



TELCAT Referenzen - Eine Erfolgsgeschichte

GSE gGmbH



Telefonie mit Zusatznutzen – dank dem „Blick von außen“

Telefonie auf dem neuesten Stand, aber immer bedarfsgerecht; Lichtrufe und Zweitsysteme in die Kommunikationssysteme integriert und Zusatzlösungen, die Arbeitsabläufe zusätzlich optimieren: Das Essener Sozialunternehmen GSE verlässt sich bei seiner Kommunikationstechnik auf TELCAT MULTICOM. Der Betreiber von Senioren- und Pflegeheimen sowie Wohneinrichtungen und Werkstätten für behinderte Menschen mit insgesamt 36 Einrichtungen modernisiert derzeit mit Hilfe der TELCAT seine Telefonanlagen. Die GSE folgt dabei einer klaren Qualitätsstrategie und profitiert nach eigenen Angaben von der Branchenexpertise und TELCATS „Blick von außen“.

„Bei der GSE ist man heute glücklich, an vielen Standorten State of the Art-Telefontechnik zu haben.“

*Heribert Piel,
Geschäftsführer, GSE gGmbH*

Das Unternehmen

36 Standorte im Essener Stadtgebiet, 11 Werkstätten für behinderte Menschen, 8 Pflegeeinrichtungen, 1.300 Mitarbeiter – die GSE bekennt sich als größter Pflegeanbieter im Ruhrgebiet zu einem systematischen Qualitätsmanagement, ist nach ISO 9001 zertifiziert und folgt dem Konzept der kontinuierlichen Verbesserung. Da bleibt die Kommunikationstechnik nicht außen vor. Kommunikation ist schließlich im Qualitätsmanagement für soziale Einrichtungen essenziell. Darum machte sich die GSE im Jahr 2018 daran, ihre Telefonanlagen kontinuierlich auf den neuesten Stand der Technik zu bringen.

Zielsetzung

Die gründliche Vorarbeit dazu war ein Telefonkonzept. Das Papier dokumentiert Status, Anforderungen und Bedürfnisse jedes Standortes im Detail. „Das Telefonkonzept war unsere wichtige vorbereitende Hausaufgabe. Es ist heute eine wertvolle Grundlage für unsere gesamte Einkaufsstrategie in diesem Bereich“, berichtet Netzwerkadministrator Holger Henke, der bei der GSE für die Kommunikationstechnik verantwortlich ist. Das Konzept ist gleichzeitig die optimale Grundlage für die Ausschreibungen der einzelnen Systeme.

Unser Weg

Die erste große Telefonie-Modernisierung erfolgte in der größten Werkstatt der GSE für behinderte Menschen in Essen-Frillendorf. Die Wahl fiel auf TELCAT, „weil wir in der langjährigen Zusammenarbeit gute Erfahrungen gemacht haben und bei TELCAT auch das Preis-Leistungs-Verhältnis gestimmt hat“, berichtet GSE-Geschäftsführer Heribert Piel. Auch die „verlässliche Servicequalität“ sei ein Plus für das Tochterunternehmen des Salzgitter-Konzerns. Die GSE vergibt zu jeder Anlage zugleich Serviceaufträge an TELCAT, weil die eigene IT-Abteilung schlank aufgestellt ist, so Henke. TELCAT halte ihr Serviceversprechen. Die Reaktionszeiten seien „sehr kurz“. Brauche man beispielsweise ein zusätzliches Endgerät, komme es in ein bis zwei Tagen per Post oder werde persönlich vorbeigebracht. Henke: „TELCAT ist immer sehr hilfsbereit.“

Der Umstieg auf eine neue Unify OSBiz-Anlage in Essen-Frillendorf war gut vorbereitet und erfolgte ohne große Probleme. Auch der Austausch der kompletten Telefonanlage in der GSE-Hauptverwaltung mit ca. 200 Nebenstellen verlief ohne Probleme. An einem Freitagnachmittag wurde das System ausgetauscht und am Montag früh telefonierte jeder Mitarbeiter mit neuen Endgeräten über die neue Anlage.

In der Hauptverwaltung einigten sich TELCAT und GSE auf die Installation einer Anlage des Herstellers Mitel. Die GSE setzt überall dort Mitel ein, wo Alarm- und Lichtrufsysteme notwendig sind, also in den Wohneinrichtungen – die Werkstätten sind mit Unify-Anlagen bestens bedient. In der Hauptverwaltung kommt nun Mitel zum Einsatz, weil nebenan ein Neubau inklusive Pflegeeinrichtung

TELCAT Referenzen - Eine Erfolgsgeschichte



entstehen soll und man dementsprechend vorausschauend plant: „Die vorhandene neue Anlage kann nun sehr einfach auf den Neubau ausgeweitet werden“, lobt Holger Henke. Insgesamt betreibt die GSE derzeit mehrere Unify- und Mitel-Systeme.

Die Anforderungen im Überblick:

TELCAT integrierte in drei GSE-Wohneinrichtungen auch einen Mitel-Alarmserver. Vorhandene Brandmeldesysteme wurden mit der Telefonanlage verbunden, so dass Mitarbeiter still alarmiert werden können. An fünf Wohn-Standorten hat TELCAT außerdem Lichtrufsysteme von Ackermann (Systevo) mit der Kommunikationslösung verknüpft.

Mit kleinen individuellen Lösungen aus dem eigenen Ideen-Fundus konnte TELCAT dabei helfen, den Nutzen der Anlagen für die GSE weiter zu erhöhen: So wurde beispielsweise die Lichtruf-Anlage im Pflegeheim Gerhard-Kersting-Haus mit Displays am Zimmereingang ergänzt.

„TELCAT kennt sich in der Branche gut aus, wir haben den Eindruck, dass man dort die Augen auch rechts und links neben der Fahrbahn hat.“

*GSE gGmbH, Holger Henke,
Netzwerkadministrator*

Mehrwert: Wird eine Pflegekraft gerufen und befindet sie sich gerade bei einem Bewohner, muss sie nicht erst in der Zentrale nachschauen, woher der Ruf kommt, sondern erfährt das direkt auf dem Display am Zimmereingang. So spart sie sich wertvolle Wege und Zeit. GSE-Netzwerkadministrator Henke: „Das sind Arbeitserleichterungen, für die wir dankbar sind, denn es ist natürlich unser Anliegen, die Vorgänge in unseren Häusern fortwährend zu optimieren und gleichzeitig die Sicherheit zu erhöhen.“

Für Henke ist es darum nicht ausgeschlossen, dass man irgendwann die Lichtrufe auch direkt auf die Displays der Endgeräte

schicken wird – sollten das die einzelnen Pflegeeinrichtungen wünschen, denn die IT bei der GSE sieht sich als Dienstleister der operativ tätigen Kollegen.

EDV-Mann Henke schätzt derlei zusätzliche Beratungsleistungen, Ideen und Anregungen von seinem Telefonpartner. „Wir bekommen immer wieder wertvolle Lösungsansätze aus dem breiten Erfahrungsschatz der TELCAT.“ TELCAT kennt sich in der Branche gut aus, „wir haben den Eindruck, dass man dort die Augen auch rechts und links neben der Fahrbahn hat“.

Das Ergebnis

Bei der GSE ist man heute glücklich, an vielen Standorten „State of the Art-Telefontechnik“, (GSE-Geschäftsführer Heribert Piel) zu haben. Und auch die Mitarbeiter sind nach seinen Worten mit den neuen Lösungen zufrieden. Umstellungsprobleme gab es nicht, denn der Komfortgewinn sei mit den neuen Anlagen enorm, „die Möglichkeiten haben sich deutlich verbessert“.

Das betrifft auch Zusatzfunktionen: So werde beispielsweise die Überall-Erreichbarkeit unter der gleichen Rufnummer geschätzt und auch die Fax-to-E-Mail-Funktion.



TELCAT Referenzen - Eine Erfolgsgeschichte



Auf eine Cloud-Lösung in Sachen Telefonie will die GSE weiter verzichten. Alle Anlagen werden weiterhin on premise installiert – „das hat vor allem Datenschutzgründe und ist bei uns Unternehmensphilosophie“, berichtet Holger Henke.

Eine Neuerung ist jedoch noch 2020 geplant: Die einzelnen Anlagen sollen stärker als bisher miteinander verknüpft werden. Schon heute kennen sich die Anlagen untereinander, aber dann sollen „verschiedene Dienste über alle Anlagen hinweg unternehmensweit zur Verfügung stehen“. Vorteil des Ganzen aus Sicht der GSE-IT: Ein weiterer Schritt in Richtung bessere Prozesse und höhere Qualität.



Über TELCAT

Die TELCAT Unternehmensgruppe, mit Hauptsitz in Salzgitter, zählt zu den größten ITK-Systemhäusern Deutschlands. Seit der Gründung im Jahre 1986 zeichnen wir uns durch stetiges und profitables Wachstum aus.

Als Tochtergesellschaft der Salzgitter AG bieten wir unseren Kunden und Partnern sowohl die Flexibilität eines Mittelständlers als auch die wirtschaftliche und finanzielle Stärke eines Konzerns.

TELCAT bietet Ihnen innovative Lösungen und Dienstleistungen aus dem gesamten Spektrum der Informations-, Kommunikations- und Sicherheitstechnik.

Dabei decken wir den gesamten Lebenszyklus der einzelnen Technologien ab: Von der Analyse und Beratung, der Planung und Konzeption über die Systemintegration und Inbetriebnahme, den Betrieb und die Wartung bis hin zur Optimierung, der Finanzierung und dem Outsourcing.

Nach der Devise „Alle Leistungen aus einer Hand“ bieten wir eine umfassende Kundenbetreuung mit bundesweit flächendeckendem 24h-Kundenservice. Im vergangenen Jahr erwirtschaftete die Unternehmensgruppe über 70 Millionen Euro Umsatz. Mehr als 500 Mitarbeiter sind an über 20 Standorten bundesweit für Sie im Einsatz.

TELCAT Referenzen - Eine Erfolgsgeschichte



Das Projekt im Überblick

Deutschland | Pflegeeinrichtung

GSE gGmbH

Grabenstr. 101
45141 Essen
Mitarbeiter 1.300

Eingesetzte Produkte/Lösungen:

- Moderne Kommunikationslösungen Firma Unify und Mitel; OpenScape Business und MiVoice Office 400
- Alarmierungssysteme für Bewohner und Pflegekräfte
- Kopplung der Alarmierungssysteme an Lichtruf-, Brandmelde- und Kommunikationsanlage
- Lichtrufsystem Ackerman (Systevo) mit zentralen Displays
- One Number Service (Erreichbarkeit der Pflegekräfte unter einer Rufnummer)
- Unified Messaging

Realisiert durch:

TELCAT MULTICOM GmbH
Standort Mülheim



GSE gGmbH

Grabenstr. 101
45141 Essen

Heribert Piel
Geschäftsführer
info@gse-essen.de



TELCAT MULTICOM GmbH

Region West
Wiesenstr. 36
45473 Mülheim a. d. Ruhr

Peter Richter
Vertrieb
peter.richter@telcat.de

Vielen Dank für die Zusammenarbeit!

Bei Fragen wenden Sie sich gerne an unsere Ansprechpartner.