



CIPHRON

Open Source & Cyber Security Architects

Sportklinik Stuttgart

Success Story

OTRS Update

Bereichsanbindungen

Übergreifende Anbindungen

Übersicht

Auftragsbestandteile



OTRS Update

- ☑ Einrichtung VM mit OS und Software-Stack
- ☑ OTRS Installation und Update
- ☑ Übernahme der dynamischen Felder



Bereichsanbindungen

- ☑ Einrichtung der Queues Status und Mail-Adressen je Mandant
- ☑ Einbindung einer 7-Tage Mandantenstatistik auf dem Dashboard
- ☑ Anlegen von separaten Schließen- und Warten-Modulen je Mandant



Übergreifende Anbindungen

- ☑ Übernahme Kerberos SSO Konfiguration

Sportklinik Stuttgart

Allgemeine Informationen

„Im Mittelpunkt unseres Handelns steht der Sportler und der bewegungsorientierte Mensch.“

Die Sportklinik Stuttgart ist eine Spezialklinik für Leistungs- und Freizeitsportler. Ausgestattet mit 75 stationären Einheiten, bearbeitet die Sportklinik Stuttgart ca. 5000 Fälle bei jährlich steigenden Fallzahlen sowie sinkenden Verweildauern.



Profil

Die Klinik versteht sich als überregionale Fachklinik für orthopädische Chirurgie, Unfallchirurgie und Sportmedizin. Unser Ziel ist es, auf diesem Gebiet zu den Führenden zu gehören, innovativ tätig zu sein und im Zusammenspiel von Diagnostik, Therapie und Nachbehandlung den Qualitäts-Maßstab vorzugeben. Durch das große nationale und internationale wissenschaftliche Engagement unserer Ärzte und einer 100%- Fachkraftquote in der Pflege, die auf Basis pflegewissenschaftlicher Erkenntnisse arbeitet, können wir die Qualität unserer Patientenversorgung nachweislich auf einem hohen Niveau sicherstellen.

Kundenbewertung

Markus Flaig,
stellvertretende IT-Leiter

Besonders gut gefallen hat dem Kunden, Herrn Flaig, dass im Projektverlauf Unklarheiten, die in der Projektierungsphase entstanden sind, gut geregelt und umgesetzt wurden.

Zusammenfassend sieht Herr Flaig das Projekt wie folgt:

„Mit der sehr unkomplizierten und fachlich einwandfreien Zusammenarbeit mit der Firma Ciphron sind wir sehr zufrieden. Auch kurzfristige Anpassungen und Fragen konnten unkompliziert und meist direkt gelöst werden. So macht Dienstleistung Spaß und das Wichtigste, wir konnten unser Problem mit der neu eingeführten OTRS Lösung wie gewünscht lösen. Die weitere Zusammenarbeit mit kleineren Anpassungen und weiteren Prozessabbildungen sind schon in der Planung.

Wichtig für mich war auch immer, dass der IT-Sicherheitsgedanke bei allen Ideen und Lösungsvorschlägen mit bedacht wurde. Es geht nicht darum einfach die Wünsche des Kunden blind zu erfüllen, sondern eine solide und sichere Lösung anzubieten.“

Auftragsbeschreibung

Bedarf & Ablauf

Da der eigentliche Betreuer des OTRS das Unternehmen verlassen hatte und damit die notwendige Linux-Kompetenz (die aktuelle Version 5 von OTRS ist nur unter Linux verfügbar) kurzfristig nicht intern gestellt werden konnte, war der stellvertretende IT-Leiter Herrn Flaig, auf der Suche nach einem auf OTRS spezialisierten Dienstleister.

Die Wahl der Sportklinik Stuttgart fiel aufgrund des preislich und inhaltlich (z. B. Einrichtung Server und Serverdienste) wettbewerbsfähigsten Angebots auf CIPHRON.

1

OTRS Update

Das Update erfolgte reibungsfrei auch weil aufgrund langjähriger Projekterfahrung flexibel auf Abweichungen in der Systemlandschaft eingegangen werden konnte.

2

Bereichsanbindungen

Die Anbindung der Fachbereiche Haustechnik und Medizintechnik erfolgte im nächsten Schritt.

Aus Sicht des Projektleiters Robert Gratza (CIPHRON) war „ein wichtiger zusätzlicher Punkt die Abbildung einer Mandantenfähigkeit nach dem Bild des Kunden. Hierfür wurden bestehende Module des OTRS für die 3 Mandanten des Kunden so angepasst, dass für jeden einzelnen Mandanten eine eigene Konfiguration bei Ticketerstellung auf Kundenseite sowie den Agentenmodulen „Warten“ und „Schließen“ definiert werden kann.“ Bei den Agentenmodulen „Warten“ und „Schließen“ sowie bei den Kundenmodulen handelt es sich um die klassischen Bordmittel, die wiederum um die dynamische Felder abhängig vom Mandanten erweitert worden. Die Umsetzung erfolgte auf „Basis der Grundmodule und mittels Hilfe von ACL's“

3

Widget 7 Tage-Statistik

Abschließend wurde für die genannten Mandanten noch eine 7 Tages Statistik als Widget auf dem Dashboard erstellt.

Dieses Standard Widget wurde mit den Daten der jeweiligen Mandanten für die Agents des jeweiligen Mandanten über die Verteilung entsprechender Rechte eingebundet.

Status

Vergleich vorher/nachher

Status Beginn



In der Sportklinik Stuttgart wird im Quartal 4 2016 ein OTRS 3.3 mit **5 Agenten** eingesetzt. Das System bedient zu diesem Zeitpunkt in erster Linie die Vorfälle, die durch die IT des Hauses abgedeckt werden. Insgesamt wenden sich ca. 250 Mitarbeiter an den Helpdesk der IT.

Zum Jahreswechsel stand die Sportklinik vor der Herausforderung ein Update am OTRS durchzuführen. Grundsätzlich versucht man in der IT alle Anwendungen auf dem aktuellsten Stand zu halten, außerdem sollte künftig die Haustechnik und die Medizintechnik des Hauses über das OTRS bedient werden.

Status Abschluss



Mit Beginn des Einsatzes des aktuellen OTRS und Anbindung der Fachbereiche Haustechnik und Medizintechnik arbeiten nun **11 Agents** auf dem OTRS, aufgeteilt auf **3 Fachbereiche / Mandanten**.

Zukünftige Planung

Künftig plant die Sportklinik Stuttgart noch die Anbindung der internen QM-Fachabteilung mit einem Modul, das es ermöglicht Vorfälle anonymisiert an das System zu senden, sodass weitere Agenten aus dem Fachbereich die Fälle dann weiter verfolgen und bearbeiten können.

**Sie haben Fragen oder
möchten uns gerne
kennenlernen?**

0511. 51 51 33-0

Lassen Sie uns sprechen. Wir freuen uns auf Sie.



CIPHRON

Open Source & Cyber Security Architects

CIPHRON GmbH

Kriegerstrasse • 44 30161 Hannover

+49. (0)511. 51 51 33-0 +49. (0)511. 51 51 33-29

kontakt@ciphron.de

www.ciphron.de