

innovaphone Case Study

La fundación Flury instala una moderna solución de telefonía IP innovaphone



La fundación Flury

La fundación Flury, con sede en el cantón suizo de los grisones, gestiona varias residencias de ancianos en Prättigau, la guardería Rätikon y varias organizaciones en el área de la salud.

En las siete filiales de la empresa de servicios de asistencia sanitaria trabajan cerca de 460 empleados. La construcción de un nuevo edificio del hospital en Schiers fue el punto de partida para la modernización de la estructura de comunicaciones con una solución de telefonía IP y de Comunicaciones Unificadas de innovaphone orientada al futuro.

FLURYSTIFTUNG 
GESUNDHEITSVERSORGUNG

”

¡Estamos encantados con la nueva solución innovaphone. El manejo sencillo y la escalabilidad nos permiten, sobre todo con vistas a instalaciones futuras, seguir confiando en innovaphone!

”

Edi Philipp

Director de proyectos de la fundación Flury

La solución de innovaphone encajaba perfectamente con las necesidades y expectativas del cliente



Christoph Anhorn, Director de proyectos ICT, swisspro

Fundado en el año 1881, el hospital Schiers es uno de los más antiguos del cantón suizo de los Grisones. Se trata de un hospital de urgencias con servicios de asistencia y emergencia 7/24 equipado con todos los servicios médicos y asistencia ambulatoria y hospitalaria. Tras dos años y medio en construcción, en 2015, se llevó a cabo la inauguración de la nueva clínica. Tanto el sistema suministro de energía como la infraestructura IT se planificaron siguiendo los más modernos criterios. La hoja de ruta del proyecto incluía los siguientes puntos:

- :: Migración suave del sistema existente, migración sucesiva de los diferentes departamentos al nuevo edificio
- :: Garantizar el servicio continuo, 7/24 en las áreas críticas (llamadas emergencia, servidor alarma, etc.) y la máxima disponibilidad.
- :: Posibilidad de administración a través del departamento IT interno: traslados, cambios de personal y ampliaciones deben poder ser llevadas a cabo de forma interna.
- :: Telefonía fija e inalámbrica con interfaz para el paciente/ llamada emergencia y servicio de alarma
- :: Integración de un consultorio médico externo

Tras evaluar las soluciones presentadas, nos decidimos por la PBX innovaphone propuesta por el integrador de sistemas suizo ICT. Un proyecto de referencia similar instalado con éxito, el Spital Scoul en Unterengadin, fue un factor importante a la hora de tomar la decisión. Además, la solución se adaptaba perfectamente a los criterios fijados en la hoja de ruta del proyecto y resultaba muy atractiva desde el punto de vista económico. Christoph Anhorn, director de proyectos ICT de la empresa swisspro aclara: “La solución de innovaphone encajaba perfectamente con las necesidades y expectativas del cliente”.

Instalación y arquitectura de la nueva solución de comunicación

Al tratarse de una nueva construcción, fue posible tener en cuenta desde el principio las especificaciones técnicas y adaptarlas al nuevo sistema de comunicaciones. Se instaló un nuevo cableado Power-over-Ethernet dividido en varios segmentos VLAN (Virtual Local Area Network). Para alinear el antiguo y el nuevo sistema de cableado fue necesario llevar a cabo algunos ajustes en la red del antiguo edificio del hospital. En el centro de datos del hospital se instaló un Gateway innovaphone IP6010 con funcionalidades PBX. A través de la plataforma

El usuario – La fundación Flury

- Proveedor regional de servicios de asistencia sanitaria en Prättigaus
- Cerca de 460 empleados en siete filiales
- Fundado en 1881, es uno de los hospitales más antiguos del cantón suizo de los Grisones



El reto

- Modernización de la infraestructura sin interrupción del servicio
- Migración paulatina de los departamentos al nuevo edificio
- Integración de una clínica externa
- Reducción de los costes de conexión
- Administración del sistema por el propio departamento IT interno

de aplicaciones Linux de la PBX innovaphone se llevó a cabo la integración del fax. El consultorio médico externo que debía ser integrado en la infraestructura, se equipó con un Gateway VoIP innovaphone IP800. Para la integración de dispositivos analógicos, como faxes y otras interfaces analógicas o varias habitaciones de la residencia de ancianos con equipamiento analógico se utilizaron adaptadores analógicos innovaphone IP28. En cuanto a los teléfonos de escritorio, la fundación Flury se decidió por los modelos de diseño IP222 e IP232, que destacan no solamente por su óptica elegante, sino también por sus características técnicas. En total, se enviaron a Schiers 3 IP232, 93 IP222 y cuatro módulos de extensión IP2x2. El innovaphone Operator, una moderna consola operadora instalada en el ordenador se encarga de la gestión eficiente de las llamadas. Permite administrar cómodamente las llamadas y tener bajo control el flujo de llamadas entrantes, salientes, aparcadas o transferidas, lo cual supone un gran plus de manejabilidad en un ámbito tan sensible como el de un hospital.

El sistema de alarma Ascom

La PBX innovaphone está sincronizada con un sistema Ascom IP DECT integrado por un servidor de mensajes de alarma Ascom UNITE. A este servidor de mensajes de alarma Ascom UNITE se conectan los sistemas de llamada a enfermera/paciente del hospital y de la residencia de ancianos, un sistema de supervisión del fabricante Leicom y otro sistema de control de incendios, alarma TUS (telemetría y seguridad) y redundancia. El sistema de gestión de alarmas UNITE utilizado en el hospital de Schiers envía mensajes, asume la coordinación y escalación de llamadas de emergencia, supervisa el sistema y avisa inmediatamente al grupo responsable en caso de incidencia. Este servidor de alarma es la base de una solución de alarma profesional y fiable. Cuando un paciente acciona por la noche desde su cama el botón de llamada a enfermera, se encienden una serie de luces de aviso en el pasillo y en las habitaciones de la estación. El aviso se transmite también de forma simultánea a través de Ascom Messaging al teléfono DECT de la enfermera de guardia. Ésta ve inmediatamente el número de habitación y puede contactar con el paciente con un solo clic en la tecla de función. El teléfono del paciente se activa automáticamente en modo manos libres. De este modo la enfermera de guardia puede entablar conversación con el paciente sin que para ello sea necesario que éste descuelgue el auricular del teléfono.

Instalación sencilla y sin mayores incidentes

“El proceso de instalación se llevó a cabo sin mayores incidencias y en un plazo razonable, en gran parte gracias al excelente trabajo previo llevado a cabo por el Partner innovaphone, la empresa swisspro”, comenta Edi Philipp, responsable de proyecto de la fundación Flury. Lo más importante era garantizar la continuidad ininterrumpida del servicio del hospital durante la fase de implementación sin que se produjesen caídas del sistema de comunicaciones. La preparación e instalación de la estructura de telecomunicaciones en el nuevo edificio del hospital duró unas 5 semanas, mientras que los ajustes llevados a



Gateway VoIP innovaphone IP6010

La solución

- PBX innovaphone basada en un Gateway VoIP IP6010
- Teléfonos de diseño innovaphone IP232 e IP222
- Integración fax a través de una plataforma de aplicaciones Linux
- innovaphone Operator



Teléfono modelo de diseño IP232

cabo en el edificio antiguo se completaron en una semana y media. Al principio se presentaron algunas dificultades con la integración del fax. Sin embargo, tanto el fabricante innovaphone como su Partner swisspro, reaccionaron rápidamente proporcionando una solución sencilla al problema: por un lado se llevó a cabo la actualización a una nueva versión del Firmware innovaphone y, por otra parte, el fabricante innovaphone desarrolló un Hotfix especial para resolver el problema. Claudio Rieder, Responsable IT/Telecom de la fundación Flury confirma lo siguiente: “La solución innovaphone es fiable, su administración sencilla y cuando se produjo el problema, recibimos rápidamente un Bugfix para el mismo”.

Conclusiones y próximos pasos

Uno de los puntos que más ha gustado a los responsables del proyecto es el de la administración del sistema por el propio departamento IT interno del hospital: “Básicamente el manejo del menú de los dispositivos innovaphone es muy sencillo. Para nosotros es muy importante contar con el Know-How interno y poder administrar nosotros mismos el sistema”, cuenta Edi Philipp. Y añade: “Estamos encantados con la nueva solución innovaphone. El manejo sencillo y la escalabilidad nos permiten, sobre todo con vistas a instalaciones futuras, seguir confiando en innovaphone”. Gracias a su interfaz sencilla e intuitiva y a la buena calidad de voz, los empleados no tuvieron ningún problema relacionado con el manejo de los nuevos teléfonos innovaphone. A diferencia de la solución anterior, la PBX innovaphone destaca por “una excelente relación calidad/precio”, tal y como confirma Magnus Hidberg, Vicedirector/Responsable de servicios de la fundación Flury. Hildberg resume así la experiencia con el sistema innovaphone: “La nueva solución supone una clarísima mejora respecto del sistema anterior”.



Entrada recepción

Ventajas para el cliente

- Mantenimiento y administración sencillos a través del propio departamento IT
- Reducción costes mantenimiento
- Gestión simple y cómoda de llamadas
- Manejo sencillo y escalabilidad

En resumen



El usuario:

La fundación Flury

- Proveedor regional de servicios de asistencia sanitaria en Prättigaus
- Cerca de 460 empleados en siete filiales
- Fundado en 1881, es uno de los hospitales más antiguos del cantón suizo de los Grisones

El reto:

- Modernización de la infraestructura sin interrupción del servicio
- Migración paulatina de los departamentos al nuevo edificio
- Integración de una clínica externa
- Reducción de los costes de conexión
- Administración del sistema por el propio departamento IT interno

La solución:

- PBX innovaphone basada en un Gateway VoIP IP6010
- Teléfonos de diseño innovaphone IP232 e IP222
- Integración fax a través de una plataforma de aplicaciones Linux
- innovaphone Operator

Ventajas para el cliente:

- Mantenimiento y administración sencillos a través del propio departamento IT
- Reducción costes mantenimiento
- Gestión simple y cómoda de llamadas
- Manejo sencillo y escalabilidad

innovaphone AG

Böblinger Str. 76 | 71065 Sindelfingen | Germany
T +49 7031 73009-0 | F +49 7031 73009-9
info@innovaphone.com | www.innovaphone.com

Copyright © 2016 innovaphone® AG. (E 05/2016)

Declina toda responsabilidad resultante de errores, plazo de entrega y eventuales. Modificaciones técnicas.

Podrá consultar otros casos de éxito en nuestra página web:
www.innovaphone.com

innovaphone 
PURE IP COMMUNICATIONS