

## Supportfälle eröffnen in der Klinik Arlesheim AG

**„IBI-helpMe stellt eine echte Unterstützung für unseren IT-Support dar.“**

(M. Bätcher, Leitung Informatik)

Die Klinik Arlesheim ist die weltweit erste Klinik für Anthroposophische Medizin. Seit 1921 wird die Schulmedizin ergänzt durch individuelle ganzheitliche Methoden. Weiter ist die Klinik Arlesheim eine Akutklinik mit 82 Betten für Innere Medizin, Onkologie und Psychiatrie/Psychosomatik sowie einem grossen ambulanten Angebot. Rund 600 Mitarbeitende sind hier beschäftigt. Der Service Desk wird hybride mit einem externen Partner organisiert.

Quelle: [www.klinik-arlesheim.ch](http://www.klinik-arlesheim.ch) (Zugriff: 31.03.2022)

### Hintergrund

Ursprünglich meldeten unsere User Supportfälle klassisch per Mail oder Telefon. Das Problem hierbei war, dass in der Regel technische Informationen fehlten und viele Rückfragen nötig waren, ehe der IT-Support sich um die Lösung kümmern konnte. Insbesondere bei anwendungsspezifischen Fehlermeldungen stellte sich dieser Prozess als mühsam dar.

### Lösungsweg & Implementierung

Wir wollten eine aus Usersicht einfache Anwendung, die der Informatik automatisiert alle wichtigen Basisinformationen liefert und in der Anwendung für den Benutzer einfacher als ein Ticketsystem ist. Da wir bereits IBITECH Kunde waren und mit IBI-aws (Anwenderinformationssystem) eine weitere Softwarelösung für den Service Desk nutzten, war uns auch IBI-helpMe ein Begriff und wir mussten keinen langen Evaluierungsprozess durchlaufen.

Die Nutzung von IBI-helpMe ist aus Anwendersicht sehr simpel: Benötigt ein User Support, klickt er einfach auf das Rettungsring-Icon in der Taskleiste. Automatisch werden dann alle supportrelevanten Daten erhoben. Um das Problem zu verdeutlichen kann der Anwender Screenshots beifügen. Sobald der User dann auf „Senden“ klickt, ist das Ticket in unserem ITSM Tool eröffnet und wird direkt dem richtigen Mitarbeitenden im Support zugestellt.

Die Einführung und Zusammenarbeit verlief sehr gut. Die IBITECH erwies sich als überaus kompetenter, unkomplizierter und zuverlässiger Dienstleister.

### Resultat

Unsere User nutzen das Tool zuverlässig und sind mit der einfachen Handhabung äusserst zufrieden. Auch der Arbeitsalltag bei uns in der Informatik wurde dank IBI-helpMe spürbar erleichtert, da sich die Datenqualität der Supportfälle stark verbessert hat. Anstatt zunächst fehlende Informationen einholen zu müssen, kann nun in der Regel direkt mit der Bearbeitung des Supportfalls begonnen und die Lösung wesentlich schneller erzielt werden.

IBI-helpMe stellt gemeinsam mit IBI-aws eine echte Unterstützung für unseren IT-Support dar. Vor allem das Call-Volumen konnte deutlich reduziert werden: Sobald die erste Meldung über eine Störung (die mehrere Anwender betrifft) per IBI-helpMe dem Helpdesk übermittelt wird, können wir mittels IBI-aws allen betroffenen Usern proaktiv einen entsprechenden Hinweis senden und uns dann in Ruhe um die Lösung kümmern.