

innovaphone Case Study

La Fondazione Flury opta per una moderna soluzione IP di innovaphone



Fondazione Flury

Sotto il tetto della Fondazione Flury, con sede nel Cantone svizzero dei Grigioni, sono riuniti attorno al tema della salute l'Ospedale di Schier, diverse case di riposo a Prättigau, asili nido a Rätikon ed altre strutture.

Sono impiegati circa 460 dipendenti nelle sette sedi totali dell'operatore sanitario. La realizzazione di un nuovo edificio ospedaliero a Schiers ha dato lo spunto per mettere in piedi, con la telefonia IP e la soluzione UC di innovaphone, un'infrastruttura di comunicazione solida ed orientata al futuro.

FLURYSTIFTUNG 
GESUNDHEITSVERSORGUNG

”

Siamo completamente soddisfatti della nuova soluzione di innovaphone. La facilità d'uso e l'espandibilità fanno sì che anche in futuro ci affideremo ad innovaphone, specialmente per quanto riguarda ulteriori sedi!

”

Edi Philipp
Project Manager della Fondazione Flury

La soluzione di comunicazione di innovaphone si adattava perfettamente alle esigenze ed alle richieste della Fondazione Flury

Fondato nel 1881, l'Ospedale di Schiers è uno dei più antichi ospedali del Cantone dei Grigioni. Si tratta di un ospedale per terapia intensiva in modalità di emergenza 7x24h che dispone di tutte le offerte mediche principali degli operatori sanitari ambulatoriali e dell'assistenza sanitaria ospedaliera. Nel 2015, dopo due anni e mezzo, è stato inaugurato il nuovo edificio ospedaliero. Sia la fornitura di energia elettrica, che l'infrastruttura IT sono state progettate secondo i più moderni criteri. Al momento della scelta del futuro sistema di comunicazione, ci si è basati su un catalogo di servizi contenente i seguenti punti:

- :: Migrazione graduale degli impianti esistenti, successiva migrazione di singoli reparti nel nuovo edificio
- :: Garanzia del funzionamento corrente, 7/24 in ambienti critici (chiamate di emergenza, server di allarme, ecc.); massima disponibilità
- :: Amministrazione possibile tramite il dipartimento IT interno; possibilità di attuare internamente traslochi, cambiamenti del personale e ampliamenti minori
- :: Telefonia di rete fissa e wireless con interfaccia per chiamata paziente/infermiera e con questa al server di allarme
- :: Integrazione di un ambulatorio medico esterno

Dopo la valutazione delle soluzioni proposte, si è optato per l'innovaphone PBX proposto da swisspro, system integrator svizzero attivo in ambito ICT. Un punto importante è stato il fatto che la soluzione di innovaphone si era già dimostrata valida in un progetto di riferimento simile, l'Ospedale di Scoul nella Bassa Engadina. Inoltre, l'offerta soddisfaceva al meglio i requisiti definiti nel catalogo dei servizi ed era interessante anche dal punto di vista economico. Christoph Anhorn, Responsabile del progetto ICT presso la società swisspro, spiega: „La soluzione di innovaphone si adattava in modo ottimale alle esigenze ed alle richieste.“

Installazione ed architettura della nuova soluzione di comunicazione

Siccome si trattava di un nuovo edificio ospedaliero, è stato possibile creare fin dall'inizio i requisiti tecnici secondo quanto sarebbe potuto essere sensato per la futura soluzione di comunicazione. È stato posato un nuovo cablaggio Power-over-Ethernet e lo si è diviso in segmenti VLAN (Virtual Local Area Network). Anche per quanto riguarda il vecchio edificio ospedaliero è stato necessario effettuare interventi in rete per abbinare il cablaggio esistente con quello nuovo.



Christoph Anhorn, Responsabile Progetto ICT, swisspro

Il cliente – Fondazione Flury

- Operatore sanitario regionale del Prättigaus
- Impiega circa 460 dipendenti in sette sedi
- Fondato nel 1881, è uno dei più antichi ospedali del Cantone dei Grigioni



La sfida

- Modernizzazione durante il funzionamento
- Migrazione graduale dei singoli reparti nel nuovo edificio
- Integrazione di un ambulatorio esterno
- Riduzione dei costi di connessione
- Amministrazione tramite reparto IT interno

Nel Data Center dell'ospedale è stato installato un innovaphone VoIP Gateway IP6010 sul quale gira anche l'innovaphone PBX. L'integrazione fax è stata realizzata tramite la Linux Application Platform dell'innovaphone PBX. L'ambulatorio medico esterno, che doveva essere integrato nell'infrastruttura, è stato collegato tramite un più piccolo VoIP Gateway del tipo IP800. Con l'adattatore analogico innovaphone IP28 vengono gestiti altri dispositivi analogici quali fax, altre interfacce analogiche ed alcune camere analogiche nella casa di riposo. Per quanto riguarda i terminali, la Fondazione Flury ha optato per i telefoni di design innovaphone IP232 ed IP222 che fissano standard non solo ottici, ma anche a livello tecnico. In totale sono stati forniti a Schiers 3 IP232, 93 IP222 e quattro moduli aggiuntivi IP2x2. Per una facile gestione delle chiamate, l'ospedale utilizza l'innovaphone Operator, un moderno posto operatore guidato dal computer. Consente una comoda gestione delle chiamate ed offre una veloce panoramica delle chiamate in arrivo, in uscita, in attesa ed inoltrate: in un ambiente ospedaliero sensibile rappresenta certamente, grazie alla facilità d'uso, un grande valore aggiunto.

Il sistema di allarme di Ascom

Collegato all'innovaphone PBX c'è un sistema Ascom IP-DECT costituito da un server di allarme Ascom UNITE al quale sono connessi i sistemi di chiamata infermiera („chiamata infermiera“ o „chiamata paziente“) dell'ospedale e delle case di riposo, un sistema di controllo Leicom, un altro sistema di controllo antincendio, allarme TUS e ridondanza. Lo UNITE Alarm Management System utilizzato nell'Ospedale di Schiers, invia comunicazioni, intensifica e coordina tutte le chiamate di emergenza, controlla l'intero sistema e segnala immediatamente i malfunzionamenti ai giusti gruppi di utenti. Questo server di allarme costituisce il fondamento di un allarme professionale ed affidabile. Se durante la notte un paziente aziona dal suo letto la „chiamata infermiera“, ciò è indicato tramite il sistema di chiamata infermiera nel corridoio e nella camera. La chiamata viene inviata contemporaneamente, via Ascom Messaging, anche sul dispositivo DECT dell'infermiera in servizio notturno che vede il numero della camera e, premendo un tasto, può instaurare una chiamata direttamente con il telefono del paziente. Il telefono del paziente viene commutato automaticamente in modalità viva voce. In questo modo, l'infermiera ascolta il paziente e può comunicare con lui senza che questi debba sollevare il ricevitore.

Rollout semplice ed in gran parte senza difficoltà

„L'intero rollout è andato avanti in gran parte senza difficoltà ed entro un periodo di tempo ragionevole anche grazie alla buona preparazione di swisspro, Partner supervisore del progetto“, afferma Edi Philipp, Project Manager della Fondazione Flury. Era importante non dover interrompere, durante la fase di conversione, le correnti operazioni dell'ospedale e che non ci fosse nessun tipo di guasto nell'infrastruttura di comunicazione. Per la preparazione ed il rollout nel nuovo ospedale ci sono volute in totale circa 5 settimane, mentre gli interventi nel vecchio edificio hanno avuto luogo in 1 settimana e mezza. A volte, inizialmente, per l'integrazione del fax ci sono stati dei problemi che, comunque,



innovaphone VoIP Gateway IP6010

La soluzione

- innovaphone PBX sulla base di un VoIP Gateway IP6010
- Telefoni di design innovaphone IP232 ed IP222
- Integrazione fax tramite Linux Application Platform
- innovaphone Operator



Telefoni di design innovaphone IP232

il produttore innovaphone ed il partner swisspro hanno risolto rapidamente e senza complicazioni: da un lato, si è provveduto all'aggiornamento ad una nuova versione del firmware del produttore, dall'altro innovaphone ha sviluppato un apposito hotfix per l'eliminazione dei problemi. Claudio Rieder, Responsabile IT/Telecom della Fondazione Flury, conferma: „Il sistema di innovaphone è affidabile, facile nella manutenzione e, in caso di problemi, è stato rapidamente messo a disposizione un bugfix.“

Conclusione ed ulteriore pianificazione

I Responsabili sono rimasti particolare entusiasti del fatto che l'amministrazione della nuova soluzione può essere assunta dal dipartimento IT interno: „Fondamentalmente, la navigazione del menu dei dispositivi innovaphone è molto semplice. Per noi è estremamente positivo l'avere ora inhouse il know-how ed il poter amministrare noi stessi il sistema.“ conferma Edi Philipp. E continua: „Siamo completamente soddisfatti della nuova soluzione di innovaphone. La facilità d'uso e l'espandibilità fanno sì che anche in futuro ci affideremo ad innovaphone, specialmente per quanto riguarda ulteriori sedi.“ Relativamente ai nuovi telefoni, i dipendenti non hanno avuto difficoltà alcuna. Grazie ad un utilizzo semplice ed intuitivo ed una buona qualità della voce, i terminali di innovaphone raggiungono un alto livello di accettazione. Rispetto alla soluzione precedente, l'innovaphone PBX vince grazie ad un „ottimo rapporto qualità prezzo“, come conferma Magnus Hidber, Vice Direttore/Direttore Servizi della Fondazione Flury. A conclusione riassume, come segue, le esperienze con il sistema di innovaphone: „La nuova soluzione rappresenta un evidente potenziamento rispetto al modello precedente“.



Entrata ricevimento

Vantaggi per il cliente

- Semplice manutenzione e gestione tramite il proprio reparto IT
- Riduzione dei costi di manutenzione
- Gestione delle chiamate senza difficoltà e confortevole
- Facilità d'uso ed espandibilità

In un colpo d'occhio



Il cliente:

Fondazione Flury

- Operatore sanitario regionale del Prättigaus
- Impiega circa 460 dipendenti in sette sedi
- Fondato nel 1881, è uno dei più antichi ospedali del Cantone dei Grigioni

La sfida:

- Modernizzazione durante il funzionamento
- Migrazione graduale dei singoli reparti nel nuovo edificio
- Integrazione di un ambulatorio esterno
- Riduzione dei costi di connessione
- Amministrazione tramite reparto IT interno

La soluzione:

- innovaphone PBX sulla base di un VoIP Gateway IP6010
- Telefoni di design innovaphone IP232 ed IP222
- Integrazione fax tramite Linux Application Platform
- innovaphone Operator

Vantaggi per il cliente:

- Semplice manutenzione e gestione tramite il proprio reparto IT
- Riduzione dei costi di manutenzione
- Gestione delle chiamate senza difficoltà e confortevole
- Facilità d'uso ed espandibilità

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)
Salvo errori, modifiche tecniche e disponibilità di fornitura.

Altre case study di innovaphone sono disponibili in:
www.innovaphone.com

