

Rega - Kommunikation, die Leben rettet

Neue Sprachkommunikations-Lösung von T&N für das Rega-Center



Bruno Schmed
Bereichsleiter T&N AG

Die rotweissen Helikopter am Himmel kennt in der Schweiz jedes Kind. Sie sind das Sinnbild für Hilfe schlechthin. Die Kommunikation nimmt nicht nur in der Rettungskette eine besondere Stellung ein, sondern auch in der Betreuung der Gönner/-innen und Versicherungen.

Pro Jahr organisiert die Rega, die Schweizerische Rettungsflugwacht, über 16'000 Rettungseinsätze im Gebirge, auf der Strasse und zur Repatriierung von Schweizern aus dem Ausland. Die Rega ist eine gemeinnützige Organisation mit über 3,5 Mio. Gönnermitgliedern und in der Schweiz eine fest verankerte Institution mit einem sehr hohen Ansehen. Mit rund 390 Mitarbeitenden werden 12 Einsatzbasen betrieben.

Erneuerung der Sprachkommunikationslösung

In der Rettungskette spielt die Kommunikation eine entscheidende Rolle, angefangen bei der Alarmierung

Neben den funktionalen Aspekten der Lösung hat uns vor allem das Angebot der Wartungs- und Serviceleistungen von T&N überzeugt.

François Hochstrasser
IT-Projektleiter bei der Rega



Quelle: Rega

bis hin zur Einsatzleitung. Auch die Kommunikation, Erreichbarkeit und Betreuung der Partner und Gönnermitglieder ist sehr wichtig. Im Rega-Center stammte die Sprachkommunikationslösung teilweise noch aus der Zeit des Einzuges in das Rega-Center 1995. Inzwischen ist die Technologie fortgeschritten und die alte Anlage musste abgelöst werden.

Projektbeschreibung

Herausforderung Migration

Die Herausforderungen im Projekt lagen nicht im technischen Bereich. Es ging vielmehr darum, den laufenden Betrieb in keiner Weise zu beeinträchtigen und keinen Unterbruch bei der Umschaltung vom alten auf das neue System zu provozieren. Die neue Anlage wurde parallel aufgebaut. Die rund 200 Benutzer wurden vorgängig so geschult, dass sie nahtlos weiterarbeiten konnten. Bei der Umstellung mussten letzte Daten übernommen werden, was für die kritischen Applikationen einen Unterbruch von nur 15 Sekunden bedeutete. Nach der Umstellung standen allen Rega-Teams Coaches der T&N zur Seite, um jederzeit unter-

stützen zu können, damit der Betrieb ohne Komplikationen weiterlief. Die minutiöse Planung und seriöse Umsetzung hat sich bestens bewährt.



Quelle: Rega

Fallback für die Rega-Einsatzzentrale

Aus Sicherheitsgründen werden verschiedene überlagerte Kommunikationsnetze für die Einsatzzentrale verwendet. Sollte das Telefonesystem der Einsatzzentrale ausfallen, so werden die Notrufe automatisch auf die neue Telefonanlage des Rega-Centers geleitet. Die Einsatzleiter haben an ihrem Arbeitsplatz einen zusätzlichen Not-Telefonapparat, welchen sie in einem solchen Fall nutzen würden.

Das Rega-Center selbst ist wie ein Call Center organisiert und profitiert mit der neuen Lösung von einigen Vorteilen, wie

- bessere Anrufsteuerung und -verteilung
- optimalere Abwicklung der einzelnen Anrufe mit nachgelagerten Aufgaben
- Sicherstellung des Service-Levels durch Realtime-Informationen
- ein aussagekräftiges Reporting
- Projektrealisierung im laufenden Betrieb

Bewährte Technologie mit hohem Investitionsschutz

Für eine NonProfit-Organisation, die in der Luftrettung aktiv ist, steht nicht der technologisch „letzte Schrei“ im Vordergrund. Die Rega setzt auf bewährte Technologie und ist bedacht, die Mittel sorgsam einzusetzen, um einen hohen Investitionsschutz zu gewährleisten. Die neue Lösung hat sich bewährt und in verschiedenen Bereichen mehr Komfort und Effizienz in der Erledigung der täglichen Arbeit gebracht. Gleichzeitig wurde mit der modernen Avaya Plattform die Basis geschaffen, um laufend neue Funktionalitäten zur Verfügung stellen zu können und die Kommunikation auch unabhängig vom Standort Zürich Flughafen professionell einzubinden.

Eingesetzte Lösung

- Avaya Aura Communication Plattform
- Avaya Elite Call Center
- Avaya CMS Reporting Tool mit Statistiken für die Erhöhung der Erreichbarkeit
- Caesar Computer Integration (CTI) für die Wahl ab dem Rega-CRM
- IP DECT für die mobilen Mitarbeiter unterwegs im Rega-Center
- Weiterverwendung der bestehenden Installation mit Digital-Endgeräten
- One Number Konzept (Mobile und Festnetz)

Nutzen für die Rega

- Hohe Flexibilität und Skalierbarkeit der Lösung
- Modernste Lösung, gepaart mit dem Investitionsschutz der bestehenden Kabelinfrastruktur
- Steigerung der Erreichbarkeit für Rega Gönnermitglieder und die Versicherungen
- Entlastung der Mitarbeiter in der Verrechnung und an den Vermittler-Arbeitsplätzen
- Gerüstet für zukünftige Erweiterungen
- Mobilität und Festnetz in einem einheitlichen Konzept
- Nur ein Partner – alles aus einer Hand
- Effiziente, wirtschaftliche Projektabwicklung

Ihr Kontakt

Bruno Schmed

Bereichsleiter Konvergenz T&N AG /
Mitglied der Geschäftsleitung

+41 44 835 36 50

bruno.schmed@tn-ict.com

