

*„Sobald eine Nachricht über IDERI note versendet wird,
gehen die Anfragen bei uns gegen null.“*



SCHWARZWALD-BAAR
KLINIKUM

BJÖRN BECHTOLD

Leitung IT & Medizintechnik

bei Schwarzwald-Baar Klinikum Villingen-Schwenningen GmbH

HERAUSFORDERUNG:

Das Schwarzwald-Baar Klinikum Villingen-Schwenningen ist Akademisches Lehrkrankenhaus der Universität Freiburg und mit 1.000 Betten an zwei Standorten – Villingen-Schwenningen und Donaueschingen – einer der größten Zentralversorger im südlichen Baden-Württemberg. Mit 26 hoch spezialisierten Hauptabteilungen auf universitärem Niveau zählt es zu den zehn größten nicht universitären Kliniken des Landes.

Klassische Kommunikationswege wie E-Mail oder Mitarbeiter-Apps stießen bei Wartungsarbeiten, Downtimes und Störungen an ihre Grenzen: Postfächer werden nicht regelmäßig geprüft, wichtige Nachrichten gehen in der Informationsflut unter. Gesucht wurde eine Lösung für direkte Bildschirmnachrichten, die alle Anwenderinnen und Anwender zuverlässig und zeitnah am PC-Arbeitsplatz erreicht.

DIE LÖSUNG:

Nach einem strukturierten Vergleich verschiedener Produkte fiel die Entscheidung auf IDERI note – die Lösung, die die Anforderungen am besten erfüllte.

Die Testphase verlief reibungslos: IDERI note war schnell integriert und sofort einsetzbar. Nachrichten lassen sich als Information oder Warnung visuell differenzieren, und im Alltag deckt die Lösung vier zentrale Zwecke ab: Ankündigung geplanter Wartungsarbeiten, Begleitung laufender Wartungsfenster per Banner, Information über aktuelle Störungen und Rückmeldung nach Störungsbehebung – jeweils direkt auf dem Desktop, ohne dass Anwender aktiv danach suchen müssen.

Auch andere Abteilungen reagierten durchweg positiv: IDERI note wurde schnell zu einem verlässlichen Informationskanal, über den alle Mitarbeitenden stets aktuell informiert bleiben. Besonders im Störfall zeigt sich der Mehrwert: Sobald eine Nachricht versendet wurde, gehen eingehende Anfragen nahezu gegen null – das IT-Team kann sich auf die eigentliche Problemlösung konzentrieren, statt Rückfragen zu beantworten. Das Logging-Feature liefert zusätzlich lückenlose Transparenz, wann eine Nachricht bei welchem Anwender angekommen ist.

KUNDENSTIMME

Nahezu 100 % weniger Rückfragen

Sobald eine Nachricht über IDERI note versendet wird, gehen die IT-Anfragen nahezu gegen null.