

RALF KORNBERGER

Leiter Rechenzentrum bei



„IDERI note brachte uns nicht nur eine Zeitersparnis, sondern auch eine Qualitätssteigerung. Die Anbindung an das Active Directory und die flexible Nutzung von vorhandenen Gruppen zur gezielten Nachrichtenversendung beeindruckten uns besonders.“

HERAUSFORDERUNG

Die Knappschaft Kliniken Service GmbH gehört zu dem Verbund der knappschaftlichen Kliniken mit 13 Krankenhäusern in Nordrhein-Westfalen und dem Saarland. Als zentraler IT-Dienstleister und strategischer Einkäufer für alle Häuser liegt hier somit eine große Verantwortung. Gesucht war eine Lösung, mit welcher man ohne großen Aufwand gezielt an bestimmte Rechner, Server sowie Anwendergruppen Nachrichten versenden kann. Dabei sollen vor allem Informationen über mögliche Störungen oder IT-Wartungen übermittelt werden.

DIE LÖSUNG:

Mit der Einführung einer unternehmensweiten Benachrichtigung durch die Software IDERI note konnten die Anfragen in der Supporthotline reduziert werden, da Anwender nun besser und schneller informiert werden. Dabei wurden die Qualität und die zielgerichtete Benachrichtigung deutlich verbessert.

Andere Personengruppen können ebenfalls Nachrichten versenden und sind nicht auf Administratoren angewiesen. Diese Nachrichten können bereits als Vorlage zur Verfügung gestellt werden. Die Anwender können anhand der Active Directory Berechtigungsgruppen oder anhand der Computerkonten sehr einfach ausgewählt werden.

Bereits in der Testphase erkannten auch die Kollegen die Mehrwerte der Lösung. Die Anlage von Vorlagen galt als besonders vorteilhaft, da hierdurch gerade bei regelmäßigen Benachrichtigungen ein enormer Zeitgewinn und Qualitätssteigerung geschafft werden konnte.

Die Knappschaft Kliniken Service GmbH sendet mit IDERI note vor allem Informationen zu: Updates, Störungen, notwendige Serverneustarts, Corona-Krise und -Maßnahmen.

DAS ERGEBNIS:

REDUZIERUNG DER SUPPORTHOTLINE-ANFRAGEN

QUALITÄTSSTEIGERUNG BEIM NACHRICHTEN-VERSAND

ZEITERSPARNIS BEI DER NACHRICHTEN-ERSTELLUNG