



«Im Vergleich zu früher läuft jetzt alles wieder wie geschmiert»

- Kunde** MEDIPACK AG, Herr Daniel Müller, IT Abteilung
Gegründet im Jahre 1977 in Schaffhausen, beschäftigt die MEDIPACK AG heute rund 190 Mitarbeiter. Im Bereich Medizinaltechnik entwickelt und produziert die Firma Medizinalverpackungen. Die Ware wird in die ganze Welt versendet und unter Reinraumbedingungen produziert. Nebst der Herstellung der Verpackung bieten sie auch das Verpacken der fertigen Kundenprodukte an. Die Mitarbeiter werden alle bezüglich Hygiene- und Qualitätsvorschriften geschult und halten diese strengstens ein.
- Zielsetzung** Die vorherige Lösung überzeugte sie nicht mehr. Die Reaktionszeiten waren sehr langsam, die Bedienung sehr mühsam und das Aufsetzen benötigte teilweise bis zu einer Stunde. Eine neue Lösung musste her. Durch die Erfahrung im Clientmanagement war ihnen sehr klar, was sie suchten. Am liebsten ein Schweizer Anbieter. Darüber hinaus eine Softwarelösung für ein effizientes und unkompliziertes Aufsetzen von PCs sowie ein automatisches Verteilen, welches Sie wirklich in der täglichen Arbeit im Systemmanagement unterstützt. Damit sie sich wieder den echten IT Aufgaben widmen konnten und weniger mit der Lösung selber.
- Story** Bevor sie sich für highsystemNET entschieden, verglichen sie verschiedene Produkte. Nach dem personalisiertem Webinar und der Abarbeitung ihrer Anforderungen stand schnell im Team fest, dass highsystemNET das Produkt ihrer Wünsche war. Heute ist Herr Müller überglücklich, dass sie diesen Schritt gemacht haben und sich für highsystemNET entschieden haben. Er und sein Kollege, welche sich gemeinsam um die IT der MEDIPACK AG kümmern, konnten sich sehr schnell zurechtfinden. Die täglichen Arbeiten gehen heute viel leichter von der Hand. Geplant war vorerst nur die Installation des Clientmanagements. Herr Müller ist jetzt aber äusserst froh, dass sie zusätzlich die beiden anderen Module Helpdesk & Servicemanagement und das Infrastruktur- und Asset Management erworben haben. Der Support von MEDIPACK läuft jetzt problemlos und um einiges einfacher mit dem Helpdesk. Früher gingen bis zu 40 Telefonate täglich ein. Nun können sie alles über die Tickets abwickeln. Die Informationen der Supportanfragen sind für sie beide jederzeit ersichtlich. Nebst dem Helpdesk wird auch das Assetmanagement täglich gebraucht. Über einen Feature Request konnte MEDIPACK auch einen Wunschreport fürs Inventar anfertigen lassen, der für sie sehr wichtig war.
- Ergebnis** «Mit highsystemNET arbeiten wir wieder so, wie wir es uns gewünscht haben», meint Herr Müller zufrieden. Das einheitliche Design und die Integration aller 3 Lösungen macht das Arbeiten viel angenehmer und übersichtlicher. Die Bedienerfreundlichkeit sei ausgezeichnet und wenn es einmal ein Problem gibt, so bietet der highsystem Support immer sehr gute Lösungen.

«Das Helpdesk ist eine super Sache für unseren Mitarbeiter Support»

Herr Daniel Müller, IT
Abteilung, MEDIPACK AG