



Platinum-Upgrade erhöht Anwenderzufriedenheit

Citrix Presentation Server Platinum

„ Mit der neuen Application Streaming-Technologie von Citrix konnten wir die Lücke in unserer zentralen IT-Strategie schließen und uns komplett von lokalen Software-Installationen verabschieden.“

Ralf Rennings,
IT-Leiter,
Katholische Kliniken
Ruhrhalbinsel GmbH

Kundennutzen

- Zentrale Administration des gesamten Anwendungsportfolios
- Performante, ausfallsichere Bereitstellung von Applikationen für drei Standorte
- Schneller Wechsel des Arbeitsplatzrechners während einer laufenden Benutzersitzung
- Vereinfachter Umgang mit passwortgeschützten Applikationen
- Proaktives Performance-Management

Die Katholischen Kliniken Ruhrhalbinsel verfolgen mit der Weiterentwicklung ihrer IT-Infrastruktur vor allem ein Ziel: Ärzte, Pflegekräfte und Verwaltungsmitarbeiter sollen bei ihrer täglichen Arbeit soweit wie möglich entlastet werden. Citrix Presentation Server™ Platinum spielt dabei mittlerweile eine Schlüsselrolle: Die eingesetzten Technologien sorgen heute für bessere Performance an den Arbeitsplätzen, einfacheren Umgang mit passwortgeschützten Anwendungen und optimierte Workflows im Alltag.

Die Katholischen Kliniken Ruhrhalbinsel sind 1998 durch den Zusammenschluss von drei Gesundheitseinrichtungen entstanden: Das St. Josef-Krankenhaus in Essen-Kupferdreh, das benachbarte Altenkrankenheim St. Josef und das St. Elisabeth-Krankenhaus in Hattingen-Niederwenigern arbeiten seitdem als leistungsfähiger Verbund zusammen. Zehn Fachabteilungen, zwei Departments sowie die Reha Kupferdreh und eine radiologische Gemeinschaftspraxis als Partner bieten eine medizinische Versorgung auf hohem Niveau. Zu den besonderen Stärken der Katholischen Kliniken Ruhrhalbinsel gehören das Teamwork über alle Abteilungsgrenzen hinweg und die gezielte Spezialisierung: So ist beispielsweise die Plastische Chirurgie eine der größten Abteilungen ihrer Art in Deutschland und die einzige im Krankenhausbedarfsplan vorgesehene Einrichtung in der ganzen Region. Auch Handchirurgie, Unfallchirurgie und Gastroenterologie haben überregionale Bedeutung und ziehen viele auswärtige Patienten nach Essen-Kupferdreh und Hattingen-Niederwenigern. Alle drei Häuser der Katholischen Kliniken Ruhrhalbinsel sind für die hohe Qualität der Pflege und das Engagement der Mitarbeiter bekannt: Bei den Patientenbefragungen des renommierten „Klinik-Führer Rhein-Ruhr“ belegen sie regelmäßig Spitzenplätze.

So wie die Mitarbeiter der drei Gesundheitseinrichtungen den Patienten in den Mittelpunkt aller Aktivitäten stellen, orientiert sich die IT-Abteilung grundsätzlich an den Anforderungen der Anwender: „Wir stehen in ständigem Kontakt mit unseren Benutzern und versuchen, ihnen die Arbeit so einfach wie möglich zu machen“, sagt IT-Leiter Ralf Rennings. „Je weniger Zeit sie für administrative Tätigkeiten benötigen, desto mehr Zeit haben sie schließlich für ihre eigentliche Aufgabe – die Versorgung der Patienten.“

Anwendungen werden schrittweise virtualisiert

Vor rund zwei Jahren beispielsweise musste die IT-Abteilung Performance-Probleme lösen, die die Mitarbeiter im St. Elisabeth Krankenhaus bei ihrer Arbeit beeinträchtigten: Der Standort in Hattingen-Niederwenigern war damals noch über eine 2-Mbit-Standleitung an den zentralen Serverraum in Kupferdreh angebunden, so dass das Krankenhausinformationssystem ORBIS die meiste Zeit über recht schleppend lief. Der Datenaustausch zwischen den lokalen Clients und den Datenbankservern kostete aufgrund der relativ schmalen Bandbreite zu viel Zeit – die Folge waren lange Wartezeiten für die Anwender.

Das Unternehmen

Teamwork und Spezialisierung machen die Katholischen Kliniken Ruhrhalbinsel zum starken Verbund. Die Fachabteilungen des St. Josef-Krankenhauses in Essen-Kupferdreh und des St. Elisabeth-Krankenhauses in Hattingen-Niederwenigern sind mit ihrer hochmodernen Medizintechnik und ihren ausgewiesenen Spezialisten weit über die Rhein-Ruhr-Region hinaus anerkannt. Und das Altenkrankenheim St. Josef in Kupferdreh genießt nicht nur wegen seiner besonderen gerontopsychiatrischen Kompetenz einen sehr guten Ruf. Dabei treten die Mitarbeiter der Katholischen Kliniken Ruhrhalbinsel täglich den Beweis an, dass leistungsstarke moderne Medizin und Pflege auch wohnortnah in persönlicher Atmosphäre möglich sind: Die drei Krankenhäuser belegen regelmäßig Spitzenpositionen bei den Patientenbefragungen des unabhängigen Klinikführers Rhein-Ruhr.



Katholische Kliniken
Ruhrhalbinsel

Ansprechpartner:

Katholische Kliniken
Ruhrhalbinsel
Ralf Rennings
IT-Leiter
Heidbergweg 22-24
D-45257 Essen

Telefon
+49 (0) 201 - 455 -1009
E-Mail
r.rennings@kliniken-
ruhrhalbinsel.de
www.kliniken-ruhrhalbinsel.de



Egal an welchem der 370 Endgeräte sich die Anwender anmelden – sie erhalten stets Zugriff auf ihre persönliche Arbeitsumgebung

erklärt Ralf Rennings. „Zum anderen reduzierte sich für uns der Administrationsaufwand: Wir müssen Anwendungen und Updates nicht mehr auf den Endgeräten in Niederwenigern einrichten, sondern nur noch auf der zentralen Serverfarm. Sogar den Anwendersupport können wir weitgehend von Kupferdreh aus durchführen: Die Citrix-Technologie gibt uns die Möglichkeit, Benutzersitzungen mit Einverständnis des Anwenders zu spiegeln – so können wir Probleme und Fragen lösen, als ob wir selbst am PC des Anwenders sitzen würden.“

Application Streaming für Spezialanwendungen

Im nächsten Schritt stellte die IT-Abteilung das St. Josef Krankenhaus und das angeschlossene Altenkrankenheim auf die zentralisierte Architektur um. Ziel war, auch hier den Aufwand für die Anwendungsbereitstellung zu senken. Allerdings ließen sich nicht alle Applikationen sofort in das Konzept einbinden: Bestimmte Spezialanwendungen wurden weiterhin auf einzelnen Endgeräten betrieben, da sie entweder nicht Terminal-Server-fähig waren oder sich ein zentraler Betrieb aufgrund der geringen Nutzerzahl nicht lohnte. Aus Administratorsicht gab es also weiterhin ein Nebeneinander von zentral bereitgestellten und lokal installierten Anwendungen.

Diese Situation war für Ralf Rennings der entscheidende Grund, die Serverfarm frühzeitig auf Citrix Presentation Server 4.5 zu migrieren: „Mit der neuen Application Streaming-Technologie von Citrix konnten wir die Lücke in unserer zentralen IT-Strategie schließen und uns komplett von lokalen Software-Installationen verabschieden.“

Beim Anwendungs-Streaming mit Citrix Presentation Server werden Applikationen on-demand auf das Endgerät übertragen und dort in einer isolierten Umgebung ausgeführt. Eine lokale Installation der Anwendung findet nicht statt, dennoch ist auch eine Offline-Nutzung der Applikation möglich. Die Isolierung verhindert darüber hinaus mögliche Konflikte mit anderen Applikationen, die auf dem Endgerät verwendet werden.

Hohe Verfügbarkeit, niedriger Administrationsaufwand

Voraussetzung für das Application Streaming ist eine Paketierung der Anwendung: Dabei wird einmalig ein Image der Anwendung mit der vom Administrator gewünschten Konfiguration erstellt. „Die Paketierung sollte idealerweise auf einem frisch installierten PC vorgenommen werden, der mit demselben Betriebssystem läuft wie die Arbeitsplatzrechner“, empfiehlt Ralf Rennings. Die paketierte Anwendung kann anschließend für unterschiedliche Zielsysteme zur Verfügung gestellt werden. Bei allen Updates kommen wiederum die Vorteile der zentralen Architektur zum Tragen: Das Endgerät holt sich beim Start der Anwendung jeweils automatisch das aktuellste Anwendungsprofil vom Server.

„In dieser Situation entschieden wir uns erstmals, eine zentrale Lösung für die Anwendungsbereitstellung einzusetzen“, berichtet Ralf Rennings. Alle Applikationen, die bisher in Niederwenigern auf den lokalen Endgeräten liefen, wurden gemeinsam mit dem IT-Partner ERGO Computersysteme auf fünf Citrix Presentation Server in Kupferdreh verlagert und den Anwendern virtualisiert zugänglich gemacht. Mit den Ergebnis waren Anwender und IT-Verantwortliche gleichermaßen zufrieden: „Zum einen verbesserten sich die Antwortzeiten deutlich, da über das Citrix ICA-Protokoll nur geringe Datenströme übertragen werden“,

Die Katholischen Kliniken Ruhrhalbinsel nutzen die Streaming-Technologie mittlerweile für unterschiedlichste Applikationen: Bereitgestellt werden auf diese Weise zum Beispiel eine Bildbearbeitungs- und Bildverwaltungssoftware, die in der plastischen und ästhetischen Chirurgie benötigt wird, eine EEG-Software für neurophysiologische Untersuchungen sowie das Grafikprogramm Adobe Photoshop. Ralf Rennings ist auch aus Gründen der Ausfallsicherheit von dem Verfahren überzeugt: „Bei einem Hardware-Defekt am Endgerät kann der Anwender innerhalb kürzester Zeit an einem anderen Arbeitsplatz weiterarbeiten, ohne dass wir die Software erst lokal einrichten müssen.“

Schnelle Arbeitsplatzwechsel und Single Sign-On

Wechsel von einem Endgerät zu einem anderen sind im Krankenhausbetrieb aber nicht nur in Notfällen üblich, sondern gehören grundsätzlich zum Alltag von Ärzten und Pflegekräften. Die IT-Abteilung ist heute in der Lage, die Mitarbeiter dabei komfortabel zu unterstützen: Die SmoothRoaming™-Technologie von Citrix Presentation Server ermöglicht es den Anwendern, ihre laufende Benutzersitzung einfach auf ein anderes Endgerät mitzunehmen. Wenn beispielsweise ein Arzt eine Auswertung an einem Rechner im Behandlungszimmer beginnt und sich anschließend an seinem PC im Büro anmeldet, erscheint dort sofort die bereits geöffnete Applikation. Das Schließen und erneute Starten von Anwendungen entfällt – Anwender sparen dadurch Zeit und können nahtlos weiterarbeiten. „Sobald sich der Anwender an einem anderen Rechner anmeldet, wird nicht nur seine Benutzersitzung umgeleitet, der Benutzer wird am bisherigen Arbeitsplatz auch automatisch abgemeldet“, erläutert der IT-Leiter.



Im Krankenhausalltag zählt jede Sekunde – Anwendungen müssen daher schnell und zuverlässig zur Verfügung stehen

mussten die Ärzte in den entsprechenden Software-Dialogen immer wieder zur Bestätigung ihr Passwort eingeben – für diese Zwischenschritte können sie heute den Password Manager nutzen. Das Feedback auf die neue Lösung sei ausgesprochen positiv, berichtet Ralf Rennings: „Manchmal sind es nur zwei, drei Mausklicks, die wir unseren Anwendern bei einem Vorgang abnehmen – aber genau damit entlasten wir sie enorm bei ihren täglichen Routineaufgaben.“

Performance Monitoring mit Citrix EdgeSight

Die Anwenderzufriedenheit weiter zu erhöhen, ist auch das Ziel des nächsten IT-Projekts der Katholischen Kliniken Ruhrhalbinsel: Die Verantwortlichen planen zurzeit die Einführung von Citrix EdgeSight™. Die Performance-Monitoring-Lösung, die ebenfalls Bestandteil der Platinum Edition von Presentation Server ist, gibt den Administratoren Überblick über die Reaktionszeiten und die Verfügbarkeit von Anwendungen aus Sicht des Endbenutzers. „Wir wollen damit schneller auf mögliche Performance-Engpässe reagieren“, sagt Ralf Rennings, „idealerweise bevor die Anwender diese bei ihrer Arbeit überhaupt bemerken.“

Der Zugang zu den Arbeitsplatzrechnern ist durch ein Smartcard-basiertes Authentifizierungsverfahren geschützt. Da einige Anwendungen darüber hinaus ein sekundäres Logon erfordern, setzen die Katholischen Kliniken Ruhrhalbinsel mittlerweile auch den Citrix Password Manager™ ein, der in der Platinum Edition von Presentation Server enthalten ist. Durch den Einsatz der Single Sign-On-Lösung müssen sich Anwender heute nur noch einmal am Netzwerk anmelden – alle anderen Logon-Vorgänge übernimmt für sie der Password Manager. Sehr hilfreich ist dieses Verfahren zum Beispiel bei der Arztbriefschreibung: Bisher

Der Partner

Die ERGO Computersysteme GmbH berät Kunden seit mehr als 15 Jahren hinsichtlich einzusetzender IT-Systeme und Infrastrukturen. Der Werdegang des Unternehmens orientierte sich dabei stets an den aktuellen Marktanforderungen. Ursprünglich als klassisches Systemhaus gegründet, erweiterte ERGO in den letzten Jahren seinen technologischen Fokus und hat sich heute als modernes IT-Beratungsunternehmen mit Kernkompetenzen im Gesundheitswesen und im öffentlichen Sektor etabliert. Leitbild des Unternehmens ist die „Virtual IT-Infrastructure“: Eng gekoppelt an die Anforderungen von Kunden steht das Thema Virtualisierung bei den Lösungsstrategien des Unternehmens an oberster Stelle.



Ansprechpartner:

ERGO
Computersysteme GmbH
Andrea Homann
Geschäftsführung
Alfredstraße 99
D-45131 Essen

Telefon
+49 (0) 201 - 61567 - 0
E-Mail
info@ergo-computer.de
www.ergo-computer.de

Die Herausforderung

Die IT-Abteilung der Katholischen Kliniken Ruhrhalbinsel betreut 590 Anwender an drei Standorten. Zu einer immer größeren Herausforderung wurde in den vergangenen Jahren die Administration des komplexen Anwendungsportfolios, das neben dem Krankenhausinformationssystem ORBIS zahlreiche Spezialapplikationen umfasst. Die Administratoren sind dabei nicht nur für einen sicheren Betrieb und zügige Updates verantwortlich, sondern müssen auch sicherstellen, dass die Benutzer ihre Applikationen so einfach und effizient wie möglich nutzen können.

Die Lösung

Um die Administration zu optimieren und Performance-Probleme zu lösen, stellte die IT-Abteilung zunächst sämtliche Anwendungen für den Standort Hattingen-Niederwienern virtualisiert über Citrix Presentation Server bereit. Später wurden auch die Arbeitsplätze an den anderen Standorten in das Konzept integriert. Durch das Upgrade auf Presentation Server 4.5 Platinum eröffneten sich neue Möglichkeiten: Einige Spezialanwendungen werden mittlerweile mit Application Streaming-Technologie zur Verfügung gestellt, darüber hinaus nutzen die Katholischen Kliniken Ruhrhalbinsel heute Citrix-Lösungen für Single Sign-On und Performance Monitoring.

IT-Infrastruktur

Server:

Citrix Presentation Server 4.5 auf 11 HP Servern mit jeweils zwei Prozessoren, Windows Server 2003, weitere Server für Web Interface, Application Streaming, Citrix Password Manager, Citrix EdgeSight.

Clients:

370 Endgeräte, darunter 20 Notebooks und 100 IGEL Thin Clients.

Bereitgestellte Anwendungen:

ORBIS, Microsoft Office, Adobe Acrobat Reader, Internet Explorer, Dienstplanprogramm und weitere Applikationen als veröffentlichte Anwendungen, Adobe Photoshop, MIRROR Aesthetic Imaging Software, EEG-Software, FileMaker, IMS Technik Verwaltungsprogramm und weitere Anwendungen via Application Streaming.

Netze:

Gigabit Backbone, 100 Mbit an den Arbeitsplätzen, Anbindung der externen Standorte über 2-Mbit- bzw. 50-Mbit-Standleitung.

Citrix Produkte

Citrix Presentation Server™ (künftig: Citrix XenApp™) ist die weltweit meistgenutzte Lösung für virtualisierte Anwendungsbereitstellung in einer zentralisierten und sicheren IT-Architektur. Das Produkt ermöglicht Streaming und Virtualisierung von Applikationen jeder Art. Citrix Password Manager™ ist die Lösung für richtlinienbasiertes, auditing-fähiges Passwortmanagement und Single Sign-On-Zugang zu Windows®, Web- und Hostbasierten Anwendungen, die innerhalb oder außerhalb einer Citrix-Umgebung bereitgestellt werden. Die Citrix EdgeSight™ Produktfamilie ermöglicht die kontinuierliche Performance-Überwachung aller im Unternehmen genutzten Anwendungen sowie automatisierte Last- und Regressionstests in Citrix Presentation Server-Umgebungen.

Über Citrix

Citrix Systems, Inc. (NASDAQ: CTXS) ist der weltweit führende Anbieter von Infrastruktur zur Applikationsbereitstellung. Mehr als 200.000 Unternehmen weltweit verlassen sich auf Citrix, um den Anwendern jede Applikation orts- und zeitunabhängig zur Verfügung zu stellen – mit der höchsten Performance, der größten Sicherheit und den niedrigsten Kosten. Zu den Kunden zählen alle *Fortune* 100 Unternehmen und 99 Prozent der *Fortune* 500 Unternehmen ebenso wie tausende von kleinen und mittleren Unternehmen. Citrix Systems, Inc. hat seinen Hauptsitz in Fort Lauderdale, Florida (USA), und ist mit Niederlassungen in 29 Ländern vertreten. Citrix zählt 7.680 Handels- und Allianz-Partner in über 100 Ländern. Im Geschäftsjahr 2007 erwirtschaftete Citrix einen Umsatz von 1,4 Milliarden US-Dollar. Die Niederlassung für die Vertriebsregion Central Europe (Deutschland, Österreich, Schweiz und Osteuropa) befindet sich in Hallbergmoos bei München. Weitere Informationen finden Sie unter www.citrix.de.

© Copyright 2008 Citrix Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Citrix® einschließlich aller verwandten Logos sind (in den USA und anderen Ländern eingetragene) Warenzeichen bzw. Markenzeichen und Servicemarken der Citrix Systems, Inc. Windows® ist eingetragenes Warenzeichen der Microsoft Corporation. Alle anderen Warenzeichen und Markennamen sind das Eigentum der jeweiligen Besitzer.

G-LP 1154 03/08

The Citrix logo consists of the word "CITRIX" in a bold, black, sans-serif font. The letter "I" is stylized with a dot above it, and the letter "X" has a dot above it as well. A registered trademark symbol (®) is located to the upper right of the "X".