

# Kundenreferenz Charité

## AKI bringt das Druckmanagement der Charité auf Vordermann

AKI PrinTaurus überwacht Drucker unter SAP und Windows und verhindert Downtime

### Der Kunde

Die Charité Universitätsmedizin Berlin ist eine der größten Universitätskliniken Europas und weltweit bekannt. Die gemeinsame Einrichtung der Freien Universität Berlin und der Humboldt-Universität zu Berlin betreibt Forschung, Heilung sowie Lehre auf internationalem Spitzenniveau. Über die Hälfte der deutschen Nobelpreisträger für Medizin und Physiologie stammen aus der Charité, beispielsweise Robert Koch und Paul Ehrlich. Die Charité behandelt pro Jahr circa eine halbe Million Fälle ambulant und über 130.000 Fälle stationär. Mit 14.500 Mitarbeitern, über 7.000 Studenten und mehr als 3.000 Betten erwirtschaftet das Klinikum rund eine Milliarde Euro Umsatz pro Jahr und ist damit einer der größten Arbeitgeber Berlins.



- **Branche**  
Gesundheitswesen
- **Aufgabe**  
Output-Management für Druckaufträge inklusive Monitoring
- **Top-Herausforderung**  
Einbindung von Windows- und SAP-Systemen
- **Lösung**  
AKI PrinTaurus Commander und PrinTaurus for ERP-Systeme
- **Top-Nutzen**  
Viel geringerer administrativer Aufwand, Helpdesk löst Druckprobleme unter SAP

### Die Aufgabe

Der Campus der Berliner Charité verteilt sich auf insgesamt vier Standorte mit über 100 Kliniken und Instituten. Dort sind ungefähr 3.300 Drucker verschiedener Hersteller im Einsatz – darunter auch spezielle Etikettendrucker, Formulardrucker für die Apotheke und einige Multifunktionsgeräte. Pro Tag fallen im Klinikum ungefähr 25.000 Ausdrücke an. Einige Bereiche – wie die Rettungsstellen – haben ein prozesskritisches Druckvolumen, ausfallsicheres Drucken ist hier unverzichtbar. „Besonders die Nadeldrucker, die für den Druck von Etiketten und Barcodes verwendet werden, sind prozesskritisch“, sagt Holger Herzog, Leiter Abteilung System Geschäftsbereich IT. Beispielsweise müssen Laborproben sofort mit Patientendaten etikettiert werden. Anhand von Barcodes lassen sich alle Informationen über Patienten abrufen. So können sie bei einem Stationswechsel schnell identifiziert und zügig weiterbehandelt werden. Die Medikamentenbestellung läuft ebenfalls zentral über das Drucksystem. „Kommt ein Druckvorgang doppelt an, werden Medikamente doppelt verpackt und ausgeliefert – das verursacht unnötige Kosten“, so Holger Herzog.

Die bisher von der Charité selbst entwickelte Druckmanagementlösung war äußerst wartungsintensiv, und es fehlte ein zentrales Management der Drucker. Die Charité nutzt Drucker unter Windows und unter SAP. Die „SAP-Drucker“ mussten unter UNIX-Spool, die „Windows-Drucker“ unter Windows-Printservern eingerichtet und gemanagt werden – von verschiedenen Teams. Eine einfache Eskalation bei Druckerproblemen – Fehleranzeige. Neben dem doppelten Wartungsaufwand verursachten vor allem die „SAP-Drucker“ Probleme: Es gab nur nichtssagende Fehlermeldungen und für das Troubleshooting waren weitreichende Berechtigungen nötig. Die hatten allerdings nur wenige Mitarbeiter. „Im Zweifel wurden diese Kollegen nachts um drei Uhr aus dem Bett geholt – auch wenn nur das Papier ausgegangen war.“ Für solche Probleme ist eigentlich der Helpdesk da. „Viele Anwender interpretierten einen fehlerhaften Druckvorgang aber gleich als Ausfall des zentralen SAP-

Systems“, so Holger Herzog. Selbst das Beheben kleinster Druckerprobleme dauerte einfach zu lange.

Anfang des Jahres 2009 tauschte die Charité die zentrale SAP-Infrastruktur und einen Großteil der PCs und Drucker aus. In diesem Zusammenhang stellte sich die Frage, das alte System zu portieren oder mit einer neuen Lösung zu standardisieren.

## Die Lösung

Die Charité entschied sich für ein neues Druckmanagementsystem. Zentrale Herausforderung war, den Windows-Druck und den SAP-Druck unter einen Hut zu bringen. Die Wahl fiel auf die modular aufgebaute, SAP- und Microsoft-zertifizierte PrinTaurus-Lösung von AKI, die sich durch eine besonders gute SAP-Integration und eine einheitliche Administrationsumgebung für alle Systeme auszeichnet. Ein Single-Point-of-Control ist die zentrale Anlaufstelle für Verwaltung und Administration, bei der die Charité einen Überblick über die gesamte Druckumgebung hat. Probleme und Konflikte werden in der GUI angezeigt und können mit intuitiven Assistenten systemübergreifend behoben werden. „Unter der administrativen Oberfläche von AKI sehen wir, ob nur Papier fehlt oder es sich staut“, freut sich Holger Herzog. „Wir können den Nutzer anrufen und ihn bitten, das Blatt aus dem Drucker zu nehmen. Damit sparen wir uns den Weg auf die entsprechende Station.“ Vor allem im Support gab es riesige Fortschritte: „Es hat eine Verschiebung der Verantwortlichkeiten gegeben, hin zu einem First-Level-Support. Der Helpdesk kann sich auf den Drucker schalten und Standarddruckprobleme direkt lösen – erstmals auch im SAP-Umfeld.“ Tiefgreifende Rechte braucht der Helpdesk dafür nicht, und das Betriebsteam der zentralen SAP-Systeme muss nur bei Systemproblemen eingreifen. Alle Probleme werden effektiv und ohne Reibungsverluste gelöst, zudem gibt es jetzt definierte Prozesse. „Früher hat keiner gemerkt, wenn ein Kollege stundenlang ‚basteln‘ musste.“ Heute ist die Bearbeitung der Probleme nachvollziehbar. „Wird ein Ticket weitergeleitet, haben wir heute kein Schweigen im Walde mehr. Jeder Mitarbeiter sieht auf der Administrationsoberfläche den gegenwärtigen Bearbeitungszustand.“ Besonders freut sich Holger Herzog über die Feedback-Quote in der Charité zum Thema Drucken: „Wir bekommen jetzt weniger Störmeldungen von den Anwendern. Alles läuft sehr gut. Das System wird gar nicht bemerkt.“

Anderen Unternehmen empfiehlt Holger Herzog eine stufenweise Umsetzung: „Das ist gerade bei einem Projekt einer solchen Größenordnung wichtig.“ Zu Beginn der Implementierung kam es zu einigen Problemen, denn bei der Umstellung waren mehr kritische Prozesse betroffen als zunächst erwartet. Die Charité konnte jedoch sämtliche Fallstricke mithilfe der Spezialisten von AKI analysieren und beheben. „Seitdem die letzten kritischen Drucker produktiv mit dem System arbeiten, läuft alles wie am Schnürchen“, stellt Holger Herzog zufrieden fest und resümiert: „Wir haben jetzt alle Drucker unter allen Systemen

„Die Integration von Windows- und SAP-Druck unter AKI PrinTaurus ermöglicht uns eine effektivere Bearbeitung von Druckproblemen bereits bei der Störungsannahme.“



**Holger Herzog**  
Leiter Abteilung System Geschäftsbereich IT,  
Charité – Universitätsmedizin Berlin

stets im Blick. Der Helpdesk bearbeitet und löst Druckprobleme heute deutlich schneller. Viele potenzielle Probleme können wir gar proaktiv lösen – andere Hürden überspringen wir jetzt mit höchster Effektivität. Und nächtliche Störanrufe gehören endlich der Vergangenheit an.“

## Der Nutzen

- Single-Point-of-Control – zentrale Administration aller Drucksysteme
- Überwachung der kompletten Druckumgebung über unterschiedliche Betriebssysteme hinweg
- Helpdesk löst Druckprobleme schneller – jetzt auch unter SAP
- Im Problemfall sehr schnelle qualifizierte Eskalation an die verantwortlichen Teams



### Weitere Informationen unter:

AKI GmbH • Berliner Platz 9 • 97080 Würzburg  
Tel.: +49 (0)931 32155-0 • Fax: +49 (0)931 32155-99  
www.aki-gmbh.com • info@aki-gmbh.com