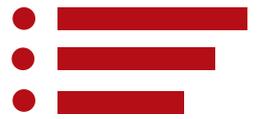


# DOCUSNAP KUNDENFALLSTUDIE



Asklepios Kliniken  
Hamburg GmbH  
*Deutschland*



**„Der Support, so muss man es ganz klar sagen, verdient eine „Eins Plus mit Sternchen“! Schnelle Reaktion, schnelle Rückrufe, schnelle Ergebnisse!“**

Marco Mennenga  
IT-Architekt der  
Asklepios Kliniken  
Hamburg GmbH



## Projektbeschreibung

### Asklepios Kliniken Hamburg GmbH

Die Asklepios Kliniken Hamburg GmbH, Teilkonzern der Asklepios Kliniken GmbH & Co. KGaA, ist mit sieben großen Kliniken und mehr als 14.000 Beschäftigten der größte private Krankenhausverbund an einem Standort in Europa. Als einer der führenden Gesundheitsanbieter Deutschlands arbeitet Asklepios an der Zukunft der medizinischen Versorgung und treibt dabei insbesondere die Digitalisierung voran. Der Konzern setzt von der Terminbuchung und Kontaktaufnahme über die stationäre Behandlung bis zur Organisation von Entlassung, Reha und Nachbehandlung in allen Therapiephasen innovative digitale Anwendungen ein, um die Prozesse zu optimieren und für die Patient:innen zu erleichtern. Erklärtes Ziel von Asklepios ist es, zum digitalen Gesundheitsversorger zu werden, der als „Digital HealthyNear“ die Patient:innen in den Focus rückt und seine medizinischen Angebote an deren Wünschen und Bedürfnissen orientiert. In diesem Kontext ist auch eine professionelle IT-Dokumentationssoftware unerlässlich, zur Überwachung und Optimierung interner Prozesse sowie der Gewährleistung höchster Sicherheit und Stabilität.

Bevor sich die Asklepios Kliniken Hamburg GmbH für die professionelle IT-Dokumentationssoftware Docusnap entschied, wurde die IT-Dokumentation manuell über verschiedene Excel-Listen geführt. Wurden aktuelle Daten über die IT-Infrastruktur gesucht, musste sich Herr Mennenga, IT-Architekt bei der Asklepios Kliniken Hamburg GmbH, auf Excel-Listen, die von den jeweils zuständigen Mitarbeitenden gepflegt wurden, verlassen. Die Pflege dieser war jedoch mit viel Arbeitsaufwand verbunden, weswegen Anfragen zum Stand der Infrastruktur nur sehr zeitverzögert beantwortet werden konnten. Das „kostete vor allem Zeit, aber auch Nerven“, äußerte sich Herr Mennenga. Da die IT-Abteilung der Klini-

ken gängige Arbeitsprozesse regelmäßig hinterfragt und an deren ständiger Verbesserung arbeitet, wurde auch im Bereich der IT-Dokumentation im Jahr 2020 nach einer effektiveren und zeitgemäßen Lösung gesucht.

Aus seiner Zeit als IT-Administrator war Herr Mennenga Docusnap als professionelle IT-Dokumentationssoftware in Erinnerung geblieben, weswegen er die Software auch für die Kliniken in Erwägung zog. „Es war nun etwas Zeit vergangen, was mich aber positiv stimmte, war, dass sich das Produkt entsprechend weiterentwickelt hat“, berichtet er. Ein wichtiges Argument für Docusnap war für Herrn Mennenga, dass die Software alle zentral genutzten Assets und Applikationen der Asklepios Kliniken Hamburg GmbH abdecken kann. Aufgrund der hohen Komplexität der IT der Kliniken und dem daraus unweigerlich resultierenden Customizing, legte er zudem

## DIE ASKLEPIOS KLINIKEN HAMBURG GMBH und Docusnap

### DAS UNTERNEHMEN

Die Asklepios Kliniken zählen zu den führenden privaten Betreibern von Krankenhäusern und Gesundheitseinrichtungen in Deutschland. Die Klinikgruppe steht für eine hoch qualifizierte Versorgung ihrer Patient:innen mit einem klaren Bekenntnis zu medizinischer Qualität, Innovation und sozialer Verantwortung. Auf dieser Basis hat sich Asklepios seit der Gründung vor mehr als 35 Jahren dynamisch entwickelt. Aktuell verfügt der Konzern bundesweit über rund 170 Gesundheitseinrichtungen, in denen im Geschäftsjahr 2020 über 2,6 Mio. Patient:innen behandelt wurden. Das Unternehmen beschäftigt mehr als 67.000 Mitarbeitende.

### DIE AUFGABE

Für einen Krankenhausbetreiber ist es von großer Bedeutung, jederzeit einen Überblick über die gesamte IT-Infrastruktur zu haben. Da im Gesundheitswesen mit sensiblen Patientendaten gearbeitet wird, muss auch eine besonders hohe IT-Sicherheit gewährleistet werden, indem Sicherheitsrisiken

sofort erkannt und entsprechende Maßnahmen ergriffen werden.

### DIE LÖSUNG

Durch den Einsatz der professionellen IT-Dokumentations-Software Docusnap hat die Asklepios Kliniken Hamburg GmbH stets Zugriff auf tagesaktuelle Infrastruktur-Daten, mithilfe derer Anfragen an die IT schnell und präzise beantwortet werden können. Mit Unterstützung des Docusnap Support-Teams wurden Customizings vorgenommen, die den individuellen Anforderungen der Kliniken entsprechen.

### DER NUTZEN

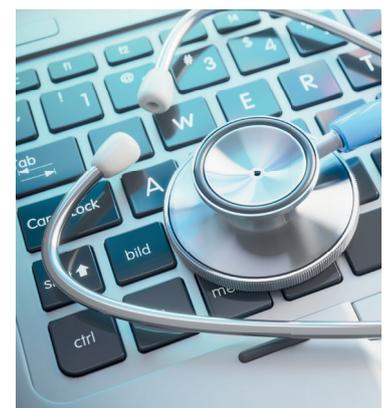
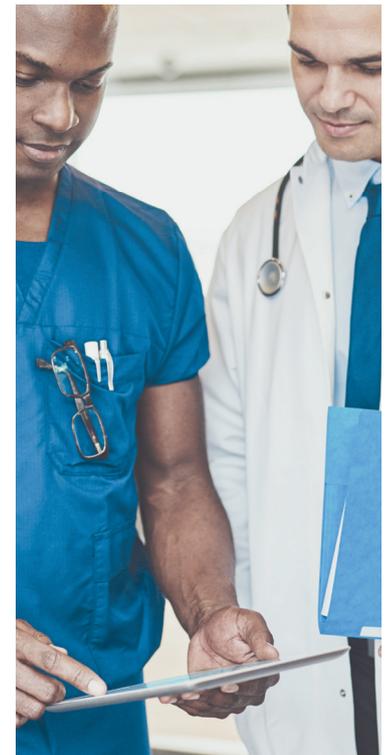
Die stets tagesaktuellen Infrastruktur-Daten, strukturierten Berichte und zahlreichen Analysemöglichkeiten von Docusnap unterstützen die IT-Abteilung der Asklepios Kliniken Hamburg GmbH dabei, für eine stabile und vor allem sichere IT-Umgebung zu sorgen. Die Einführung von Automatisierungen in der IT-Dokumentation sparen Zeit und entlasten die Mitarbeiter.

großen Wert darauf, dass die Software aus einem deutschen Entwicklungshaus stammt, dessen Support immer gut erreichbar ist.

### Einfache und problemlose Implementierung

Die Grundinstallation empfand er als sehr einfach und lief ohne Probleme. Und auch die Mitarbeitenden der IT-Abteilung der Kliniken nahmen die Implementierung von Docusnap durchweg positiv auf. Seitdem wird die Software intensiv im Hauptrechenzentrum der Kliniken für insgesamt 60 große Standorte, die über ganz Deutschland verteilt sind, eingesetzt.

Damit soll aber noch nicht Schluss sein. „Zugegeben, durch die Corona-Krise gab es hier und da auch eine Verschiebung der Prioritäten, ich habe aber die Hoffnung, dass wir im Jahr 2022 im Docusnap-Ausbau noch einmal deutlich drauflegen können und werden“, erklärt Herr Mennenga die Ziele für die Zukunft. Besonders überzeugt hat die IT-Abteilung der Asklepios Kliniken Hamburg GmbH, dass sich mit Hilfe der inventarisierten Infrastruktur-Daten



„...  
**das Controlling  
sicherheitsrelevanter  
Themen [ist], durch die  
Einsparung von Zeit und  
Energie, deutlich effizienter.“**

Marco Mennenga  
IT-Architekt der  
Asklepios Kliniken  
Hamburg GmbH



© Fotocredits: iStock

hervorragende Berichte aus den verschiedensten Datensätzen kombinieren, erstellen und automatisch versenden lassen.

### Support: „Eins Plus mit Sternchen“

„Der Support, so muss man es ganz klar sagen, verdient eine ‚Eins Plus mit Sternchen‘“, zeigt sich Herr Mennenga begeistert. Besonders schätzt er die kurze Reaktionszeit, dass Rückrufe immer schnell kommen und dass auch beim Customizing der Software an die Anforderungen des Unternehmens tatkräftig unterstützt wird. Eine große Herausforderung für die Asklepios Kliniken Hamburg GmbH bestand darin, dass sie mit einer sehr großen VMware Virtual-Desktop-Infrastruktur-Farm arbeiten, die mit sogenannten „Floating Desktops“ läuft. Das bedeutet, dass die bereitgestellten Desktops nicht persistent sind, was wiederum einen sehr großen Pool von Computerkonten im Active-Directory, welche als „Hülle“ für den eigentlichen Thin-Client genutzt werden, bedingt.

Dadurch kam es zu einer fünfstelligen Lizenzanzahl in Docusnap, obwohl die meisten Desktops keine „echten“, verwalteten Geräte darstellten. In Zusammenarbeit mit dem Support von Docusnap konnte jedoch auch diese Problemstellung zufriedenstellend gelöst werden. „Die Kulanz-Regelung seitens Docusnap war wirklich sehr zuvorkommend und wurde unkompliziert und partnerschaftlich umgesetzt.“

### Zeitersparnis mit Docusnap

In der IT-Abteilung der Kliniken sind die Verbesserungen durch den Einsatz von Docusnap bereits nach kurzer Zeit spürbar. Mit Hilfe von Docusnap können Standard-IT-Fragen zum aktuellen Stand nun auf tagesaktueller Datenbasis der Infrastruktur beantwortet werden. Außer-

dem entstand eine gewisse Souveränität in der Abteilung, die es vorher so nicht gab. „Wir haben eine sehr große Serverfarm von ungefähr 6500 virtualisierten Servern, leider einige hundert davon noch unter Windows 2012R2. Deren Umstellungsgrad und -fortschritt kann sich unser CISO nun wöchentlich automatisch als E-Mail in einem schönen PDF-Bericht zustellen lassen, ohne hier selbst noch aktiv werden zu müssen. So ist das Controlling sicherheitsrelevanter Themen, durch die Einsparung von Zeit und Energie, deutlich effizienter“, nennt Herr Mennenga als ein Beispiel für die positiven Veränderungen durch Docusnap. Anderen Unternehmen, die ebenfalls eine IT-Dokumentations-Software einsetzen möchten, gibt Herr Mennenga den Tipp, für eine reibungslose Implementierung zu Beginn Zeit in die Planung dieser zu investieren und sich professionell unterstützen zu lassen.

### Fazit

Durch den Einsatz von Docusnap kann die Asklepios Kliniken Hamburg GmbH viele Verbesserungen erkennen: von der Aktualität ihrer Infrastruktur-Daten bis hin zur vereinfachten Handhabung ihrer IT-Dokumentation. Trotzdem bietet das umfangreiche Funktionsportfolio der Software noch viele weitere Möglichkeiten, die die IT-Abteilung der Kliniken noch einzusetzen planen. „Docusnap kann ich aus unserer Sicht empfehlen! Je größer die Infrastruktur, desto größer würde diese Empfehlung Richtung Docusnap ausfallen“, rät Herr Mennenga. Denn Docusnap entlastet nicht nur die Mitarbeitenden und verschafft dem mittleren Management einen besseren Überblick über seinen Bereich, sondern schafft auch eine solide Faktenbasis für geschäftliche Entscheidungen.



## Kontakt

Docusnap Vertrieb

+49 8033 6978-4000

[info@docusnap.com](mailto:info@docusnap.com)

