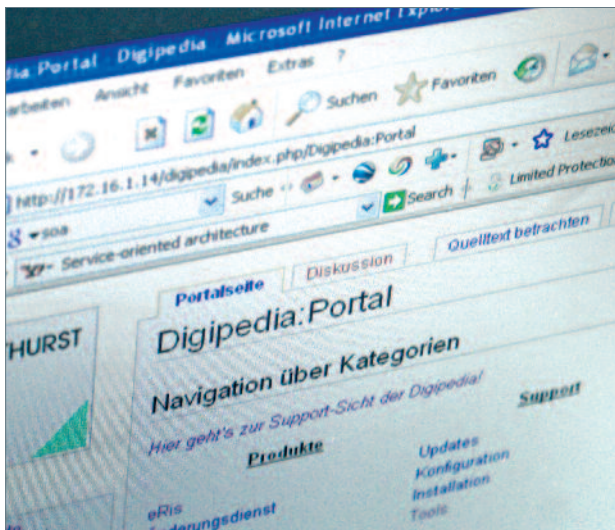


# Bitte warten!

Im Gegensatz zu Hardware muss Software ständig neuen Rahmenbedingungen angepasst werden. Abrechnungsmodi, Datenstandards und der Workflow ändern sich regelmäßig.

Im Gegensatz zu mechanischen Systemen bedarf Software wie z.B. ein Radiologie-Informationssystem oder ein PACS einer regelmäßigen Pflege und Weiterentwicklung. Ein RIS ist bereits nach drei Monaten nicht mehr auf dem neuesten Stand. Denn dann gibt es von den KVen bereits veränderte Abrechnungsrichtlinien und das Programmmodul muss aktualisiert werden. Ein Softwarepflege- und Wartungsvertrag gewährleistet die ständige Weiterentwicklung von RIS und PACS.

Noch vor wenigen Jahren hatten die meisten Serviceanrufe bei Digithurst mit der Bedienung von RIS und PACS zu tun. Heute führen oftmals Änderungen in der IT-Infrastruktur der Anwender zu Systemeinschränkungen. Das können umkonfigurierte Firewalls genauso sein wie neue DSL-Router innerhalb komplexer Lösungen an verteilten Standorten.



Digipedia-Screen: Wissen muss transparent sein. Alle Digithurst Mitarbeiter dokumentieren ihre Systemerfahrungen in einer Wissensdatenbank. Servicefälle können so schnell und effizient gelöst werden.

„Der große Unterschied von Hardware zu Software ist, dass sich die Anforderungen radiologischer Abteilungen und Praxen regelmäßig ändern. Softwarepflege ist unerlässlich für Produkte, die eine permanente Aktualisierung benötigen, damit sie überhaupt funktionieren“, erläutert Rainer Kasan, Geschäftsführer der Digithurst Bildverarbeitungssysteme. Für ihn ist die Integration von Software ein komplexer Prozess, bei dem in den seltensten Fällen von Anfang an der endgültige Funktionsumfang festgelegt werden kann. Erst im laufenden Betrieb wird häufig erkannt, dass einzelne Programmmodule einem stetigen Wandel unterliegen und laufend anzupassen sind.

## Wissen schafft Transparenz

Das Servicekonzept von Digithurst gibt eindeutige Richtlinien vor: Das Unternehmen sieht sich in der Verantwortung, dass sämtliche Lösungen unter allen Umständen zuverlässig laufen. Es ist wesentlich komplexer, Produkte mit hohen Integrationstiefen und einer engen Schnittstellenvernetzung mit dem Umfeld zu pflegen als Medizingeräte.

Deshalb investiert Rainer Kasan regelmäßig etwa 20 Prozent der Einnahmen in die Verbesserung der Dienstleistungsstruktur seines Unter-

nehmens. Sämtliche Serviceanrufe werden priorisiert und protokolliert. Die bei der täglichen Suche nach Fehlerursachen und Problemlösung gewonnene Erfahrung sammeln die Mitarbeiter in Digipedia.

Auf Digipedia ist man bei Digithurst besonders stolz. Die Wissensdatenbank schafft eine Infrastruktur, die den Kundendienst sehr effektiv gestaltet. Sowohl die Supportmitarbeiter als auch die Softwareentwickler halten ihre Erfahrungen in Digipedia fest. Die Datenbank besteht aus zahlreichen Dokumenten, die Problemlösungen beschreiben und über Hyperlinks auf ähnliche Vorfälle verweisen. Außerdem sind die Mitarbeiter in der Lage, sich über eine Freitext-Recherche problemorientiert schnell und eingehend mit der Serviceanfrage zu beschäftigen. Anrufe mit hoher Priorität sind in der Regel bereits nach 60 Minuten abgearbeitet. 80 Prozent aller Fälle erledigen die Digithurst-Ingenieure noch am selben Tag.



**Digithurst Bildverarbeitungssysteme GmbH & Co KG**  
Wasserrunzel 5  
91186 Büchenbach  
Tel.: +49 - (0)9171 - 9671 - 0  
Fax: +49 - (0)9171 - 9671 - 19  
marketing@digithurst.de  
www.digithurst.de