

Kundenreferenz Software Asset Management

März 2013

HIRSLANDEN

KLINIK HIRSLANDEN

Kundenprofil:

Die Privatklinikgruppe Hirslanden betreibt 14 Kliniken in 10 Kantonen. Ihre rund 6050 Mitarbeitenden sind in insgesamt über 100 integrierten Kompetenzzentren und über 50 spezialisierten Instituten tätig.

Hirslanden arbeitet nach dem Belegarztprinzip; dieses erlaubt ein äusserst breites Spektrum an spezialisierten medizinischen Leistungen. Als Systemanbieter gewährleistet Hirslanden, dass alle integralen medizinischen Leistungen für den Patienten stets verfügbar sind. Die Kliniken sind mit modernster medizintechnischer Infrastruktur ausgerüstet; Computertomographie (CT) und Kernspintomographie (MRI) sind Standard.

Ausgangslage:

Die ICT von Hirslanden wurde von einem Softwarehersteller aufgefordert, Rechenschaft über ihre Lizenzierungssituation abzulegen. Um dieser Aufforderung möglichst effizient nachzukommen, suchte Hirslanden die Unterstützung eines Unternehmens, das auf Software Asset Management (SAM) spezialisiert ist.

Lösung:

SoftwareONE verfügt über eine unabhängige SAM-Abteilung. Diese überprüft und bereinigt im Kundenauftrag die Lizenzierungssituation und kann Empfehlungen für vorteilhafte Lizenzierungslösungen abgeben.

Resultate:

Mit einem auf drei Monate begrenzten Projekt konnte Hirslanden sich einen Überblick über den Einsatz und die Lizenzierung der betreffenden Software verschaffen und den eingeforderten Compliance-Nachweis erbringen

GESUNDHEITSCHECK FÜR LIZENZEN

Die meisten Lizenzverträge erlauben den Software-Herstellern, von ihren Kunden jederzeit einen Compliance-Nachweis zu verlangen. Die Privatklinikgruppe Hirslanden hat eine solche Aufforderung erhalten und an einen Spezialisten für Software Asset Management delegiert – mit erfreulichen Nebenwirkungen.

Auch in einem Spital wird heute überall am Computer gearbeitet. Die Privatklinikgruppe Hirslanden zum Beispiel, zu der 14 Schweizer Kliniken zählen, setzt eine grosse Vielfalt an Software ein. In der Verwaltung arbeitet Hirslanden mit Microsoft Windows

und den Office-Produkten, die das Unternehmen seit rund fünf Jahren über den Licencing-Spezialisten SoftwareONE beschafft. Daneben kommen im Spitalbetrieb spezielle Produkte für Radiologieinformation, Planung, Labor, Patientendatenmanagement, Klinik-Information und so weiter zum Einsatz. Und schliesslich arbeiten einzelne Mitarbeitende mit Adobe-Produkten: "Diese werden vor allem im Marketing, in diversen administrativen Abteilungen und vereinzelt auch in der ICT verwendet", sagt Gian-Carlo Walther, Leiter ICT-Betrieb der Privatklinikgruppe Hirslanden.

UNERWARTETE POST

Auf den Brief, den Gian-Carlo Walther eines Tages von Adobe erhielt, hatte er mitten in seinem hektischen Alltag nicht gewartet: Der Softwarehersteller teilte mit, man wünsche eine Übersicht über die eingesetzten Adobe-Produkte und die Lizenzierungssituation. Tanja Steimle von SoftwareONE bestätigt, dass grosse Softwarefirmen immer öfter auch kleine und mittelgrosse Kunden auffordern, Rechenschaft über ihre Compliance abzulegen: "Der Lizenzvertrag erlaubt den Softwareunternehmen solche Kontrollen durch einen Review". Die Kunden müssen innerhalb einer gesetzten Frist nachweisen können, dass sie richtig lizenziert sind. Können sie das nicht selber und nehmen sie auch nicht die Dienste eines Spezialisten in Anspruch, könnte der Softwarehersteller als Ultima Ratio eine Revisionsfirma mit einem Audit beauftragen. "Insgesamt summiert sich die Zahl der

Adobe-Nutzenden in unseren 14 Kliniken auf 142 Lizenzen", sagt Gian-Carlo Walther. 142 Lizenzen – das ist zwar nicht viel, doch genau deshalb war es auch nicht so einfach, einen Überblick über die Situation zu gewinnen. "Bei einzelnen Adobe-Produkten lohnte sich eine Paketierung und automatische Softwareverteilung wegen der geringen Anzahl Lizenzen nicht", erklärt der ICT-Betriebsverantwortliche. "Daher wurden diese zum Teil manuell installiert und waren nicht zentral registriert". Eine weitere Herausforderung lag in der Vielfalt der Gruppe; da in letzter Zeit weitere Kliniken dazu gestossen sind und die ICT-Systeme waren noch nicht vollständig integriert. Weil Hirslanden schon seit fünf Jahren mit SoftwareONE zusammenarbeitet, wählte das Unternehmen diesen vertrauten Partner, um den Anforderungen von Adobe mit einem Projekt für das Software Asset Management (SAM) zu entsprechen.

Kundenreferenz Software Asset Management

März 2013

«Für uns war ausschlaggebend, dass das SAM-Team von SoftwareONE unabhängig arbeitet und nicht an die eigene Verkaufsorganisation rapportiert.»

Gian-Carlo Walther, Leiter ICT-Betrieb & Leiter ICT-Betrieb & Stv. ICT & Prozesse von Hirslanden

«Softwarehersteller fordern ihre Kunden immer häufiger auf, Rechenschaft über ihre Compliance abzulegen.»

Tanja Steimle, SAM Consultant bei SoftwareONE

«Da der Aufwand und die Kosten des Reviews nicht budgetiert waren, mussten wir einen rechten Effort leisten, um das Projekt möglichst optimal durchzubringen.»

Gian-Carlo Walther, Leiter ICT-Betrieb & Leiter ICT-Betrieb & Stv. ICT & Prozesse von Hirslanden

Partnerprofil:

SoftwareONE AG ist ein Schweizer Licensing-Spezialist, der Unternehmen und Organisationen mit komplexen Software-Anforderungen bei der Lizenzbeschaffung und beim Software Asset Management (SAM) unterstützt. Als international tätiger Microsoft Large Account Reseller (LAR) führt SoftwareONE die Produkte aller namhaften Hersteller und verwaltet über 5000 Softwareverträge für Kunden auf der ganzen Welt. Das Unternehmen beschäftigt 140 Mitarbeitende an drei Standorten in der Schweiz – in Stans, Wallisellen und Lausanne. Die SAM-Spezialisten von SoftwareONE sind von gängigen Herstellern zertifiziert. Über 1300 Mitarbeiter arbeiten in den USA, in Asien, Lateinamerika und Europa für SoftwareONE.

UNABHÄNGIGKEIT SCHAFFT VERTRAUEN

SoftwareONE Schweiz verfügt über ein spezialisiertes SAM-Team, das jährlich bis zu 90 Projekte durchführt. Die Hälfte davon sind Reviews – mit stark steigender Tendenz. Gian-Carlo Walther sagt: "Abgesehen von unseren positiven Erfahrungen mit SoftwareONE war ausschlaggebend, dass das SAM-Team innerhalb des Unternehmens unabhängig arbeitet. Es ist besonders

vertrauenerweckend, dass nicht intern an die Verkaufsorganisation rapportiert wird". Zwar wurde Hirslanden das SAM-Projekt von einem einzelnen Softwarehersteller aufgelegt, doch man wollte den Anlass gleich nutzen, um sich einen grösseren Überblick zu verschaffen – und dabei Erkenntnis für die künftige Beschaffung von Software zu gewinnen.

UMFASSENDE BERATUNG

Während drei Monaten wurde mit einem speziellen Tool untersucht, welche Software auf den Servern und Clients installiert ist. Gian-Carlo Walther: "Die Leute von SoftwareONE besorgten uns die Software für den Scan, kamen zu uns ins Haus und unterstützten uns beim Konfigurieren und Verteilen". Auf Basis eines monatlichen Auszugs gab das SAM-Team dann Empfehlungen ab. Alle Ergebnisse waren für die Verantwortlichen von Hirslanden auf einem Portal der SoftwareONE ständig einsehbar. "Zum Schluss rieten uns die Spezialisten

von SoftwareONE, welche Version oder Update-Version wir am besten nachlizenzieren", sagt Gian-Carlo Walther. "Nach unserer Einwilligung wurde der Schlussbericht an Adobe gesendet". Damit war für Hirslanden der Nachweis über die Adobe-Lizenzen erbracht. In der Regel wird dieser Nachweis mit Unterstützung eines SAM-Spezialisten durch den Softwarehersteller akzeptiert. Die meisten Softwarehersteller stellen dann ein Zertifikat aus – es garantiert, dass in den nächsten 12 Monaten kein weiterer Review durchgeführt wird.

GROSSER EFFORT

Seitens von Hirslanden waren am Projekt drei ICT-Mitarbeitende sowie mindestens ein Supporter an jedem Standort beteiligt. "Da der Aufwand und die Kosten des Reviews nicht budgetiert waren, mussten wir einen rechten Effort leisten, um das Projekt möglichst optimal durchzubringen", sagt Gian-Carlo Walther. Zum Glück sei die Zusammenarbeit mit SoftwareONE im SAM-Projekt sehr zufriedenstellend verlaufen. Die einzige Schwierigkeit habe jeweils darin bestanden, den Lizenznachweis zu finden,

wenn eine Klinik in der Vergangenheit selbst Software ausserhalb von Volumenzulizenzen eingekauft hatte: "Da musste man dann die CD-Hülle mit dem Lizenzschlüssel und den Kaufbeleg finden". Tanja Steimle von SoftwareONE weiss, wie gross dieser Aufwand ist: "Wir mussten bei anderen Unternehmen schon in die Lagerräume hinabsteigen, um Softwareschachteln zu suchen".