

Vertrauen als Grundpfeiler für komplettes IT-Outsourcing

Mirabelle Care GmbH setzt bei den Themen IT-Konzeption und -Betrieb auf netzbest

Konzentration auf die Kernkompetenzen und Vertrauen auf einen leistungsfähigen IT-Komplettendienstleister – diese Formel verspricht Unternehmen eine hohe Innovationsrate, eine sehr flexible IT-Umgebung sowie klar kalkulierbare Kosten für den IT-Betrieb. Das Beispiel der Mirabelle Care GmbH zeigt, wie netzbest als Outsourcing-Partner die komplette IT-Umgebung für diesen Pflegebetreiber betreibt.

Die Erfolgsgeschichte der Mirabelle Care GmbH liest sich wie aus einem Roman: Zwei Führungskräfte lernen sich kennen, verfügen über einen großen Erfahrungsschatz im Bereich der Pflege und gehen gemeinsam das Risiko ein, mit der Mirabelle Care GmbH ein eigenes Unternehmen zu gründen. Dabei konzentrieren sich die beiden Geschäftsführer auf ihre Kernkompetenzen, die Pflege. Vor der Gründung „ihrer GmbH“ haben sie bereits gute Erfahrungen mit dem IT-Dienstleister netzbest gemacht, den sie sozusagen als „externen IT-Leiter“ mit zugehöriger Mannschaft für die notwendige IT-Umgebung einsetzen.

Eine große Herausforderung für die Mirabelle Care GmbH ist das schnelle Wachstum. Zuerst wurde ein Pflegedienst und ein Pflegeheim übernommen, dann ein zweites dazu gekauft, anschließend ein drittes übernommen und mittlerweile kommen auch noch viele neue Pflegeheime und der Bereich „betreutes Wohnen“ zum bestehenden Konstrukt.



Daraus leitet sich eine wesentliche Business-Herausforderung ab: Die nötigen IT-Lösungen müssen in allen Organisationseinheiten schnellstmöglich und strukturiert in die bestehende IT-Landschaft eingebunden werden. Damit diese Anforderung erfüllt werden kann, plädierte man bei netzbest für einen IT-Ansatz, der vom Betriebsmodell her als schnell konsumierbare und flexibel hinzubuchbare Services angelegt ist.

Dabei lautete die Devise: Es kommen keine Server bei der Mirabelle Care GmbH zum Einsatz, das Unternehmen benötigt lediglich einen Netzwerkanschluss, also eine passende Internetanbindung. Die Anwendungen und Daten liegen alle im Rechenzentrum von netzbest. Als Endgeräte verwenden die Mitarbeiter der Mirabelle Care GmbH lediglich Thin-Clients mit Bildschirmen – die in einem Mietmodell zur Verfügung gestellt werden. Damit ergibt sich ein leicht zu kalkulierendes Kostenmodell für die IT-Umgebung, das pro Benutzer und pro Monat abgerechnet wird.

Aus technischer Sicht verbinden sich diese Endgeräte ins Rechenzentrum und dort ist alles dann vorkonfiguriert und somit einsatzfähig.

Dazu hat man bei netzbest für jeden Benutzer ein remotes Image angelegt. Wenn neue Standorte und Benutzer dazu kommen, übernimmt man nach einer entsprechenden Beauftragung seitens der Mirabelle Care GmbH bei netzbest das User-Onboarding. Danach können die Anwender sofort mit ihren Applikationen arbeiten.

Flexible Ausbauoptionen

Bei der Mirabelle Care GmbH hat man sich der Kaizen-Philosophie, also der ständigen Verbesserung der Abläufe und Angebote, verschrieben. Damit das nicht nur eine nette Aussage bleibt, muss auch der IT-Bereich für Innovationen offen sein und neuartige Ideen bzw. Geschäftsfelder unterstützen können.

Ein Beispiel für eine Verbesserung für die Heimbewohner ist die Bereitstellung von Internet, Telefonie und Fernsehen, inklusive eines eigenen Kanals für den Pflegedienst. Hier existieren bereits Lösungen von Drittherstellern, die allerdings in das bestehende IT-Gefüge einzubetten sind. Diese Aufgabe, sozusagen ein „IT-Enabling“ für diese Applikation, übernimmt netzbest. Das Unternehmen fungiert quasi als der IT-Leiter von Mirabelle und ist somit der technische Ansprechpartner für den Lieferanten der gewünschten Zusatz-IT-Umgebung.

Erweiterungen, wie sie zum Beispiel bei der Übernahme von weiteren Standorten ins Spiel kommen, werden IT-fokussiert von netzbest betreut: Dazu erstellt der IT-Dienstleister ein technisches Konzept, klärt die Kernparameter, benennt die Kosten und setzt es nach Absegnung durch die Geschäftsleitung von Mirabelle um.

Doch das ist kein traditionelles Projektgeschäft, bei dem man einen hohen Investitionsbetrag plus einige Beraterstunden einkalkulieren muss, sondern eine vertrauensvolle Zusammenarbeit, bei der dann möglichst alles in Form von Services mit monatlichen Kostenbetrag von netzbest umgesetzt wird. Damit kann Mirabelle auch seine Geschäftsvorfälle und Erweiterungen kostenbewusst umsetzen, denn es ist sofort klar, welcher Service wieviel pro Monat kostet.

Allerdings sind in komplexeren Szenarien die Kosten beim Beginn nicht komplett vorhersehbar: Die Kooperation der Mirabelle Care GmbH mit netzbest ähnelt in derartigen Fällen einem agilen Ansatz, bei dem man schnell zusätzliche Services dazu buchen kann, dann wird nach einer kurzen Probierphase entschieden, ob das so gemacht werden soll. Die Erfahrungen aus der Praxis haben gezeigt, dass die Services von Citrix und Microsoft gut in dieses Konzept passen, denn die werden von netzbest veredelt und für den jeweiligen Anwendungsfall passend gemacht.



Endgeräte im Mietmodell

In den meisten Fällen wird der Endgeräteinsatz bei einem Anwenderunternehmen selbst abgewickelt. Dabei müssen die passenden Systeme bestimmt werden, dann geht es um die Auswahl des günstigsten Lieferanten und danach kämpft man im Betrieb mit der Aktualisierung der Systeme – und das bei Abschreibungs- und Lebenszeiten von sechs Jahren. Diese Aufwände fallen bei dem Mietmodell weg, das netzbest für Mirabelle definiert hat.

Bei diesem Mietmodell für Thin-Clients (TC) entscheidet netzbest, wann die Hardware – etwa schon nach vier Jahren – ausgetauscht wird. Somit fallen keine Austauschkosten in Höhe von zigtausend Euro für die Hardware an und zudem muss das Anwenderunternehmen keinen Kostenblock für das Austauschen einplanen, denn diese Aufwände sind bereits von netzbest in den Service „Miet-TC“ eingerechnet.



Die Frage nach genügend Performance

In vielen Unternehmen kommt von den Mitarbeitern das Feedback „meine Applikation ist viel zu langsam“ – darum muss sich dann die IT-Abteilung kümmern. Liegt aber der komplette IT-Aufgabenbereich bei einem Outsourcer wie netzbest kommt ein entsprechendes IT-Governance-Modell zum Einsatz: Dabei überwacht netzbest den Standort und erkennt, wenn die Anbindung zu langsam sein sollte oder viele Paketverluste treten auf. Das wird dann mit dem Auftraggeber besprochen und Lösungsalternativen vorgestellt.

Dabei helfen Erfahrungswerte weiter: Mittlerweile betreut netzbest mehr als 100 Standorte und hat daher auch viel technisches Know-how, welche Probleme auftreten können. Wenn z.B. neue Applikationen ins Spiel kommen, die hohe Anforderungen an die Bandbreite stellen, muss der Auftraggeber eben mehr Leistung nachbuchen. Das ist innerhalb von einigen Stunden machbar. Eventuell kommt man in der Problemsituation aber auch mit einer Lastverteilung zurecht, so dass die Bandbreite optimal genutzt werden kann.

Die Anwendungen bei der Mirabelle Care GmbH stellen keine großartigen Ansprüche in Bezug auf Grafikintensität: Es handelt sich in den allermeisten Fällen um die Datenpflege. Bei Einsatz der Citrix-Technologie fällt pro Session ein Bandbreitenbedarf von 80 bis 100 kBit/s an. Bei einem Pflegeheim mit 200 Bewohnern sind etwa 20 Sessions gleichzeitig offen. Damit kommt man mit einer Anbindung gut hin, die 2 MBit/s liefert. Probleme mit den Latenzzeiten gelten als potenzielle Herausforderungen, doch hier bietet die Citrix-Technologie den Vorteil, dass die Sessions dennoch stabil bleiben und die Anwendungen flüssig laufen.



Die Daten sind sicher

Um die Vertraulichkeit und Sicherheit der Daten zu garantieren, liefert das Terminalserver Konzept die nötigen Ansätze: Die Daten liegen im Rechenzentrum von netzbest, sind somit sicher. Es werden sozusagen nur die Bildschirminhalte auf den TC der Anwender dargestellt und diese Daten im Rahmen eines VPN (Virtual Private Network) verschlüsselt übertragen. Vor Ort – auf dem Endgerät des Anwenders – liegen keine Logik und keine Daten persistent vor.

Bei der Mirabelle Care GmbH handelt es sich um ein junges und innovatives Unternehmen, das sich zum Ziel gesetzt hat, Menschen mit einer eingeschränkten Alltagskompetenz zu unterstützen. Dies geschieht in Form einer häuslichen Versorgung und auch in eigenen Einrichtungen des stationären und ambulanten Wohnens. Das Produkt- und Leistungsangebot gestaltet sich des Weiteren anhand der Vorgaben des SGB V, SGB XI und SGB XII, sowie aktueller Expertenstandards.

Dabei sieht sich die Mirabelle Care GmbH für alle Kunden und Partner als ein zuverlässiger Stamm, so wie der Mirabellenbaum. Dabei gelten die Mitarbeiter als die wertvollsten Wurzeln – das Unternehmen wächst gemeinsam mit Ihnen nach oben.