

## Projekt

Einführung eines Service Management Systems für den IT Service

## Projektziel

Den IT Service einfacher, schneller, transparenter und ergonomischer gestalten.

## Projekthalt

- Anforderungsanalyse
- Beratung, Konzeption und Implementation eines Service Management Systems auf Basis OTRS
- Beratung zu Incident-, Problem- und Change Management
- Nutzer- und Administrationsschulung
- Remote-Unterstützung des Produktivbetriebes

## Nutzen

- gestiegene Transparenz des Service für Kunden und Management
- Einsparung laufender Kosten durch gezielte IT-Unterstützung der Arbeitsprozesse des Service
- Erreichung kürzerer Bearbeitungszeiten gemeldeter Störungen
- Prüfbarkeit der Servicequalität mit umfangreichen Berichten
- Bündelung von projektzugehörigen Informationen
- recherchierbar in einem zentralen System

## Projektzeitraum

seit 09/2007

## Branche

Gesundheitswesen / Logistik

## Kunde

Intermed Service GmbH & Co.KG  
Spandauer Str. 24 – 26, 21502 Geesthacht  
<http://www.intermed-service.de/>

## Kundenprofil

Die Intermed Service GmbH & Co.KG ist kompetenter Partner für ärztliche Praxen, medizinische Labore, Krankenhäuser und Kliniken. Das Kerngeschäft besteht aus dem Handel mit hochwertigen medizinischen Verbrauchsmaterialien und Praxisausstattungen für Krankenhäuser und Ärzte sowie den Bereichen Kurierdienst und Laborbetriebsführung.

Ralph Bauer, Leiter IT: "Nach anfänglichen Akzeptanzschwierigkeiten einzelner Mitarbeiter hat sich das OTRS jetzt als EDV-Qualitätssicherungssystem etabliert, das auch vom QM akzeptiert wird"

## Stichworte

IT Service, OTRS, Beratung, Entwicklung, Support