



*Computer Telephony Solutions*



# *Voller Einsatz.*

ESTOS ProCall erleichtert den Mitarbeitern des Roten Kreuz die Kommunikation.

In einer Bezirksstelle des Roten Kreuz wird viel kommuniziert. Freiwillige und hauptberufliche Mitarbeiter werden meist per Telefon koordiniert. Die ESTOS ProCall Enterprise CTI-Lösung stellt in diesem Umfeld ihre Leistungsfähigkeit optimal unter Beweis.



### Das Unternehmen

„Das Leben von Menschen in Not und sozial Schwachen durch die Kraft der Menschlichkeit verbessern“ – so lautet das Mission Statement der Internationalen Föderation und aller ihrer Rotkreuz- und Rothalbmondgesellschaften. Es gibt, weltweit gültig, den ständigen Kurs für die Aktivitäten des Roten Kreuzes vor.

Getreu diesem Grundsatz agiert auch die Bezirksstelle Neunkirchen des Roten Kreuz Landesverbandes Niederösterreich. Gleichzeitig steht das Rote Kreuz auch für eine moderne, sehr dienstleistungsorientierte Organisation. Die Bezirksstelle Neunkirchen beschäftigt über 300 Freiwillige und 19 hauptberufliche Mitarbeiter, sowie 22 Zivildienstleistende, in so unterschiedlichen Bereichen wie Rettungs- und Krankentransporte, Blutspendedienste, Gesundheits- und Sozialen Diensten und Katastrophenhilfe.

### Die Herausforderung

Alle Bereiche der Bezirkstelle, wie Buchhaltung, Sachbearbeiter, Geschäftsführer und Bezirksstellenleiter und Bezirkskommandanten kommunizieren intensiv über das Telefon. Für eine Organisation, die zum erheblichen Teil aus freiwilligen Mitarbeitern besteht, gehört zum Beispiel die Ausarbeitung von Dienstplänen und deren erfolgreiche Besetzung zu den wichtigsten Aufgaben. Die Besetzung der Dienstpläne wird in der Regel telefonisch organisiert.

Um dem Einzelnen Aufgaben wie diese zu erleichtern, benötigt man eine Software, die die Suche nach Kontaktdaten in vorhandenen öffentlichen Microsoft Exchange Ordnern bietet. Und nachfolgende Aktionen, wie die automatische Anwahl über die Alcatel OmniPCX Office Telefonanlage, einfach und fehlerfrei ermöglicht.

### Die Lösung

In diesem Szenario kommt ESTOS ProCall Enterprise 2.2 an ca. siebzig Arbeitsplätzen als klassische Computer-Telefonie-Lösung zum Einsatz. Der ESTOS ECSTA für Alcatel übernimmt als Middleware die Telefonanlagen-spezifische Anbindung, die alle vorhandenen Computer-Telefonie-Leistungsmerkmale für ESTOS ProCall zur Verfügung (Wahl, Rückfrage, Transfer, Makeln etc.) stellt. Der ESTOS ProCall Enterprise Server übernimmt in einer Microsoft Domäne mit Active Directory die Zuordnung der PCs zu den Leitungen und deren Verteilung. Die unkomplizierte Möglichkeit Leitungen bestimmten Rechnern zuzuordnen war mit einer der entscheidenden Gründe für den Einsatz von ESTOS ProCall Enterprise.

Am ESTOS ProCall Client erfolgt der Zugriff auf persönliche Microsoft Outlook Kontakte und öffentliche Microsoft Exchange Ordner. Durch die native Integration von ESTOS ProCall mit Microsoft Outlook kann jeder mit rudimentären Microsoft Outlook Kenntnissen sofort nach Kontakten suchen und diese per Mausclick anwählen und sieht auch (Pop-up) wer ihn erreichen möchte.

„Die Software vereinfacht und beschleunigt unsere kommunikationsorientierten Arbeitsprozesse, sie wird auf Grund Ihrer einfachen Handhabung von hauptberuflichen und freiwilligen Mitarbeitern gleichermaßen geschätzt“, sagt Walter Grashofer, Geschäftsführer und Bezirkskommandant, „damit erschließt sich auch den freiwilligen Mitarbeitern, die nicht soviel Zeit bei uns verbringen, nahezu ohne Einarbeitung sofort der Nutzen der Software. Die Leute sind sehr zufrieden, die Lösung hat unsere Erwartungshaltung übertroffen.“

### Technische Daten

#### TK-Anlage:

Alcatel OmniPCX Office

#### Middleware:

ESTOS ECSTA für Alcatel

#### ESTOS Systemintegrator:

Berl EDV - Neunkirchen

#### Anwendungen:

ESTOS ProCall Enterprise 2.2

### Unternehmensdaten



#### Kunde:

Österreichisches Rotes Kreuz-Landesverband Niederösterreich

#### Standort:

Bezirksstelle Neunkirchen

#### Mitarbeiter:

19 Hauptberufliche, 22 Zivildienstleistende und ca. 300 Freiwillige

#### ESTOS CTI-Arbeitsplätze:

70

#### Internet:

www.rk.neunkirchen.at

### Kontakt

ESTOS GmbH

Söckinger Str. 6a

82319 Starnberg

Support: +49 (8151) 368561-77

Fax: +49 (8151) 368561-99

info@estos.de

www.estos.de

