

# Case Study

innovaphone AG - PURE IP-COMMUNICATIONS



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

## CHI – Hôpitaux du Pays du Mont Blanc

Il Centro Ospedaliero Hospitalier Intercommunal Pays du Mont Blanc ha rinnovato il proprio sistema telefonico avvalendosi della tecnologia VoIP dello specialista europeo innovaphone. Un sistema di comunicazione obsoleto e contratti di manutenzione costosi, ormai al termine, hanno spianato la strada ad una tecnologia di vertice, la soluzione VoIP e di Unified Communications di innovaphone. La soluzione, non proprietaria, è stata implementata dalla società ConnexIT, specializzata, fra le altre cose, in soluzioni di comunicazione e di sicurezza ospedaliera. Una soluzione Voicemail integrata sull'innovaphone PBX ha consentito al Centro Ospedaliero di migliorare la gestione delle chiamate.

### Obiettivo : amministrazione centralizzata, elevata disponibilità e ridondanza

Con una capacità di 330 posti letto, CHI è una delle strutture ospedaliere in costante crescita nel dipartimento dell'Alta Savoia. Il personale infermieristico ed amministrativo conta più di 1000 persone divise tra le 2 strutture di Sallanches e Chamonix, oltre ai due centri periferici EHPAD dedicati alle persone anziane. 6 gruppi di attività, suddivisi in 21 servizi, costituiscono la struttura medica ed amministrativa dell'ente che offre prestazioni sanitarie molto diversificate, dal dipartimento di emergenza, alla maternità, fino alla geriatria.

CHI comunicava da più di 15 anni con dispositivi Alcatel divenuti obsoleti. Pro-



Mickaël Guyot, Responsabile IT di CHI

blemi di reperimento delle parti da sostituire hanno portato alla necessità imprescindibile di indire una gara d'offerta. Dopo aver ricevuto diverse risposte, delle quali due basate sulla soluzione Alcatel, i responsabili hanno valutato le differenti soluzioni. I principali criteri di selezione contenuti nel capitolato erano la sicurezza, la manutenzione da remoto e la qualità dell'amministrazione della soluzione, ma anche e, soprattutto, i nuovi servizi IP di Unified Communications, fra i quali una messaggistica vocale interattiva.

Mathieu Prade, CEO di ConnexIT, assicura "A differenza degli altri fornitori, innovaphone offre una reale ridondanza. Con un gateway PBX IP6010 a Sallanches, un IP6010 a Chamonix ed un IP800 alla casa di riposo di Chamonix è garantita la sicurezza del sistema, dato che se uno dei tre malfunziona, l'altro PBX ne riprende le funzioni." In effetti, dal giugno 2011, la gestione della telefonia interna è assicurata da tre innovaphone PBX con telefoni IP di innovaphone del tipo IP230 ed IP110 a Sallanches, Chamonix e all'EHPAD di Chamonix.

I vecchi telefoni analogici e dispositivi fax sono collegati tramite adattatori IP ai rispettivi gateway IP. La struttura dispone di 650 attacchi. I tre PBX sono autonomi e gestiscono gli interni connessi ai rispettivi siti ed anche gli accessi attuali alla rete pubblica. In caso di guasto di uno di essi, le connessioni si registrano sul secondo PBX ridondante in modo tale che le funzioni del PBX vengano riprese immediatamente senza perdite. Le chiamate vengono reinstradate tramite la linea telefonica collegata.

### innovaphone : un'amministrazione incredibilmente facile

Mickaël Guyot, Responsabile Sistemi Informativi di CHI ne è convinto: "Se abbiamo scelto l'innovaphone PBX è anche perché si tratta di un sistema informatico nativo, omogeneo ed amministrabile internamente dal reparto informatico. Ora abbiamo il controllo quasi totale del sistema operativo. Questa è la differenza fondamentale nella gestione rispetto ad altri sistemi che ci sono stati proposti. Le tecnologie proprietarie ci avrebbero lasciato poca autonomia, flessibilità e, quindi, efficacia. Oggi il nostro contratto di manutenzione è due volte meno costoso,



**HOPITAUX**  
DU PAYS DU  
**MONT BLANC**





CHI Hôpitaux du Pays du Mont-Blanc

l'aggiornamento ed il riavvio del sistema sono effettuati in meno di 10 secondi, l'amministrazione è semplice e veloce."

La migrazione di Chamonix è stata portata a termine in una notte, il giorno dopo è stato sufficiente per il sito di Sallanches e per sostituire i vecchi dispositivi con gli IP110 ed IP230 in tutti gli uffici, sia per il personale, che per gli interni dell'amministrazione ed anche per il personale infermieristico. In totale, l'intera migrazione del sistema è durata tre giorni, compresa la casa di riposo di Chamonix.

Mickaël Guyot presisa: "Non si è verificato nessun problema di rilievo nell'installazione e messa in opera della soluzione innovaphone. Tutti i problemi, nei mesi successivi, si sono concentrati sull'integrazione del Mobile Wi-Fi nella nostra infrastruttura wireless dovuti a malfunzionamenti strutturali. Fortunatamente, la soluzione innovaphone ci ha anche permesso di utilizzare il PBX come proxy per le chiamate interne mobili."

#### Un servizio personalizzato ed efficace

La mailbox integrata nell'innovaphone PBX ha permesso la creazione di messaggi standard interattivi. La registrazione dei messaggi voce personalizzati facilita d'ora in poi la gestione delle chia-

mate grazie alle code d'attesa ed alla deviazione delle chiamate. Le chiamate in entrata possono essere instradate direttamente ed automaticamente verso i servizi richiesti. "Per esempio, ad ogni chiamata d'emergenza in entrata, viene proposto il collegamento con il servizio medico o con la segreteria. In segreteria, in caso di linee occupate e in base al posizionamento delle chiamate in coda d'attesa, viene trasmesso con uno squillo un messaggio specifico a tutti gli interni del gruppo di segreteria. Al servizio medico e secondo gli orari che tengono presente l'attività, le chiamate vengono automaticamente inviate a gruppi differenti. L'organizzazione è logica e semplice. Ad oggi, non è andata persa nessuna chiamata. Con l'innovaphone Voicemail c'è sempre una soluzione!" sottolinea Mickaël Guyot. I pazienti e il personale infermieristico ed amministrativo godono ora di un servizio personalizzato molto efficiente. Per il futuro, CHI ha deciso di sostituire mano a mano i vecchi telefoni analogici nelle camere dei degenti con telefoni IP di innovaphone, non appena i locali saranno modernizzati.

Il bilancio di Mickaël Guyot è molto positivo: "La nuova soluzione funziona bene. La gestione del PBX è estremamente semplice per personale pratico del mondo IT. Le opzioni di gestione delle chiamate sono ricche di funzionalità



L'Ospedale CHI con una capacità di 300 posti letto

come anche la funzionalità Standard Interactive Voice. La scalabilità della soluzione innovaphone è molto interessante: disponiamo di dispositivi affidabili della più recente tecnologia dei quali abbiamo padronanza tecnica e che soddisfano pienamente il personale."



Convalescenza ai piedi del Monte Bianco