

Everything-as-a-Service Rundum IT-Betreuung für die Alterszentren Zug

Die privatrechtliche Stiftung Alterszentren Zug betreut an drei Standorten Seniorinnen und Senioren. Sie setzt sich dafür ein, dass betagte Menschen möglichst lange ein selbstbestimmtes Leben führen können. Eine hochverfügbare IT-Infrastruktur ist Voraussetzung für die professionelle Erfüllung des Leistungsauftrags der Stadt Zug. Scheuss & Partner begleitete die Alterszentren bei der Konzeption und Einführung der neuen Infrastruktur und stellt seither den 24/7-Betrieb sicher.

GATT-Ausschreibung zur Evaluation eines neuen IT-Dienstleisters

Aufgrund der künftigen Ausrichtung ihres bisherigen IT-Partners, suchten die Alterszentren Zug (AZZ) einen neuen IT-Partner. In Zusammenarbeit mit einem externen Berater wurde ein Pflichtenheft ausgearbeitet und ausgeschrieben. Nach der Präsentation vor dem Stiftungsrat bekam Scheuss & Partner den Zuschlag. Ausschlaggebend waren die Erfahrung mit Nonprofit-Organisationen und mit Institutionen im Gesundheitswesen sowie mit den in dieser Branche eingesetzten Fachapplikationen. Ausserdem bietet Scheuss & Partner einen 24/7-Pikettdienst mit persönlicher Erreichbarkeit der zuständigen System Engineers und bot ein Ausbildungsprogramm für die rund 320 Mitarbeitenden der AZZ an. Die richtige Entscheidung, freut sich Alice Züger, Leitung Zentrale Dienste: «Scheuss & Partner überzeugte bei der Migration ebenso wie in der täglichen Zusammenarbeit. Wir werden kompetent, zuvorkommend und vorausschauend beraten und betreut.»



«IT-Projekte sind immer eine Herausforderung. Weil ich mit Scheuss & Partner auch kritische Situationen sachlich und lösungsorientiert meistern kann, empfehle ich das Unternehmen unbedingt weiter.»

Alice Züger, Leitung Zentrale Dienste
Alterszentren Zug



«Unsere Stärke ist, Modernes mit Bewährtem zusammenzubringen und genau die Lösung masszuschneiden, die dem jeweiligen Kunden am besten dient. So begeistern wir langfristig.»

Sinan Sital, Mitglied GL und Leiter Cloud Services
Scheuss & Partner AG

Ausgangslage

- Evaluation eines neuen IT-Partners für IT-Infrastruktur, Microsoft Cloudlösungen und 24/7-Betrieb
- Modernisierung der Arbeitsplätze, auch aufgrund neuer Bedürfnisse nach mobilem Arbeiten
- Hoher Schulungsbedarf von rund 320 z.T. nicht IT-affinen Mitarbeitenden
- Wunsch nach einem Partner mit Erfahrung bei NPOs, im Gesundheitswesen sowie mit den entsprechenden Fachapplikationen und Softwareanbietern

Lösung

- Engineering einer Lösung, die die Bedürfnisse der AZZ perfekt abdeckt
- Einige virtuelle Server, unter anderem mit Exchange-, Fileserver und Datenbanken aus den Schweizer Rechenzentren von publiccloud
- Endgeräte, Server, Speicher, Backup, Netzwerk, Security etc. als Service zu einem monatlichen Festpreis
- Microsoft 365 und insbesondere Microsoft Teams als internes Kommunikationsmittel
- Einbindung der Fachapplikationen wie LOBOS, POLYPOINT, easyDOK etc.
- HIN-Gateway als Schnittstelle zum HIN-Netzwerk
- Planung und Durchführung eines passenden Schulungskonzepts

Resultat

- Reibungslose Migration einer Infrastruktur, die durchgehend im produktiven Betrieb ist
- Gute Vorbereitung der Mitarbeitenden auf die Umstellung, daher gute Akzeptanz der neuen Umgebung
- Stabil funktionierende Infrastruktur sowie Sicherheit durch den 24/7-Pikettdienst
- Gute Basis, um die Installation schrittweise weiterzuentwickeln



Pilotierung und Schulung als Erfolgsmodell

Eine Pilotgruppe von Mitarbeitenden aus den verschiedensten Bereichen testete die neue Installation weit vor dem Go-live auf Herz und Nieren. Aufgrund des erstellten Testprotokolls wurde die Infrastruktur perfektioniert.

Wie gewinnbringend eine neue IT-Installation ist, hängt massgeblich davon ab, wie gut sie von den Mitarbeitenden angenommen wird. Parallel zur Pilotierung entwickelte Scheuss & Partner in Zusammenarbeit mit Alice Züger das Schulungskonzept und die Schulungsunterlagen. Ein grosses Anliegen war das Abholen der nicht unbedingt IT-affinen Anwenderinnen und Anwender. Es wurde ein Schulungsraum eingerichtet, in welchem alle rund 320 Mitarbeitenden mit ihren Laptops auf die Umstellung vorbereitet wurden. Es ging darum, die Mitarbeitenden auf dem Weg in die neue Infrastruktur zu begleiten und ihnen den Einstieg möglichst einfach zu machen. Der erste Arbeitstag nach der Migration sollte Erfolgserlebnisse bringen – das gelang!

Nächster Schritt: Arbeitsgruppen-Funktionen von Microsoft Teams

Das nächste Ziel von Alice Züger ist, mehr Funktionalitäten von Microsoft 365 und insbesondere Microsoft Teams kennenzulernen und zu nutzen. Gerade die Arbeitsgruppen-Funktionalitäten sind für die AZZ spannend, weil Projektgruppen oft aus Mitarbeitenden bestehen, die unregelmässig an den unterschiedlichen drei Standorten arbeiten. Scheuss & Partner – erfahren in Sachen Weiterbildung und Weiterentwicklung – erarbeitet nun hierfür ein Schulungskonzept. Im ersten Schritt sollen die Bereichsleitende geschult werden, dann wird kontinuierlich ausgeweitet.

Die Lösung im Überblick

Hardware und Software

- publiccloud Managed Services
- HP ProBook 650 G8, HP ProDesk 600 G6
- WatchGuard Firewalls
- Remotedesktop Farm für Remote App einiger Legacy Applikationen
- Windows 10 und Microsoft 365 Desktop Apps
- Microsoft Endpoint Manager (Intune) inkl. Unternehmensportal
- Servicedesk Software mit Self-Service-Portal und Workflows
- Diverse Fachapplikation inkl. Schnittstellen

Dienstleistungen Scheuss & Partner

- Konzeption und Engineering der neuen Lösung
- Technische Umsetzung, Pilotierung, Perfektionierung und Migration
- Beschaffung, Logistik und Rollout an 3 Standorten und der Geschäftsstelle
- Schulungskonzept und -unterlagen sowie Ausbildung der 320 Mitarbeitenden in Zusammenarbeit mit AZZ
- Betrieb der Infrastruktur mit Unterhalt, Wartung und Support
- Einführung individueller Service-desk-Prozesse nach Bedürfnis der AZZ
- Monitoring der gesamten Infrastruktur und Sicherstellen des 24/7-Betriebs mit Pikettdienst
- Kontinuierliche Beratung der AZZ – auch zur Weiterentwicklung der Infrastruktur

Kundenportrait

Die Alterszentren Zug sind Kompetenzzentren für die Pflege und Betreuung betagter Menschen. Die privatrechtliche Stiftung hat einen Leistungsauftrag der Stadt Zug und setzt sich dafür ein, dass Seniorinnen und Senioren so lange wie möglich ein selbstbestimmtes, aktives Leben führen können. Die Zentren Frauensteinmatt, Herti und Neustadt sowie die Alterswohnungen Waldheim sollen nicht einfach Wohngebäude sein, sondern ein neues Zuhause.

Kontakt

Alice Züger, Leitung Zentrale Dienste
www.alterszentrenzug.ch

Betreuung Scheuss & Partner AG

Sinan Sital, Mitglied GL und Leiter Cloud Services, sinan.sital@scheuss.partner.ch



ALTERSZENTREN ZUG

