

HEIDELBERG ENGINEERING

SCHNELLE DIAGNOSE UND SICHERE PROBLEMLÖSUNG OHNE VORORTEINSATZ
HIGHTECH-ANBIETER FÜR MEDIZINTECHNIK SETZT BOMGAR REMOTE SUPPORT EIN



„Wir haben schon relativ früh auf Remote Support umgestellt, um unsere Betriebsabläufe zu optimieren, und mit Bomgar erreichen wir ein durchgängig hohes Sicherheitsniveau.“

ANDREAS KECK



Heidelberg Engineering ist ein auf Medizingeräte spezialisiertes Unternehmen, das hochwertige technische Produkte für die augenheilkundliche Diagnostik entwickelt, herstellt und weltweit vertreibt. Der technische Kunden- und Partnersupport läuft vom deutschen Hauptsitz aus bevorzugt per Fernzugriff auf die diagnostischen Geräte sowie Datenmanagementlösungen für Praxen und Kliniken. Zur Durchsetzung höchster Sicherheitsstandards im produktiven Betrieb nutzt Heidelberg Engineering die Fernzugriffslösung Bomgar Remote Support.

Medizinische Geräte von Heidelberg Engineering werden weltweit von Augenärzten und Optometristen zur Erkennung und Verlaufskontrolle von Augenerkrankungen eingesetzt und gehören seit vielen Jahren zum Standard in der Forschung und in der klinischen Diagnostik. Ein 17köpfiges Team kümmert sich um den technischen Service in Deutschland und Luxemburg. „Vom Hauptstandort Heidelberg aus leisten wir den First-Level-Support für deutsche Endkunden“, erläutert Andreas Keck, Leiter Service und Support Headquarters. „Von hier aus läuft auch der weltweite Second-Level-Support für unsere Händler und Niederlassungen.“

HERKÖMMLICHE REMOTE-ACCESS-TOOLS MIT COMPLIANCE-RICHTLINIEN ÜBERFORDERT

Die Umsetzung von Gesetzesvorgaben beim Umgang mit Patienten- und Bilddaten sowie klinischen Befunden war ein wichtiges Entscheidungskriterium gewesen, als die US-Niederlassung im Jahr 2010 eine Hardware-Appliance von Bomgar installierte. In erster Linie ging es hier um die Einhaltung von HIPAA-Kriterien und anderen Standards für elektronische Transaktionen im Gesundheitswesen, die mit (kostenlosen) Remote-Access-Programmen nicht abgedeckt werden konnten. Im Unterschied zu anderen Lösungen wird bei Bomgar der gesamte Sitzungsdatenverkehr zentral gesteuert und protokolliert. Sensible Daten bleiben so hinter der Firewall und sämtliche Remote-Zugriffe können von der Appliance aus verwaltet werden.

Nach Rücksprache mit den Kollegen in den Vereinigten Staaten entschied sich auch die deutsche Zentrale zum Wechsel von herkömmlichen Anwendungen auf eine Enterprise-Lösung. Seit Mitte 2015 hat sich Heidelberg Engineering verschiedene Optionen angeschaut und sich im Anfang 2016 aus Gründen der Sicherheit und insbesondere der lokalen Datenhaltung für Bomgar entschieden. Im Unterschied zu den US-Kollegen fällt die Wahl indes auf eine virtuelle Bomgar-Appliance.

WEISSE WESTE BEIM DATENSCHUTZ

Nach nur knapp drei Monaten wurde Bomgar nach Implementierung, Integration sowie vorbereitenden Prüfungen und Testläufen in den Produktionsbetrieb überführt. „Der Rollout verlief recht problemlos“, bilanziert Andreas Keck. „Wie bei jedem IT-Projekt gab es auch hier ein paar kleinere Dinge, die wir mit den technischen Ansprechpartnern bei Bomgar schnell klären konnten.“ Nach den guten Erfahrungen haben wir den Standort in der Schweiz bereits umgestellt und es folgen als nächstes England und dann Niederlassungen in weiteren Ländern.“



Hauptpunkt für den Wechsel auf eine einheitliche Lösung ist der Datenschutz. Bei der Bearbeitung von technischen Supportfällen an den medizinischen Hightech-Geräten sind zwangsläufig sensible Patienten- und Kundendaten eingebunden. Datenschutzrechtlich besonders geschützte Informationen dürfen grundsätzlich nicht eingesehen, unverschlüsselt weitergeleitet oder gar außerhalb der EU gelagert werden. Die Bomgar-Appliance ist vollständig in das Firewall-Konzept im Unternehmen integriert und unterstützt die Sicherheitspolicies, so dass Daten nicht über Drittserver geroutet werden müssen.

Die Kommunikation mit den Endanwendern über Chat oder die Zusammenarbeit mit Technikern erfolgt dabei unter Einhaltung strengster Sicherheitsvorgaben. Im Rahmen der Support-Sitzungen lassen sich alle Details aufzeichnen, die für Auditierungszwecke benötigt werden. Detaillierte Berichte und sogar Videoaufzeichnungen geben nachträglich einen Einblick in die Support-Aktivitäten, wobei sich Sitzungen auch in Echtzeit überwachen lassen. Zur Einhaltung von Datenschutzanforderungen sind dabei alle Sitzungsdaten durch SSL-Verschlüsselung geschützt.

GUTER SERVICE IST DIE HALBE MIETE

Neben den geforderten Sicherheitskriterien war das Servicethema ein wichtiger Aspekt bei der Produktauswahl. „Funktionen wie Screensharing, Chat-Support und File Transfer helfen uns dabei, die Produktivität unserer Mitarbeiter zu verbessern“, kommentierte Andreas Keck. „Mit der Jumpoint-Technologie von Bomgar ist dabei auch der Support von Medizingeräten ohne Aufbau eines VPNs sicher und einfach möglich.“

Die Jumpoint-Technologie von Bomgar konfiguriert einen Rechner mit Internetzugang im Kundennetzwerk als Ausgangspunkt für weitere Verbindungen nach innen. Über den sicheren Remote-Zugang lassen sich also weitere Zielsysteme ohne direkten Internetzugang ansteuern. Die Jumpoint-Technologie macht gewissermaßen Karriere bei Heidelberg Engineering, denn der IT-Abteilung gefällt das Tool so gut, dass sie es mittlerweile fast ausschließlich für interne Zwecke nutzen. Im Vergleich zu RemoteDesktop ist der Bedienungskomfort wesentlich besser und der Anwender ist nun auch in der Lage die Fehlersituation zu zeigen, da der Anwenderbildschirm nicht mehr gesperrt wird. Dadurch müssen die IT-Administratoren beim In-House-Support deutlich weniger durch das Gebäude laufen und sparen wichtige Zeit.

Am IT-Service-Desk wiederum ist Bomgars Collaboration-Technologie extrem wichtig, die eine effektive Einbindung aller erforderlichen Ressourcen zur Behebung eines Vorfalls erlaubt. Dies führt zu einer höheren Erfolgsquote beim Erstsupport, weniger Eskalationen und kürzeren Behebungszeiten. Im Ergebnis verzeichnet Heidelberg Engineering weniger Vor-Ort-Besuche, die bei technischen Fragen zuvor kaum vermeidbar waren. „Unsere

Supportmitarbeiter können während der Sitzung mitverfolgen, was getan wird.“, bemerkt Andreas Keck. „Durch Remote Access können wir schneller helfen, sparen also neben den Anfahrtkosten auch bei der Problemlösung wertvolle Zeit.“

DIAGNOSE, KONTROLLE, PROBLEMBEHEBUNG

Zur Vermeidung kostenintensiver Vor-Ort-Termine laufen die meisten Supportfälle bei Heidelberg Engineering remote ab. „Wir haben schon relativ früh auf Remote Support umgestellt, um unsere Betriebsabläufe zu optimieren, und mit Bomgar erreichen wir ein durchgängig hohes Sicherheitsniveau.“ Mit der Bomgar Remote Support Appliance ersetzt Heidelberg Engineering veraltete Remote-Access-Tools durch eine umfassende Enterprise-Lösung, die auf die Anforderungen sicherheitsbewusster Support-Organisationen ausgelegt ist. Bomgar ermöglicht Support-Technikern den Zugang, die Diagnose, Kontrolle und die Problembehebung und hilft gleichzeitig bei der Umsetzung gesetzlicher und branchenspezifischer Compliance-Vorgaben.

ÜBER HEIDELBERG ENGINEERING:

Heidelberg Engineering ist ein auf Bildgebungslösungen spezialisiertes Hightech-Unternehmen, das diagnostische Geräte für die augenheilkundliche Praxis entwickelt, herstellt und vertreibt. Produkte von Heidelberg Engineering werden weltweit von Augenärzten und Optometristen zu Augenuntersuchungen auf Krankheitsanzeichen und bei positivem Befund zur Verlaufskontrolle eingesetzt. Zu den Kerntechnologien des Unternehmens gehören konfokale Mikroskopie, Laser-Scanning, optische Kohärenztomographie, softwaregestützte Bildauswertung und IT-Lösungen zum Bilddatenmanagement. Heidelberg Engineering ist ein Unternehmen mit Hauptsitz in Heidelberg, Deutschland. Das Unternehmen vertreibt seine Produkte in den meisten Ländern der Welt über ein Netz von Tochtergesellschaften und Vertriebspartnern. www.heidelbergengineering.com



ÜBER BOMGAR

Bomgar bietet Remote Support- und Privileged Access Management-Lösungen, die sich durch eine sehr leistungsfähige und sichere Architektur auf Appliance-Basis auszeichnen. Mit Bomgar erzielen Unternehmen Effizienz- und Performancesteigerungen, indem sie sicheren und ortsunabhängigen Support-Zugriff auf nahezu jedes IT-Gerät oder -System schaffen — sowohl für Windows-, Mac- und Linux-Rechner als auch Android-, BlackBerry-, iOS- und andere Mobilgeräte. Mehr als 12.000 Firmenkunden in über 65 Ländern nutzen die Remote Support-Plattform von Bomgar, um die Anwenderzufriedenheit zu steigern und Kosten zu senken. Bomgar befindet sich in Privatbesitz und unterhält Niederlassungen in Atlanta, Jackson (Mississippi), Washington D.C., Frankfurt, Paris und London. Besuchen Sie Bomgar auf www.bomgar.com/de

