

„Im Bereich großer Störungen sind unsere IT-Anfragen um 80 bis 90 Prozent zurückgegangen.“



ALEXANDER BECK

Leiter IT

bei Stiftung Krankenhaus Bethanien für die Grafschaft Moers

HERAUSFORDERUNG:

Die Stiftung Bethanien Moers wurde 1852 gegründet und besteht heute aus einem Krankenhaus mit 13 Fachkliniken und 2 Instituten, einem Seniorenstift, einem ambulanten Hospizdienst und einer eigenen Akademie. Auf dem Campus befindet sich zudem das MVZ Bethanien. Mit rund 530 Betten werden jährlich etwa 20.000 stationäre Patientinnen und Patienten behandelt, insgesamt verfügt die Stiftung über 14 Zentren. Die Versorgung erfolgt unter dem Leitbild „Miteinander – Würde – Menschlichkeit“.

Grund für die Suche nach einer Lösung wie IDERI note war die fehlende Kommunikation innerhalb der Stiftung: E-Mails wurden nicht oder erst zu spät gelesen, wodurch sich das Anrufaufkommen in der IT immer wieder erhöhte – Mitarbeitende wussten schlicht nicht über anstehende Wartungen Bescheid. Zusätzlich fehlte eine Möglichkeit, im Falle größerer Störungen schnell die gesamte Stiftung zu informieren.

DIE LÖSUNG:

Der Erstkontakt erfolgte über IDERI. In einem weiteren Kennenlernertermin folgte die Produktpräsentation. Die anschließende Testphase verlief sehr gut und half dabei, Meldungen und Einstellungen feinzustimmen – auch die Einführung im Echtbetrieb lief sehr gut: Nach anfänglicher, kurzer Verunsicherung kam schnell positives Feedback, weil Informationen auf kurzem Weg bei der gesamten Belegschaft ankamen.

Heute setzt die Stiftung IDERI note für Alarmierung, IT-Meldungen und Personalmitteilungen ein – besonders wertvoll bei größeren Störungen oder Wartungen, die die gesamte Stiftung betreffen. Die Lösung eignet sich damit für Organisationen mit mehreren Gebäudeteilen oder Standorten und unterschiedlichen Bereichen, gerade auch dort, wo nicht jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter einen eigenen Mailaccount besitzt – alle profitieren von den globalen Meldungen.

Der Effekt zeigt sich in klaren Zahlen: Im Bereich großer Störungen sind die IT-Anfragen um 80 bis 90 % zurückgegangen. Das IT-Team gewinnt dadurch mehr Zeit und Konzentration für die eigentliche Fehlerbehebung, während die Mitarbeiterschaft besser informiert ist und zufriedener arbeitet. Rückblickend würde die Stiftung Bethanien Moers die Entscheidung für IDERI note jederzeit wieder treffen: Sowohl Testphase als auch Echtbetrieb liefen hervorragend.

KUNDENSTIMME

100 % Erreichbarkeit

Alle Mitarbeitenden werden direkt auf dem Bildschirm informiert – unabhängig davon, ob sie eine E-Mail lesen oder einen Mailaccount besitzen.