



# Case Study

innovaphone AG - PURE IP-COMMUNICATIONS

:: VoIP PBX Installation: CHI Hôpitaux du Pays du Mont-Blanc ::

## CHI Hôpitaux du Pays du Mont-Blanc

Bei der Modernisierung seiner Telefonieinfrastruktur setzt das Krankenhaus CHI am Fuße des Mont Blanc auf die VoIP-Technologie des Kommunikationsspezialisten innovaphone. Die Tatsache, dass das bestehende Kommunikationssystem veraltet war und sich die Laufzeit kostspieliger Wartungsverträge dem Ende zuneigte, machte den Weg frei für Spitzentechnologie aus Deutschland – die Unified Communications Lösung von innovaphone. Dabei übernahm die Firma ConnexIT, die sich unter anderem auf Kommunikationslösungen im Klinik- und Sicherheitsbereich spezialisiert hat, die Implementierung des neuen Systems.



### Zielvorgabe: Zentrale Administration, hohe Verfügbarkeit und Redundanz

Mit rund 330 Betten gehört das CHI zu den klinischen Einrichtungen im Departement Haute-Savoie, die weiterhin konstant ausgebaut werden. Mit mehr als 1000 Beschäftigten im pflegerischen und administrativen Bereich verteilt sich das Personal auf die 2 Standorte Sallanches und Chamonix mit den beiden EHPAD-Zentren (Etablissement d'Hébergement pour Personnes âgées Dependantes) für ältere Patienten. Die Einrichtung ist unterteilt in 6 Einsatzbereiche, die wiederum in 21 Unterabteilungen aufgeteilt sind. Hier werden ganz unterschiedliche Gesundheitsleistungen erbracht, von der Notaufnahme über Schwangerenbetreuung bis hin zur Altersheilkunde.



Mickaël Guyot, IT-Verantwortlicher bei CHI

Mehr als 15 Jahre setzte das CHI für die Firmenkommunikation eine – inzwischen völlig veraltete – Alcatel TK-Anlage ein. Nachdem es immer schwieriger wurde, für defekte Bauteile einen Ersatz zu bekommen, war eine Ausschreibung für eine neue Anlage unausweichlich. Nachdem verschiedene Angebote eingegangen waren (zwei davon auf der Basis der Alcatel-Lösung), sichteten die Verantwortlichen die verschiedenen Lösungsansätze. Die wichtigsten Kriterien im Pflichtenheft waren die Punkte Sicherheit, Fernwartbarkeit sowie die einfache Bedienbarkeit der Lösung. Darüber hinaus und vor allem aber auch die neuen Unified Communications Funktionalitäten, insbesondere die Voicemail.

Mathieu Prade, der CEO von ConnexIT, versichert: „Anders als andere Hersteller hat innovaphone ein ausgereiftes Redundanzkonzept präsentiert. Mit einem IP6010 VoIP-Gateway in Sallanches, einem weiteren IP6010-Gateway in Chamonix und einer IP800 im Seniorenheim in Chamonix ist eine hohe Verfügbarkeit der Telefonielösung sichergestellt. Sollte eines der Systeme ausfallen, übernimmt eine Standby-PBX nahtlos sämtliche Funktionen.“

Seit Juni 2011 wird die interne Telefonie in der Tat über drei innovaphone PBXen und innovaphone Endgeräte vom Typ IP230 und IP110 an den drei Standorten in Sallanches, Chamonix und im Seniorenpflegeheim in Chamonix abgewickelt. Die alten analogen Nebenstellen und Faxgeräte werden durch IP-Adapter mit den jeweiligen VoIP-Gateways verbunden. Die Einrichtung verfügt insgesamt über 650 Anschlüsse. Die drei innovaphone PBXen sind autonom aufgebaut und verwalten die Nebenstellen an ihren jeweiligen Standorten sowie die aktuellen Zugänge zum öffentlichen Telefonnetz. Fällt eine der drei Anlagen aus, registrieren sich die Anschlüsse an der zweiten, redundant aufgebauten PBX, so dass die Funktion der PBX sofort verlustfrei übernommen wird.

### innovaphone: denkbar einfache Administrierbarkeit

Mickaël Guyot, IT-Verantwortlicher bei CHI, zeigt sich überzeugt von der innovaphone PBX: „Wir haben uns für die innovaphone PBX entschieden, weil es sich dabei um ein homogenes System handelt, das von der hauseigenen Informatikabteilung sehr gut administriert werden kann.“



CHI Hôpitaux du Pays du Mont-Blanc

Das unterscheidet die innovaphone Lösung von den anderen Systemen, die uns präsentiert wurden. Viele davon waren proprietär, sie hätten uns keinerlei Autonomie, Flexibilität und damit auch Effizienz zugebilligt. Unser jetziger Wartungsvertrag ist halb so teuer als der vorherige, Updates und Reboots werden innerhalb von weniger als 10 Sekunden realisiert, die Administration ist einfach und schnell.“ Die Umstellung auf das neue System in Chamonix geschah innerhalb einer Nacht, am darauffolgenden Tag wurde Sallanches umgestellt und alle alten Endgeräte durch IP110 und IP230-Geräte ersetzt – in sämtlichen Büros, sowohl für das Personal als auch in den administrativen Nebenstellen und bei den Anschlüssen für die Pflegekräfte. Die gesamte Umstellung des Systems wurde innerhalb von drei Arbeitstagen vollzogen, inklusive des Seniorenpflegeheims in Chamonix.

Mickaël Guyot erklärt: „Bei der Installation und Implementierung der innovaphone PBX ist kein einziges nennenswertes Problem aufgetreten. Einzig und allein bei der Integration der mobilen WLAN-Geräte in unsere kabellose Infrastruktur gab es Probleme, die aber ganz offensichtlich strukturelle Störungen als Ursache hatten. Erfreulicherweise hat uns die innovaphone Lösung eine Möglichkeit eröffnet, uns selbst zu behelfen, indem wir die innovaphone PBXen als Server für die internen mobilen Anrufe verwenden konnten.“

### Persönlicher und effizienter Service

Durch die in die innovaphone PBX integrierte Voicemail, wurde eine interaktive Telefonzentrale implementiert. Die Aufzeichnung personalisierter Sprachnachrichten vereinfacht von jetzt an die Verwaltung der Anrufe dank Warteschlange und Rufumleitung. Ankommende Anrufe können schnell und automatisch direkt an die gewünschte Stelle weitergeleitet werden. „Beispielsweise wird bei jedem Anruf, der über die Notfallaufnahme hereinkommt, die Weitervermittlung an den medizinischen Notdienst oder das Sekretariat angeboten. Sollte die Nummer des Sekretariats besetzt sein, wird entsprechend dem Warteschleifenprotokoll eine spezielle Nachricht an die Gruppe der diensthabenden Notfallsekretariate abgesetzt. Beim medizinischen Dienst und während der normalen Öffnungszeiten werden die Anrufe automatisch an die entsprechenden Gruppen weitergeleitet. Die Parametrierung ist logisch und schnell. Bis heute ist bei uns kein Anruf mehr verlorengegangen. Mit der Voicemail von innovaphone gibt es offensichtlich immer eine Lösung“, lobt Mickaël Guyot. Die Patienten sowie das Pflegepersonal und die Angestellten in der Administration profitieren von nun an von dem sehr effektiven personalisierten Service. Für die Zukunft plant das CHI, nach und nach die alten analogen Anschlüsse in den Patientenzimmern durch IP-Endgeräte von innovaphone zu ersetzen – im Zuge einer Modernisierung der Krankenzimmer.



Das Krankenhaus CHI mit einer Kapazität von 300 Betten

Die abschließende Bilanz von Mickaël Guyot ist überaus positiv: „Die neue Lösung funktioniert gut. Unsere IT-Abteilung lobt die sehr einfache Administrierbarkeit der innovaphone PBX. Die Möglichkeiten, die man bei der Verwaltung der Anrufe hat, sind zahlreich, ebenso wie die Funktionalitäten der Voicemail. Die Erweiterbarkeit der innovaphone Lösung ist sehr attraktiv: sie ist hochverfügbar, auf dem Stand der allerneuesten Technologie und leicht zu administrieren. Das gesamte Personal ist mit der neuen Lösung hochzufrieden.“



Genesung am Fuße des Mont Blanc