



## Fallstudie Industrie

### B. Braun Melsungen AG



#### garantiert. schnell. informiert.

- ✦ Sichere Erreichbarkeit der Bereitschaftstechniker
- ✦ Unverzichtbar als redundanter Alarmierungsweg
- ✦ Beste Netzabdeckung auch in ländlichen Gebieten

Die Geschichte der B. Braun Melsungen AG liest sich wie ein Filmstoff. B. Braun steht für Bernhard Braun, den ältesten Sohn von Julius Wilhelm Braun, der 1839 die Rosen-Apotheke im nordhessischen Melsungen übernahm und sie später um einen Versandhandel für heimische Kräuter erweiterte. Damit legte er den Grundstein für ein Unternehmen, das den Gesundheitsmarkt weltweit mit innovativen Produkten für Anästhesie, Intensivmedizin, Kardiologie, Blutbehandlung oder Chirurgie sowie mit Dienstleistungen für Kliniken, niedergelassene Ärzte und den Hauspflegebereich versorgt.

Auch heute noch laufen alle Drähte in Melsungen zusammen. Über die hier installierten Rechner und eine spezielle SAP-Software werden die Transaktionen der in mehr als 50 Ländern angesiedelten Niederlassungen abgewickelt. Für den reibungslosen Betrieb der SAP-Basis steht das neunköpfige Team um Tom Wagner in der Pflicht. Jeder von ihnen ist mit einem Mobiltelefon und einem e\*Cityruf-Pager ausgestattet, um während der 24-stündigen Bereitschaftsdienste sicher erreichbar zu sein. Registriert der zuständige Operator eine Funktionseinschränkung oder Störung, löst er per Telefon eine numerische e\*Cityruf-Nachricht an den zuständigen Techniker aus. Der liest die anzurufende Nummer auf dem Display seines Pagers und meldet sich sofort beim Operator,

um zu erfahren, welcher Rechner was für einen Fehler anzeigt. Dem Techniker bleibt ein Zeitfenster von einer halben Stunde, dann muss das Problem gelöst sein. Deshalb wählt er sich zunächst von zu Hause aus in das System ein, um die Fehlerquelle zu beseitigen. In komplizierten Fällen fährt er umgehend in die Konzernzentrale und behebt das Problem vor Ort. Die hundertprozentige Erreichbarkeit ist für B. Braun ein absolutes Muss.

Martin Deisenroth, Abteilungsleiter Netzwerk und Telekommunikation, erklärt die Gründe für den redundanten Benachrichtigungsweg: „Gerade für die Erreichbarkeit in ländlichen Gebieten ist e\*Cityruf ideal. Unsere Techniker wohnen alle in Nordhessen, in einem eher dünn besiedelten Gebiet mit wechselnden Abdeckungen bei GSM. Aber mit e\*Cityruf haben wir gute Erfahrungen gemacht. Seit 2006 nutzen wir den Dienst sogar wieder intensiver.“