

02/17 Kompetenz

IM DIENST DER KUNDEN

Kundenbedürfnisse weisen uns den Weg.

Beinahe täglich erweitert sich das Repertoire der technischen Lösungen. Sowohl bestehende als auch neue Produkte und Dienste fließen zunehmend ineinander und verbinden sich öfters zu neuartigen integrierten Lösungen. Die Vorzüge sind bestechend und die Einsatzgebiete werden immer vielfältiger. Die Kehrseite der Medaille: Moderne Hightech-Produkte und -Dienste erfordern ein stets aktuelles und fundiertes Know-how, über das die Kunden immer weniger verfügen – für sie muss es einfach rundlaufen. ParCom baut und betreut hochwertige Kommunikationslösungen, die sich aus den besten Produkten zu den besten Preisen zusammensetzen. Und damit es für die Kunden wirklich rundläuft, bietet



Christian Steurer

ParCom auch die besten Dienstleistungen und somit den besten Unterhalts- und Wartungsservice an. Mit unserem proaktiven Service können wir bereits eingreifen, noch bevor eine Störung auftritt. Damit verwandeln wir die Kehrseite der Medaille in eine zusätzliche Stärke, die genau auf die Kundenbedürfnisse zugeschnitten ist. ParCom geht sogar einen Schritt weiter und sorgt bereits bei der Beratung, Projektierung, Realisation und bei Erweiterungen dafür, dass massgeschneiderte Kundenlösungen zu einer optimalen Nutzung führen. Zu diesem Zweck pflegen wir sowohl vor als auch nach der Anschaffung einer Kommunikationslösung den persönlichen Kundenkontakt. Denn für uns gilt es die Probleme der Kunden zu lösen, nicht jene der Technik. Und der Erfolg gibt uns Recht: Läuft es für die Kunden rund, läuft alles rund. – Christian Steurer

Inhalt

Serviceleistungen	S. 2-3	Opera Charitas	S. 6-7
Spital Schwyz	S. 4-5	Netzwerk-Monitoring	S. 8



Kameramontage: Martin Murer Systemspezialist Sicherheit

ParCom Systems

SERVICE- LEISTUNGEN

Die ParCom-Techniker im Gespräch.

Je komplexer die Technologien, desto wichtiger sind die Serviceleistungen. Als Spezialist in den Bereichen Telematik, Sicherheit und Patientenruf bietet ParCom umfassende Serviceleistungen an. Drei Systemspezialisten berichten, worauf es dabei ankommt.

Die Interviewpartner

Rafael Pfründer, Teamleiter Telematik

Martin Murer, Teamleiter Sicherheit

Adrian Burri, Teamleiter Patientenruf

ParCom Systems steht für moderne Kommunikationslösungen mit neuester Technologie. Ob es um spezifische Kundenlösungen,

um Branchen- oder Gesamtlösungen geht: Immer mit dabei sind die Systemspezialisten. Welches sind die Schwerpunkte in Ihrem Bereich?

Rafael Pfründer: Ich leite den Bereich Telematik. Im Service sind Erweiterungen oder Ergänzungen bestehender Anlagen unsere Schwerpunkte. In der Telefonie werden die Systeme immer komplexer. Deshalb betreuen zwei Techniker als erste Ansprechpersonen die Kunden-Hotline. Sie nehmen das Kundenbedürfnis auf, lösen es sofort oder teilen die Aufgaben mittels Ticket einem Kollegen zu. So stellen wir sicher, dass wir den Kunden innerhalb nützlicher Frist eine Lösung bieten – sei dies beim Kunden vor Ort oder via Fernzugriff. Um sich abzeichnenden Problemen frühzeitig vorzugreifen zu können, bieten wir zudem ein Netzwerk-Monitoring an (siehe Seite 8). Das heisst, wir überwachen die komplette Kommunikationsinfrastruktur und reagieren sofort, wenn sich eine Unregelmässigkeit abzeichnet. Die anderen Teammitglieder kümmern sich um neue Kundenprojekte.

Hier steht derzeit vor allem der Wechsel von der analogen zur IP-Telefonie im Vordergrund. Weitere Themen sind die Integration mobiler Geräte in ein firmeninternes WLAN-Netz oder die mobile Arbeitsplatzgestaltung mittels Unified Communication.

Adrian Burri: Als Teamleiter Patientenruf steht in unserem Bereich das GETS-Funksystem im Zentrum. Das funkgestützte System umfasst vom klassischen Patientenruf bis hin zum hochentwickelten Weglaufmeldesystem alles, was Spitäler und Heime für die Sicherheit ihrer Patienten und Bewohner benötigen. Das GETS-System ist einfach zu installieren und beliebig erweiterbar. Es bietet sowohl für die Kunden als auch für uns als Systemspezialisten viele Möglichkeiten.

Martin Murer: Ich leite das Team Sicherheit. Unsere Schwerpunkte sind Videoüberwachungs- und Intercomsysteme. Im Video-Bereich gab es schon vor Jahren einen Technologiewechsel von der analogen zur IP-ba-

sierten Videoüberwachung. In Bezug auf die Technologie stehen bei uns vor allem Themen wie Auflösung und Leistung der Kameras, Videoanalysen, Nummernschilderkennung und so weiter im Vordergrund. Generell kann man aber sagen, dass unsere Lösungen weniger serviceintensiv sind. Im Vergleich zur Telefonie sind bei uns weniger Anpassungen nötig, wenn wir einmal ein System konfiguriert und in Betrieb genommen haben. Unsere Serviceleistungen sind vorwiegend dann gefragt, wenn hardwareseitig eine Störung eintritt, wie zum Beispiel der Ausfall einer Kamera. Obwohl wir nur zu dritt sind, können wir je nach Dringlichkeit dank unserer flexiblen Organisation sehr schnell reagieren.

Arbeiten die verschiedenen Serviceteams auch zusammen?

Rafael Pfründer: Die Bereiche Telefonie und Patientenruf arbeiten häufig zusammen, weil die Alarmierung die Schnittstelle zwischen den beiden Bereichen bildet. Für unsere Kunden ist dies ein grosser Vorteil. Sie haben eine Ansprechperson, an die sie sich wenden können, und müssen nicht überlegen, welchem Bereich ihr Problem zuzuordnen ist. Sobald bei übergreifenden Systemen zwei Unternehmen involviert sind, werden die Probleme oft hin- und hergeschoben. Das kann bei uns nicht passieren.

Haben sich die Kundenbedürfnisse in den letzten Jahren verändert?

Adrian Burri: Ja, die Bedürfnisse haben sich geändert. Hohe Flexibilität ist heute das A und O. Da wir vorwiegend Spitäler sowie Alters- und Pflegeheime betreuen, ist das Funktionieren einer Anlage zwingend. Dementsprechend verlangt der Kunde bei Störungen auch eine kurze Interventionszeit.

Rafael Pfründer: Auch bei uns sind immer kürzere Reaktionszeiten gefordert. Deshalb haben wir die internen Abläufe klar festgelegt und bieten vermehrt auch Problemlösungen per Fernzugriff an.

Welches sind die Anforderungen an Sie im Hinblick auf die Zukunft?

Adrian Burri: Bei uns wird die Demenzüberwachung immer mehr zum Thema. Gefragt sind Lösungen, welche die Betroffenen möglichst wenig einschränken und gleichzeitig dem Personal maximale Überwachung ermöglichen. Liftsperrungen oder die einfache Freigabe bzw. Sperrung von Bereichen durch das Personal sind Bedürfnisse, die immer öfter an uns herangetragen werden.

Martin Murer: Der technologische Wandel vollzieht sich rasend schnell. Stichworte dazu sind zum Beispiel All-in-one-Device oder Cloud-Lösungen. Für uns als Servicetechniker werden die Aufgaben immer komplexer. Deshalb ist es entscheidend, dass wir immer up to date bleiben und uns stetig weiterbilden. Nur so können wir den Kunden optimale Serviceleistungen bieten. Und genau das tun wir auch.

Qualität & Diskretion

SPITAL SCHWYZ

In guten Händen.

Unter dem Motto «In guten Händen» bietet das Spital Schwyz den Menschen im Einzugsgebiet eine umfassende medizinische Versorgung. Seinerseits in guten Händen ist das Spital Schwyz bei ParCom Systems – die Zusammenarbeit basiert auf gegenseitigem Vertrauen.

6742 stationäre Patientinnen und Patienten wurden 2016 im Spital Schwyz betreut. Sie profitierten von einer professionellen medizinischen Versorgung und einer zuvorkommenden Betreuung. Mit viel Sorgfalt und Engagement nimmt das Spitalpersonal seine täglichen Aufgaben wahr und gewährleistet den Patientinnen und Patienten ein Höchstmass an Qualität und Diskretion. Zur Qualität gehört auch die technische Infrastruktur, die Roger Bürgi seit 10 Jahren mitbetreut. Der gelernte Elektromonteur war 2007 als Betriebsselekt-

triker zum Spital Schwyz gekommen. In seinen Aufgabenbereich fällt alles, was mit Stark- und Schwachstrom zu tun hat. Auf die letzten 10 Jahre blickt er gerne zurück: «Wir hatten viele Um- und Neubauprojekte, bei denen wir von der technischen Seite jeweils stark involviert waren und noch heute sind. Meine Tage sind immer spannend und ausgefüllt.»

Vertrauensvolle Partnerschaft

Die Zusammenarbeit mit ParCom Systems bestand schon bei Roger Bürgi Stellenantritt – die Kommunikationsspezialisten aus Emmen hatten bereits 2001 das Patiententrufsystem GETS mit Anbindung einer Personensuchanlage in Betrieb genommen. Roger Bürgi ist froh, dass er mit ParCom seit Beginn einen zuverlässigen Partner an seiner Seite hat. «Die Fachleute von ParCom leisten gute Arbeit und lösen Probleme stets in adäquater Zeit. In den vielen Jahren unserer Zusammenarbeit hat sich ein vertrauensvolles Verhältnis entwickelt. In einem Spital sind wir auf einen zuverlässigen Support angewiesen, wenn Störungen auftauchen. Das Patiententrufsystem läuft allerdings sehr

stabil. Es kommt sehr selten vor, dass wir externen Support brauchen. Beim Patiententrufsystem sind eher Neuinstallationen oder Anpassungen die Gründe, um mit ParCom Systems in Kontakt zu treten. Gewisse Arbeiten können wir selber ausführen, andere lösen wir per Telefonsupport oder bei Bedarf kommt ein Techniker vorbei. Neu werden wir zudem eine Fernzugriffsmöglichkeit implementieren, was für alle eine grosse Erleichterung ist.»

Ein neues Dementenschutzsystem

Als nächstes gemeinsames Projekt steht die Ablösung des bestehenden Dementenschutzsystems mit einer technologisch ausgereifteren Anlage und dem Softwarepaket CareSuite an. «In einer Geschäftspartnerschaft ist uns auch wichtig, dass die Experten uns über neue Technologien aufklären, die für uns als Spital wichtig sein könnten. Per Ende Jahr werden wir mit ParCom unser Dementenschutzsystem modernisieren. Dazu gehört beispielsweise die Liftsperrung auf der Privatbetten- und Rehabilitationsstation. Sie stellt sicher, dass die Tür offenbleibt, wenn eine demente Person den Lift betritt.»



Gebäude Spital Schwyz

Roger Bürgi, Technik, Bau und Sicherheit, Spital Schwyz

Ziel

Eine stabile Patientenrufflösung und ein modernes Dementenschutzsystem, das maximale Sicherheit für die Patientinnen und Patienten gewährleistet.

Lösung

Hardware: Patientenrufanlage inklusive Funksystem der Produktlinie GETS samt Alarmierung mit mobilen und fest montierten Auslöseelementen. Software: Innovative Verwaltungssoftware CareSuite für Rufvisualisierung, Elementverwaltung und Statistikauswertung des Dementenschutzsystems.

Umfang

Beratung, Planung, Installationsbegleitung und Wartung.

Fondazione

OPERA CHARITAS

Mit neuer Kommunikationslösung von ParCom.

Die Fondazione Opera Charitas ist ein kantonal subventioniertes Seniorenheim in Lugano. In den letzten Jahren wurde das 1929 errichtete Haus komplett umgebaut und 2017 wiedereröffnet. Als langjähriger Partner kam ParCom bei der Erneuerung der Kommunikationslösung zum Zug.

Im Seniorenheim Fondazione Opera Charitas in Lugano lässt sich der Lebensabend würdig gestalten. Dazu tragen die bevorzugte Lage hoch über dem Lago di Lugano und das vorbildliche Betriebskonzept bei. Die betagten Bewohnerinnen und Bewohner können verschiedene Dienstleistungen beanspruchen. Das gut geschulte Personal orientiert sich dabei an Betreuungs- und Beschäftigungskonzepten, die den Menschen in seiner Würde achten: «Wir bieten unseren Gästen viele Dienstleistungen, maximale Freiheit und

gleichzeitig grösstmöglichen Schutz», erklärt Verwaltungsdirektor John Baldi, der seit 20 Jahren für die Stiftung tätig ist. Die Fondazione Opera Charitas bietet 101 betagten Menschen ab 60 Jahren ein schönes Zuhause. Es erstaunt deshalb nicht, dass die meisten von ihnen das Haus als Hotel bezeichnen. 30 Betten sind für ältere Menschen reserviert, die nach einem Spitalaufenthalt noch nicht sofort nach Hause zurückkehren können. Zum Angebot gehört zudem eine zukunftsweisende Abteilung für Menschen mit einer Demenzerkrankung.

Hervorragende Beratung

2011 begannen die dringend erforderlichen Umbauten des Gebäudes. Weil das Haus während der Bauarbeiten nicht bewohnt werden konnte, mietete sich die Fondazione Opera Charitas vorübergehend in einer ehemaligen Privatklinik in Lugano ein. Beim von langer Hand vorbereiteten Umbau galt es ab 2014 auch die technische Infrastruktur neu zu planen. Das Projekt wurde öffentlich ausgeschrieben. Als langjähriger Partner durfte ParCom Systems

mitoffrieren und erhielt den Zuschlag für die Realisation der Telefonanlage, der Alarmierung, des Videotürsprechsystems sowie des Netzwerkes inklusive WLAN. Neben dem Preis war unter anderem die Beratung ausschlaggebend für die Wahl des richtigen Partners. «Die Beratung von ParCom Systems war hervorragend. Da wir bereits seit vielen Jahren mit den Spezialisten zusammenarbeiten, bestand bereits ein Vertrauensverhältnis», betont John Baldi.

Lösung erfüllt alle Bedürfnisse

Bei der Realisation des Projektes arbeitete ParCom eng mit anderen Lieferanten wie zum Beispiel der Firma Kaba zusammen, um ein reibungsloses Ineinandergreifen aller Teillösungen zu gewährleisten. John Baldi ist mit der neuen technischen Infrastruktur sehr zufrieden: «Mit der Kommunikationslösung haben wir ein Qualitätsprodukt im Einsatz, das unsere Bedürfnisse vollumfänglich erfüllt. Die Spezialisten von ParCom haben das System professionell in Betrieb genommen, unser Personal geschult und bieten einen sehr guten Service und Support an.»



Gebäude Fondazione Opera Charitas

Links: John Baldi, Opera Charitas / Rechts: Massimo Regazzoni, ParCom Systems Taverne

Ziel

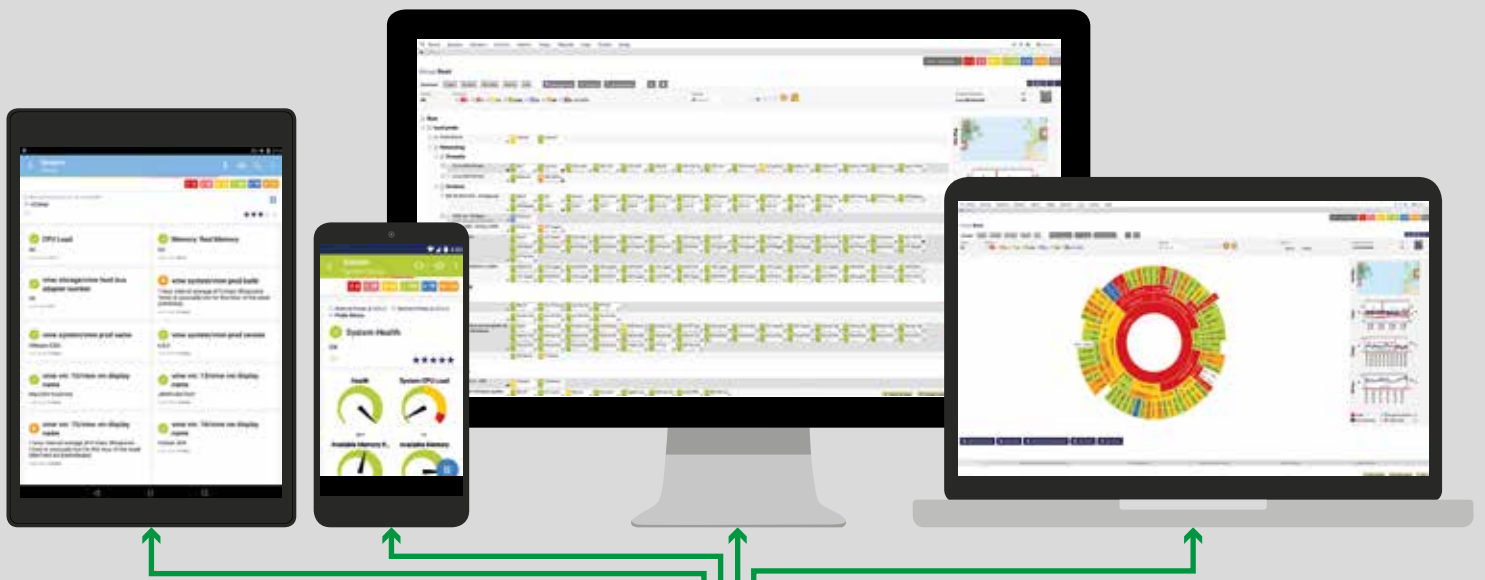
Eine moderne, zukunftsgerichtete Kommunikationslösung, welche die Bedürfnisse eines Seniorenheims erfüllt und den neuen IP-Standards gerecht wird.

Lösung

Hardware: Telefonanlage MX-ONE mit 250 Teilnehmenden inklusive Integration von digitalen und analogen Geräten der DECT- und SIP-Telefonie. Moderne Videotürsprechstelle von Comend sowie WLAN-Lösung von Cisco. Software: Virtueller Alarmserver von Sirio für schnelle und zuverlässige Verteilung der Rufe.

Umfang

Beratung, Planung, Installationsbegleitung und Wartung.

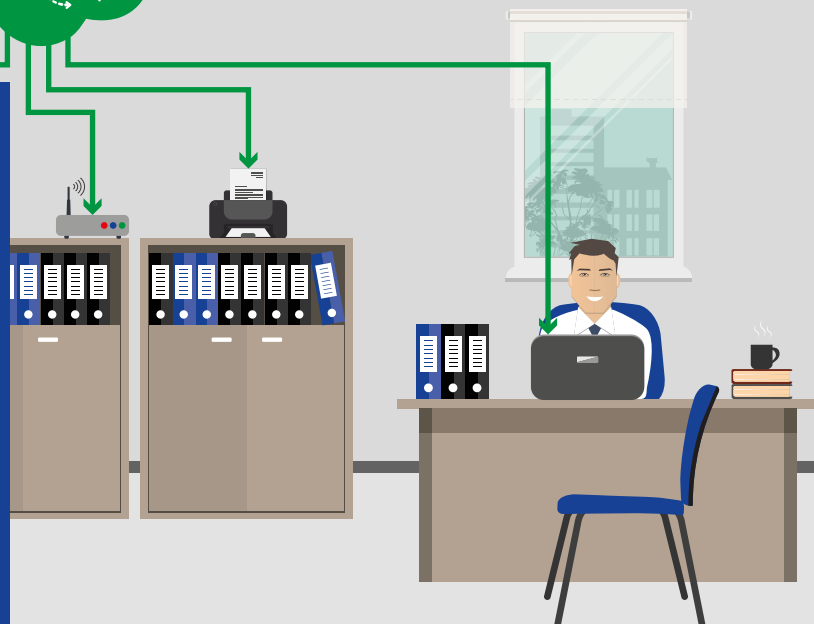


Produkte

NETZWERK- MONITORING

Engpässe erkennen, bevor diese zum Problem werden.

Im modernen Geschäftsalltag sind wir auf ein reibungslos funktionierendes Netzwerk angewiesen. Engpässe und Ausfälle beeinträchtigen den täglichen Betrieb und können hohe Kosten verursachen. Ein modernes Netzwerk-Monitoring, das gleichzeitig drei Hauptaufgaben erfüllt, schafft hier Abhilfe: aktive Überwachung, direkte Alarmierung sowie Prävention und Optimierung. Die laufenden Statusinformationen geben Aufschluss über die Verfügbarkeit und Auslastung des Netzwerkes. Die direkte Alarmierung sorgt dafür, dass Fehlfunktionen oder Netzwerkausfälle sofort mitgeteilt werden. Alle Auswertungen sind online verfügbar und Mitteilungen erfolgen wahlweise via SMS oder E-Mail. Die langfristig gesammelten Daten stellen zudem die Grundlage für wirkungsvolle Präventions- und Optimierungsmassnahmen dar.



Aktive Netzwerküberwachung sorgt für eine stabile Arbeitsumgebung.

Impressum

Informationen und News der
ParCom Systems AG
Ihr Partner für Kommunikation

Kontakt

ParCom Systems AG
Hasliring 1
6032 Emmen
info@parcom.ch

Ausgabe

Nr. 2 / 2017

parcom
Ihr Partner für Kommunikation.