



**TeamViewer**  
Tensor

# NHS NW London CCG spart Zeit und erhöht die IT-Sicherheit mit TeamViewer Tensor



## Zentraler IT-Support für die vorderste Front.

Zur North West London Collaboration of Clinical Commissioning Groups (CCG) des britischen Nationalen Gesundheitsdienstes (NHS) gehören acht klinische Kommissionierungsgruppen (CCGs) und 350 Allgemeinpraxen (GPs) im Nordwesten Londons an. Die Wartung und Sicherung der IT-Infrastruktur dieser Standorte erfolgt zentral und ist herausfordernd, zumal das Helpdesk-Team aus 15 Mitarbeitern besteht und die Budgets im öffentlichen Sektor knapp sind. Mit TeamViewer Tensors Remote-Connectivity-Funktionen speziell für Großunternehmen unterstützt der Helpdesk die Kommissionierungsgruppen und Hausärzte, managt IT-Probleme standortübergreifend und optimiert die Zuverlässigkeit und Sicherheit der Systeme. Ein Aspekt, der in Anbetracht der COVID19-Pandemie von entscheidender Bedeutung war.

Die NHS NW London CCG benötigte eine Remote-Connectivity-Lösung, die einen sofortigen Zugriff auf Server und Geräte ermöglicht - die aber gleichzeitig die strengen Vorgaben für Krankenhaus-IT vollständig erfüllt.

## Herausforderung

Das IT-Team des NHS NW London CCG stand vor mehreren Herausforderungen:

- ➔ **Versorgung eines großen Gebiets und mehrerer Standorte trotz begrenzter Ressourcen und Budgetkürzungen.**
- ➔ **Notwendigkeit eines erhöhten Maßes an IT-Sicherheit zum Schutz sensibler personenbezogener Daten (PII), kombiniert mit einem einfachen und für weniger technische Mitarbeiter zugänglichen IT-Support.**
- ➔ **Erfordernis, verschiedene IT-Infrastrukturen zentral zu verwalten, um elektronische Krankenakten (EMR) jederzeit zugänglich zu halten.**

## TeamViewer Lösung

Mit TeamViewer Tensor greift die NHS NW London CCG auf Server zu und verwaltet sie per Mausklick. Standorte und Praxen im Nordwesten Londons können so unterbrechungsfrei arbeiten, ohne dass IT-Spezialisten vor Ort benötigt werden. TeamViewer Tensor erfüllt die strengen NHS Compliance-Anforderungen und ist deshalb die erste Wahl für die Organisation.



## Ergebnis

TeamViewer Tensor hat die Effizienz des Teams der NHS CCGs deutlich erhöht. Der Bedarf an Technikern vor Ort wurde reduziert, Probleme werden schneller behoben und die Sicherheit der Mitarbeiter und Angestellten ist gewährleistet.

- ➔ **Zuverlässigkeit und Geschwindigkeit aller patientenbezogenen Prozesse: Die nahtlose Wartung jedes Systems machte es einfach, kritische medizinische Daten jederzeit für alle Mitarbeiter verfügbar zu halten.**
- ➔ **Verbesserte Sicherheit: 100% zentrales Patch-Management und die Möglichkeit, schnell auf Cyber-Security-Vorfälle zu reagieren, halten PII-Daten sicher.**
- ➔ **Bis zu 80% Zeitersparnis: TeamViewer war in wenigen Minuten implementiert und sofort einsatzbereit. Probleme lassen sich aus der Ferne in weniger als 2 Minuten beheben, statt bisher 10 Minuten.**

## On-Demand-Zugriff

Das Support-Team des Nationalen Gesundheitsdienstes (NHS) erhält rund 5.000 Anrufe pro Monat. Ca. 20-30% der Anrufe erforderten die Hilfe eines Experten bei IT-Problemen, die über TeamViewer abgewickelt werden konnten. Diese Zahl war durch die Pandemie gestiegen, da die Support-Teams von zu Hause aus arbeiten. Die hohe Nachfrage nach Support bedeutete, dass das Team effizient und schnell arbeiten muss, wobei gleichzeitig sichergestellt sein muss, dass der Zugriff auf elektronische Unterlagen weiterhin schnell und reibungslos funktioniert.

Früher waren andere Lösungen im Einsatz, bei denen das Team die User an den verschiedenen Standorten anrufen musste, um die Genehmigung für den Zugriff auf ihre Computer zu erhalten. Mit TeamViewer Tensor haben ausgewählte Support-Techniker unbeaufsichtigten Zugriff auf die Server - eine wesentliche Vereinfachung sowohl für den Support-Mitarbeiter als auch für den Benutzer, der ein technisches Problem hat. Mit der Einführung von TeamViewer Tensor verhindert das NHS-Team unberechtigten Zugriff und steuert zentral alle Benutzer- und Zugriffsberechtigungen für einzelne Support-Mitarbeiter. Dadurch wurde die Angriffsfläche reduziert und die hohen Sicherheitsstandards eingehalten. Durch die Autorisierung bestimmter Benutzer mit Single-Sign-On und der Zwei-Faktor-Authentifizierung ermöglicht es TeamViewer, die Identität des Support-Mitarbeiters schnell zu bestätigen, unabhängig von Standort oder verwendetem Gerät, und ihm sicheren Zugang zum NHS-Netzwerk zu gewähren.

Die autorisierten Techniker können nun direkt auf den Computer zugreifen, das Problem beheben und den Benutzer im Anschluss darüber informieren, dass die Änderung vorgenommen wurde. Die nahtlose Wartung eines jeden Geräts, unabhängig vom Betriebssystem, hat die Supportprozesse insgesamt verschlankt: Die Anzahl der Anrufe ist gesunken - und es wurde einfacher, elektronische Krankenakten für alle Mitarbeiter jederzeit verfügbar zu halten, was zur Zuverlässigkeit und Geschwindigkeit aller patientenbezogenen Prozesse beiträgt.

## Zentrales IT-Management

Der sichere, unbeaufsichtigte Zugriff auf Computer war für die Mitarbeiter des NHS gerade während der Pandemie eine enorme Hilfe, da das Support-Team nie weiß, was zu welchem Zeitpunkt passiert. Die Techniker können auf Server zugreifen und Wartungsarbeiten durchführen, ohne die Mitarbeiter zu stören und ohne die IT-Sicherheit zu beeinträchtigen. Mit der Einführung von TeamViewer Tensor hat das Support-Team die Wartung im Griff und verhindert, dass IT-Probleme auftreten - was besonders wichtig ist vor dem Hintergrund knapper Budgets und begrenzter Ressourcen. Vor allem aber müssen die Techniker nicht mehr persönlich vor Ort sein, da sie mit TeamViewer Tensor alle Aufgaben aus der Ferne erledigen. Die Mitarbeiter wiederum sind geschützt, können ihre Arbeit erledigen und dem NHS helfen, Leben zu retten, indem die Infrastruktur reibungslos funktioniert.

TeamViewer wird über eine zentrale Management-Konsole bedient. Benutzer laden die TeamViewer-Software auf ihren Desktop oder jedes andere Gerät herunter und können bei Bedarf per Mausclick den sofortigen Support auf ihr Gerät freigeben. Dank der zentralen Management-Konsole können die Support-Techniker der NHS auch direkt auf ein betroffenes Gerät zugreifen, was die Ausfallzeiten kurz hält und den Zugriff auf Gesundheitsdaten verbessert.



### » Raj Tarafder, Senior Service Desk Analyst

**Die IT-Sicherheit und der Schutz unseres Netzwerks vor Angreifern sind für uns von zentraler Bedeutung. Mit TeamViewer Tensor können wir alle eingebundenen Geräte zentral verwalten und patchen, und schnell auf Sicherheitsvorfälle reagieren. Dies ist von unschätzbarem Wert, da wir bestrebt sind, unsere Mitarbeiter und Patienten zu schützen und die bestmögliche Versorgung zu bieten.**

## Optimierte IT-Sicherheit

Das IT-Team muss einen Benutzer nicht jedes Mal nach einer PIN fragen, wenn es auf einen Computer zugreifen möchte, was den Support-Prozess enorm beschleunigt. Da TeamViewer nahtlos im Hintergrund läuft und nun ein essentielles Rückgrat für den Betrieb des NHS ist, können sich die Kommissionierungsgruppen und Hausärzte im gesamten Nordwesten Londons darauf konzentrieren, Leben zu retten - in dem Wissen, dass ihre IT in sicheren Händen ist.

Darüber hinaus arbeiten die CCGs und Hausärzte mit sensiblen personenbezogenen Daten (PII) und müssen diese sicher speichern, ohne das klinische Personal in seiner Arbeit zu beeinträchtigen. Kurze Reaktionszeiten bei Cyber-Angriffen, ein zentrales Patch-Management und ein zuverlässiger Endpunkt-Schutz sind der Schlüssel, um die PII-Daten sicher, aber für autorisierte Mitarbeiter zugänglich zu halten. Mit TeamViewer Tensor stehen den NHS CCGs alle benötigten Werkzeuge zur Verfügung, um das Risiko von Cyber-Attacken zu reduzieren oder bei Bedarf schnell darauf zu reagieren.

Raj Tarafder, Senior Service Desk Analyst bei der NW London CCG, sagt: „Während der Pandemie, wo Zeit Leben kosten kann, war es für die Teams in Nord-London lebenswichtig, nahtlos auf Datensätze zuzugreifen und Probleme zu beheben. TeamViewer hat unserem Helpdesk geholfen, die Infrastruktur in allen unseren CCGs und bei den Hausärzten zu verwalten. Wir freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit mit TeamViewer, wenn wir auf Microsoft Office 365 migrieren und weitere Funktionalitäten wie die Augmented-Reality-Lösungen von TeamViewer prüfen.“

## Über NHS North West London CCG

Die North West London Clinical Commissioning Group (CCG) des Nationalen Gesundheitsdienstes (NHS) in England ist eine von Ärzten geleitete Organisation, die für die Planung, den Einkauf und die Überwachung von Gesundheitsdienstleistungen verantwortlich ist, auf welche die Einwohner von acht Londoner Stadtbezirken zugreifen. Die Kommissionierungsgruppen sind lokale, klinisch geführte, gesetzliche Organe des britischen Gesundheitsdienstes. Sie sind Mitgliedsorganisationen, deren Mitglieder, im Fall des North West London CCG, alle Hausarztpraxen umfassen, welche diese acht Stadtbezirke versorgen. Sie werden von einem Leitungsgremium geführt, das sich aus lokalen Hausärzten dieser Bezirke, anderen Medizinern, Führungskräften und Laienmitgliedern zusammensetzt. Weitere Informationen: [www.nwlondonccg.nhs.uk](http://www.nwlondonccg.nhs.uk).

## Über TeamViewer

Als globales Technologieunternehmen und führender Anbieter einer Konnektivitätsplattform ermöglicht es TeamViewer, aus der Ferne auf Geräte aller Art zuzugreifen, sie zu steuern, zu verwalten, zu überwachen und zu reparieren – von Laptops und Mobiltelefonen bis zu Industriemaschinen und Robotern. Es werden Unternehmen jeglicher Größe und aus allen Branchen dabei unterstützt, geschäftskritische Prozesse durch die nahtlose Vernetzung von Geräten zu digitalisieren. TeamViewer gestaltet den digitalen Wandel proaktiv mit und nutzt dazu neue Technologien wie Augmented Reality, künstliche Intelligenz und das Internet der Dinge. Das Unternehmen ist an der Frankfurter Börse notiert und Teil des MDAX.

## Kontakt

TeamViewer Germany GmbH  
Bahnhofplatz 2  
73033 Göppingen

Telefon: +49 (0)7161 60692 50  
[www.teamviewer.com/en/customer-support](http://www.teamviewer.com/en/customer-support)

**Let's connect.**

[www.teamviewer.com](http://www.teamviewer.com)