

SUCCESS STORY



Mercy Ships Schweiz Installiert durch Solutions KLÄY

Das Hilfswerk wurde 1978 in Lausanne gegründet mit dem Ziel, in Zusammenarbeit mit den Gastgeberländern Lücken in deren Gesundheitssystemen gezielt und nachhaltig zu schliessen. Bis heute wurden auf den Spitalschiffen von Mercy Ships über 100'000 Menschen weltweit behandelt. Rund 600 Mitarbeitende aus über 60 Ländern arbeiten ehrenamtlich bei Mercy Ships. Das neueste Spitalschiff, die «Global Mercy», ist seit Februar 2023 in Westafrika unterwegs. Es verfügt über sechs Operationssäle und rund 200 Betten.

Mercy Ships telefoniert seit 2019 mit peoplefone. Warum haben Sie sich damals für einen Wechsel zu peoplefone entschieden?

Wir mussten die alte Telefonzentrale an unserem Hauptsitz in Lausanne ablösen, doch viele Angebote kamen für uns gar nicht infrage. Sie waren entweder zu gross und zu teuer oder beinhalteten die falschen Funktionen. Mit der Installationsfirma Solutions KLÄY hatten wir einen sehr guten Partner zur Seite, mit dem wir die unterschiedlichen Angebote prüfen konnten. Das faire Preis-/Leistungsangebot von peoplefone hat uns schliesslich überzeugt.

Sie selbst waren früher viele Jahre in der Telekommunikationsbranche tätig. Was sind die für Sie wichtigsten Aspekte, die ein Provider heute mitbringen muss?

Ich denke, dass sich die Anforderungen im Vergleich zu damals verändert haben. Heute wollen die Kundinnen und Kunden oft, dass alles aus einem Guss kommt und beispielsweise Microsoft Teams direkt integriert ist. 2019 ging es für uns in erster Linie darum, den Schritt von einer traditionellen, analogen Anlage zu einer VoIP-Lösung zu machen. Wichtig für uns waren «gewöhnliche» Telefoniefunktionen wie Gruppen-Calls, ein Telefonbeantworter und die Möglichkeit, Anrufe weiterzuleiten. Auch die Integration in unsere IT war essenziell, damit wir etwa die Kontaktdaten aus Outlook übernehmen konnten.

Und welche konkreten Ansprüche hat Mercy Ships an eine Telefonanlage?

Da unsere Mitarbeitenden in der Schweiz und im Ausland unterwegs sind, muss die Telefonie ortsunabhängig funktionieren. Zudem müssen die Personen immer unter derselben Nummer erreichbar sein – vorausgesetzt natürlich, sie haben Internetzugang.

Wie sieht es mit der Verbindung auf den Spitalschiffen aus?

Unsere Schiffe befinden sich zehn bis elf Monate pro Jahr in einem Hafen in Afrika. Dort sind die Internetanschlüsse über die jeweiligen Landnetze mittlerweile überall sehr gut. Unsere Mitarbeitenden können also problemlos über VoIP telefonieren.

Wie muss man sich die Kommunikation auf den Schiffen sowie zwischen Schiff und Land vorstellen?

Organisationsintern läuft vieles über Microsoft Teams oder Skype. Die Mitarbeitenden schätzen es, wenn sie im Austausch mit den Kolleginnen und Kollegen auf die visuelle Unterstützung zählen und zum Beispiel den Bildschirm teilen können.

Bestehen Pläne, die Telefonielösung im Schweizer Büro in Bern demnächst auch auf peoplefone umzustellen? Dort ist aktuell noch eine andere Lösung in Betrieb.

Das ist richtig. Im Herbst 2016 haben wir in Belp ein Büro eröffnet und uns für die KMU-Office-Lösung der Swisscom entschieden, weil wir damals noch ein kleineres Team waren. Der nächste Schritt wird nun sein, das Team in Belp mit dem Büro in Lausanne zu verbinden. Entschieden ist noch nichts, aber es ist sehr naheliegend, dass wir das mit peoplefone machen werden. Bis jetzt sind wir nämlich sehr zufrieden mit ihrer Lösung – sie funktioniert in allen Situationen einwandfrei.

Wie erleben Sie die Zusammenarbeit dem Installationspartner Solutions KLÄY und peoplefone?

Solutions KLÄY ist ein kleiner Integrator, der die Bedürfnisse von kleinen Unternehmen versteht. Vor dem Wechsel haben sich die Verantwortlichen stark damit auseinandergesetzt, welche Anforderungen und Voraussetzungen Mercy Ships hatte. Diese gesamtheitliche Sicht gab uns ein gutes Gefühl. Als Hilfsorganisation haben wir keinen eigenen Informatiker, weshalb eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit Partnern sehr wichtig für uns ist. Bei peoplefone beeindruckt mich vor allem auch das Engagement von Danette und Christophe Beaud, Gründer der peoplefone Gruppe. Sie sind interessiert, offen und möchten der Gesellschaft etwas zurückgeben. Anlässlich unserer 45-Jahr-Gala haben sie mit peoplefone Mercy Ships unterstützt. Es ist schön, mit solchen Persönlichkeiten zu kooperieren.

Ihre Spitalschiffe sind seit 45 Jahren unterwegs. Welchen Wunsch haben Sie für die Zukunft von Mercy Ships?

Dass es uns in 45 Jahren nicht mehr braucht. Unser Ziel ist immer, dass etwas von unserem Engagement und Know-how zurückbleibt in den Ländern, die wir besucht haben. Wir wollen Menschen, die im lokalen Gesundheitswesen arbeiten, weiterbringen und sie befähigen, im Bereich der chirurgischen Versorgung in ihrem Land mehr Verantwortung zu übernehmen.

Interview geführt mit René Lehmann, Geschäftsführer Mercy Ships Schweiz