



CASE STUDY

HOHE VERFÜGBARKEIT AM ARBEITSPLATZ UND IM HOME-OFFICE

Der DRK Kreisverband Kassel-Wolfhagen e.V. hatte ein hybrides Kommunikations-System im Einsatz, das nicht in der Lage war, Home-Office Arbeitsplätze funktional bereit zu stellen. Die besondere Herausforderung: Das DRK-Kommunikationssystem unterliegt im Bereich Hausnotruf strengeren Anforderungen im Hinblick auf garantierte hohe Verfügbarkeit, ein Redundanzkonzept bei Ausfall und ein schnell wiederherzustellendes System-Back-Up. Anfang 2022 entschied sich der DRK Kreisverband Kassel-Wolfhagen e.V. für eine neue Kommunikationsanlage von STARFACE.

„**STARFACE** punktet vor allem im Hinblick auf **Funktionalität und Leistung**. Als Produkt eines deutschen Herstellers hat uns auch die Administrationsoberfläche klar überzeugt. Die Mehrkosten gegenüber günstigeren Mitbewerbern werden durch das **höhere Leistungsniveau und die bessere Benutzerfreundlichkeit der STARFACE** ausgeglichen.“

Heiner Manegold
Systemadministrator
DRK Kreisverband
Kassel-Wolfhagen e.V.



So lief der Entscheidungsprozess

Ein DRK-Mitarbeiter kannte STARFACE von seinem vorherigen Arbeitgeber und stellte daher eine Anfrage bei STARFACE. Ein telefonisches Erstgespräch führte zu einem Vor-Ort Präsentationstermin von STARFACE Excellence Plus Partner Unified Solution GmbH und einem STARFACE Vertriebsmitarbeiter. Unified Solution beriet die IT Abteilung des DRK in Kassel auch hinsichtlich Providerfragen und Netzwerkvoraussetzungen für die STARFACE. Eine Live Demo rundete das Gespräch ab und veranlasste das DRK eine Teststellung zu beauftragen.

Die von Unified Solution begleitete Teststellungsphase zeigte bereits zu Beginn den Mehrwert der STARFACE Lösung auf.

Die logische Administrationsoberfläche, das einfache Anlegen eines Benutzers und die sensationelle

Autoprovisionierung neuer Tischtelefone an die STARFACE Anlage überzeugten die IT-Abteilung des DRK bereits während der Testphase. „Hinzu kam die von Beginn an sehr gute konzeptionelle Zusammenarbeit zwischen Unified Solution und uns“, erinnert sich Heiner Manegold, Systemadministrator beim DRK Kreisverband Kassel-Wolfhagen. Realisiert wurde die Installation ab März 2022. Angeschlossen wurden die Geschäftsstellen in Kassel, und Wolfhagen, die Rettungsdienstschule, alle Rettungswachen und andere Standorte.

Der vom DRK angebotene Hausnotruf mit mehr als 500 Anrufen pro Tag aus dem Kreis Kassel und Kreis Offenbach wird ebenfalls über STARFACE angenommen. Als Redundanz verfügt er über zwei Back-Up-Leitungen via Mobilfunk. Die extra für das Deutsche Rote Kreuz geschaltete Sonderruf-Nr 19219 wird über einen normalen Telefonanschluss abgebildet.

ANFORDERUNGEN:

- übersichtliches und einfaches Administrationstool
- Selbst-Administrierung durch IT-Abteilung des DRK
- hohes Maß an Benutzerfreundlichkeit
- Smartphone-Integration
- deutscher Hersteller bevorzugt
- Wahl der Rufnummern vom PC aus problemlos möglich (CTI)
- Funktionierende Home-Office Lösung mit unkomplizierter Einrichtung und Nutzbarkeit
- Hohe Verfügbarkeit, Redundanzkonzept bei Ausfall und System-Back-Up
- Outlook Add Inn
- Presence Anzeige

Nutzen der STARFACE Lösung

Mit dem STARFACE Kommunikationssystem ist es nun problemlos möglich, die geforderten strengeren Anforderungen an die Anlage, den Arbeitsplätzen und nicht zu guter Letzt auch den Home-Office Arbeitsplätzen, zu erfüllen. Die STARFACE Outlook Integration mit der STARFACE Sidebar wird von vielen Mitarbeitern genutzt. Diese erkennt Telefonnummern in Email Signatures und stellt die erkannten Rufnummern in der Sidebar zur sofortigen Wahl aus Outlook bereit. In den Ruflisten der STARFACE werden die Anrufe natürlich ebenfalls dokumentiert.

Auch der Einsatz von „virtuellen“ Faxgeräten wird bei den Mitarbeitenden genutzt und vereinfacht die Kommunikation mit z.B. Arztpraxen und Apotheken.

Ein herausragendes Leistungsmerkmal in der STARFACE Lösung ist die Möglichkeit IFMC in der mobilen STARFACE App variabel zu nutzen. Somit geht kein Anruf mehr verloren und umständliche Rückrufe und damit verlorene Zeit werden vermieden.

Das STARFACE Projekt DRK Kassel-Wolfhagen e.V. in Zahlen:

- 1x STARFACE VM Server
- 110x User
- 65x User light
- 80x UCC Premium
- 4x iQueue
- Telefone: Yealink und Gigaset

Module – Nutzen – Einsatz:

- Autoprov-Customizing
- Bereitschaftsumleitung
- Exchange Status Sync (interne Präsenzanzeige)

