

IT Operation

CGM Clinic



Die unmittelbare und effektive Unterstützung der Kunden bei der täglichen Anwendung von Informationstechnologien spiegelt die Professionalität eines Dienstleistungsunternehmens wider. Das Betriebsteam von CompuGroup Medical ist der kompetente Ansprechpartner in allen Belangen des Software-Basis-Betriebs. Im Zuge von Projekten erfolgen der Aufbau des Service Managements, die Planung und in weiterer Folge die zentrale Betriebsführung für die CGM Kunden. Dieser Servicebereich ist die zentrale Anlaufstelle für alle betrieblichen Themen des Kunden und übernimmt die zentrale Betriebskoordination der Kundensysteme für die folgenden vier Kernbereiche:

Service Center / Helpdesk – Unterstützung in der täglichen Anwendung von IT.

Das Service Center agiert als zentrale Kundenschnittstelle mit den CompuGroup Medical Serviceeinheiten und bietet den Kunden eine verlässliche, schnelle und kompetente Unterstützung.

Das Service Center orientiert sich am ITIL-Standard und fungiert als Single Point of Contact zwischen den Kunden und den zuständigen Kompetenzstufen innerhalb von CGM. Die langjährige Erfahrung in dieser Serviceeinheit ermöglicht es, neben standardisierten Prozessen auch individuell angepasste Servicedienstleistungen im Bereich des Supports anzubieten.

CompuGroup Medical verfügt über ein professionelles und unternehmensweites Softwaresystem zur Verwaltung, Überwachung und Leistungsdokumentation von Supportanfragen. Dies ist ein wesentlicher Qualitätsfaktor für eine konsequente Dokumentation, Bearbeitung und Verfolgung von Supportanfragen. Dieses System bietet weitreichende Meldemöglichkeiten für Kunden und kann über offene Schnittstellen mit gleichartigen Kundensystemen verbunden werden.

Phoenix Basis – Hilfestellungen zu den Basis-Funktionalitäten der Phoenix APPs im laufenden Betrieb.

Die Phoenix Basis bildet bei Implementierungsprojekten die Grundlage für den Projekterfolg. Damit ein Projekt erfolgreich umgesetzt und reibungslos in Betrieb genommen werden kann, bedarf es vorab einer eingehenden Analyse aller technischen Erfordernisse. CompuGroup Medical begleitet und unterstützt die Kunden in allen Projektphasen, von der Erarbeitung der notwendigen Kon-

zepte bis hin zur Umsetzung und dem Übergang in den Regelbetrieb. Die Betreuung umfasst unter anderem:

Design von Phoenix Lösungslandschaften

Das Design von Lösungslandschaften bewegt sich immer im Spannungsfeld von Kosten, Performance und Verfügbarkeit. Das Serviceteam der CGM unterstützt und berät die Kunden, um für die jeweiligen Anforderungen die bestmögliche Lösung innerhalb des verfügbaren Budgets zu erreichen.

Solutionmonitoring als Garant für friktionsfreien Phoenix Betrieb

Der störungsfreie Betrieb von Phoenix Systemen ist für die Kunden ein kritischer Erfolgsfaktor. Deshalb erarbeitet und implementiert das CGM Serviceteam gemeinsam mit den Kunden angepasste Monitoring-Szenarien.

Outsourcing des Betriebs von Phoenix Systemen als Gesamtlösung

Um den Kunden die Konzentration auf ihr Kerngeschäft zu erleichtern, übernimmt CompuGroup Medical den Phoenix Basis-Betrieb und die damit verbundenen Tätigkeiten.

Phoenix Support – Unterstützung bei den Basis-Funktionen für die Phoenix Installation und den Phoenix Betrieb.

Phoenix Support verantwortet alle Basisfunktionen rund um die Phoenix Installation und den Betrieb beim Kunden. Die Aufgabengebiete umfassen Versionsupgrades, Patchinstallationen sowie Second und Third Level Phoenix Support. Das Phoenix Support Team unterstützt die Kunden bei der Organisation von Wartungsfenstern und diversen Migrationen. Eine rasche und zuverlässige Auskunft zu allfälligen Fragen rund um das Thema Phoenix Services steht dabei immer im Vordergrund.

Phoenix Maintenance – Schaffung der organisatorischen Rahmenbedingungen für Bereitschaften und Wartungsfenster.

Phoenix Maintenance schafft als zentrale Anlaufstelle die organisatorischen Rahmenbedingungen für Bereitschaften und koordiniert zudem Wartungsfenster. Im Zuge von Projekten erfolgen der Aufbau des Service Managements, die Planung und in weiterer Folge die zentrale Betriebsführung für die Kunden.

HIGHLIGHTS

- Service Center als Single Point of Contact zwischen den Kunden und den zuständigen Kompetenzstufen
- Professionelles und unternehmensweites Softwaresystem zur Verwaltung, Überwachung und Leistungsdokumentation von Supportanfragen bei CGM
- Hochqualifiziertes Service-Team mit bestem, fachlichem Know-how und langjähriger Erfahrung
- Umfassender Phoenix Support von der Installation bis zur Wartung



CompuGroup Medical Schweiz AG
Freiburgstrasse 566, CH-3172 Niederwangen
T +41 (0) 31 924 21 21, F +41 (0) 31 924 21 25
info@compugroup-medical.ch, www.compugroup-medical.ch

Synchronizing
Healthcare.

