



Analysetool sorgt bei Hermes Arzneimittel für Ticket-Bestnoten

UNTERNEHMEN

Hermes Arzneimittel

BRANCHE

Pharma

STANDORT

Deutschland

KONTEXT

Mehr als 900 Clients an 4 Standorten (Pullach, Wolfratshausen, Bad Heilbrunn sowie das österreichische Wolfsberg) gilt es bei der Hermes Arzneimittel GmbH zu verwalten. Neben Brausetabletten, Wohlfühltees und vielen Over the Counter Produkten, die ausschließlich in Apotheken verkauft werden, gehört Antibrumm zu den bekanntesten Produkten von Hermes. Mit einem Team aus 15 Mitarbeitern kümmert sich Boris Markefka, Leiter Infrastrukturservice und IT-Sicherheit, um die gesamte IT-Landschaft im Unternehmen. Als klassisches mittelständisches Unternehmen aus der Pharmabranche ist Hermes vielen Regularien unterworfen, die es für einen reibungslosen Betrieb zu beachten gilt. Dazu gehört natürlich auch, dass die IT einwandfrei funktionieren muss. „Wir müssen mit personenbezogenen Daten und Rechnern arbeiten. Zudem muss die Datenintegrität stets gewährleistet sein.“ Der strategische Fokus des Infrastruktur-Teams liegt auf Monitoring, Security und Automatisierung.



IMPLEMENTIERUNG INNERHALB VON ZWEI TAGEN

„Wir hatten alles sehr gut im Griff, doch der Zeitaufwand zur Lösung mancher Probleme war vor der Nexthink-Einführung sehr hoch“, erinnert sich Markefka. Während einer Veranstaltung im rheinländischen Bensberg wurde Nexthink präsentiert und Markefka war sofort begeistert. Als eingefleischter ITler verließ er sich auf seine langjährigen Erfahrungen und sein Bauchgefühl: „Das will ich haben!“ Im Jahr 2014 wurden Nägel mit Köpfen gemacht. Gemeinsam mit dem Nexthink-Partner Serviceware (früher PMCS) startete das Projekt. Die Implementierung Mitte 2015 war in nur 2 Manntagen abgeschlossen. Markefka und ein Serviceware Consultant haben sie gemeinsam durchgeführt. „Das war gleichzeitig meine Schulung“, sagt Markefka. „Das Tool muss ausprobiert, eingesetzt und mit ihm gespielt werden. Das funktioniert nur im täglichen

“

Ich sehe, welche Anwendungen wo crashen, sehe, ob erfolgreich gedruckt wird, erkenne, wenn ein Virus einen Client bedroht. Und das mithilfe der visuellen Darstellung auf einen Blick.

Boris Markefka,
Leiter Infrastrukturservice
und IT-Sicherheit

Doing.“ Mit Einführung der Software wurden alle Clients mit Nexthink bestückt, später auch die Server. „Was mir wirklich sehr an den Analysemöglichkeiten gefällt, ist die Flexibilität und die Nähe zum IT-Arbeitsalltag. Eines unserer Ziele zu Beginn des Projekts war langfristig eine lückenlose Clientüberwachung – innerhalb von zwei Tagen war die Implementierung schon beendet. Und innerhalb von kurzer Zeit funktionierte das Monitoring perfekt“ erinnert sich Markefka. Auch die Serverüberwachung durch das Nexthink-Tool läuft bei Hermes Arzneimittel reibungslos.“

FDIE IT-INFRASTRUKTUR DER HERMES ARZNEIMITTEL

Die Infrastruktur bei Hermes entspricht weitgehend der eines typischen Mittelständlers aus der Pharmabranche. Zu der Hermes Arzneimittel GmbH gehören noch die in Österreich ansässige Hermes Pharma sowie die Bad Heilbrunner Naturheilmittel GmbH & Co. KG. 90 Prozent der Clients sind mit Windows ausgestattet, zudem wird mit Hyper Converge Storage, einem ERP-System sowie diversen Laborinformationssystemen und auch Nischensoftware gearbeitet. Zusätzlich sind Schnittstellen zu den Logistikdienstleistern vorhanden. Die Rechenzentren sind in den jeweiligen Standorten ansässig, lediglich Anwendungen wie Skype, Salesforce oder auch das Bewerberportal laufen über eine Cloud.

WARTUNG UND UPDATES UNKOMPLIZIERT

Auch mit der Einführung der Nexthink Software hielt die Begeisterung an. Neben der bereits erwähnten Flexibilität und Praxisnähe hat bei Hermes Arzneimittel auch die User Experience überzeugt, die Zufriedenheit der Hermes-Mitarbeiter mit ihren IT-Tools hat zugelegt. Die Bedienbarkeit und auch die Investigations stufen die IT-Mitarbeiter als selbsterklärend ein. Mit dem Monitoring werden für die Systemadministratoren Dinge sichtbar, die sonst unsichtbar geblieben wären. Das Team um Markefka kann so proaktiv auf Probleme reagieren. Die komplette Kommunikation aller Rechner ist grafisch darstellbar, was die Fehlersuche des Administrators deutlich erleichtert. „Der Agent hat noch nie Probleme gemacht. Auch die Wartung und Updates sind schnell und unkompliziert durchführbar. Eine Wohltat für mich als Admin“, freut sich Markefka. „Wir haben nahezu alle verfügbaren Features von Nexthink im Einsatz und das ist gut so.“



“

Als ich letztes Jahr einen Virus innerhalb von 3 Minuten gefunden, den Client lokalisiert und den Virus unschädlich gemacht habe, hat auch der letzte Zweifler geschwiegen. Es gibt meines Wissens nach nichts Vergleichbares auf dem Markt.

Boris Markefka,
Leiter Infrastrukturservice
und IT-Sicherheit

VIRUSSUCHE LEICHT GEMACHT

Erst im Alltag zeigte sich, welche Analysemöglichkeiten dadurch bestehen: „Ich habe den kompletten Überblick über die gesamte Infrastruktur an allen Standorten. Ich sehe, welche Anwendungen wo crashen, sehe, ob erfolgreich gedruckt wird, erkenne, wenn ein Virus einen Client bedroht. Und das mithilfe der visuellen Darstellung auf einen Blick“, berichtet Markefka. „Als ich letztes Jahr einen Virus innerhalb von 3 Minuten gefunden, den Client lokalisiert und den Virus unschädlich gemacht habe, hat auch der letzte Zweifler geschwiegen. Es gibt meines Wissens nach nichts Vergleichbares auf dem Markt.“ Auch der Betriebsrat am Hermes-Standort in Österreich ist sehr offen für den Einsatz von Nexthink. „Die Betriebsräte haben verstanden, wofür wir das Tool brauchen. Wir haben eine Betriebsvereinbarung geschlossen, die uns das Monitoring gestattet. Diese kann vollumfänglich für alle Features genutzt werden“, berichtet Markefka. „Auch die Geschäftsführung vertraut auf unser Urteil und war von Anfang an für den Einsatz von Nexthink.“

NEXTHINK ALS GROSSE HILFE BEIM WINDOWS 10 ROLLOUT

Seit einigen Monaten findet der Windows 10 Rollout im Unternehmen statt. Sukzessive werden die Rechner ausgetauscht. „Gefühlt gibt es hier deutlich mehr Baustellen als noch mit Windows 7“, sagt Markefka. Gerade hier kommen die mit Nexthink generierten Dashboards zum Einsatz. Abweichungen zwischen Win10 und Win7 Rechnern werden dabei grafisch und übersichtlich dargestellt. „Das ist für uns eine große Hilfe. Wir sehen, wo es hakt und können sehr schnell reagieren.“



ZUSAMMENARBEIT MIT PARTNER SERVICEWARE LEBT

„Mit Serviceware haben wir einen Partner an unserer Seite, der weiß, wovon er spricht. Seit Beginn des Projekts profitieren wir von dem tiefen Wissen der Consultants über Nexthink“, sagt Markefka. „Immer wieder werde ich so auf neue Möglichkeiten aufmerksam gemacht, die für uns sinnvoll sind.“ Da Nexthink eine Baukasten-Lösung ist, wird das Projekt nie ganz abgeschlossen sein. Immer wieder gibt es neue Features, die Hermes integriert. Dafür kommt regelmäßig ein Serviceware-Mitarbeiter ins Haus, um Neuerungen vorzustellen und einzuarbeiten. Auch für den Partner ist die Zusammenarbeit positiv: „Herr Markefka als Ansprechpartner ist immer offen für unsere Vorschläge, inzwischen selbst ein absoluter Nexthink-Profi weiß er, was er will“, sagt Daniel Schmitz Senior IT-Consultant von Serviceware. „Es macht richtig Spaß mit ihm neue Features auszuprobieren und neue Varianten zu testen. Diese Begeisterung steckt an.“

“

Gerade beim Trouble Shooting kann schnell eine Stunde eingespart werden. Brauchte ich früher 3 verschiedene Tools, öffne ich jetzt den Nexthink Finder und weiß auf den ersten Blick, wo das Problem ist.

Boris Markefka,
Leiter Infrastrukturservice
und IT-Sicherheit

GELEBTE USER-EXPERIENCE: IT-TICKETS ERHALTEN BEI HERMES IM SCHNITT NOTE 1,2

„Einen tatsächlichen ROI im eigentlichen Sinne kann ich schwer beziffern. Ich weiß nur, dass wir deutlich schneller Probleme finden, diese lösen und damit zufriedene Mitarbeiter haben, die mit ihren Desktops arbeiten können. Das ist unser ROI“, sagt Markefka. „Gerade beim Trouble Shooting kann schnell eine Stunde eingespart werden. Brauchte ich früher 3 verschiedene Tools, öffne ich jetzt den Nexthink Finder und weiß auf den ersten Blick, wo das Problem ist.“ Hermes nutzt ein Servicemanagement-System, bei dem Tickets im Nachgang bewertet werden können. Im Schnitt wird die Note 1,2 vergeben. „Dieses hohe Niveau wollen wir unbedingt beibehalten. Mit Nexthink kein Problem“, freut sich Markefka. Die seit Beginn der Zusammenarbeit getätigte Investition reinvestiert sich nun. Gerade wenn man bedenkt, welche Schäden durch Cyberkriminalität weltweit entstehen, profitiert Hermes hier von der enormen Sicherheit, alles im Blick zu haben.

NEXTHINK ZÄHLT IM INFRASTRUKTURBEREICH ZU DEN TOP 3 TOOLS

Derzeit wird die Level 1 Hotline bei Hermes ausgelagert. Trouble Shooting und Service-Management werden zukünftig über diesen externen Partner abgewickelt. „Selbstverständlich werden wir auch dem Help Desk Nexthink zur Verfügung stellen. Dann wird auch die Integration mit dem Service-Management-Tool Omnitracker abgeschlossen sein, die sich derzeit noch in der Testphase befindet“, erklärt Markefka. „Das Wichtigste ist, dass das Unternehmen Nexthink lebt. Das meiste, was ich mithilfe dieser Lösung herausfinde, würde ich zwar über lange Umwege auch anderweitig lösen können, nur nicht in dieser Geschwindigkeit und Qualität. „Nexthink ist eines der besten Tools, dass ich in den letzten 20 Jahren gesehen habe. Das habe ich auf den ersten Blick erkannt“, freut sich Markefka. „Es gibt nur wenige Tools, die ich im Infrastrukturbereich zu 100 % schätze und eines davon ist Nexthink.“





Es gibt nur wenige
Tools, die ich im
Infrastrukturbereich
zu 100 % schätze
und eines davon ist
Nextthink.

Boris Markefka,
Leiter Infrastrukturservice
und IT-Sicherheit

ÜBER HERMES ARZNEIMITTEL

Seit der Gründung 1907 stellt das familiengeführte Unternehmen HERMES ARZNEIMITTEL mit heute fast 850 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Gesundheit als zentrales Gut des Menschen in den Mittelpunkt seines Handelns. Das erklärte Ziel ist die Erhaltung und Wiederherstellung der Gesundheit mit Hilfe von Präparaten aus der Selbstmedikation. Zum Sortiment gehören führende Marken wie doc, Biolectra, Anti Brumm oder Cevitt, in deren Pflege und Ausbau HERMES viel investiert. Dabei gilt die tägliche Leidenschaft der Entwicklung von sicheren und wirksamen Präparaten mit größtmöglicher Anwenderfreundlichkeit und einem Qualitätsanspruch ohne Kompromisse.

HERMES legt ausgesprochen viel Wert auf Qualität. Die Produkte werden nach den besonders strengen internationalen pharmazeutischen Standards hergestellt: Angefangen bei der Auswahl hochwertiger Rohstoffe über die sorgfältige galenische Entwicklung bis hin zum Herstellungsverfahren. Das weltweit einzigartige TOPO-Granulationsverfahren sorgt dabei für die technologische Spitzenstellung von HERMES bei der Herstellung von brausenden Arznei-Darreichungsformen.

ÜBER NEXTHINK

Nextthink ist ein weltweit führendes Unternehmen für Digital Employee Experience. Unser Produkt ermöglicht es Unternehmen, hochproduktive digitale Arbeitsplätze für ihre Mitarbeiter zu schaffen, indem sie eine optimale End-User-Erfahrung bieten. Durch eine einzigartige Kombination von Echtzeit-Analysen, Automatisierung und Mitarbeiterfeedback über alle End-Geräte hinweg hilft Nextthink IT-Teams dabei, die Anforderungen des modernen digitalen Arbeitsplatzes zu erfüllen.

Nextthink, ein privatwirtschaftliches Unternehmen mit Hauptsitz im schweizerischen Lausanne, pflegt Kundenbeziehungen in alle Welt und ist in Europa, den USA, im Mittleren Osten sowie im asiatisch-pazifischen Raum tätig.

Nextthink® ist eine eingetragene Marke der Nextthink S.A.

Weitere Informationen erhalten Sie unter: <https://www.nextthink.com/>.