



**Deutsches
Rotes
Kreuz**



Histoire à succès
DRK Hochtaunus

En route pour des missions de sauvetage

Plus de transparence grâce à la gestion électronique des clefs

Introduction - notre client :

La Croix-Rouge dans le canton Hochtaunus est l'un des organismes d'aide aux personnes âgées les plus importants; il comprend 800 bénévoles et 400 employés à plein temps. Avec ses services de soins ambulatoires, son numéro d'appel d'urgence, la livraison quotidienne de repas à domicile ainsi que les soins hospitaliers spécialisés, la Croix-Rouge contribue à soutenir humainement les personnes du 3ème âge selon leurs contraintes et leurs besoins personnels. Par ailleurs, en tant qu'organisation en charge d'opérations de sauvetage, sa zone d'intervention s'étend sur l'ensemble du territoire du Hochtaunus, assurant près de 35.000 opérations par an. Enfin, elle fournit des soins sociaux et une aide spécialisée à environ 750 réfugiés et gère deux garderies pour enfants.

9

Armoires

1.500

Accès au cabinet
dans le mois

38

Véhicules de
secours
et véhicules
d'ambulance

Le défi :

La structure de la Croix-Rouge du Hochtaunus est répartie sur 9 sites et gère environ 2.300 clefs. Elles sont utilisées d'une part pour la flotte de véhicules, dont 38 véhicules de secours, et d'autre part, pour les domiciles de ses clients en cas d'appels d'urgence. De fait, les longues recherches des différentes clefs perdues font perdre à tous un temps précieux.

En conséquence, l'association a recherché une solution pour gagner en efficacité grâce à une meilleure organisation. Une autre exigence fondamentale fut de garantir que les biens des clients soient correctement sécurisés. Enfin, la traçabilité des mouvements de clefs doit être mieux assurée. Cette transparence gagnée doit améliorer la qualité du service au client et accroître le sens des responsabilités de toutes les acteurs concernés.



Notre solution :

Nous soutenons la Croix-Rouge dans le domaine des appels d'urgence à domicile et de la gestion des véhicules depuis 1997 déjà. Ce sont 9 armoires à clés électroniques réparties sur différents sites qui ont déjà été mises en service et celles-ci sont utilisées en moyenne 50 fois par jour.

La question sensible de la gestion des clés des domiciles des clients a été résolue de manière élégante grâce à la création de groupes d'accès et de profils individualisés dans notre ecos webman.

Ainsi, seules les personnes autorisées ont accès aux clés des clients. Ces accès, tout comme l'organisation des équipes, sont définis chaque vendredi pour la semaine suivante, selon le plan hebdomadaire de travail.

A présent, les armoires à clés électroniques ecos font parties intégrante des outils de travail de la Croix-Rouge du Hochtaunus. La création rapide de nouveaux utilisateurs tout comme le déverrouillage de clés par code ou par transpondeur améliorent considérablement la qualité du travail fourni.



„La traçabilité et un état de la situation à chaque instants sont extrêmement importants en cas d'urgence. Grâce à ces armoires, nous pouvons en permanence suivre chaque mouvement de clef et rassurer nos clients. Cela est fondamental en vue de créer un climat de confiance avec eux et soulage nos propres équipes.“



André Seidel
Chef d'équipe Service Center



Le résultat :

Aujourd'hui, toutes les clés sont sécurisées, qu'il s'agisse de celles des véhicules de la Croix-Rouge ou de celles des clients; par ailleurs, une alarme se déclenche automatiquement en cas d'effraction.

Enfin, si une ou plusieurs clés ne sont pas restituées dans un certain délai, cela est aussi notifié à l'administrateur.

