



**Caritas** Kärnten

## CASE STUDY

### Zentrale Verwaltung bringt Vorteile

## EINE LÖSUNG FÜR ALLE STAND-ORTE UND MOBILEN DIENSTE

In den letzten 100 Jahren wurde die Caritas Kärnten zum verlässlichen Kompass für Mitmenschlichkeit und Solidarität in Kärnten. Mit 10 Altenheimen, mobiler Pflege, Kindergärten, Lerncafés, Einrichtungen für die Betreuung von Menschen mit Einschränkungen und einer rund um die Uhr erreichbaren Telefonseelsorge deckt die Caritas fast alle sozialen Bereiche des Lebens ab.

Um die Telefonie und Kommunikation auf einen modernen Stand zu bringen, ist seit 2019 eine selbst gehostete zentrale STARFACE Telefonanlage in Kombination mit einem virtuellen Alarmserver im Einsatz.

### Über Caritas Kärnten

*Als Hilfsorganisation der Katholischen Kirche setzt sich die Caritas in vielfältiger Weise für Menschen ein. Unabhängig von deren sozialer, nationaler oder religiöser Zugehörigkeit berät, begleitet und unterstützt die Caritas Menschen in schwierigen Lebenssituationen.*

*Im Jahr 2021 erreichten so 17.553 Anrufe von Menschen in schwierigen Lebenssituationen die rund um die Uhr erreichbare Telefon-Seelsorge Hotline der Caritas.*

[www.caritas-kaernten.at](http://www.caritas-kaernten.at)

Die Caritas Kärnten ist mit 800 Mitarbeitenden im Pflegebereich, 400 Mitarbeitenden in der mobilen Pflege und 200 Mitarbeitenden in Werkstätten für Behinderte ein komplexes Unternehmen mit unterschiedlichsten Standorten, Rufnummern und Anforderungen an die Kommunikationslösung.

Umso wichtiger war es, die einzelnen an den verschiedensten Standorten implementierten Telefonanlagen nach und nach durch eine zentrale Lösung zu ersetzen.

Nachdem die Anforderungen an die neue IT-Infrastruktur und der Umstieg auf eine neue Kommunikationslösung beschlossen waren, wurden erste Angebote eingeholt und verschiedene Systeme evaluiert. In Absprache mit dem IT-Dienstleister Neubauer IT fiel die Wahl auf STARFACE, da diese die Anforderungen an die Funktionen sowie auch das gewünschte Hosting als VM Lösung am eigenen Server in Klagenfurt mit einem attraktiven Preismodell am besten erfüllen konnten. Darüber hinaus wurde das perfekte Zusammenspiel von STARFACE mit den vorhandenen Schwesternrufsystemen verschiedener Hersteller und dem ebenso selbst gehosteten NOVALINK-Alarmserver implementiert.

### **Anbindung von Alarmserver**

Durch die Einbindung der Pflegeheime in die zentrale Telefonielösung, war auch die Integration des Alarmserver in die STARFACE Telefonanlage notwendig.

Der Alarmserver verbindet die Telefonie mit den alarmgebenden Systemen. Diese können Schwesternrufsysteme, Demenzfluchtschutz, Brandmeldesysteme und Alarmgeber aus der Haustechnik sein.

## „DAS ZENTRALE SYSTEM ERLEICHTERT UNS DIE ARBEIT UND SPART ZEIT UND GELD.“

**Manuel Jakopitsch,**  
IT-Leiter bei Caritas Kärnten



Beim Kunden wurden abgesetzte ESPA-Schnittstellen in den Häusern mit einem zentralen Alarmserver vernetzt. Durch die Integration in die Telefonanlage können die Alarme mit Protokollierung auch am mobilen Endgerät wie einem DECT-Handy empfangen und quittiert werden.

### **Umstellung am Wochenende**

Im ersten Schritt wurde die Zentrale der Caritas Kärnten an einem Freitagnachmittag im Mai 2019 auf STARFACE umgestellt. Die Endgeräte wurden vorab geliefert und die Konfiguration vorbereitet, sodass nur noch die Telefone anzustecken waren, um die neue Arbeitswoche mit der neuen Anlage starten zu können. Nach und nach wurden weitere Feinkonfigurationen übernommen und weitere Standorte eingebunden.

Aktuell sind 25 Amtsrufnummern über SIP-Trunks sowie die Notrufnummer der Telefonseelsorge über ISDN an STARFACE angebunden. Damit telefonieren über 300 Benutzer in verschiedenen Nummernkreisen von ca. 30-40 verschiedenen Standorten auf der Anlage. Und das System wächst weiter.

## Mehr Effizienz weniger Kosten

Neben den Einsparungen durch eine zentrale Verwaltung der Telefonanlage aller integrierten Standorte spart auch die einfache Konfiguration und Wartung der STARFACE Anlage durch die interne IT-Abteilung der Caritas Kärnten Zeit und Geld.

Darüber hinaus können durch die zentrale Telefonanlage nun alle internen Gespräche kostenlos geführt werden.

## Funktionen für mehr Komfort

Neben den Vorteilen durch die einfachere Wartung, zentralisierte Steuerung und schnellere Updates sind durch die Integration der STARFACE Anlage auch Funktionen wie iQueue und IVR (Interactive Voice Response) verfügbar.

Mit Hilfe der iQueue sind Klingelstrategien umsetzbar, bei der ankommende Rufe in einer Warteschlange gehalten werden, bis sie einem Benutzer der Gruppe zugeteilt werden können.

Die IVR-Funktion (Interactive Voice Response), auch Sprachdialogsystem genannt, bietet ein elektronisches Sprachmenü an, mit dem eingehende Anrufe entsprechend ihren Bedürfnissen automatisch vorqualifiziert und an den richtigen Ansprechpartner weitergeleitet werden. Per Tastendruck auf dem Telefon kann der Anrufer bzw. der Kunde so selbst entscheiden, mit welchem Call-Center Mitarbeiter bzw. mit welcher Abteilung er aufgrund seines Anliegen verbunden werden möchte.

## Homeoffice mit der STARFACE App

Neben effizienterer Vermittlung der Anrufenden durch die integrierte IVR und iQueue profitieren auch Mitarbeitende im Homeoffice von STARFACE.

Mitarbeitende aus der Zentrale, die auch im Homeoffice arbeiten, nutzen die STARFACE Apps am Laptop oder Mobiltelefon für die Kommunikation. Damit sind sie auch zu Hause über ihre Festnetznummer und Durchwahl erreichbar und können ausgehend damit telefonieren.

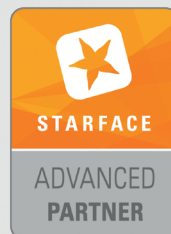
## Befüllen des Telefonbuchs per Rest API

Offene Schnittstellen ermöglichen auch den bequemen Datenaustausch mit anderen Systemen. So wurde etwa die REST-Schnittstelle der STARFACE Telefonanlage genutzt, um die Telefonbücher in allen Standorten per Rest API zu befüllen und damit automatisch aktuell zu halten.

## Einfache Administration und Wartung

Die STARFACE ist eine UCC-Plattform, die von der Caritas Kärnten als virtuelle VM-Edition betrieben wird. Damit sind Umsetzung von Konfigurationen im Haus und die garantierte Verfügbarkeit der Telefonanlage auf der eigenen Serverinfrastruktur problemlos gegeben. Für Sonderfragen steht der STARFACE Partner Neubauer IT dem Kunden zur Seite.

## Über Neubauer IT GmbH



Der STARFACE Advanced Partner bietet seit 2015 zuverlässige IT-Infrastruktur Lösungen und Anwendungen an.

Dabei zählen neben der Systembetreuung auch Firewalls, Backup-Lösungen sowie Telefonanlagen zu den Spezialthemen.

[www.n-it.at](http://www.n-it.at)

