



Anwenderbericht

Der innovaphone Unified Communications Client „myPBX“ verbessert die Anrufverwaltung

Das interdisziplinäre Gesundheitszentrum „SCM – Maison de Santé du Val de Touvre“ hat sich für ein neues Unified Communications System entschieden, um die Erreichbarkeit der zahlreichen medizinischen Abteilungen zu verbessern.



Die personalisierte Anrufannahme dient dazu, die jeweiligen Anrufe besser auf ihre Dringlichkeit hin zu sortieren

Das interdisziplinäre Gesundheitszentrum im Val de Touvre im Südwesten Frankreichs hat sein Kommunikationssystem grundlegend modernisiert, indem die IP-Telefonie und Unified Communications Lösung des deutschen Herstellers innovaphone implementiert wurde. Durch den innovaphone Unified Communications Client myPBX konnte das Gesundheitszentrum die Anrufverwaltung optimieren. Dadurch wurden die Erreichbarkeit des medizinischen Personals und der Zugang zu den zahlreichen medizinischen Dienstleistungen verbessert. Das innovaphone Unified Communications System innovaphone PBX wurde von der Firma VIDEOCOM 2000 installiert.

Der Anwender

- Société Civile de Moyens, Maison de Santé du Val de Touvre in Poitou-Charentes
- Das Gesundheitszentrum beschäftigt 24 medizinische Mitarbeiter
- Es gibt folgende medizinische Abteilungen: Allgemeinmedizin, Logopädie, Psychologie, Pflege, Physiotherapie, Geburtshilfe etc....

Dienstleistungen, die auch von einer guten Anrufverwaltung abhängen

Ein entscheidender Vorzug der Region Poitou-Charentes ist das interdisziplinäre Gesundheitszentrum, in dem die medizinischen Bedürfnisse der Patienten vor Ort durch umfassende, aufeinander abgestimmte und zentrale Gesundheitsleistungen erfüllt werden können. Beschäftigt sind dort rund 24 Spezialisten – unter ihnen Allgemeinmediziner, mehrere Assistenzärzte, Krankenschwestern, ein Psychologe, Sprach- und Physiotherapeuten, Hebammen und medizinische Sekretärinnen. Die Einrichtung muss eine hohe Qualität bei der Rezeption der Patienten sowie beim Umgang mit Notfällen sowie die fortdauernde

Betreuung der Erkrankten sicherstellen. Die umfassende Betreuung und Begleitung der Patienten im Gesundheitszentrum wird durch die Tatsache unterstützt, dass die medizinischen Unterlagen und Dokumente in einem leistungsstarken und einfach zugänglichen System ausgetauscht werden können.

Vor Installation der neuen Lösung verwendete das Gesundheitszentrum eine einfache Computer-Netzwerk-Architektur, über die auch die Telefonie abgewickelt wurde. Dieses System war nicht mehr auf

dem Stand der Zeit und konnte den enormen Ansturm von Anrufen, die jeden Tag eintrafen, nicht mehr bewältigen. Eine Folge daraus war, dass viele Anrufe verloren gingen. Eine zufriedenstellende telefonische Betreuung der Patienten war nicht mehr gegeben und die Klagen über besetzte Leitungen und nicht angenommene Anrufe häuften sich. Eine Modernisierung des Systems war dringend und unausweichlich. Benjamin Rollet, der zuständige Networks & Telecom Projektmanager bei VIDEOCOM 2000, erklärt: „innovaphone verfügt über eine Unified Communications Lösung. Das innovaphone System ermöglicht darüber hinaus die optionale Konfiguration weiterer Anwendungen wie beispielsweise die einer interaktiven Voice Response oder die Verwaltung von Booleschen Variablen (Festlegung von zeitlichen Automatismen), die die Arbeit der medizinischen Fachangestellten erleichtern.



innovaphone myPBX



Das Maison de Santé verfügt über eine ISDN-Schnittstelle, um Anrufe zu tätigen und entgegenzunehmen. Da es sich um ein Gesundheitszentrum handelt, müssen sämtliche Ärzte sowie die Telefonzentrale rund um die Uhr erreichbar sein.“

Die Herausforderung

- Das alte System war nicht mehr in der Lage, das tägliche große Anrufvolumen zu verwalten
- Die Patienten beklagten sich über ständig besetzte Telefonleitungen

Verbesserung des Call Managements

Um den tatsächlichen Ansprüchen an eine flexible und verlässliche Kommunikationsinfrastruktur Genüge zu tun, war eine neue Call Management Lösung unabdingbar. Daraufhin wurde eine neue Architektur mit einem dedizierten virtuellen lokalen Netzwerk (Virtual Local Area Network, VLAN) für die Telefonie implementiert. Die innovaphone PBX wurde als DHCP Server eingesetzt. Eine Voicemail mit Wartemusik ermöglicht maßgeschneiderte Ansagen und Mitteilungen sowie deren Aufzeichnung. Über ein interaktives Voice Response System (IVRS) werden Anrufe kategorisiert. Der Anrufer wird direkt an die entsprechende Stelle weitergeleitet, während Notrufe jederzeit über einen freien Kanal durchgestellt werden können. Sieben Allgemeinärzte, mehrere Assistenzärzte, eine Krankenschwester, die für Prophylaxefragen zuständig ist sowie vier me-



Das Gesundheitszentrum im Val de Touvre



innovaphone IP1202: IP DECT Gateway

dizinische Sekretärinnen profitieren mittlerweile von den Vorteilen der innovaphone IP-Telefonie und UC-Lösung.

Die Lösung

- Eine virtuelle Telefonanlage, die maßgeschneidert ist für die Telefonie im SCM
- Die innovaphone PBX wird als DHCP-Server eingesetzt
- Ein interaktiver Voice Server verwaltet die Anrufe
- Der innovaphone UC-Client myPBX ermöglicht die Verwaltung und Weiterleitung der ankommenden Anrufe über das Voicemail-Menü an den jeweiligen zuständigen Arzt

Mit dem von innovaphone eigen entwickelten UC-Client myPBX werden Anrufe über die Zentrale rasch an den jeweiligen zuständigen Arzt weitergeleitet. Sämtliche ein- und ausgehende Gespräche werden in einem Anrufprotokoll aufgezeichnet. Informationen über Datum, Uhrzeit, Gesprächsdauer sowie den Zielteilnehmer werden hinterlegt. Man kann auf einen Blick sehen, ob der jeweilige Teilnehmer erreichbar ist oder nicht. Ebenso gibt die Presence Anwendung Informationen dazu, wie und zu welcher Uhrzeit man den gewünschten Teilnehmer erreichen kann. Einfach, klar und intuitiv, integriert innovaphone myPBX vielfältige UC-Anwendungen auf einer übersichtlichen Benutzeroberfläche: Traditionelle Telefonie, Videotelefonie, Audiokonferenzen, gemeinsames Adressverzeichnis, Anrufliste, Presence Informationen, Instant Messaging sowie Collaboration.



Verlässliches System, schnelle Implementierung

Die Arbeitsplätze wurden mit innovaphone DECT-Telefonen vom Typ IP61 und einer DECT-Basisstation IP1202 ausgestattet. Benjamin Rollet erklärt: „Nach einem Probebetrieb im Testlabor wurde die Lösung innerhalb eines Tages installiert. Wenn ich sage, dass das innovaphone System schnell installierbar ist, ist es noch eine Untertreibung. Die schnelle Installierbarkeit gehört zu den Vorzügen der Lösung. Die Anlaufzeit der Produkte ist extrem kurz (nur wenige Sekunden), Änderungen werden unmittelbar berücksichtigt.“ Mit einem Lächeln fügt er hinzu: „Es gibt keine Schwächen“. Die Firma VIDEOCOM 2000 hat ihren eigenen Provisioning Server entwickelt, über den die Ad-



innovaphone
DECT-Telefon IP61

ministration der Teilnehmer, die jeweiligen Updates der Infrastruktur sowie die Backups über den innovaphone Update Server laufen. Darüber hinaus wurde ein Remote Access Zugang über http geschaffen, um die Wartung zu vereinfachen und zu beschleunigen.

Élodie, eine der medizinischen Sekretärinnen im Gesundheitszentrum, versichert: „Das neue System macht Spaß und ist einfach zu bedienen. Das Call Management ist weitaus einfacher und verlässlicher dank

myPBX, es erleichtert die tägliche Arbeit im Sekretariat und stellt sicher, dass ankommende Anrufe nach ihrer Dringlichkeit bearbeitet werden. Es gehen praktisch keine Anrufe mehr verloren. Auch die Patienten sind zufriedener, das zeigt sich im Rückgang an Beschwerden.“ Die Verlässlichkeit der neuen Lösung hat alle Benutzer sowie die Verantwortlichen des Gesundheitszentrums überzeugt. Letztere planen nun, das komplette Zentrum und sämtliche Ärzte mit der innovaphone IP-Telefonie und UC-Lösung auszustatten.

Die Vorteile für den Kunden

- Optimierung der Anrufverwaltung: Bessere Erreichbarkeit des medizinischen Personals sowie der Zugang zu den zahlreichen medizinischen Dienstleistungen
- Notrufe werden jederzeit über einen freien Kanal durchgestellt
- Die einfache Bedienbarkeit der Telefonanlage und die Kategorisierung eingehender Anrufe erleichtern die tägliche Arbeit im Sekretariat

innovaphone AG

Böblinger Str. 76 | 71065 Sindelfingen | Germany
T +49 7031 73009-0 | F +49 7031 73009-99
info@innovaphone.com | www.innovaphone.com

Copyright © 2014 innovaphone® AG.
Irrtümer, Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.
Fotos Fotolia: © MAK (Seiten 1-4), © Franz Pfluegl, © Lars Christensen (Seite 1) und Gesundheitszentrum Val de Touvre.

Weitere innovaphone Case Studies finden Sie unter:
www.innovaphone.com



innovaphone

PURE IP-COMMUNICATIONS

