

Zuverlässige und klare
Kommunikation für Ärzte,
Pflegepersonal und
Patienten



Change Driver

Eine christliche Wohltätigkeitsorganisation mit 34 Einrichtungen im Saarland und mehr als 6.000 Mitarbeitern wollte ihre 20 Jahre alte und längst überholte Telefonanlage erneuern.

Die Stiftung besitzt und betreibt zwei Notfallkrankenhäuser mit mehr als 600 Betten in 29 klinischen Bereichen und 10 Kompetenzzentren. Diese beiden Krankenhäuser versorgen mehr als 30.000 stationäre und 80.000 ambulante Patienten pro Jahr.

Die alte Telefonanlage drohte jederzeit auszufallen und zudem wurde das System nicht betreut. Neben dem notwendigen Austausch des Altsystems wollte die Wohltätigkeitsorganisation auch den Patientenservice modernisieren, um eine schnellere, zuverlässigere und klarere Kommunikation zu gewährleisten, die für Ärzte, Pfleger und die Patienten unerlässlich ist.





Damovo Approach

Damovo installierte eine Mittel MX-One, Cisco Web-Ex und IP-DECT Unified-Communications-Lösung für eingehende, ausgehende und interne Anrufe des Krankenhauses. Die Mitarbeiter sind nun mit neuen VoIP-Telefonen bzw. Softphones ausgestattet. Alle eingehenden Anrufe werden über einen interaktiven Sprachassistenten geleitet, der sicherstellt, dass die Patienten sofort mit der richtigen Abteilung verbunden werden. Darüber hinaus wurden elf Konferenzräume mit Cisco Web-Ex Video-Raumkits ausgestattet.

Für die Verwaltung von Patiententerminen und zur Unterstützung mehrerer Kontaktzentren wurde außerdem MiCC Enterprise von Mittel implementiert. Der Serinus Alarmserver mit Pflegenotruf- und Facility-Management-Anbindung wurde in den Krankenzimmern installiert, um höchste Qualität in der Betreuung der Patienten zu gewährleisten.



Customer Value

DAMOVO

So profitiert die **Stiftung**:

Eingehende Anrufe werden nun sofort an die richtige Abteilung weitergeleitet.

Eine bessere Kommunikation zwischen dem medizinischen Personal führt zu einer verbesserten Patientenversorgung.

Die Integration aller Kommunikationskanäle macht die Arbeitsabläufe effizienter.

So profitieren die **Patienten**:

Neue Alarmserver Technologie gewährleistet, dass die Patienten optimal versorgt werden können.

Deutlich erhöhte Zufriedenheit von Mitarbeitern und Patienten, da Fragen sofort von den richtigen Personen, mit dem richtigen Fachgebiet, aus der richtigen Abteilung beantwortet werden können.

Telefonische Wartezeiten für Patienten wurden signifikant reduziert.