



Enovation UMO cx - Fall Sonotel

Sonotel - Anke Stöckl - Geschäftsführerin

Wir leben in turbulenten Zeiten. Überall wird nach Wegen in eine sichere Zukunft gesucht. Mit der Enovation Plattform UMO sind wir schon heute für die Herausforderungen von morgen gut aufgestellt. Denn sie orientiert sich an den wachsenden Bedürfnissen der Betreuung, Pflege und Gesundheit hilfsbedürftiger und gesundheitsbewusster Menschen.

Die Anschaffung einer Notrufzentrale

Die Anschaffung einer Notrufzentrale ist Vertrauenssache und setzt absolute Verlässlichkeit, gutes Handling und effizientes Arbeiten voraus. Als wir im Jahr 2009 vor der Entscheidung standen, auf ein neues Notrufzentralsystem zu wechseln, haben wir uns für die UMO entschieden. Sie hat durch das intuitive Basisgerüst mit Option der modularen Erweiterung, der simplen Bedienoberfläche, der komprimierten Prozessketten, der geräteunabhängigen Philosophie und der Integration von Technologien anderer Kooperationspartner überzeugt.

Seit über 10 Jahren arbeiten unsere Notrufdisponenten/Innen nun schon tagtäglich im Rund-um-die Uhr-Betrieb mit der AlarmPost und ProAlert.

Über 150.000 Notrufe im Jahr

Wir erhalten über 150.000 Notrufe im Jahr. Schnell müssen sich unsere Notrufdisponenten/Innen dabei auf die unterschiedlichsten Situationen der Notrufauslösenden einstellen und durch Abhilfemaßnahmen agieren. Wichtig ist, dass die Arbeitsprozesse über die Notrufzentrale im Notfall automatisiert und einfach ablaufen, damit wir das Wesentliche im Fokus haben, nämlich den Menschen, der unsere Hilfe und Unterstützung im Falle der Notrufauslösung benötigt. Das lässt sich mit der Alarmpost problemlos abbilden und umsetzen. Die zudem jährlich über eine Million eingehenden technischen Meldungen verlangen eine zielsichere Alarmierung und ein übersichtliches Controlling, was durch die vorhandenen Auswertetools gewährleistet wird.

Effizientes Arbeiten

Bei der Vielzahl an Daten kann sich ein System schon mal verlangsamen. Damit es nicht dazu kommt, nutzen wir z.B. das Alarm Clean Up Modul. Hier werden Meldungen systematisch in unterschiedlichen Zyklen aus der Datenbank gelöscht. Damit wird unsere Datenbank von unnötigen Datenaltlasten befreit.

Auch sorgen die Verknüpfungsmöglichkeiten in der CRM bei Wohngruppen / betreuten Wohneinrichtungen für effizientes Arbeiten. So können hier Blöcke von Notrufteilnehmern zusammengeführt und global Beruflichen Helfern (BZP) zugeordnet werden.

Zeiten des Wandels

In Zeiten des Wandels haben wir uns letztes Jahr von der analogen UMO verabschiedet und sind zur digitalen UMO gewechselt. Ich will nicht sagen, dass dies sang und klanglos erfolgt ist, aber durch die Vorwegplanungen und die enge Zusammenarbeit, haben wir dies in 2019 final abgeschlossen und können auf eine neue Ära schauen.

In 2020 hat uns die Covid-19-Pandemie gelehrt, dass von heute auf morgen Umdenken erforderlich sein kann. Die digitale Transformation verändert die Art und Weise, wie wir arbeiten. Das mobile Arbeiten wird immer mehr in den Arbeitsalltag integriert und ist für uns mit der UMO ein Schritt in eine sichere Zukunft.

In 2020 hat uns die Covid-19-Pandemie gelehrt, dass von heute auf morgen Umdenken erforderlich sein kann. Die digitale Transformation verändert die Art und Weise, wie wir arbeiten. Das mobile Arbeiten wird immer mehr in den Arbeitsalltag integriert und ist für uns mit der UMO ein Schritt in eine sichere Zukunft.

Anke Stöckl (Geschäftsführerin)

SONOTEL

Gemeinnützige Gesellschaft für Hausnotruf
und Soziale Kommunikation mbH



Mehr Informationen?

Für weitere Informationen kontaktieren Sie uns bitte unter info.de@novationgroup.com oder +49 (0)2137 935 934066.