

Lieferung schon in 24 Stunden

Für Profine / KBE, Europas führenden Hersteller von Fensterprofilen, gilt: Lieferung in 24 Stunden. Logistik hat oberste Priorität.

Kurz, knackig, arbeitsintensiv

Abrupte Wetterwechsel stellen die Technischen Dienste Pforzheims im Winter auf eine harte Probe. Mit e*Cityruf sind sie gewappnet.

Das Prinzip „schöner warten“

In der Berliner Hausarztpraxis von Dr. Christine Müller hilft Doctor's Call den Patienten, Wartezeiten sinnvoll zu überbrücken.

Ein Truck Call für 99 Pager

e*Message stellt den e*Cityruf Truck Call vor und antwortet auf Kundenfragen zu Miet-Endgeräten, „Pager-Pausen“ und andere.



Zufriedene Patienten durch einen besonderen Service

Bummeln, bis der Arzt ruft

Im MedCenter Bayreuth müssen Patienten nicht warten. Wer will, geht einkaufen, spazieren, ins Café oder Restaurant, bis e*Cityruf ihn zur Behandlung holt.

Patientenzufriedenheit ist das erklärte Ziel des MedCenters Bayreuth. Erst 2005 gegründet, war die Resonanz auf das erste Medizinische Versorgungszentrum in Nordbayern so groß, dass es in diesem Jahr vier Etagen in der Neuen Spinnerei Bayreuth bezog. Ein idealer Standort. „Der Besuch bei uns kann mit Besorgungen in den umliegenden Geschäften oder einem Abstecher ins Restaurant verbunden werden“, so Dr. med. Wolfgang Gruber, Facharzt für Chirurgie und Geschäftsführer des MedCenters. „Wir wollen den Patienten nicht nur ein breites und hochwertiges medizinisches Spektrum bieten, sondern auch eine sehr hohe Servicequalität.“

Deshalb entschied sich das MedCenter für etwas Außergewöhnliches: ein Pager-System. Verzögert sich ein Termin, haben Patienten jetzt die Wahl, ob sie im Wartezimmer Platz nehmen oder wiederkommen möchten. In dem Fall wird ihnen ein e*Cityruf-Gerät angeboten, das sie rechtzeitig mit einem akustischen Signal zum Arzt ruft. So können manchmal unvermeidliche Wartezeiten sinnvoll überbrückt werden.

„Dieser Service wird von den Patienten sehr gern angenommen“, erläutert Torsten Wabnitz, Geschäftsführer der IT & Media Company, die den Auf-

bau der gesamten IT-Infrastruktur im MedCenter übernommen hatte. „Cityruf ließ sich ganz unkompliziert in die neue IT-Infrastruktur integrieren. Da wir sämtliche Daten digital abgebildet haben, erfolgt bei Ausgabe eines Pagers ein Eintrag in die digitale Karteikarte und in die jeweilige Wartezimmerliste unserer Software Profimed. Wenn es soweit ist, sendet die Schwester dem Patienten eine automatische Nachricht – nur per Mausklick. Das ist kinderleicht, spart enorm viel Zeit und bringt mehr Flexibilität in die Abläufe.“

Insgesamt 80 Pager stehen nummeriert in einer Box an der zentralen Anmeldung bereit. Pager und Chipkarte des Patienten wechseln hier vor und nach der Behandlung die Plätze. So sieht die Schwester auf einen Blick, welche Geräte noch „unterwegs“ sind oder schon zurückgegeben wurden.

Das Konzept des MedCenters von der Erstversorgung bis zur Rehabilitation, von der OP bis zur Beschwerdefreiheit geht auf. „Wir bieten viele Leistungen ambulant und aus einer Hand an, die es sonst fast nur stationär im Krankenhaus gibt. Und das in einer Atmosphäre, die wirklich nichts mit einer Klinik zu tun hat“, so Dr. Wolfgang Gruber. Mehr als 19.000 Patientenkontakte pro Quartal sprechen für sich. ✨

e*Message
Wireless Information Services
Deutschland GmbH
Schönhauser Allee 10 – 11
10119 Berlin

e*Cityruf Hotline
Fon: 0180-5-030-555
Fax: 0180-5-030-551

www.ecityruf.de
www.emessage.de

Logistik hat für Profine / KBE oberste Priorität

Lieferung schon in 24 Stunden

Für Profine / KBE, Europas führenden Hersteller von Fensterprofilen, gilt: Lieferung innerhalb von 24 Stunden. e*Cityruf unterstützt diesen Anspruch und optimiert die Lkw-Abfertigungssteuerung.

KBE ist eine Marke mit Seltenheitswert. Das 1980 gegründete und seit 2003 zur Profine GmbH gehörende Unternehmen produziert in Berlin, ist Euro-



pas Nummer 1 in der Herstellung von hochwertigen Kunststoff-Fensterprofilen und folgt einem Anspruch, der seinesgleichen sucht: Lieferung innerhalb von 24 Stunden. Am Ende der Fertigungskette spielt e*Cityruf eine entscheidende Rolle. Die Lkw-Fahrer melden sich im Versandbüro an

und erhalten einen e*Cityruf-Pager. Jeder Schritt ist im SAP-Programm erfasst, so dass auch das Lager die Lkw per Tonsignal oder Textnachricht zur Abfertigung holen kann. Wobei Tonrufe die Regel sind. Da die Pager-Nummern in den Tele-

fonen gespeichert sind, genügt eine Kurzwahltaste, um die Tonsignale auszulösen. Ihr Vorteil: Sie machen sich hartnäckig bemerkbar und werden über alle Sprachbarrieren hinweg verstanden. Bis die Fahrer an der Reihe sind, können sie essen gehen, duschen oder schlafen, um die Lenk- und Ruhezeiten einzuhalten. Nach der Abfertigung erhalten sie die Frachtdokumente im Tausch gegen den Pager.

„Auf der Verladestraße können nur elf Lkw gleichzeitig verladen werden, deshalb brauchten wir eine mobile Benachrichtigungslösung“, erklärt die Versandleiterin. „Früher wussten wir wegen der Situation an den Grenzen nie, wann die Fahrer eintreffen. Entweder haben wir quer durch die Länder telefoniert, weil die Paletten unsere Lagerkapazität sprengten oder es kamen plötzlich so viele Lkw an, dass sie die Zufahrt verstopft haben. Ganz zu schweigen von den Standgeldern, die dann fällig waren. Cityruf brachte eine Entlastung für alle. Wir können das Personal sinnvoller einsetzen, die Abläufe viel besser steuern und gewinnen deutlich mehr Zeit.“

Erst im Frühjahr 2007 hat KBE zusätzliche e*Cityruf-Pager angeschafft. Mit ihnen werden die Lkw Fahrer jetzt auch nachts und samstags zur Abfertigung gerufen. Bei Bedarf nur einen Tag nach Auftragserteilung. ✨

Der „e*Cityruf-Manager“ bewährt sich im Winterdienst

Mit einem Anruf alle alarmiert

Früher brauchte die Krugenberg GmbH aus Potsdam manchmal eine Stunde, bis alle Winterdienst-Mitarbeiter telefonisch alarmiert waren. Seit 2006 nutzt sie e*Cityruf und gewinnt nicht nur Zeit.

„Es musste sich was ändern“, erzählen Annegret und Jörg Krugenberg. Sie sind Eigentümer und Geschäftsführer der Krugenberg GmbH Grünan-



lagenpflege / Winterdienst in Potsdam.

Noch vor zwei Jahren, so berichten sie, wurden die 25 Mitarbeiter einzeln telefonisch benachrichtigt, wenn Gehwege von Schnee und Eis zu befreien waren. Um die Abläufe zu optimieren, suchten sie

nach einer zuverlässigen Kommunikationstechnik und entschieden sich 2006 für e*Cityruf. Bereits im ersten Winter erwiesen sich die Pager als flexibles Werkzeug, um die ständig variierende Ein-

satzplanung ohne Leerlaufphasen umzusetzen. Das 1990 gegründete Familienunternehmen arbeitet für geschäftliche, öffentlich-rechtliche und private Auftraggeber wie Wohnungsverwaltungen, Autohäuser und Industriebetriebe in Potsdam und Umgebung. Schon früh am Morgen, wenn alles noch schläft, geht's los zu einer Kontrollfahrt, um die Gehwegverhältnisse zu inspizieren. Steht ein Einsatz an, werden die Mitarbeiter vom Handy oder PC aus mit dem e*Cityruf-Sammelruf benachrichtigt. Ein Anruf genügt und alle sind informiert. Der „e*Cityruf Manager“ dokumentiert sogar die telefonischen Rückmeldungen der alarmierten Mitarbeiter – auf dem Monitor ist sofort ersichtlich, wer den Ruf wahrgenommen hat und für den Einsatz bereit ist. Die Investition in die übersichtliche Software und den schnellen Datentransfer bringt wichtige Vorteile: Wo früher bis zu einer Stunde verging, bevor endlich jeder Mitarbeiter erreicht wurde, kann heute prompt alarmiert werden.

Und: Wer wie die Krugenberg GmbH früher vor Ort ist, hat einen klaren Wettbewerbsvorteil, der nicht nur den Kunden, sondern auch den Einwohnern und Gästen Potsdams zugute kommt. ✨

Die Winter ändern sich – Pforzheim ist vorbereitet

Kurz, knackig, arbeitsintensiv

Abrupte Wetterwechsel stellen die für den Winterdienst zuständigen Technischen Dienste der Goldstadt Pforzheim oft auf eine harte Probe. Mit dem „e*Cityruf Manager“ sind sie besser gewappnet.

Nördlich am Schwarzwald in einem Tal gelegen, lebt die Goldstadt Pforzheim mit unbeständigem Wetter. Es stellt die 130 Mitarbeiter der für den Winterdienst zuständigen Technischen Dienste oft auf eine harte Probe. Deshalb entschied sich Bereichsleiter Jens Hartmann für e*Cityruf. „Wir müssen schnell handeln können“, erklärt er und verweist auf den „e*Cityruf Manager“. Mit dieser Software alarmieren die Einsatzleiter alle Fahrer der Großraumfahrzeuge, die Kolonnen der Handreiniger und Kleinschlepperfahrer zeitsparend per Gruppenruf.

Drohen Schnee oder Glätte, fährt einer der vier Einsatzleiter früh seine Kontrollrunde, um die Einsätze festzulegen. Die Teams werden in der Software koordiniert und per Mausclick informiert.

Der Alarm bedeutet: Unverzüglich im Streubezirk eindringen! Ein kostenfreier Rückruf des Mitarbeiters bestätigt den Erhalt des Signals. Während der Anruf vom „e*Cityruf Manager“ registriert wird, hört der Teilnehmer nur das Freizeichen und kann sofort auflegen. Der Einsatzleiter wiederum erkennt

am PC, wer zurückgerufen hat. Bleiben Rückmeldungen aus, wird automatisch nachalarmiert.

„Sie können sich darauf verlassen, dass die Arbeiter auch wirklich kommen“, so Hartmann. Er ist zufrieden mit e*Cityruf,

da das System zuverlässig und kontrolliert arbeitet. Jens Hartmann rechnet auch künftig mit der vierten Jahreszeit. Die Winter werden kürzer und knackiger, aber arbeitsintensiver, prophzeit er. „Es schneit nicht mehr vier Wochen, in denen wir regelmäßig rausfahren. Statt dessen haben wir uns plötzlich auf 24 Stunden Dauerschneefall einzustellen wie im letzten Winter.“

Dieser abrupte Wechsel verursacht nicht nur höhere Kosten, sondern auch Stress. Spezielle Streustoffe und mehr Personal müssen verfügbar sein. Häufig sind Einsätze wieder von vorn zu beginnen, so dass alle ständig gefordert sind. Zum Glück können die Mitarbeiter auch während der Rufbereitschaft etwas unternehmen – mit den Pagern sind sie schließlich überall erreichbar. ✨



Mehr Patientenzufriedenheit dank „Doctor's Call“

Das Prinzip „schöner warten“

Damit Patienten Wartezeiten sinnvoll überbrücken können, führte Dr. Christine Müller „Doctor's Call“ in ihrer Berliner Hausarztpraxis ein – ein ideales Benachrichtigungssystem via e*Cityruf.

Rund tausend Patienten suchen die Hausarztpraxis von Dr. Christine Müller im Berliner Stadtbezirk Prenzlauer Berg auf. Tendenz steigend. „An manchen Tagen müssen die Patienten bis zu drei Stunden warten. Einige erscheinen unangemeldet, dann kommt ein Notfall dazwischen – und schon gerät die Terminplanung durcheinander“, erzählt die Fachärztin für Innere Medizin. Da sie die Behandlungen nicht schematisch verkürzen könne, entschied sie sich für eine Alternative nach dem Prinzip „schöner warten“.

Ist absehbar, dass ein Patient nicht zeitnah behandelt werden kann, bietet ihm die Arzthelferin einen „Doctor's Call“-Pager an. Mit dem Empfänger in der Tasche, kann er nun einkaufen, in ein Café oder nach Hause gehen, bis ihn ein Tonsignal in die Praxis zurückruft. Obwohl erst Ende Oktober installiert, wird dieser Service bereits gern von den Patienten

angenommen. „Das ist ein nettes Viertel hier mit Restaurants, Geschäften und Parks im Umfeld“, so Dr. Müller. „Dort lassen sich Wartezeiten natürlich viel angenehmer oder sinnvoller überbrücken.“

„Doctor's Call“ in Verbindung mit e*Cityruf

erweist sich nicht nur für die Patienten als ideales Benachrichtigungssystem. Auch die Praxis hat mehr Handlungsspielraum, denn Behandlungsdauer und -reihenfolge können nach Bedarf festgelegt werden. Dabei ist die Integration von „Doctor's Call“ denkbar einfach: Die Basisstation mit den fünf Pagern wird an die ISDN-Telefonleitung angeschlossen und ist sofort einsatzbereit. Dann genügt ein Knopfdruck, um den Patienten zu benachrichtigen. Dr. Müller freut sich. „Jetzt sind viele schon eingeweiht und fragen nach den ‚kleinen roten Dingen‘.“ ✨



Kunden fragen – e*Message antwortet

Ein Truck Call für 99 Pager

Herzlichen Dank für Ihre Reaktionen auf die e*News. Hier finden Sie Antworten auf Ihre Fragen zu Miet-Endgeräten, e*Cityruf Truck Call, „Pager-Pausen“ außerhalb des Bereitschaftsdienstes u. a.

? In letzter Zeit ist viel über Cityruf im Logistik-Bereich zu lesen. Wie funktioniert denn bei dem großen Lkw-Aufkommen die Rufaussendung?

Stefan Emmerich, 55116 Mainz



Das handhaben die Kunden sehr unterschiedlich. Eine unkomplizierte Lösung bietet e*Message mit dem e*Cityruf Truck Call (Foto) an.

Über das kleine, praktische Gerät kann die komplette Steuerung erfolgen. Wobei die Bedienung sehr einfach ist: Der

Disponent tippt die 2-stellige Pager-Nummer auf der Tastatur des Truck Calls ein und bestätigt die Eingabe. Wenn gewünscht, kann zusätzlich eine weitere Information eingegeben werden. Die Information wird nun vollautomatisch über das Internet an das e*Cityruf-System übergeben und an den betreffenden Pager ausgesendet. Mit dem Truck Call – die Box misst nur 13 x 19 cm – sind bis zu 99 Pager steuerbar. Er verfügt über eine vierzeilige Anzeige und wird über LAN / DSL angeschlossen. Mit ihm können Tonrufe oder individuelle Ziffern (z. B. die Nummer der anzusteuern- den Rampe) übermittelt werden. Optional ist auch eine automatische Rufwiederholung möglich. Der Truck Call ist die „Stand-alone“-Alternative zur Integration in die Supply-Chain-Management-Software oder zu einer Webbrowser-basierten Lösung.

? Ist es auch möglich, Cityruf-Endgeräte bei Ihnen zu mieten?

Hartmut Mölleken, 44869 Bochum

Ja, zur leihweisen Nutzung stellen wir Kunden das Endgerät „Primo 3“ zur Verfügung. Dieser Pager ist im Funkrufdienst e*Cityruf Display national eingebucht und deutschlandweit über Numerik- und Text-Nachrichten zu erreichen. Über die konkreten Konditionen informiert Sie gern das Kundencenter von e*Message, Telefon: 01805 - 030 555.

? Von Kollegen hörte ich, dass unser Polizeipräsidium Journalisten bei besonderen Ereignissen über Pager informiert. Als Pressefotograf interessiert mich das sehr. Was für ein Gerät brauche ich, um die Nachrichten empfangen zu können?

Alexander Teusch, 80798 München

Bitte klären Sie vorher die Voraussetzungen mit dem Pressesprecher des Polizeipräsidioms. Für

den Empfang von Text-Nachrichten (mit dem jeweiligen Ereignisort und -stichwort) benötigen Sie einen Pager, wie ihn e*Message mit dem „Primo“ anbietet. Sehr wichtig in diesem Fall: Das Gerät ist sammelruftauglich. Um den Pager nutzen zu können, muss er entweder für den Dienst e*Cityruf Display regional, falls Sie sich vornehmlich in München und Umgebung aufhalten, oder für den Dienst e*Cityruf Display national für die bundesweite Erreichbarkeit eingebucht sein. Der Eingang von Text- und Numerik-Nachrichten kann übrigens mit akustischen Signalen oder Vibrationsalarm angezeigt werden.

? Kann ich eine Textnachricht auch telefonisch verschicken? Dr. Peter Meissner, 30159 Hannover

Ja, vorausgesetzt, der Adressat besitzt einen für den Textempfang geeigneten e*Cityruf-Pager, etwa den Primo 3. Sie können den Text über den Operator-Service von e*Message aufgeben. Wählen Sie die 016951 + e*Cityruf-Nummer und diktieren Sie Ihre Nachricht, die Buchstaben, Ziffern, Satz- und gebräuchliche Sonderzeichen enthalten kann.

? Stimmt es, dass ich meine Nummer mit übertragen kann? Daniel Langendorf, 50737 Köln

Ja, mit dem Dienst e*Cityruf Display ist die Übertragung der Absender-Rufnummer möglich. Über die Einwahl 0164 + e*Cityruf-Nummer kann die Rufnummer unter zwei Voraussetzungen mitgesendet werden. 1. Der Empfänger muss auf den Dienst e*Cityruf Display regional oder national eingebucht sein und Text- oder Numerik-Nachrichten anzeigen können. 2. Der Absender muss die eigene Rufnummer bei seinem Netzprovider zur Übermittlung freigeben.



? Wie können unsere Winterdienst-Mitarbeiter Ihre Cityruf-Pager außerhalb des Bereitschaftsdienstes abstellen?

Berthold Graner, 72764 Reutlingen

Beim „Primo“ (er empfängt Text- und Numerik-Nachrichten) ist es ganz einfach: Sie drücken die Menütaste, rufen die entsprechende, auf dem Display angezeigte Funktion auf und bestätigen wieder mit der Menütaste.