

## REFERENZEN

- ◀ Branche: Medizin
- ◀ Auftraggeber: Facharztpraxis mit mehr als 20 Mitarbeitern
- ◀ Projektdauer: 01.02.2005 – aktuell

### Kurzbeschreibung des Projekts

Wir stellen der Facharztpraxis herstellerunabhängig den Betrieb der vorhandenen Hardware und Software sicher. Die Betreuung erfolgt in allen Belangen der EDV, also von Enduserfragen bis hin zur zukunftssicheren Planung der EDV Ausstattung. Besonderes Augenmerk gilt hierbei der Einhaltung des Bundesdatenschutzgesetzes sowie der QM Vorgaben.

### Problemstellung beim Kunden vor Auftragsbeginn:

Die Praxis ist vor der Auftragserteilung auf dem Weg in neue Räumlichkeiten. Es soll in eine zukunftssichere praxistaugliche EDV Anlage mit passender Software für den Kunden ausgewählt werden. Nach dem Umzug soll der Regelbetrieb aufgenommen werden.

### Unsere Lösung

Die Lösung wird in Zusammenarbeit mit dem Kunden und Herstellern entsprechender Software erstellt. Hauptaugenmerk ist die Skalierbarkeit der EDV im Hinblick auf das zu erwartende Wachstum der Mitarbeiter und dem wachsenden Patiententamm. Im Laufe der Auftragsdurchführung ist inzwischen ein pauschaler Wartungsvertrag mit definiertem SLA und Fall-Back Konzept im Einsatz.

### Unsere Umsetzung

Der SLA wird durch mehrere qualifizierte Techniker mit unterschiedlichen Schwerpunkten durchgeführt. Die eingesetzten Mitarbeiter betreuen die Praxis über einen Hauptansprechpartner gemeinsam, so dass im Urlaubs- oder Krankheitsfalle eines Kollegen jederzeit ein Ersatz die Aufgaben übernehmen kann. Das Technikerteam wurde im Laufe der Auftragsdurchführung stetig erweitert und auf die speziellen Anwendungen geschult. Prozesse nach ISO 9001:2000 sind eingeführt und die Datensicherheit sowie die Redundanz der eingesetzten Systeme wurde stetig erhöht.

### Eingesetzte Ressourcen

- ◀ Bis zu vier qualifizierte Techniker

### Zertifizierungsübersicht unserer Mitarbeiter

- ◀ ITIL V3 Foundation
- ◀ Certified Netware Administrator