



## Sanitätshaus Müller Betten: Für Kunden und Krankenkassen im Notfall sicher erreichbar



### Zukunftsfähige Kommunikationsprozesse dank einer All-IP-Gesamtlösung von Avaya

„Sozial, menschlich, bewusst“ – das Sanitätshaus müller betten (SMB) stellt das Wohlergehen seiner Kunden stets in den Mittelpunkt. Daraus ergeben sich auch die Prämissen für das unternehmerische Handeln. Denn bei der Versorgung mit Hilfsmitteln ist rasches Handeln angesagt. Absolute Kundennähe, exzellenter Service und höchste Erreichbarkeit sind für das Sanitätshaus deshalb von zentraler Bedeutung. SMB verfolgt diese Ziele mithilfe einer innovativen und sicheren Kommunikationslösung auf Basis von IP Office Select, der Contact-Center-Lösung Customer Interaction Express sowie mit Netzwerkkomponenten und Managed Services von Avaya.

Die Sanitätshaus müller betten GmbH & Co. KG ist ein bundesweit operierender Familienbetrieb mit Hauptsitz im oberbergischen Engelskirchen. Insgesamt kümmern sich in der Firmenzentrale und an den fünf Niederlassungen in Ahlhorn, Berlin, Suhl, Untermünkheim und München rund 430 Mitarbeiter und zwölf Auszubildende mit 150 Fahrzeugen um die Versorgung der Kunden. „Wir liefern die typischen Hilfsmittel – vom Rollator bis zur Beatmungsmaschine. Unsere Vertragspartner sind im Schwerpunkt Krankenkassen und Versicherungen, bei denen wir gelistet sind“, schildert Georg J. Müller, Geschäftsführer bei SMB. Doch im Unterschied zu anderen Sanitätshäusern berät das Unternehmen direkt im Haushalt seiner Patienten und nicht in Ladengeschäften.

Lediglich ein Tag vergeht in der Regel, bis ein Rezept eingelöst und das benötigte Hilfsmittel geliefert ist, selbst bei individuellen Projekten wie dem Aufbau zerlegbarer Pflegebetten in schwer zugänglichen Wohnungen. „Wir erhalten unsere Aufträge über verschiedene Kanäle“, sagt Müller, „hauptsächlich per Telefon und über elektronische Schnittstellen, aber auch per Fax oder auf dem Postweg.“



Foto: Sanitätshaus müller betten GmbH &amp; Co. KG, Gereon Holtschneider

*In der Regel vergeht lediglich ein Tag, bis SMB das benötigte Hilfsmittel geliefert hat. Eine sichere Kommunikationslösung auf Basis der Services und Komponenten von Avaya bildet die Grundlage für große Kundennähe und höchste Erreichbarkeit.*

### Auf einen Blick

- Länger als einen Tag will das Sanitätshaus müller betten GmbH & Co. KG (SMB) seine Kunden nicht warten lassen, bis ihre Rezepte eingelöst sind. Ausfälle in der Kommunikation mit Patienten, Zulieferern und Krankenkassen kann sich das Unternehmen nicht leisten.
- Das Sanitätshaus wollte die Erreichbarkeit auf ein Höchstmaß steigern, mit modernster Technologie effiziente Geschäftsabläufe schaffen und so sein Wachstum im zunehmend digitalisierten Gesundheitswesen sichern.
- Netzwerktechnologie von Avaya dient bei SMB heute der Kommunikation und der IT-Anbindung – damit konnte das Sanitätshaus massiv Kosten senken.
- Die Managed Services von Avaya machen es zudem möglich, bei Bedarf leicht und flexibel zusätzliche Callcenter-Plätze einzurichten.

Ein Beispiel: Ein Patient gibt bei seiner Krankenkasse oder Versicherung ein Rezept ab, das als Anfrage an SMB weitergeleitet wird. Einer der rund 80 Mitarbeiter in den Vertriebs- und Servicebüros des Unternehmens erstellt daraufhin einen Kostenvoranschlag. „Vor allem wenn es um Beatmungsgeräte oder andere Hilfsmittel für Schwerstkranke geht, drängt die Zeit“, macht Müller klar. „Also gilt: Wenn wir nicht schnell genug auf die Anfrage reagieren, wird sie an einen anderen Lieferanten weitergegeben, und wir verlieren den Auftrag.“ Doch selbst wenn es sich um vergleichsweise unkritische Hilfsmittel handelt, etwa um einen Rollator oder einen Rollstuhl, bleibt der Zeitdruck. Denn spätestens wenn das Rezept vom Leistungsträger genehmigt ist, ruft der Patient an und fragt nach dem Liefertermin.

„Unsere neue Kommunikationslösung muss ausfallsicher sein, aber trotzdem flexibel, damit wir uns rasch auf wechselndes Anrufaufkommen, neue Kommunikationskanäle oder Vertragspartner einstellen können. Sie soll es uns ermöglichen, noch besser auf die Anfragen unserer Kunden zu reagieren“, skizziert Georg J. Müller die keineswegs geringen Anforderungen. Denn: Bereits mit der vorhandenen Callcenter-Lösung und einer in die Jahre gekommenen IP-Office-Telefonanlage von Avaya konnte das Sanitätshaus ein Service-Level von rund 94 Prozent bieten.

In einem ersten Schritt setzte das Sanitätshaus müller betten bereits 2014 bei seinem Netzwerk an. „Wir hatten uns mit Blick auf die ISDN-Abschaltung im Jahr 2018 schon frühzeitig auf ein Voice-over-IP-Konzept festgelegt“, sagt Müller. Avaya konnte sich in einer Ausschreibung mit dem wirtschaftlichsten Angebot gegen die Mitbewerber durchsetzen. Heute sorgen mehrere Einheiten der Virtual Services Platform 7000 im Netzwerk-Core und verschiedene Access-Switches von Avaya für höchste Verfügbarkeit.

### Kundennähe und Service-Level steigern

In einer zweiten Ausschreibung entschied sich SMB 2015 für eine IP-Kommunikationslösung für 250 Ports, basierend auf IP Office Select von Avaya. Darauf aufbauend wurde die Contact-Center-Lösung Customer Interaction Express installiert, mit über 80 Lizenzen. Zur Bearbeitung der täglich über 400 Faxbestellungen dient die Unfied-Messages-Verwaltung C3000. Die gesamte Server- und Kommunikationsinfrastruktur des Unternehmens ist in einem EDV-Raum in Engelskirchen untergebracht, der von außen über einen Provider angebunden ist.

**„Mit der neuen Kommunikationsplattform von Avaya haben wir einen Schritt in die Zukunft gemacht. Wir können die Produktivität unserer Mitarbeiter bestmöglich nutzen – bei hoher Ausfallsicherheit. Und bei Bedarf lässt sich die Lösung flexibel um weitere Arbeitsplätze oder innovative Funktionalität erweitern.“**

– **Georg J. Müller**, Geschäftsführer,  
Sanitätshaus müller betten  
GmbH & Co. KG.

„Die Vorteile eines Gesamtanbieters, der uns eine umfassende Kommunikationsinfrastruktur aus einer Hand liefert, waren uns natürlich klar“, blickt Müller zurück. „Wir sind daher sehr zufrieden, dass uns Avaya durch eine intensive Beratung von seinen Produkten überzeugen konnte.“

Auf die Contact-Center-Lösung Customer Interaction Express greifen heute Mitarbeiter aller sechs Standorte zu. Das hat die Vernetzung der einzelnen Vertriebs- und Servicebüros deutlich gestärkt. Ein Fall-back-Konzept mit mehreren Gateways sorgt für höchste Verfügbarkeit, bei einem Ausfall kann zudem IP Office Select die Anrufverteilung übernehmen. Der flächendeckende Einsatz der DECT-Technologie garantiert darüber hinaus eine maximale Erreichbarkeit der Mitarbeiter. Auch nutzt SMB die Telefongeräte von Avaya als „Mini-Switches“, um PCs und andere Endgeräte an das Netzwerk anzuschließen – und konnte alleine damit merklich Kosten reduzieren.

„Doch unterm Strich profitieren wir am meisten von dem ausgeklügelten Sicherheitskonzept und den Steuerungsmöglichkeiten der neuen All-IP-Kommunikationslösung von Avaya“, urteilt Müller. Denn ganz gleich ob ein Verlust sensibler Patientendaten, ein Ausfall der Kommunikation für nur wenige Stunden oder fehlende Erreichbarkeit der Mitarbeiter – der wirtschaftliche Verlust wäre erheblich. Und letztendlich bildet das Vertrauen der Kunden, Krankenkassen oder Versicherungen für SMB die Grundlage des Geschäfts. Genau hier sieht sich Müller nun für die Zukunft bestens gerüstet: „Alleine über das Callcenter erhalten wir täglich bis zu 3.000 Anrufe. Hinzu kommen rund 400 Faxbestellungen. Die Avaya-Lösung gibt uns moderne Monitoring- und Reportingfunktionen an die Hand, mit denen wir die Kapazitäten unserer Mitarbeiter optimal einteilen können. Das war mit der alten Lösung nicht möglich.“ Maximale Erreichbarkeit, hohe Produktivität und reibungslose Geschäftsabläufe werden dem Unternehmen nach seiner Überzeugung auch im zunehmend digitalisierten Gesundheitswesen das Wachstum sichern.

### Höchste Sicherheit und Produktivität

Nicht zuletzt vertraut SMB dabei auch auf die Managed Services von Avaya. „Dadurch gewinnen wir zusätzlich an Flexibilität“, nennt Geschäftsführer Georg J. Müller den wichtigsten Vorteil. Denn neue Arbeitsplätze oder Lizenzen lassen sich so im Handumdrehen einrichten, etwa wenn eine weitere Krankenkasse als Kunde gewonnen wird. Das Bezahlmotiv „Pay per User“ sorgt für transparente und aufwandsbezogene Kosten und birgt so hohen wirtschaftlichen Nutzen. Darüber hinaus begleitet und berät ein ausgewiesener Kundenmanager von Avaya das Sanitätshaus künftig in allen Fragen rund um seine Kommunikationslösung – etwa bei funktionalen Erweiterungen wie der Einrichtung von Chatrooms. „Mit der neuen Kommunikationsplattform von Avaya haben wir einen Schritt in die Zukunft gemacht“, ist Geschäftsführer Müller daher überzeugt. „Wir können die Produktivität unserer Mitarbeiter bestmöglich nutzen – bei hoher Ausfallsicherheit. Und bei Bedarf lässt sich die Lösung flexibel um weitere Arbeitsplätze oder innovative Funktionalität erweitern.“

### Bestens für das digitale Gesundheitswesen gerüstet

„Die Vorteile eines Gesamtanbieters, der uns die gesamte Kommunikation aus einer Hand liefert, waren uns natürlich klar. Wir sind daher sehr zufrieden, dass uns Avaya durch eine intensive Beratung von seinen Produkten überzeugen konnte.“

Georg J. Müller, Geschäftsführer, Sanitätshaus müller betten GmbH & Co. KG

„Unterm Strich profitieren wir am meisten von dem ausgeklügelten Sicherheitskonzept und den Steuerungsmöglichkeiten der neuen All-IP-Kommunikationslösung von Avaya.“

Georg J. Müller, Geschäftsführer, Sanitätshaus müller betten GmbH & Co. KG

„Durch die Managed Services von Avaya gewinnen wir zusätzlich an Flexibilität.“

Georg J. Müller, Geschäftsführer, Sanitätshaus müller betten GmbH & Co. KG



*Insgesamt kümmern sich in der Firmenzentrale und an den fünf Niederlassungen rund 430 Mitarbeiter und zwölf Auszubildende mit 150 Fahrzeugen um die Versorgung der Kunden.*

### Ergebnisse

- Die All-IP-Kommunikationslösung IP Office Select ermöglicht schnelle und flexible Erweiterungen.
- Dank Customer Interaction Express und der Benutzersteuerung C3000 können täglich bis zu 3.000 Anrufe und 400 Faxbestellungen zuverlässig bearbeitet werden.
- Ein ausgeklügeltes Sicherheitskonzept garantiert höchste Verfügbarkeit.
- Die Anrufe werden durch Customer Interaction Express gezielt über die Standorte verteilt.
- Eine Virtual Services Plattform der 7000 Serie im Netzwerk-Core sowie Access-Switches von Avaya bilden die Basis für eine sichere Kommunikation und IT-Anbindung.
- Managed Services von Avaya sorgen für transparente und niedrige Kosten.

### Lösungen

- IP Office™ Select
- Customer Interaction Express
- C3000 Unified-Messaging-Benutzerverwaltung
- IP Deskphones der 9600 Serie
- DECT-Wireless-Telefone der 3700 Serie
- Virtual Services Plattform der 7000 Serie
- Managed Unified Communications

### Über die Sanitätshaus müller betten GmbH & Co. KG

Bei der Sanitätshaus müller betten GmbH & Co. KG steht das Wohlergehen des Menschen stets im Mittelpunkt. Das sichert den Kunden des Sanitätshauses eine transparente und optimale Versorgung mit Hilfsmitteln und Medizinprodukten. Das Unternehmen arbeitet mit hoch qualifiziertem Personal und berät direkt vor Ort – ganz gleich ob im Krankenhaus, in Pflegeheimen oder bei den Patienten zu Hause. Dafür stehen an sechs Standorten 435 Mitarbeiter und 150 Fahrzeuge bereit. Rund um die Uhr ist ein persönlich erreichbarer Notdienst für lebenserhaltende Patientensysteme einsatzbereit, etwa mit Beatmungsgeräten für chronisch Kranke. Jeder Versorgungsfall wird von einem zuständigen Mitarbeiter betreut und von der Auftragsvergabe bis zur Auslieferung begleitet und überwacht. Weitere Informationen finden Sie unter [www.smb-online.de](http://www.smb-online.de).

### Über Avaya

Der Erfolg von Unternehmen wird von guten Kundenerfahrungen bestimmt. Die Kommunikation ist dabei ein grundlegender Faktor. Jeden Tag basieren Millionen dieser Erfahrungen auf unseren Lösungen. Seit über einhundert Jahren ermöglichen wir Unternehmen auf der ganzen Welt, dank intelligenter Technologien, gewinnbringend zu arbeiten. Avaya entwickelt offene, konvergente und innovative Lösungen, um die Kommunikation und Zusammenarbeit zu verbessern und zu vereinfachen - in der Cloud, vor Ort oder als Hybridmodell. Um Ihr Geschäft zu stärken, stehen wir für Innovation, Partnerschaft und Zukunftssicherheit. Wir sind das richtige Technologieunternehmen an Ihrer Seite und bringen Ihre Kommunikation auf die Höhe der Zeit. Bieten Sie exzellente Kundenerlebnisse – Experiences That Matter. Besuchen Sie uns unter [www.avaya.com/de](http://www.avaya.com/de).