



Caritasverband für die Diözese Speyer optimiert die Kommunikation für seine Kunden

Effizienzsteigerungen und
Kosteneinsparungen
mit Technologie von
Alcatel-Lucent Enterprise

Kundenreferenz
CARITAS SPEYER

IMPLEMENTIERUNG: 2013/2019
REGION: DEUTSCHLAND

ANZAHL DER NUTZER: >2700
UNTERNEHMEN: CARITAS SPEYER

Alcatel·Lucent 
Enterprise

Der Caritasverband für die Diözese Speyer e.V. berät und unterstützt Menschen, die in einer schwierigen Lebenslage Hilfe suchen. Die Einrichtungen des Verbandes nutzen jeweils eigene Kommunikationssysteme, die bislang nicht miteinander verbunden waren. Auf Basis modernster Technologie von Alcatel-Lucent Enterprise wurde eine einheitliche Infrastruktur mit zentraler Administration implementiert. Damit konnten nicht nur erhebliche Kosteneinsparungen und Effizienzsteigerungen erzielt werden, die redundante Installation der Kernkomponenten im Caritas-Rechenzentrum gewährleistet auch höchste Ausfallsicherheit. Mit der Realisierung wurde die COM plan + service GmbH beauftragt, die mehr als 50 Standorte des Caritasverbands auf die neue Lösung umgestellt hat.

Der Caritasverband für die Diözese Speyer

Der Caritasverband für die Diözese Speyer e.V. ist ein katholischer Spitzenverband der freien Wohlfahrtspflege. Im Bistum Speyer ist er mit rund 40 Einrichtungen und Diensten eine wichtige Anlaufstelle für Menschen, die in einer schwierigen Lebenslage Hilfe suchen. In den Caritas-Zentren erhalten die Ratsuchenden umfassende soziale Beratung und Unterstützung aus einer Hand. Zum Angebot gehören auch drei ambulante Hospiz- und Palliativberatungsdienste, ein ambulantes Hospiz und Palliativzentrum, drei Sozialkaufhäuser, und zwei Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe.

Über eine Tochtergesellschaft betreibt der Verband 14 Caritas-Altenzentren, neun Caritas-Förderzentren für Menschen mit Behinderungen und psychischen Beeinträchtigungen sowie eine Jugendhilfeeinrichtung. Rund 3.400 hauptberufliche Mitarbeiter* innen an 100 Standorten arbeiten für den Caritasverband der Diözese Speyer.

Fragmentierte Umgebung

Früher gab es in den Einrichtungen des Caritasverbandes eine sehr fragmentierte Kommunikationsumgebung. Obwohl rund 80 Prozent der Komponenten vom selben Anbieter stammten, agierten alle Systeme unabhängig voneinander. Es gab keine Standards, einheitlichen Prozesse oder Zentralisierung, und die Verkabelung war in den einzelnen Einrichtungen unterschiedlich realisiert. Die vielen separaten Gewerke für die TK-Anlagen, den Schwesternruf und die LAN/WLAN-Infrastruktur verursachten hohe Wartungskosten und erheblichen Administrationsaufwand.

Auswahlprozess

Um durch eine zentrale Lösung die Kosten zu senken, die Verwaltung zu vereinfachen und die ständige Verfügbarkeit sicherzustellen, beauftragte der Caritasverband für die Diözese Speyer im Jahr 2011 ein Beratungsunternehmen mit der Durchführung eines Ausschreibungsverfahrens. Eine Vorauswahl von geeigneten Anbietern wurde getroffen, zu denen die COM plan + service GmbH gehörte. Sie ging mit Technologie von der Firma Alcatel-Lucent Enterprise ins Rennen, die die beste Abdeckung der Kundenanforderungen zum günstigsten Preis anbot, sodass sie 2012 den Zuschlag erhielt.

Die Caritas

Die Caritas ist der katholische Wohlfahrtsverband in Deutschland. Unter seinem Dach bündeln die Diözesan-, Regional- und Orts-Caritasverbände, Fachverbände und einige Orden ihre Arbeit.

Die rechtlich eigenständigen Verbände betreiben insgesamt rund 25.000 Einrichtungen in Deutschland, in denen 700.000 Mitarbeiter und Hunderttausende Ehrenamtliche mehr als 13 Millionen Menschen im Jahr begleiten, pflegen, beraten und unterstützen.

Weitere Informationen unter:

www.caritas.de

www.caritas-speyer.de

Die Diözese Speyer

Schon in der Römerzeit organisierte sich die Kirche in Bistümern (Diözesen) unter Leitung eines Bischofs. Heute gibt es weltweit rund 3.000 katholische Bistümer.

Die Diözese Speyer, die zu den ältesten Bistümern in Deutschland gehört, liegt an der Grenze zu Frankreich. Ihr Gebiet umfasst 70 Pfarreien mit zahlreichen Gemeinden in der Pfalz und dem Saarpfalz-Kreis. Von den 1,4 Millionen Einwohnern dieser Region sind 550.000 Katholiken.

Weitere Informationen unter:

www.bistum-speyer.de

Die neue Lösung

Kern der neuen Lösung ist der Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Communication Server, der die Dienste für alle Standorte zentral bereitstellt. Auch die Steuerung des Netzwerks erfolgt zentral – über das Alcatel-Lucent OmniVista® 8770 Network Management System.

Ein WLAN wird heute an zwei Standorten genutzt: In der Zentrale in Speyer und in der Altenpflegeschule in Ludwigshafen. Im Zuge der weiteren digitalen Transformation wird der WLAN-Ausbau künftig vorangetrieben. Alle Neubauten werden bereits für WLAN vorgerüstet.

Insgesamt sind rund 2.700 Telefone an die neue Lösung angeschlossen. In der Zentrale in Speyer werden IP-Telefone eingesetzt, vor allem Tischapparate der Alcatel-Lucent 8028 Premium DeskPhone Produktlinie. In den Einrichtungen wird zunehmend mit IP-DECT-Apparaten telefoniert.

Installiert sind auch die Alcatel-Lucent OpenTouch® Multimedia Services. Sie werden für Voice Mail und – zusätzlich zu den teilweise noch vorhandenen analogen Faxgeräten – als Fax-Server genutzt.

Schwesternruf und Alarmierung

In den Pflegeheimen erfüllt der Schwesternruf eine wichtige Funktion, denn über ihn können die Bewohner*innen jederzeit Hilfe holen. Der Caritasverband Speyer setzt hierfür die Lösung der Firma Ilper ein, zu der eine zentrale Steuereinheit und die Knöpfe, Taster etc. in den Zimmern gehören. COM plan + service hat eine Schnittstelle zwischen der Ilper-Lösung und dem Alarmserver robot5 entwickelt.

Wird der Schwesternruf betätigt, baut robot5 einen Anruf zu einem vordefinierten DECT-Telefon auf, der über den Alarm informiert und ihn gleichzeitig protokolliert. Bei Bedarf können über den Server weitere Alarme verarbeitet werden, zum Beispiel bei Brand oder technischen Störungen. Die Benachrichtigung kann auch per SMS oder E-Mail erfolgen.

Da der Schwesternruf ohne jede Unterbrechung funktionieren muss, ist in jeder Einrichtung ein eigener Alarmserver installiert. Zwar wäre eine zentrale Installation technisch möglich und kostengünstiger, aber die Sicherheit der Kund*innen geht vor.

Ausfallsicherheit

Um die zentrale Anforderung des Caritasverbandes nach höchster Ausfallsicherheit zu erfüllen, wurden die Server und das Network Management System in zwei separaten Brandabschnitten des Caritas-Rechenzentrums in Speyer installiert. Weiter gesteigert wird die Hochverfügbarkeit durch lokale Back-ups der TK-Systeme. Sollte das WAN ausfallen, übernimmt der Passive Call Server am Standort die Kommunikation, und der Betrieb in den Einrichtungen läuft autark weiter.

Kurzprofil COM plan + service

COM plan + service wurde 1991 gegründet und zählt heute mit 135 Mitarbeitern an 5 Standorten zu den großen inhabergeführten ITK-Systemhäusern in Deutschland.

COM plan + service arbeitet mit führenden Anbietern von IT- und TK-Technologie zusammen und ist langjähriger Business Partner von Alcatel-Lucent Enterprise.

Ergänzt wird das Portfolio durch eigene Produkte. So unterstützt die Plattform robot 5 Applikationen wie Call Center und Alarmserver.

Weitere Informationen unter:
www.cpls.de



Kostenvorteile durch Zentralisierung

Waren Telefonanlage und Notrufsystem früher ein System, das bei einem Ausfall komplett ersetzt werden musste, ist die Plattform heute modular aufgebaut. Telefonsystem, Schwesternruf und Alarmserver sind drei separate Komponenten, die reibungslos zusammenarbeiten. Wenn es nötig ist, können sie einzeln ausgetauscht werden, wodurch die künftigen Investitionskosten minimiert werden.

Erhebliche Kostenvorteile werden auch durch die Zentralisierung der gesamten Lösung erreicht. Die zentrale Verwaltung der TK-Systeme und Netzwerkkomponenten ermöglicht es, Änderungen und Updates von jedem beliebigen Standort im Netz einzuspielen. Die neuen Features stehen direkt allen Einrichtungen und Nutzern zur Verfügung. Ein Umzug zwischen Einrichtungen erfordert keinerlei Anpassungen. Der Nutzer meldet sich am neuen Standort an, und das System greift auf sein zentral gespeichertes Profil zu.

Da die Zentrale in Speyer und alle angeschlossenen Standorte identische Komponenten einsetzen, ist die Ersatzteilhaltung einfacher und kostengünstiger als früher. Nicht zuletzt reduziert die Vereinheitlichung der Lösungen auch den Aufwand für Training, Wartung und Pflege deutlich.

Fazit und Ausblick

Seit dem Projektbeginn im Jahr 2012 wurden neben der Zentrale in Speyer mehr als 50 Standorte auf die neue Lösung migriert. Weitere Einrichtungen werden im Laufe der Zeit noch umgerüstet werden, insbesondere bei einem Neubau oder Umzug.

Eine wesentliche Anpassung steht bald an: der Umstieg auf All-IP. Intern wird heute bereits an allen umgerüsteten Standorten über IP telefoniert. Extern erfolgt die Kommunikation noch herkömmlich per ISDN. Das wird sich voraussichtlich im Jahr 2020 ändern, wenn der Switch auf All-IP erfolgt. Hier ist ein zentraler SIP Cluster geplant der durch die Zentralisierung der Anschlüsse Kosten einsparen und den Managementaufwand reduzieren soll.

“ Wir sind äußerst zufrieden mit dem Verlauf und den Ergebnissen unseres Projekts, In den acht Jahren unserer Zusammenarbeit hat COM plan + service sich jederzeit als kompetent, flexibel und zuverlässig erwiesen und damit wesentlich zum Erfolg unseres Projekts beigetragen. “

MARKUS ANSTÖTZ, ABTEILUNGSLEITER FACILITY MANAGEMENT BEIM CARITASVERBAND FÜR DIE DIÖZESE SPEYER

HERAUSFORDERUNGEN

- Fragmentierte Kommunikationsumgebung
- Separate Systeme
- Hoher Aufwand für Administration und Wartung
- Kein zentraler Überblick

LÖSUNGEN

- Einheitliche, zentrale Kommunikationsplattform
- Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server
- Alcatel-Lucent OmniVista 8770 Network Management System

VORTEILE

- Effizienzsteigerungen durch Zentralisierung
- Kosteneinsparungen durch Standardisierung
- Ausfallsicherheit durch redundante Server und lokale Back-ups
- Zukunftsfähigkeit durch modernste Technologie

“ Da wir beim Caritasverband Speyer mittlerweile fast die komplette ITK liefern, installieren und betreuen, konnten wir uns gut auf die Anforderungen des Kunden einstellen. So laufen die Projekte reibungsfrei, und der Kunde hat für alle Themen nur einen Ansprechpartner. “

FLORIAN KEILMANN, KEY ACCOUNT MANAGER BEI DER COM PLAN + SERVICE GMBH