

innovaphone Case Study

La fondation Flury opte pour une solution IP moderne d'innovaphone



La fondation Flury

La fondation Flury située dans le canton suisse des Grisons, réunit sous son égide l'hôpital à Schiers, plusieurs maisons de retraite dans le Prättigau, la crèche Rätikon et d'autres établissements de santé.

L'organisme de santé emploie environ 460 personnes dans sept établissements au total. La construction d'un nouvel hôpital à Schiers a été le point de départ pour moderniser l'infrastructure de communication avec une solution de téléphonie IP et de communications unifiées fiable et porteuse d'avenir d'innovaphone.



Nous sommes pleinement satisfaits de la nouvelle solution innovaphone. En raison de sa simplicité d'utilisation et de son évolutivité – surtout en ce qui concerne l'installation d'autres sites – nous allons continuer à faire confiance à innovaphone à l'avenir !



Edi Philipp
Chef de projet chez la fondation Flury

La solution de communication innovaphone était parfaitement adaptée aux besoins et aux exigences de la fondation Flury



Christoph Anhorn, Chef de projet ICT chez swisspro

Fondé en 1881 l'hôpital à Schiers fait partie des plus anciens établissements de santé du canton des Grisons. Il s'agit d'un hôpital de soins aigus de courte durée avec service d'urgence fonctionnant 7/7, 24/24 et qui dispose de toutes les prestations médicales de soins ambulatoires et hospitaliers. En construction pendant deux ans et demi, la nouvelle clinique a ouvert ses portes en 2015. L'alimentation en énergie tout comme l'infrastructure IT ont été conçues selon les critères les plus modernes. Le cahier des charges qui a servi de base à la sélection du futur système de communication contenait les points suivants :

- :: Migration en douceur de l'installation existante, migration progressive de certains services médicaux dans le nouveau bâtiment
- :: Assurer le fonctionnement 7/7, 24/24 en environnement critique (appels d'urgence, serveur d'alarme etc.) ; disponibilité maximale
- :: Administration assurée par le service IT interne ; déménagements, roulement de personnel et extensions mineures doivent pouvoir être réalisées en interne
- :: Téléphonie fixe et sans fil avec interface vers l'appel patient/infirmière et donc vers le serveur d'alarme
- :: Intégration d'un cabinet médical externe

Après examen des solutions proposées, c'est le système innovaphone PBX proposé par le fournisseur ICT suisse swisspro qui a été retenu. Le fait qu'un projet similaire avait été réalisé avec la solution innovaphone à la satisfaction de tous au centre hospitalier Spital Scuol en Basse-Engadine, n'est pas étranger à cette décision. L'offre, qui répondait parfaitement aux exigences définies par le cahier des charges, était également attrayante du point de vue économique. Christoph Anhorn, Chef de projet ICT chez swisspro, explique : « La solution innovaphone était parfaitement adaptée aux besoins et aux exigences du client. »

Installation et architecture de la nouvelle solution de communication

Etant donné qu'il s'agissait d'une nouvelle construction, les conditions techniques ont pu être conçues sur mesure dès le départ, pour correspondre parfaitement à la future solution de communication. Un nouveau câblage Power-over-Ethernet a été installé et divisé en segments VLAN (Virtual Local Area Network). Le réseau de l'ancien hôpital a lui aussi dû faire l'objet de remaniements afin d'adapter le câblage existant au nouveau câblage. Une passerelle VoIP innovaphone IP6010 sur laquelle fonctionne le système innovaphone

Le client – La fondation Flury

- Organisme de santé de la région du Prättigau
- Emploie environ 460 personnes sur sept sites
- Fondé en 1881, l'hôpital est l'un des plus anciens du canton des Grisons



Le challenge

- Moderniser sans interrompre le fonctionnement
- Migration progressive de certains services dans le nouvel hôpital
- Intégration d'un cabinet médical externe
- Réduction des coûts des communications
- Administration par le service IT interne

PBX a été installée au centre de données de l'hôpital. Le fax a pu être intégré via la plateforme d'application Linux du système innovaphone PBX. Le cabinet médical externe, qui devait être intégré à l'infrastructure, a été intégré avec une passerelle plus petite de type IP800. L'adaptateur analogique innovaphone IP28 permet d'exploiter d'autres appareils analogiques, comme les fax et autres interfaces analogiques, ainsi que certaines chambres analogiques de la maison de retraite. Les terminaux choisis pour la fondation Flury sont les téléphones IP design IP232 et IP222, qui imposent des critères tant esthétiques que techniques. Au total, 3 téléphones design IP232, et 93 téléphones design IP222 ainsi que 4 modules d'extension IP2x2 ont été installés à Schiers. Pour gérer les appels sans difficultés, l'hôpital utilise un poste opérateur sur PC moderne « innovaphone Operator ». Il permet une gestion conviviale des appels et offre un aperçu rapide des appels entrants, sortants, parqués et transférés – dans un environnement hospitalier sensible, sans aucun doute un très grand avantage en matière de convivialité.

Le système d'alarme Ascom

Un système Ascom IP-DECT composé d'un serveur d'alarme Ascom UNITE est couplé au système innovaphone PBX. À ce serveur d'alarme Ascom UNITE sont connectés les systèmes d'appels patient/infirmière de l'hôpital et des maisons de retraite, un système de contrôle Leicom et un autre système de commande incendies, alarme TUS et redondance. Le système de gestion d'alarme UNITE utilisé à l'hôpital à Schiers envoie des messages, amplifie et coordonne tous les appels d'urgence, surveille la totalité du système et signale immédiatement tout dysfonctionnement au groupe d'utilisateurs correspondant. Ce serveur d'alarme est le fondement d'une alarme professionnelle et fiable. Lorsqu'un patient actionne de son lit pendant la nuit l'appel infirmière, celui-ci s'affiche par un système de voyants lumineux dans le couloir et les chambres de soins. Simultanément, l'appel est également transféré sur le téléphone DECT de l'infirmière de nuit via Ascom Messaging. L'infirmière voit le numéro de la chambre et peut directement contacter le téléphone du patient en appuyant sur une touche softkey. Le téléphone du patient passe automatiquement en mode mains-libres. Ainsi l'infirmière de nuit peut-elle entendre le patient et communiquer avec lui, sans qu'il ait besoin de décrocher le combiné.

Déploiement facile et sans incident majeur

« Le déploiement s'est déroulé sans incident majeur et dans un délai raisonnable, grâce aussi à la bonne préparation par le partenaire swisspro, responsable du projet », assure Edi Philipp, Chef de projet chez la fondation Flury. Il était important que le fonctionnement de l'hôpital ne soit pas interrompu pendant la phase de restructuration et que l'infrastructure de communication ne soit pas perturbée. Alors que la préparation et le déploiement dans le nouvel hôpital ont duré environ 5 semaines en tout, les interventions dans l'ancien établissement ont pu être effectuées en 1 semaine et demie seulement. Les problèmes sporadiques survenus au début avec l'intégration de fax ont pu être résolus rapidement et facilement par le constructeur innovaphone et le partenaire swisspro :



Passerelle VoIP innovaphone IP6010

La solution

- Système innovaphone PBX sur une passerelle VoIP IP6010
- Téléphones innovaphone design IP232 et IP222
- Intégration du fax via plateforme d'application Linux
- innovaphone Operator (POPC)



Téléphone innovaphone design IP232

une mise à jour avec la nouvelle version du firmware du constructeur a tout d'abord été effectuée, ensuite innovaphone a développé un Hotfix spécial pour le dépannage. Claudio Rieder, Responsable IT/Telecom chez la fondation Flury confirme : « Le système innovaphone est fiable, de maintenance facile et en cas de problèmes un Bugfix a très rapidement été mis à disposition. »

Conclusion et projets futurs

Les responsables sont particulièrement impressionnés par le fait que l'administration de la nouvelle solution puisse être prise en charge par le service IT interne : « En principe, la navigation dans le menu des appareils innovaphone est très simple. Nous disposons du savoir-faire nécessaire et sommes en mesure d'administrer nous-mêmes le système, ce qui est très positif », confirme Edi Philipp. Il poursuit : « Nous sommes pleinement satisfaits de la nouvelle solution innovaphone. En raison de la simplicité d'utilisation et de l'évolutivité – surtout en ce qui concerne l'installation d'autres sites – nous allons continuer à faire confiance à innovaphone à l'avenir. » Les employés n'ont eu aucune difficulté à utiliser les nouveaux téléphones – grâce à une utilisation facile, intuitive et à une bonne qualité de la voix, les terminaux innovaphone ont été très bien accueillis. Par rapport à la solution précédente le système innovaphone PBX se distingue par un « excellent rapport qualité/prix », affirme Magnus Hidber, Directeur adjoint / Chef des services généraux chez la fondation Flury. Il conclut en ajoutant : « La nouvelle solution représente une nette amélioration par rapport au modèle précédent. »



Accueil

Les avantages pour le client

- Maintenance et administration faciles par le service IT interne
- Réduction des frais de maintenance
- Gestion des appels conviviale, sans difficulté
- Simplicité d'utilisation et évolutivité

En bref



Le client :

La fondation Flury

- Organisme de santé de la région du Prättigau
- Emploie environ 460 personnes sur sept sites
- Fondé en 1881, l'hôpital est l'un des plus anciens du canton des Grisons

Le challenge :

- Moderniser sans interrompre le fonctionnement
- Migration progressive de certains services dans le nouvel hôpital
- Intégration d'un cabinet médical externe
- Réduction des coûts des communications
- Administration par le service IT interne

La solution :

- Système innovaphone PBX sur une passerelle VoIP IP6010
- Téléphones innovaphone design IP232 et IP222
- Intégration du fax via plateforme d'application Linux
- innovaphone Operator (POPC)

Les Avantages pour le client :

- Maintenance et administration faciles par le service IT interne
- Réduction des frais de maintenance
- Gestion des appels conviviale, sans difficulté
- Simplicité d'utilisation et évolutivité

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)
Sous réserve d'erreurs, de disponibilité et de modifications techniques.

Vous trouverez tous nos case studies sous :
www.innovaphone.com

innovaphone 
PURE IP COMMUNICATIONS