

CASE-STUDY: Sanitätshaus



Kunde:

Sanitätshaus, 12 Mitarbeiter

Anwender

Das Sanitätshaus bietet neben allen gängigen Pflegeprodukten das komplette Spektrum an Reha- und Medizintechnikartikeln. Angeschlossen an das Sanitätshaus ist auch ein Grosshandel für sämtliche Medicalprodukte.

Ausgangssituation

Die bisher eingesetzte Faxlösung entsprach nicht den Anforderungen des Unternehmens. Dies galt insbesondere für die Forderung nach einer transparenten und nachvollziehbaren Verteilung der eingehenden Faxe, sowie der sicheren Archivierung, inklusive Suchfunktion.

Herausforderung

Das Unternehmen ist auf eine verlässliche Fax-Lösung angewiesen, da über den Fax-Eingang die Bestellungen der Apotheken erfolgen. Zugleich sollte es für die Geschäftsführung möglich sein festzustellen, welcher Mitarbeiter sich um einen einzelnen Auftrag kümmert. Im Sinne einer möglichst schnellen Bearbeitung der eingegangenen Bestellungen, sollte eine Bestellung auch beim Ausfall eines Mitarbeiters nicht unbearbeitet bleiben. Die Fax-Lösung sollte die täglich rund 250 eingehenden, zumeist ein- bis zweiseitigen Faxe problemlos verarbeiten können.

Lösung

bitkit|FAX basiert mit Hylafax als Fax-Server und Webmin für die Browser-gestützte Administration auf zwei bewährten Open Source Lösungen, die seit langem ihre Praxistauglichkeit und Stabilität unter Beweis gestellt haben. Darauf aufbauend hat die Firma bitbone eine Fax-Lösung entwickelt, die durch ein sehr gutes Preis-/ Leistungsverhältnis, gute Skalierbarkeit, ein attraktives Lizenzmodell und eine einfache Bedienung überzeugt.

OTRS ist ein Trouble-Ticket-System mit dem es möglich ist Anfragen, Reklamationen und Probleme systematisch zu erfassen und zu klassifizieren, um eine effiziente Bearbeitung und Problemlösung zu gewährleisten. Anfragen per Telefon, E-Mail, Fax oder Web können dabei durch die Generierung von Tickets erfasst werden.

Vorteile und Nutzen

Eingehende Faxe werden per Email an einen Linux-Server weitergeleitet, auf dem auch das OTRS installiert ist. Die Mitarbeiter sind als Agents im OTRS registriert und greifen über das Webinterface des OTRS auf die eingegangenen Faxe zu. Die Faxe/Bestellungen werden als einzelne Tickets betrachtet, die von den Mitarbeitern übernommen, bearbeitet und geschlossen werden. Es ist jederzeit möglich nachzuvollziehen, welcher Mitarbeiter eine Bestellungen bearbeitet oder bearbeitet hat. Durch den Eskalationsmechanismus ist sichergestellt, dass keine Bestellungen

unbearbeitet im Verantwortungsbereich eines Mitarbeiters verbleiben.

Da bearbeitete Tickets nicht gelöscht, sondern archiviert werden, ist auch zu einem späteren Zeitpunkt ein Zugriff auf die Bestellungen, gegebenenfalls unter Verwendung der Suchfunktion möglich. Die Filterfunktion des OTRS erlaubt es zudem, Filter auf der Grundlage der Faxnummer des Absenders zu definieren. Damit lassen sich für besonders wichtige Kunden eigene Queues definieren und bestimmten Mitarbeitern zuordnen.

Links

<http://www.linux-faxserver.de/>

<http://www.bitbone.de/>

<http://www.otrs.org/>

Weitere Informationen:

*in-put GbR - Das Linux-Systemhaus
Moltkestrasse 49*

D-76133 Karlsruhe

Telefon: 0049 / 721 / 8304498

Telefax: 0049 / 721 / 8304493

Internet: <http://www.in-put.de/>

Diese Erfolgsgeschichte verdeutlicht, wie ein bestimmter Kunde Technologien und/oder Services der in-put GbR einsetzt. Die beschriebenen Resultate und Vorteile wurden von zahlreichen Faktoren beeinflusst. Die in-put GbR übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass in anderen Kundensituationen ein vergleichbares Ergebnis erreicht werden kann.