zu rationalisieren.

Bei der Evaluierung möglicher Lösungen entschied sich Samaritan für Ivanti – denn die Plattform überzeugte durch genau jene Leistungsfähigkeit und Funktionsbreite, die für ein modernes, durchgängiges IT-Service-Management (ITSM) im gesamten Netzwerk erforderlich waren.

Wie ist die Umsetzung ausgefallen? Joan Rose, IS Change & Technical Project Manager bei Samaritan, sagt, dass das Projekt innerhalb des Zeitplans, des Umfangs und des Budgets durchgeführt wurde, und stellt fest, dass Implementierungen „nicht immer so ablaufen“.

Die Umsetzung erfolgte innerhalb des Zeitplans, des geplanten Umfangs und des Budgets.

Vermeidung von Ticket-Chaos und mehr durch Automatisierung

Laut Joan Rose gehörte das Ticket-Chaos zu den größten Herausforderungen, bei deren Bewältigung Ivanti entscheidend unterstützt hat – eine unkoordinierte Flut von Support-Tickets, die aus allen Richtungen auf den Helpdesk einprasselten,

„Man bekommt Tickets, Tickets, Tickets – aus allen erdenklichen Quellen“, erklärt sie. „Wir betreuen Hunderte von Anwendungen und eine Vielzahl unterschiedlicher Kliniken und Einrichtungen – das bringt eine enorme Komplexität mit sich.“

Um den Umgang mit den eingehenden Anfragen zu erleichtern, wurde der Intake-Prozess in Ivanti Neurons for ITSM automatisiert. So wird jedes Ticket automatisch der richtigen Warteschlange zugewiesen oder zur Prüfung an die zuständige Arbeitsgruppe weitergeleitet. Ferner werden die Lösungen nun vollständig dokumentiert, was die Bearbeitung ähnlicher Fälle in der Zukunft deutlich vereinfacht.

Auch in einem weiteren Bereich unterstützt die Automatisierung die Patientenversorgung – nämlich durch einen schnelleren Zugriff des Personals auf die Plattform für das Management elektronischer Gesundheitsakte. „Jemand tritt heute dem medizinischen oder pflegerischen Team bei und steht morgen schon auf der Station“, erklärt Joan Rose. Verzögert sich der Zugriff auf Epic, muss eine Ärztin/ ein Arzt oder eine Pflegekraft entweder Kollegen/ Kolleginnen bitten, Notizen für sie zu dokumentieren oder warten, bis der Zugang eingerichtet ist – beides wenig effiziente Lösungen.

„Das Zugriffsmanagement auf die verschiedenen Epic-Module war für viele eine echte Zumutung“, sagt Joan Rose. „Inzwischen haben wir diesen Prozess in weiten Teilen optimiert – und damit viel von dem unnötigen Aufwand beseitigt, der uns früher aufgehalten hat.“

Den ‚Faktor Mensch‘ aus dem Prozess herausnehmen

Der Wechsel zu den Lösungen von Ivanti hatte tiefgreifende Auswirkungen auf die internen Abläufe. „Viele unserer Prozesse laufen jetzt deutlich reibungsloser, und wir haben in vielen Bereichen den ‚Faktor Mensch‘ herausgenommen“, erklärt Joan Rose. „So sehr, dass wir uns keine Sorgen mehr machen müssen, wenn jemand in den Ruhestand geht oder das Unternehmen verlässt“ – und damit unter Umständen wichtiges Erfahrungswissen verloren ginge.

„Heute ist das meiste davon so dokumentiert, dass es für diejenigen, die diese Aufgaben künftig übernehmen, leicht zugänglich ist“, sagt Joan Rose. Das unterstützt Samaritan dabei, den Support weiter nach links zu verlagern – also typische Helpdesk-Anfragen früher und effizienter zu lösen.

„Angesichts der vielfältigen Anpassungsmöglichkeiten des Tools haben wir viel unternommen, um Angebote zu entwickeln, die die Dateneingabe für den Kunden und den Workflow für die Analysten, die eine bestimmte Dienstleistung erbringen, optimieren.“

Joan Rose, IS Change & Technical Project Manager

Durch die Automatisierung von Routineaufgaben haben die IT-Mitarbeitenden von Samaritan mehr Zeit für strategische Initiativen. Die Vorteile dieser Vorgehensweise wurden während der Corona-Pandemie deutlich, als sich die Modelle der Gesundheitsversorgung dramatisch veränderten und verstärkt auf telemedizinische Dienste zurückgegriffen wurde. Dank der Flexibilität, die durch die Automatisierung von Routineaufgaben ermöglicht wurde, konnte sich das Team von Samaritan schnell an diese Veränderungen anpassen und sicherstellen, dass die Patientenversorgung nur minimal unterbrochen wurde.

Neuer Mehrwert durch Endgerätemanagement und stärkere Sicherheit

Die Funktionen von Ivanti haben zudem die Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitenden von Samaritan spürbar verbessert. Die IT kann Endgeräte nun deutlich effizienter verwalten – und damit sicherstellen, dass alle Mitarbeitenden zuverlässig mit den erforderlichen Tools und Informationen ausgestattet sind.

Auch die gewonnene Transparenz über die Endgeräte erweist sich als großer Vorteil. „Die Möglichkeit, Lizenzen nachzuverfolgen, nutzen wir zunehmend intensiver“, erklärt Joan Rose. „Wir können sehen, welche Mitarbeitenden welche Anwendungen

verwenden – und welche ungenutzt bleiben. So wissen wir, ob und wo eine Rückführung von Lizenzen sinnvoll ist.

Ferner haben die stabilen Sicherheitsfunktionen von Ivanti eine entscheidende Rolle beim Schutz von Patientendaten gespielt, was im Gesundheitswesen ein wichtiges Anliegen ist. Angesichts der wachsenden Bedrohungslage im Bereich Cybersicherheit haben die Lösungen von Ivanti den Schutz von Samaritan vor potenziellen Sicherheitsvorfällen deutlich gestärkt – und damit sowohl Patientinnen und Patienten als auch Mitarbeitenden ein höheres Maß an Sicherheit und Vertrauen verschafft.



Wie wird Samaritan Ivanti als Nächstes einsetzen?

Mit Blick auf die Zukunft plant Samaritan, die Möglichkeiten von Ivanti noch intensiver zu nutzen. Ein besonderer Fokus liegt dabei auf dem Einsatz fortschrittlicher Analytik und Künstlicher Intelligenz, um tiefere Einblicke in operative Daten zu gewinnen. Diese Erkenntnisse sollen strategische Entscheidungen unterstützen und die Patientenversorgung weiter verbessern.

Einige andere Bereiche, in denen Samaritan den Einsatz von Ivanti-Lösungen ausweiten wird:

- **Personalabteilung:** Derzeit arbeitet die Personalabteilung mit einem „unübersichtlichen Workflow“, wie Joan Rose erklärt – stark E-Mail-basiert und wenig integriert. Das führt für interne Kunden der HR zu einem fragmentierten Erlebnis. Das Team der Informationsdienste plant daher, HR-spezifische Workflows zu entwickeln, die deutlich effizienter und intelligenter gestaltet sind – um sowohl Mitarbeitenden als auch Bewerbenden ein konsistenteres und deutlich verbessertes Nutzererlebnis zu bieten.
- **Ersatz von Web-Apps:** Aktuell nutzen Führungskräfte eine eigens entwickelte Web-App, um Bedarfe zu melden – etwa für Geräte oder Anwendungen im Rahmen des Onboardings. Im neuen Modell sollen solche Anfragen über virtuelle Assistenten im Neurons for ITSM-Portal gesteuert werden. Die Prozesse lassen sich dabei

so anpassen, dass die Zugriffsbereitstellung für Analystinnen und Analysten – wo immer möglich – automatisiert erfolgt.

- **Epic-Integrationen:** Joan Rose hofft, die Integrationen und die Transparenz für die IT-Abteilung mit Epic zu erweitern, um die Erstellung von IT-Tickets, die Lösung von Problemen und andere wichtige Prozesse zu automatisieren und zu beschleunigen.

Über die Zusammenarbeit mit Ivanti

Was würde Joan Rose anderen Organisationen im Gesundheitswesen über die Erfahrungen ihres Teams mit den Lösungen und dem Support von Ivanti sagen? „Ich habe das Gefühl, dass Ivanti sich wirklich bemüht, seinen Kunden zuzuhören und Menschen miteinander zu verbinden. Ihre Nutzergruppe für das Gesundheitswesen ist für uns sehr wertvoll. Wir können dort nach Lösungen suchen – oder uns über die Herausforderungen austauschen, denen wir alle im Gesundheitswesen gegenüberstehen. Wir alle zusammen helfen jedem von uns, jeden Tag ein wenig besser zu werden, und das ist enorm wichtig.“

Bei begrenzten Ressourcen müssen Organisationen wie die ihre genau wissen, „wohin wir mit dem, was wir haben, eigentlich wollen“, so Joan Rose. Ivanti und der Implementierungspartner NCSI hätten dabei „in all diesen Bereichen wirklich großartig

zusammengearbeitet“, sagt sie. „Mehr kann man sich von einer Partnerschaft mit einem Anbieter eigentlich nicht wünschen.“

Über Ivanti

Ivanti ist ein Anbieter von Unternehmenssoftware und bietet eine umfassende cloudbasierte Plattform für IT- und Sicherheitslösungen. Mit skalierbaren Softwarelösungen unterstützt Ivanti seine Kunden dabei, die Effizienz in IT und Sicherheit zu steigern, Kosten zu senken und Sicherheitsrisiken proaktiv zu minimieren. Die cloudnative Plattform Ivanti Neurons bildet das Fundament für einheitliche, wiederverwendbare Dienste und Tools. Sie ermöglicht eine konsistente Transparenz, hohe Skalierbarkeit und eine sichere Bereitstellung von Lösungen. Mehr als 34.000 Kunden, darunter 85 der Fortune-100-Unternehmen, haben sich für Ivanti entschieden, um die Herausforderungen mit den eigenen End-to-End-Lösungen zu meistern. Unser Ziel bei Ivanti ist, ein Umfeld zu schaffen, in dem alle Meinungen gehört, respektiert und geschätzt werden. Und wir setzen uns für eine nachhaltigere Zukunft für unsere Kunden, Partner, Mitarbeitenden und unseren Planeten ein. Weitere Informationen finden Sie unter [ivanti.com/de](https://www.ivanti.com/de) und folgen Sie @Golvanti.



Für weitere Informationen oder um Ivanti zu kontaktieren, besuchen Sie bitte [ivanti.com/de](https://www.ivanti.com/de)