



## **Medicall: Schnelle Hilfe dank Managed Services von Swisscom**

**Als Anbieter von Notrufleistungen muss Medicall rund um die Uhr perfekt organisiert sein. Mit Managed Communications & Collaboration (MCC) von Swisscom bearbeitet die Notrufzentrale von Medicall die Anfragen gezielter und schneller, ohne sich dabei selbst um die Instandhaltung des Systems kümmern zu müssen. Das Unternehmen spart so Zeit und Geld, während der Sicherheitsstandard erhöht werden konnte.**

Die 65 Mitarbeitenden des Schweizer Assistance Dienstleisters Medicall AG aus Brüttisellen sind sieben Tage die Woche rund um die Uhr Ansprechpartner für medizinische, technische und personenbezogene Notrufe – und das weltweit. So werden im Callcenter pro Jahr weit über eine halbe Million Telefonate getätigt. Zusätzlich verarbeitet Medicall jährlich fast drei Millionen technische Meldungen von Notrufgeräten. Um dieser enormen Nachfrage nach Informationen standhalten zu können, hat Medicall eine neue Kommunikationslösung konzipieren lassen, die anschliessend durch Swisscom und die Luware AG realisiert wurde. Medicall setzt nun auf eine gemanagte Kommunikationsinfrastruktur, die ausschliesslich auf Microsoft Lync Server sowie Luware's Lean Unified Customer Service (LUCS) basiert und dabei vollständig ohne herkömmliche Telefone auskommt.

### **Redundantes System garantiert Höchstmass an Verfügbarkeit**

Sämtliche Anrufe, E-Mails sowie auch Instant Messaging Nachrichten kommen heute nur noch über eine einzige Contact Center Applikation zum Agenten. Die Präsenzfunktion ermöglicht, eingehende Telefonate direkt an den zuständigen, verfügbaren Experten zu vermitteln. Die Kunden erreichen somit schneller den richtigen Ansprechpartner. Medicall rechnet allein durch die schnellere Vermittlung von Anrufen mit einer jährlichen Reduktion des Zeitaufwandes um bis zu 180 Mitarbeiterstunden. Einen weiteren zentralen Bestandteil der Lösung bildet ein hoch verfügbares und redundant ausgelegtes Voice Recording, mit welchem die Gesprächsverläufe für die Qualitätskontrolle und zu rechtlichen Zwecken archiviert werden können.



**swisscom**

**Medienmitteilung**

Mit der Entscheidung, Microsoft Lync inklusive der Gateways als Managed Service zu beziehen, entfällt für Mediacall der Aufwand für Aufbau von Know-how für Administration und Wartung. „Swisscom sorgt mit ihrem Managed Service für die Aktualität der Infrastruktur und garantiert darüber hinaus bei einem allfälligen Ausfall eines der beiden redundanten Systeme die Wiederherstellung innerhalb einer Stunde“, so Oliver Wagner, Deputy CEO von Mediacall. „Der Ausfall des gesamten Systems und somit eine Nichterreichbarkeit ist nahezu ausgeschlossen.“

Weitere Informationen zu Managed Services von Swisscom: [www.swisscom.ch/managed-services](http://www.swisscom.ch/managed-services)

Bern, 30. Juni 2011 / 10:00