



ARBEITEN MIT NEXTIRAONE

Herbert Jöbstl, Leiter Sprachtechnologie bei KAGES

“Die Zusammenarbeit mit NextiraOne als Netzwerkanbieter war ein voller Erfolg und hat uns einen problemlosen Übergang zur neuen Technologie ermöglicht.”

NEXTIRAONE ERRICHTET 15 KRANKENHÄUSER UMFASSENDES VOIP-NETZWERK FÜR ÖSTERREICHISCHEN GESUNDHEITSFÜRSORGER.

Als eines der ersten Unternehmen Österreichs investierte die Steiermärkische Krankenanstaltengesellschaft m.b.H. (kurz KAGES) in ein von NextiraOne bereitgestelltes Alcatel-Sprachnetz auf Basis von VoIP (Voice over Internet Protocol).

Mit dem Netzwerk, das 15 Krankenhäuser (inklusive der Grazer Universitätskliniken) miteinander verbindet, sind die Mitarbeiter über die zentrale Vermittlung überall auf dem Standort per Handy erreichbar. Die Patienten profitieren außerdem von einem neuen privaten Telefonnetz.

KUNDE

Bei KAGES, mit 23 Standorten eines der größten Gesundheitsunternehmen in Österreich, hat man beschlossen, für 14 Großkrankenhäuser im Raum Steiermark ein Telekommunikations-Upgrade durchzuführen. Diese sind Bruck, Deutschlandsberg, Fürstenfeld, Judenburg, Knittenfeld, Mariazell, Müzzuschlag, Rottenmann, die Landesnervenklinik Sigmund Freud, Schwanberg, Stolzalpe, Voitsberg, Wagner und Weiz.

Alle Standorte waren zum Austausch von Daten bereits in ein WAN (Wide Area Network) eingebunden. Mit der Installation eines neuen Telefonsystems beabsichtigte man, mögliche Synergien zwischen Daten- und Sprachübertragung und Datenverwaltungssystemen zu nutzen.

HERAUSFORDERUNG

Tagsüber eingehende Gespräche wurden bislang von Telefonisten vermittelt, nachts aber mussten die im Dienst befindlichen Mitarbeiter Anrufe entgegennehmen, was ihre Arbeit und die Versorgung der Patienten beeinträchtigte. Mit einem die Standorte verbindenden, sicheren Netzwerk und der damit möglichen Gesprächsverwaltung über eine zentrale Vermittlung erhoffte man sich eine Entlastung des Krankenhauspersonals.

Die Alarmierung von Ärzten und Schwestern in Notfällen erfolgte bis dato über Pager oder dedizierte Leitungen. Jetzt sollte ein System her, mit dem die Mitarbeiter sofort und unabhängig von ihrem jeweiligen Aufenthaltsort erreichbar waren.

Um die Gesprächsverwaltung zu vereinfachen, sollten außerdem die Patienten bei einer Verlegung in ein anderes Zimmer oder auf eine andere Station während ihres ganzen Aufenthalts in der Klinik unter einer Durchwahl erreichbar bleiben.

KUNDENREFERENZ



ARBEITEN MIT KAGES

Ernst Kern,

Leiter NextiraOne Steiermark

“Eine zuverlässige Kommunikation ist von größter Wichtigkeit,

besonders in der

Gesundheitsfürsorge, wo wenige

Sekunden oft über Leben oder Tod entscheiden. Für uns ist das KAGES

Projekt deshalb sowohl eine große

Herausforderung als auch eine

Bestätigung für das Vertrauen, das

unsere Kunden in uns als den

Integrator ihres VoIP-Netzwerks

setzen.”

L Ö S U N G

NextiraOne entwickelte ein konvergentes Sprachkommunikationsnetzwerk auf Basis der VoIP-Technologie von Alcatel, bei der für die gleichzeitige Übertragung von Rechnerdaten und Sprachpaketen das bestehende ATM-basierte WAN von KAGES zum Einsatz kommt.

“Wir haben auch die Sprachübertragung via ATM erwogen”, sagt Herbert Jöbstl, Leiter der Abteilung Sprachtechnologie bei der KAGES, „doch um eine künftige Interoperabilität zu ermöglichen und die Wartungskosten für das Netz gering zu halten, entschieden wir uns dann für VoIP.“

Das Netzwerk stützt sich auf 28 OmniPCX 4400 Telekommunikationssysteme mit Notfallstromversorgung für die mehr als 4.000 DSL-Verbindungen, von denen 70 VoIP-Benutzer sind. Außerdem stehen ein zentralisiertes Unified Messaging System plus 12 Alarmserver zur Verfügung, mit denen eine Vielfalt an Alarmen ausgelöst werden kann. NextiraOne installierte dazu noch sieben öffentliche Fernsprecher und etwa 1500 private Patiententelefone mit einem Chip-System, das eine komfortable Abrechnung der Gebühren ermöglicht. So bleiben die Patienten bei einer Verlegung in ein anderes Zimmer oder gar in ein anderes Krankenhaus innerhalb des Verbunds während ihres ganzen Aufenthalts in der Klinik unter derselben Durchwahl erreichbar.

Darüber hinaus ermöglicht die Vernetzung der Standorte eine zentrale Gesprächsvermittlung. Tagsüber übernehmen Telefonisten in allen Krankenhäusern die Weiterleitung der Telefonate, nachts aber laufen alle eingehenden Gespräche über die zentrale Vermittlung. NextiraOne unterstützte KAGES bei der Erstellung eines 7.000 Einträge umfassenden Telefonverzeichnisses, was die Verwaltung des Netzwerks über einen einzelnen Standort ermöglicht. Gespräche zwischen den vernetzten Standorten sind dabei gebührenfrei. KAGES verspricht sich von den neuen Funktionen erhebliche Kosteneinsparungen sowie einen verbesserten Kundendienst.

NextiraOne installierte außerdem ein drahtloses DECT-System. Wo bisher die Alarmierung von Ärzten und Schwestern über Pager oder dedizierte Leitungen erfolgte, übernehmen dies jetzt die von NextiraOne installierten DECT-Handys. Laufende Gespräche werden unterbrochen, Text- und Sprachnachrichten übermittelt, quittiert und protokolliert. NextiraOne hat eine Roaming-Lösung implementiert, damit Ärzte und Schwestern per DECT überall im Netzwerk und nicht nur auf ihrer Station erreichbar sind. DECT-Benutzer können sogar von unterwegs aus auf das zentrale Telefonverzeichnis zugreifen.

Damit der Betrieb rund um die Uhr gewährleistet ist, wurden an jedem Standort zwei Ausrüstungen mit je zwei OmniPCX 4400 Systemen installiert. Auch wenn eines der System ausfällt oder gewartet werden muss, wird der Service davon nicht beeinträchtigt. Das eine System handhabt Anrufe auf Festnetzleitungen, das andere den Verkehr im DECT-Netzwerk.

NextiraOne ist ein führender weltweiter Anbieter von integrierten Lösungen für effiziente und zuverlässige Geschäftskommunikation. Das Unternehmen deckt von der Beratung und Planung über die Implementierung bis hin zum Management den gesamten Lebenszyklus eines Netzwerkes ab. Als herstellerunabhängiger Integrator für konvergente Sprach- und Datennetze, Contact Center, Business Protection und Services nutzt NextiraOne best-in-class Technologien von führenden Partnern wie Alcatel, Cisco Systems, Genesys und Nortel Networks. Entdecken Sie mehr auf www.nextiraone.com