

manage *it*

[[IT - S t r a t e g i e n u n d L ö s u n g e n]]

Moderne ERP-Systeme

Komponentenbasierte Architektur
nach dem Baukastenprinzip

Business Intelligence neu erfunden

Paradigmenwechsel
beim Informationszugang

Auf den Mehrwert kommt es an

IT-Strategien der Zukunft

Drei Buchstaben mit neuer Relevanz

Marktentwicklung und Trends
bei DMS und ECM

Server-based Computing

Schlank und flexibel

Nutzen Sie unser Angebot für
Sonderdrucke oder E-Publishing-Dateien
von Artikeln dieser Ausgabe

Tel.: +49 8092 87543



Aufgabenverfolgung

Qualität braucht hochwertige Software-Werkzeuge

Wie das Systemhaus MEDAT die Aufgabenverfolgungs-Software ConSol*CM für den Kunden-Support anschaffte – und inzwischen sämtliche Unternehmensprozesse damit steuert.

Das Kerngeschäft der Münchener MEDAT GmbH sind integrierte EDV-Lösungen für den gesamten Bereich medizinischer Laboratorien – von Krankenhäusern über Laborgemeinschaften bis hin zu großen Laborfacharztpraxen. Für den Support der firmeneigenen Software entschied sich MEDAT für die Help Desk und Aufgabenverfolgungs-Lösung ConSol*CM. Die Akzeptanz bei den Mitarbeitern war so hoch, dass ConSol*CM mittlerweile unternehmensweit als Workflow-Lösung eingesetzt wird.

Kein Kalender, keine Wiedervorlagemappe, kein Posteingangsfach, statt Telefon nur mehr ein Headset – Erwin Mayrs Arbeitsplatz wirkt sehr aufgeräumt. Mayr ist Geschäftsführer der MEDAT GmbH. In den modernen, freundlichen Büroräumen im Herzen von München arbeiten 40 Mitarbeiter. Hier entstehen Programme mit einem sehr hohen Sicherheitsstandard bei gleichzeitiger, maximaler Bedienungsökonomie – das ist die Philosophie des Unternehmens.

MEDAT hat sich seit Firmengründung 1974 auf die Datenverarbeitung im medizinischen Labor konzentriert und deckt dabei alle Facetten ab: von der Ist-Aufnahme über die Konzeption bis zur Inbetriebnahme des Labor-EDV-Systems DAVID.

Für sein Produkt bietet das hauseigene Service-Center seit jeher auch Support. Dieser erfolgt unter Beachtung der Datenschutzbestimmungen per verschlüsseltem ISDN-Routing. Eine Anreise zum Kunden wegen eines

Störfalls ist nur noch in sehr seltenen Fällen nötig.

Von Jahr zu Jahr wurde das Support-Angebot stärker genutzt, so dass man sich Ende 1999 nach einem Ersatz für die bislang eingesetzte selbstentwickelte Help-Desk-Software umsaß. Programmierer Stefan Kirchberg fasst die Anforderungen an das neue System zusammen: »Wir suchten nach einer sehr flexiblen und transparenten Lösung, die alle Kundenanfragen zentral

der die Software nicht nur verkauft, sondern auch selbst einsetzt, war klar: Die neue Lösung heißt ConSol*CM.

Wie richtig diese Entscheidung war, sollte sich schon bald nach der Auftragserteilung herausstellen. Die meisten Schritte konnte MEDAT problemlos selbstständig durchführen. Die Vorbereitungen liefen zügig: Die gewünschte Hardware wurde ausgewählt und beschafft, das Betriebssystem installiert, die Datenbank aufgesetzt. Die ConSol-Berater mussten lediglich die Programme einspielen und die Einstellungen anpassen. Auch der Start lief reibungslos. In kürzester Zeit waren die Mitarbeiter des Service Centers mit dem System vertraut. »Das Prinzip ‚Learning by doing‘ funktionierte perfekt: ConSol*CM ist völlig selbsterklärend, so dass das System bereits am ersten Tag produktiv verwendet werden konnte«, erinnert sich Kirchberg.

Die Mitarbeiter des Service Centers waren begeistert von den neuen Möglichkeiten, die ihnen das Programm bietet:

Bei einem Erstkontakt mit dem Kunden legt der Service-Mitarbeiter über ein Web-Formular einen neuen Datensatz, einen so genannten ‚Call‘, an. In diesem werden alle weiteren Arbeiten dokumentiert und protokolliert. Schritt für Schritt werden die Arbeitsprozesse im ConSol*CM abgebildet und transparent gemacht. So haben sämtliche Service-Mitarbeiter ständig einen Überblick darüber, wer gerade welches Problem betreut und mit welchem Erfolg die Anfragen bearbeitet wurden.

**Nutzen Sie unser
Angebot für
Sonderdrucke oder
E-Publishing-Dateien
von Artikeln aus**

manage it
[IT-STRATEGIEN UND LÖSUNGEN]

Tel.: +49 8092 87543

erfasst, priorisiert und an die Help-Desk-Mitarbeiter verteilt. Wenn ein Bearbeiter krank oder im Urlaub ist, sollte ein anderer die Anfrage weiter bearbeiten können. Außerdem sollte eine Anbindung an die Telefonanlage möglich sein.«

MEDAT startete eine Internet-Recherche und stieß auf ConSol*CM. Die Help-Desk-Lösung des Münchener Systemhauses ConSol deckte alle erforderlichen Kriterien ab. Bereits die Demo-Version war überzeugend, und nach einem Besuch beim Hersteller ConSol,

Auf diese Weise konnten seit Mai 2000 mehr als 20.000 Kunden-wünsche erfüllt werden. Die Datenbank umfasst inzwischen über 1000 Kunden-Ansprechpartner. Anfangs gingen die Anfragen hauptsächlich per E-Mail, Telefon und Fax ein. Inzwischen geben 40 Prozent der MEDAT-Kunden ihre Probleme und Wünsche über ein von außen erreichbares Web-Formular in ConSol*CM ein. Gleichzeitig wird eine automatische Benachrichtigungs-Mail an die Service-Annahme geschickt. Kontaktaufnahme per Web-Formular wie auch die Benachrichtigungs-Mail sind praktische Erweiterungen der Service-Palette. ConSol*CM hat offene Schnittstellen, welche die problemlose Anpassung an die bestehende IT-Umgebung des Unternehmens ermöglichen.

Ausgehend vom Service Center wurde das System immer weiter ausgebaut, verfeinert und mit Hilfe des ConSol*CM Workflow Editors an die Arbeitsabläufe bei MEDAT angepasst.

Die Software-Entwicklung war der nächste Bereich, der an ConSol*CM angebunden wurde. »Im Service Center leisten wir Systemunterstützung, geben Hilfestellung bei allgemeinen Problemen und führen auch mal kleinere Änderungen an unserem Produkt DAVID durch. Wenn jedoch größere Änderungen anstehen, geben wir den Fall an unsere Software-Entwickler weiter. Um Reibungsverluste zu vermeiden, haben wir ziemlich bald auch diesen Bereich über ConSol*CM gesteuert«, erläutert Service-Leiter Herbert Regel die Zusammenhänge.

ConSol*CM bildet nicht nur die Arbeitsabläufe im Unternehmen ab, sondern misst auch, wie gut sie funktionieren. Im Handumdrehen lassen sich per Mausklick die notwendigen maßgeschneiderten Reports erzeugen, beispielsweise über Reaktions- und Lösungszeiten oder die Kundenzufriedenheit. Ein weiterer Vorteil für die Firma MEDAT, die nach der Norm DIN EN ISO 9001:2000 zertifiziert ist und für den Service-Prozess verlässliche Messdaten nachweisen muss.

Nachdem die Akzeptanz in den Bereichen Service und Software-Entwick-

Die MEDAT GmbH hat sich seit ihrer Gründung 1974 ausschließlich auf die Datenverarbeitung im medizinischen Labor konzentriert.

Hier deckt MEDAT alle Facetten ab. Fachlich von der Klinischen Chemie über die Serologie, Mikrobiologie, Virologie bis zur Blutbank. Institutionell von der Laborgemeinschaft über das Einsende- oder Kliniklabor bis zur Integration der Laborbereiche ganzer Klinikkomplexe, z.B. an Universitäten oder den verschiedenen Kliniken desselben Trägers.

Inhaltlich umfasst die Tätigkeit sowohl die Bestandsaufnahme des Ist-Zustandes, als auch die Ausarbeitung von Konzepten für eine sinnvolle EDV-Unterstützung der vorgesehenen Laborbereiche bis hin zur Realisierung und Einführung des Labor-EDV-Systems DAVID einschließlich Schulung, Einweisung und Unterstützung bei der Generierung der Systemstammdaten und der Inbetriebnahme.

Die ConSol* Consulting & Solutions Software GmbH ist ein etabliertes High-End-IT-Beratungs- und Softwarehaus mit mehr als 120 Mitarbeitern. Als Spezialist für Entwicklung, Integration und Betrieb komplexer IT-Systeme bietet das Münchener Unternehmen komplette Lösungen aus einer Hand – etwa in den Bereichen Betriebssysteme, Netzwerke, Datenbanken oder Web Services. Eigene Produkte zum Beispiel für Helpdesk oder Prozessoptimierung ergänzen das Leistungsspektrum. Zu den Kunden von ConSol gehören Großunternehmen wie BMW, HypoVereinsbank, Neckermann und Siemens genauso wie Mittelständler und öffentliche Verwaltungen. Im vergangenen Geschäftsjahr 2002/2003 konnte das Unternehmen mit Niederlassung in Ratingen sowie Töchtern in den USA und in Polen seinen Umsatz um mehr als 10 Prozent auf 11,5 Millionen Euro steigern.

ConSol wurde 1984 von Dr. Ulrich Schwanengel gegründet, der nach wie vor einer der Geschäftsführer ist. Zahlreiche Preise dokumentieren die Qualität und Kompetenz, die ConSol seinen Kunden bietet: So wurde ConSol im Oktober 2003 unter den 50 erfolgreichsten Technologieunternehmen Deutschlands gelistet. Zu den weiteren Auszeichnungen zählen der 1. Platz im europäischen Vitae Talent Award, der vom bayerischen Wirtschaftsministerium verliehene Preis »Bayerns Best 50« sowie die Finalteilnahme beim Wettbewerb »Entrepreneur des Jahres 2002«. Im November 2003 wurde ConSol zum sechsten Mal in Folge in die Liste der wachstumsstärksten europäischen Unternehmen »Europe's 500« aufgenommen.

Weitere Informationen:

ConSol* Software GmbH
Isabel Baum
Franziskanerstr. 38
81669 München
Fon +49 (0)89-45841-101
Isabel.Baum@consol.de
<http://www.Consol.de>

MEDAT Computer-Systeme GmbH
Stefan Kirchberg
Hilblestraße 54
80636 München
Fon +49 (0)89-126 80 80
S.Kirchberg@medat.de
<http://www.medat.de>

lung so hoch war, wollten die übrigen Abteilungen nicht abseits stehen. Nach und nach schlossen sich auch Technik, Vertrieb, Geschäftsleitung und Buchhaltung an. »Ein Werkzeug, wie man's braucht«, schwärmt Erwin Mayr. Die 40 MEDAT-Mitarbeiter verwenden ConSol*CM je nach Bedarf, teilweise einfach auch als Gedächtnisstütze und Möglichkeit zur Wiedervorlage. Da die Arbeitsabläufe und Zuständigkeiten jetzt klar definiert sind, arbeiten einige Mitarbeiter neuerdings von zu Hause

aus. Eine versehentliche Mehrfachbearbeitung ein und desselben Sachverhalts gehört der Vergangenheit an: Alle Vorgänge sind dokumentiert und nachvollziehbar – wenn nötig, auch noch nach Jahren.

Sein Telefon hat Erwin Mayr übrigens weggeräumt. Dank der Anbindung von ConSol*CM an die Telefonanlage wählt und telefoniert er ausschließlich vom Bildschirm aus. Headset und Monitor – mehr braucht er nicht mehr.

3 Ausgaben

Einblick

Durchblick

Ausblick

f ü r d r e i z e h n f ü n f z i g !



[] **Ja**, ich bestelle drei Ausgaben » *manage it* « zum Preis von Euro 4,50 pro Ausgabe. Dieses Probeabonnement verlängert sich nicht automatisch.

Schicken Sie diesen Coupon an:

ap Verlag GmbH
Postfach 1380
85554 Ebersberg

oder faxen Sie die Seite einfach an die Nummer

+49 8092 87544

Titel: _____

Vorname: _____

Nachname: _____

Position: _____

Firma: _____

Straße: _____

PLZ: _____ Ort: _____

E-Mail: _____

Telefon: _____

Fax: _____