

Auf das Ergebnis kommt es an

Helpdesk im Institut für Laboruntersuchungen in Ingelheim

Montagsmorgen, zehn Uhr. In den Labors des Instituts für medizinische Laboruntersuchungen Bioscientia herrscht Hochbetrieb. Ein Krankenhaus benötigt dringend die Ergebnisse einer mikrobiologischen Stuhluntersuchung. Eine Drogenberatungsstelle wartet auf die Resultate von Drogentests und dann sind noch die Ergebnisse für eine ganze Arztgruppe versandfertig zu machen. Die Ergebnisse müssen nur noch ausgedruckt werden, damit die Kurierdienste sie den einzelnen Arztpraxen zustellen können. Die Laborassistentin öffnet das Dokument und gibt den Druckbefehl - nichts passiert. Ein zweiter Versuch - wieder nichts. Die junge Frau überprüft den Drucker: Er ist eingeschaltet, die Patrone hat sie gerade ausgewechselt, genügend Papier liegt im Fach. Warum streikt der Drucker? Jetzt gibt es nur noch eine Rettung: den Helpdesk.

Seit Anfang 2003 arbeitet Bioscientia aus Ingelheim mit der Nilex Helpdesksoftware. Bereits vorher gab es in dem Ingelheimer Unternehmen ein Helpdesk, in dem die Mitarbeiter bei Problemen mit ihrer EDV anrufen konnten. Allerdings war dafür keine spezielle Software installiert, sondern die Problemfälle wurden in Excel verwaltet. „Nilex hat den Vorteil, aufgetretene Problemfälle zu dokumentieren“, erklärt der Verantwortliche der EDV-Abteilung, Thomas Schärfchen, die Entscheidung für das Produkt des Bremer Unternehmens Nilex Deutschland GmbH.

Support-Team für Probleme

Rund 15 Sachbearbeiter arbeiten im Helpdesk. Eine Mitarbeiterin nimmt die eingehenden Anrufe entgegen und leitet die Probleme an einen Kollegen im Support weiter. Dieser bearbeitet die Schwierigkeiten nach ihrer Dringlichkeit. Denn jedes eingehende Problem wird mit einer Priorität versehen. „Wir haben hier ganz normale Probleme

mit der EDV wie andere Firmen auch: Da streikt mal der Drucker, da können mal keine E-Mails versendet werden oder der Rechner stürzt bei bestimmten Programmen immer wieder ab“, berichtet Schärfchen von seinen Erfahrungen. Nicht nur die Mitarbeiter im Labor rufen bei Problemen die Kollegen im Helpdesk an, sondern auch die anderen Abteilungen im Haus wie etwas die Personal- oder die Marketingabteilung. „Bei uns im Support gilt das Motto ‚Wir helfen Ihnen‘“, sagt Schärfchen. Und nicht zuletzt hilft den Mitarbeitern im Support die Nilex-



Software. Sie strukturiert die Dokumentation der aufgetretenen Fälle übersichtlich. Jeder Mitarbeiter ruft sich die Fälle der Vergangenheit jederzeit wieder auf, weil sie immer griffbereit katalogisiert sind.

Recherche in der Datenbank

Die Helpdesksoftware vergleicht die eingehenden Schwierigkeiten schnell und komfortabel mit bereits gelösten Problemen. Anhand der Datenbanken werden die eingehenden Schwierigkeiten mit bereits gelösten Problemen verglichen.



Auf einen Blick sieht der bearbeitende Kollege, welche Strategien in der Vergangenheit zur Behebung des Problems führten. Das unterstützt schnelle und effiziente Lösungswege. Die Vorteile von Nilex

liegen für Schärfchen klar auf der Hand: „Wir brauchen eine Software, mit der man Probleme aufnimmt und katalogisiert und die über eine automatische Clientinventarisierung verfügt - das bietet Nilex uns.“ Neben dem guten Preis-Leistungs-Verhältnis seien das Inventarisierungsmodul, welches eine automatische Inventur gewährleistet sowie die komfortable Nutzung weitere Gründe für Nilex gewesen. Da das Inventar- und das Helpdeskmodul auf dieselbe Datenbank zugreifen, stehen die Informationen über den betroffenen PC bereits bei Aufnahme des Helpdeskfalls zur Verfügung. Es muss kein weiteres Fenster geöffnet oder gar eine zweite Applikation gestartet werden.

Kundenbetreuung in ganz Deutschland

Nicht nur die Mitarbeiter des Instituts in Ingelheim nutzen den Support der EDV-Abteilung. Auch die Kollegen der in ganz Deutschland ansässigen Laborarztpraxen, die sich mit dem Bioscientia Institut kooperieren, können bei Problemen mit ihren Rechnern zum Telefon greifen, um in der Supportabteilung in Ingelheim Hilfe anzufordern.