

Tandartspraktijk Nederweert

becs

IT SERVICES

Totaal beheer, installatie van een gevirtualiseerde serveromgeving voor een stabiele softwareomgeving en modernisering van de werkplekken.

Net als in een gezond gebit horen ook in een gezonde IT-omgeving geen zwakke plekken. Dat geldt zeker voor Tandartspraktijk Nederweert. Daarom werd op enig moment afscheid genomen van de bestaande relatie, een zwakke plek. De keuze viel op een IT-leverancier die wél gevoel heeft voor de effecten van de uitval van de IT in een tandartsenpraktijk en die voorziet in de behoefte aan een storingsvrije werkomgeving.

Onmisbaar

IT is in een medische werkomgeving onmisbaar. Als de pc's in de behandelkamers niet goed functioneren, is behandeling onmogelijk. Tandartspraktijk Nederweert draait op Novadent-software, die op de centrale server staat.

"Het is dus zeer belangrijk dat storingen snel worden opgelost." Daarmee schetst tandarts-implantoloog Dirk Dormans het belang van IT voor zijn organisatie.

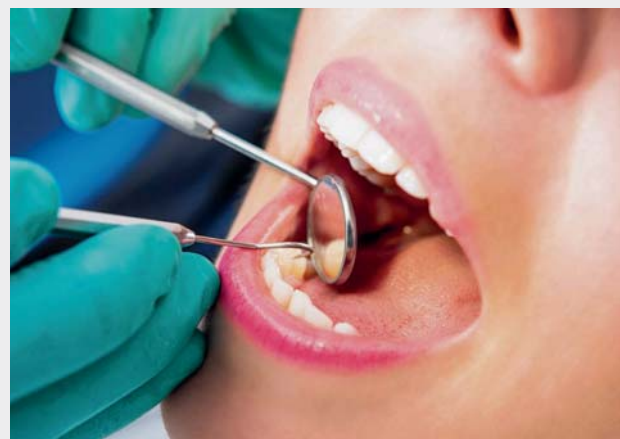
Inventarisatie en advies

Na een inventarisatie bracht Becs een advies om te komen tot de gewenste IT-omgeving. Hierbij is vooral op stabiliteit ingezet. De bestaande omgeving werd in beheer genomen en de meest dringende problemen aangepakt. Inmiddels is een nieuwe, volledig gevirtualiseerde serveromgeving geleverd en geïnstalleerd en zorgt Becs, samen met de applicatieleverancier, voor stabiliteit.

Daarnaast zijn de werkplekken in de behandelkamers gemoderniseerd. Ook bij de uitbreiding naar een tweede praktijk heeft Becs goed meegedacht in het proces, voor een goede tussentijdse oplossing gezorgd en uiteindelijk de nieuwe locatie naadloos geïntegreerd in de bestaande omgeving.

"Voor een langetermijnrelatie gaan, vind ik een heel belangrijke eigenschap voor een IT-partner, omdat we zo afhankelijk zijn van een stabiele IT-omgeving"

Dirk Dormans,
tandarts-implantoloog



Branche:	Zorg
Aantal werkplekken:	11
Geboden oplossing:	Levering en installatie. Virtualisatie. Totaal beheer

Tandartspraktijk Nederweert

Verantwoordelijkheid

Snel, zo niet direct, reageren op vragen, storingen zelf ontdekken en meteen verhelpen. Dat zijn de unieke punten waar Becs mee scoort bij de tandartsen en hun assistentes, die dat voorheen niet gewend waren. "Positief verrast ben ik ook door hun rol richting onze applicatieleverancier. Daar werken zij goed mee samen en nemen de communicatie voor hun rekening, aangezien zij dezelfde taal spreken. Becs is bijvoorbeeld niet primair verantwoordelijk voor onze programma's als Novadent, maar trekt die verantwoordelijkheid wel naar zich toe. Heel prettig, zo vindt ook onze applicatieleverancier."

Beheer

Het beheer gebeurt periodiek op een vaste dag op locatie. Dit laatste op voorstel van Becs. Die ondersteuning kan ook op afstand, maar nu zijn er momenten om diverse punten ook fysiek op te kunnen pakken. Volgens Dirk Dormans biedt de fysieke aanwezigheid van de engineer tevens de gelegenheid om te kunnen sparren over nieuwe ontwikkelingen en zaken die in de toekomst kunnen spelen. Bovendien houdt de engineer feeling met de organisatie. Dormans is ook zeer te spreken over de werkwijze van de supportdesk, die snel storingen of incidenten oppakt zonder het werk in de behandelkamers te verstoren. "Ook deze engineers hebben ervaring en een probleem is vaak met één telefoontje opgelost. Zo niet, gaat iemand van het vaste team voor je aan de slag. En als Becs bij ons moet zijn buiten de vaste beheerdagen, wordt dit nauwkeurig gepland, zodat de overlast tot een minimum wordt beperkt."

Naast snelle reactietijden en persoonlijke benadering, zijn de technische kennis bij telefonische ondersteuning en een groot inlevingsvermogen kwaliteiten die Dormans bijzonder aanspreken. "Dringende zaken worden meteen verholpen en je krijgt meteen iemand aan de lijn die op afstand meekijkt en jouw probleem oppakt. Of, als dat noodzakelijk is, meteen in de auto springt. Een van de voordelen van het werken met een lokale partij. Minder dringende zaken worden meteen ingepland, veelal op korte termijn."

Inmiddels is Tandartsenpraktijk Nederweert al een hele tijd klant en is de organisatie bekend bij de mensen van Becs.

"Het is ook fijn dat de vaste contactpersonen en engineers kunnen terugvallen op de totale Becs organisatie, zodat je niet afhankelijk bent van één of twee personen. Het inlevingsvermogen is dan ook erg groot."

Voorbeeld:

Een probleem met een standaard printer krijgt normale prioriteit. Maar zodra het de printer betreft waarmee wij de factuur afdrukken na behandeling krijgt het probleem hoge prioriteit en wordt het met spoed opgepakt.

"Nee, in de relatie met Becs ben je geen nummer" concludeert hij.

Vestiging Weert

Schoutlaan 12
6002 EA Weert
T 0495 456420
E info@becs.nl

Vestiging Maastricht-Airport

Australiëlaan 50
6199 AA Maastricht-Airport
T 043 7630620
E info@becs.nl

www.becs.nl

altijd bereikbaar