Zukunftssichere Kommunikationslösung für die Johanniter-Unfall-Hilfe

Die Johanniter-Unfall-Hilfe e.V., einer der größten deutschen Hilfsorganisationen, hat gemeinsam mit effexx ihre Telekommunikationsinfrastruktur umfassend modernisiert. Ziel war eine einheitliche, skalierbare Plattform für Telefonie, Unified Communications und Contact Center über alle Standorte hinweg.

Projekt:	Johanniter-Unfall-Hilfe e. V.
Stadt:	bundesweit
Branche:	Pflege & Gesundheit
Inbetriebnahme:	2024/ 2018
effexx Leistungsbereich:	e-Connect
Projektumfang:	Telekommunikationslösung für 450 Standorte
Ziel:	einheitliche, skalierbare Plattform für Telefonie, Unified Communications und Contact Center
Technische Systeme:	Telefonie, Contactcenter

Die Johanniter-Unfall-Hilfe e.V., einer der größten deutschen Hilfsorganisationen, hat gemeinsam mit effexx ihre Telekommunikationsinfrastruktur umfassend modernisiert.

Ziel war eine einheitliche, skalierbare Plattform für Telefonie, Unified Communications und Contact Center über alle Standorte hinweg.

Mit mehreren hundert Standorten und über 33.000 hauptamtlichen Mitarbeitenden benötigte die Johanniter eine Lösung, die sowohl technisch leistungsfähig als auch organisatorisch effizient ist. Insbesondere die Integration unterschiedlicher Kommunikationskanäle sowie die zentrale Steuerung und Betreuung stellten hohe Anforderungen an die neue Infrastruktur.

Ganzheitliches Kommunikationskonzept von effexx

Zum Einsatz kommt eine Lösung auf Basis von innovaphone - sowie einer Contact-Center-Lösung von jtel. Insgesamt wurden rund 5.500 Userlizenzen inkl. Reporting implementiert, darunter etwa 4.300 CTI-Arbeitsplätze mit Softphone und mehr als 1.500 Mobility-Lizenzen. Ergänzt wird die Lösung durch DECT-Komponenten (überwiegend Gigaset) an

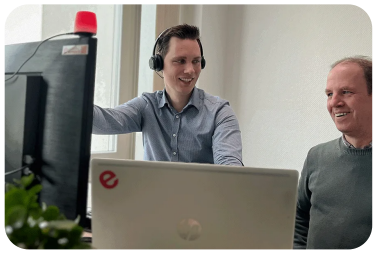
ausgewählten Standorten sowie eine ACD-Lösung mit etwa 100 Agenten.

450 Standorte mit zentraler Technik

Die Implementierung erfolgte schrittweise an rund 450 Standorten bundesweit. Der anschließende Rollout erfolgte ebenfalls sukzessive und wurde durch regelmäßige Abstimmungen zwischen allen Projektbeteiligten begleitet. Die zentrale Technik wurde im Rahmen eines Leasingmodells bereitgestellt, während Erweiterungen flexibel auch als Kauf umgesetzt werden können.

Skalierbare Plattform für die Zukunft

Heute profitiert die Johanniter von einer leistungsfähigen, zukunftssicheren VoIP-Kommunikationsplattform. Ein zentrales Servicecenter von effexx sorgt für einen stabilen Betrieb und schnelle Unterstützung im Alltag: alle Anfragen und Störungen werden darüber zentral koordiniert.



Zentralisierte IT-Services als Treiber für effizientere Prozesse

Durch die Zentralisierung der IT-Services seit 2024 konnten Prozesse weiter vereinfacht und die Grundlage für eine bundesweite Ausweitung auf weitere Standorte geschaffen werden. In enger Zusammenarbeit zwischen dem Kunden und effexx wurden dabei zusätzliche Maßnahmen umgesetzt, die zu einer deutlichen Ressourcenoptimierung geführt haben: etwa die Entwicklung eines deutlich verschlankten, auf das Wesentliche reduzierten Bestellscheins, zudem wurde der nachgelagerte Abrechnungsprozesses insgesamt übersichtlicher, transparenter und besser nachvollziehbar gestaltet.

Bildnachweis 1: Adobe Stock, Tobias Seeliger
Bildnachweis 2: Johanniter-Unfall-Hilfe e.V.
Bildnachweis 3: effexx Unternehmensgruppe

Ihre Ansprechpartnerin

Silvie Büdenbender

Leitung Innendienst und Projektvertrieb
Vertrieb und Produktmanagement

+49 271 70 95-251 silvie.buedenbender@effexx.com