



prisma zur Softwareverteilung und Fernwartung

Der Auftraggeber

1978 als Christoffer GmbH in Hannover gegründet, im Jahr 1989 in die MEDISTAR Praxiscomputer GmbH umfirmiert, entwickelt und vertreibt MEDISTAR seit mehr als 20 Jahren Software-Lösungen für niedergelassene Ärzte.

MEDISTAR bietet über die Basisfunktionalitäten eines Arztsinformationssystems hinaus zahlreiche Module, Erweiterungen, Facharztlösungen und eine MVZ-Lösung. Zum umfangreichen Angebot gehört die Möglichkeit, regelmäßig Updates der Software zu beziehen und die Pharma-Datenbank zu aktualisieren.

Die Ausgangslage

Um bei der späteren Abrechnung mit den Krankenkassen Unstimmigkeiten vorzubeugen, sind Arztpraxen darauf angewiesen, ihre Pharma-Datenbank regelmäßig zu aktualisieren. Der alte Prozess sah dazu vor, quartalsweise eine CD-Rom zu verschicken. Das ist allerdings aufwändig, unflexibel und teuer. Ein – weitestgehend automatisierter – Prozess des Online-Updates ist einfacher, schneller und wesentlich komfortabler.

Für erhöhten Komfort für die Anwenderinnen und Anwender plante MEDISTAR auch, eine Fernwartung einzuführen. Allerdings werden an die Sicherheit der Fernwartung besondere Anforderungen gestellt, da es sich bei den Patientendaten um sensible Daten handelt.

MEDISTAR forderte daher von der Fernwartungssoftware einerseits, jede Fernwartungssitzung vollständig zu dokumentieren, andererseits muss eine rigide Handhabung der Zugriffsrechte vor Datenmanipulationen und unerlaubten Zugriffen schützen.

Die Projekte

Für das „Online Update“ hat NTT DATA bei MEDISTAR das Produkt „prisma web|logistics“ implementiert. Prisma web|logistics ist webbasiert und stellt den Anwenderinnen und Anwendern auf einem zentralen MEDISTAR Server einen personalisierten Downloadbereich zur Verfügung. Wurde dezentral der Up- und Downloadmanager einmal installiert, läuft der Prozess des „Online Update“ automatisiert im Hintergrund über eine bestehende Internetverbindung. Da das Interface von prisma|web logistics HTML basiert ist, lassen sich alle Inhalte mit einer Standard 128 Bit SSL-Verschlüsselung vor fremdem Zugriff schützen.

Auch die Fernwartung ist so an MEDISTARS Corporate Design angepasst, dass sie von den Anwenderinnen und Anwendern gar nicht als separate Lösung wahrgenommen wird. Sie bildet MEDISTARS Prozesse ab, ohne sie durch starre Vorgaben einzuschränken. Um unberechtigte Zugriffe auszuschließen, muss sich die Fernwartung bei der Einwahl in das System und bei Funktionsübergabe von den Nutzerinnen bzw. Nutzern des fernzuwartenden Clients autorisieren lassen. Jede Fernwartungssitzung kann einerseits am Monitor des PCs verfolgt werden, der sie in Anspruch nimmt. Andererseits zeichnen der Client und MEDISTAR jede Sitzung vollständig auf. Diese Aufzeichnung kann wie ein Video abgespielt werden.

„Online Update“ macht es den Praxen sehr einfach, ihre Pharma-Datenbank zu aktualisieren, auch Software-Updates und Patches sind auf diesem Weg einfach und schneller verfügbar als per CD-Versand. Außerdem entfallen umständliche Installationsaufgaben für das Praxispersonal, das sich dank dieser Entlastung auf seine fachlichen Aufgaben konzentrieren kann. Die nachfolgende Graphik illustriert die Softwareverteilung bei MEDISTAR:



Abb.: prisma web|logistics bei MEDISTAR



Das Ergebnis

Die Fernwartung liefert zusätzlich einen signifikanten Beitrag, MEDISTARS Serviceangebot an die Anwenderinnen und Anwender noch mehr zu erhöhen, weil im Bedarfsfall sofort und ortsunabhängig fachlich kompetente Hilfe geboten wird. Mehr noch: Mit den Aufzeichnungen wird nicht nur der Dokumentationspflicht genüge getan. Bei wiederkehrenden Problemen können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Supports aus der Aufzeichnung der vorherigen Sitzung(en) sehen, wie bislang vorgegangen worden war. Damit hat das gesamte Support-Team den gleichen Kenntnisstand - ohne irgendwelche Verständigungsschwierigkeiten und unabhängig davon, wer die vorherigen Sitzungen betreut hat. Auch für Schulungszwecke steht so Material zur Verfügung, das reale Fälle wiedergibt. Alle diese Punkte tragen dazu bei, dass die Fernwartung genau die Art von Unterstützung bietet, die erwartet wird. Das spart Kosten, Arbeitszeit und ist schlicht und einfach sehr komfortabel – das erhöht auch die Kundenzufriedenheit.

MEDISTAR über prisma:

Dirk Bräuniger, Bereichsleiter Technik / Plattformprodukte bei MEDISTAR: „Als Bereichsleiter erwarte ich eine Fernwartungslösung, die sicher ist, sich unseren Prozessen anpasst und mit der wir schnell und unkompliziert helfen können. Und ich erwarte über das Produkt hinaus ein Unternehmen, das uns dauerhaft unterstützt, als Ansprechpartner an unserer Seite bleibt und sich auf uns einstellt. Deshalb arbeiten wir seit Jahren mit NTT DATA, und das hat sich bestens bewährt.“

Ihr Ansprechpartner:

Volker Krischke
Head of prisma Consulting
Tel.: +49 7243 346-1265
Volker.Krischke@nttdata.com

Über NTT DATA

NTT DATA ist ein führender Anbieter von Business- und IT-Lösungen und globaler Innovationspartner seiner Kunden. Der japanische Konzern mit Hauptsitz in Tokio ist in über 50 Ländern weltweit vertreten.

Der Schwerpunkt liegt auf langfristigen Kundenbeziehungen: Dazu kombiniert NTT DATA globale Präsenz mit lokaler Marktkenntnis und bietet erstklassige, professionelle Dienstleistungen von der Beratung und Systementwicklung bis hin zum Outsourcing.

Weitere Informationen finden Sie auf de.nttdata.com