



BRK Erlangen

Kommunikation bedeutet für uns alles

Nicht nur die Besatzungen der Rettungswagen müssen zuverlässig erreichbar sein – das BRK in Erlangen bietet auch über den Rettungsdienst hinaus ein breites Dienstleistungsspektrum an, bei dem schnelle Reaktion oberste Priorität genießt. In Zusammenarbeit mit einem zertifizierten Mitel-Partner ist es gelungen, dieses Ziel zu erreichen.



Auf einen Blick:

DER KUNDE:

- Bayerisches Rotes Kreuz
- Kreisverband Erlangen-Höchstadt

DIE HERAUSFORDERUNG:

- Ersatz überalterter Telefonanlage an drei Standorten in Erlangen und Höchstadt
- Integration der Mitel-Kommunikationsplattform MiVoice Office 400 (für ca. 440 hauptamtl Mitarbeiter bzw. 1.500 ehrenamtl Mitarbeiter) im laufenden Betrieb

DIE LÖSUNG:

- drei Mitel MiVoice Office 400-Systeme
- DECT-Messung, DECT-Endgeräte, CTI, CallCenter, Headsets, Voicemail, USV, Mitel Alarm Server, Anschaltung einer ELA-Anlage
- Schulungen für Mitarbeiter
- Standortübergreifende Infrastruktur

DIE WICHTIGSTEN VORTEILE:

- Kosteneffiziente Integration
- Deutlich verbesserte Funktionalität, u.a. durch Schnurlostelefone, DECT-Paging, CallCenter-Funktionalität, CTI, etc.
- Optimierung zahlreicher Arbeitsprozesse
- Betriebssicherheit durch fixierte SLAs



Bayerisches Rotes Kreuz Erlangen-Höchstadt

Das Bayerische Rote Kreuz betreibt in Erlangen die größte Einzelrettungswache im gesamten Bundesland. In unmittelbarer Nähe zum Universitätsklinikum Erlangen ist neben der großen Leitstelle auch die Verwaltung und Geschäftsführung des BRK-Kreisverbands Erlangen-Höchstadt ansässig. Zu den Kernaufgaben des Kreisverbands gehören neben dem Rettungsdienst die Ausbildung in Krankenpflege und Erster Hilfe, ambulante Pflege, Essen auf Rädern, Seniorenberatung, Fahrdienst, Hausnotruf, Katastrophenschutz. Im BRK-Kreisverband Erlangen-Höchstadt arbeiten etwa 440 hauptamtliche und 1.500 ehrenamtliche Mitarbeiter. Das Bayerische Rote Kreuz ist ein Mitgliedsverband des Deutschen Roten Kreuzes e.V.

Die Herausforderung

BESSERE ERREICHBARKEIT UND MEHR FUNKTIONALITÄT GEFORDERT

Kommunikation bedeutet für das BRK in Erlangen alles, sagt Kreisgeschäftsführerin Beate Ulonska. Hier geht es um zuverlässige Pflegeleistungen, um ein warmes „Essen auf Rädern“ pünktlich zur Mittagszeit und nicht zuletzt um Menschenleben.

Alleine der Rettungsdienst ist hier mit mehr als 30 Kranken- und Rettungswagen vor Ort vertreten. „Wir sind herausgefordert, höchste Dienstleistungsqualität und ein perfektes Kundenbeziehungsmanagement zu leisten“, unterstreicht die Kreisgeschäftsführerin.

Wie bei der Auswahl des „richtigen“ Architekten für einen Neubau suchte das BRK auch einen passenden, neuen Partner für die Kommunikation. „Wir haben uns hierzu sehr ausführlich Gedanken gemacht und wünschten uns einen Dienstleister, der uns nicht mit Werbebotschaften abspeist, sondern der sich mit unseren Anforderungen ernsthaft auseinandersetzt und der versteht, welche Leistungen wir tagtäglich erbringen“, erläutert Ulonska.

Das Bayerische Rote Kreuz betreibt in Erlangen die größte Einzelrettungswache im gesamten Bundesland. In unmittelbarer Nähe zum Universitätsklinikum Erlangen ist neben der großen Leitstelle auch die Verwaltung und Geschäftsführung des BRK-Kreisverbands Erlangen-Höchstadt ansässig. Auch das umfassend modernisierte Seniorenzentrum im 28 Kilometer entfernten Höchstadt musste berücksichtigt werden. Hier galt es, neben der Telefontechnik auch ein modernes Lichtrufsystem und eine Brandmeldeanlage zu integrieren.



Bayerisches Rotes Kreuz

Am gleichen Standort erhielt auch die dortige Rettungswache eine neue Kommunikationsplattform.

Über einen Fachplaner wurden zunächst die Anforderungen analysiert und ein Zieldesign entwickelt. Nach der Beurteilung der im Rahmen einer Projekt-Ausschreibung vorgelegten Angebote entschied sich das BRK Erlangen nicht nur für das wirtschaftlichste Konzept – bei dem Mittel-Partner fühlte man sich nach ausführlichen Vorgesprächen am besten verstanden und deshalb gut aufgehoben.

Die implementierte Lösung ist ein ganz wichtiger Baustein für unser Qualitätsmanagement.

**Beate Ulonska, Kreisgeschäftsführerin,
BRK Kreisverband Erlangen-Höchstadt**

Das Projektmanagement sorgte dafür, dass alle Einzelschritte perfekt ausgeführt und umgesetzt werden, wobei sämtliche Arbeiten vom Fachplaner überprüft wurden.

Die Lösung

GENAUE ANPASSUNG AN DIE BEDÜRFNISSE DES BRK

Herzstück der Ausstattung an den Standorten in Erlangen und Höchststadt ist die Kommunikationsplattform Mitel MiVoice Office 400.

Im modernisierten Alten- und Pflegeheim Höchststadt-Etzelskirchen wurde darüber hinaus ein Mitel AlarmServer und eine leistungsstarke DECT-Lösung implementiert. Durch Paging auf die DECT-Endgeräte sind die Mitarbeiter jetzt schnell und zuverlässig informiert. Die Mitarbeiter der Rettungswache in Höchststadt verfügen nun ebenfalls über DECT-Schnurlostelefone, wodurch sie auf dem gesamten Gelände gut erreichbar sind.

Die umfangreichsten Neuerungen standen am Standort Erlangen an: „Unsere Mitarbeiter müssen pro Tag bis zu 400 Anrufe im Fahrdienst und 200 Telefonate für Essen auf Rädern abwickeln. Die neue Technik macht uns hier wesentlich flexibler“, erläutert Kreisgeschäftsführerin Ulonska. Computer Telephony Integration (CTI), Headsets und DECT-Schnurlostelefone bringen massive Erleichterungen. Die Mitarbeiter sind deutlich besser erreichbar, arbeiten effizienter. So kann beispielsweise der Wachleiter einen Großteil seiner täglich rund 40 Anrufe zur Organisation des Dienstplanes ohne lästiges Tippen direkt vom PC aus erledigen.

Die leistungsstärkste Telefonielösung überzeugt nur, wenn sie auch exakt an die Bedürfnisse des Kunden angepasst ist. Enorm hilfreich war es deshalb, dass der zuständige Projektleiter des Mitel-Partners bereits Seniorenheime, Rettungswachen und Kreisgeschäftsstellen des BRK mit moderner Technik ausrüsten ließ und deshalb mit vielen Anforderungen vertraut war. Als sehr vorteilhaft erwies sich darüber hinaus der Workshop vor Ort vor Montagebeginn. Mitarbeiter des BRK konnten hier genau erläutern, welche Anforderungen sie an die neue Technik stellen um Arbeitsabläufe zu vereinfachen oder zu verbessern.

Die Vorteile

UNAUFFÄLLIGER UMSTIEG – AUFFÄLLIG BESSERE LEISTUNG

Der Wechsel von der alten auf die neue Plattform gelang völlig reibungslos: „Über die Implementierung war ich wirklich erstaunt“, blickt Beate Ulonska zurück. „Ich habe keinerlei Unterbrechungen bemerkt!“ Ulonska lobt die gute Zusammenarbeit des Techniker-Teams vom Mitel-Partner mit den Mitarbeitern vor Ort. „Das Serviceteam war wirklich klasse und es hat sehr gut mit den internen Kollegen kooperiert!“

Die neue Lösung bringt dem BRK am Verwaltungssitz der Kreisgeschäftsführung eine klare Zeitersparnis durch deutlich mehr Funktionalität. „Wir haben beispielsweise eine ausdrückliche Stressreduktion bei den Mitarbeitern durch geringere Nachbearbeitungszeiten festgestellt“, erläutert Ulonska. Insgesamt ist es dem BRK Erlangen gelungen, die Prozess- und Servicequalität deutlich zu verbessern. „Die implementierte Lösung ist ein ganz wichtiger Baustein für unser Qualitätsmanagement“, resümiert die Kreisgeschäftsführerin.

Als wertvolles, umgesetztes Projektziel bezeichnet Ulonska darüber hinaus die Servicevereinbarung mit dem zertifizierten Mitel-Partner. Der Systemintegrator gewährleistet bei etwaigen Störungen – je nach Wichtigkeit der Komponente – verbindliche Reaktions- und Wiederherstellungszeiten.



Weitere Informationen

Erfahren Sie mehr über Mitel-Lösungen für die Gesundheitsbranche unter [mitel.de](https://www.mitel.de)
Weitere Referenzgeschichten finden Sie unter [mitel.de](https://www.mitel.de)