

Maßgeschneiderte IP-Telefonie-Lösung in Pflegeeinrichtungen



Die Diakonie Hochfranken hat sich für die IP-Telefonie-Lösung innovaphone PBX entschieden, um veraltete TK-Anlagen zu ersetzen und moderne Kommunikationsmittel in das unternehmensweite VPN-Netzwerk zu integrieren. Ein wichtiges Entscheidungskriterium waren die uneingeschränkte Kompatibilität zum IP-Lichtruf und den IP-Kommunikationssystemen (IP-DECT oder VOWLAN) von Ascom. Ebenso entscheidend war die einfache Möglichkeit, mit dieser Lösung Mehrwertdienste im Bereich Unified-Messaging zentral zur Verfügung stellen zu können.

■ Die Diakonie Hochfranken ist ein evangelisches Unternehmen, das mit sozialen Diensten und Einrichtungen für Menschen jeden Alters da ist. Ihre Angebote reichen von Betreuung über Beratung, Begleitung und Pflege bis hin zu Bildung und Bewegung. Dabei betreibt die Diakonie eine Vielzahl von räumlich in der Region verteilten Einrichtungen. Um den Mitarbeitern sowohl in der zentralen Verwaltung als auch an den verschiedenen Standorten standardisierte Anwendungen zur Verfügung stellen zu können, wird ein hochverfügbares Rechenzentrum betrieben. Im Rahmen einer Konsolidierung wurde dieses konsequent auf die VMware-Virtualisierungsplattform ausgerichtet: Der IT-Dienstleister ibis GmbH hat dieses System projektiert und installiert und betreut diese Anlage seit vielen Jahren. Die Kapazität des Rechenzentrums wurde im Verlauf der Jahre stetig erweitert, um den neuen Aufgaben gewachsen zu sein. Mittlerweile sind hier mehr als 35 Außenstellen mit mehr als 500 Teilnehmern angebunden.

Entscheidungsfindung

Als die bestehende TK-Anlage im Rahmen einer Neubeschaffung getauscht werden sollte, entschied sich die Diakonie für das VoIP-Systemkonzept von innovaphone. Von Vorteil war, dass der IT-Dienstleister ibis GmbH auch die innovaphone-Lösung im Portfolio führte und diese Anlage bereits längere Zeit selbst im Einsatz hatte. Dadurch konnte sowohl die IT-Infrastruktur als auch die TK-Welt von einem Dienstleister betreut werden. Da man vom Nutzen einer engen Integration von Lichtrufanlage und TK-System überzeugt war, wählte man im Bereich der Lichtruftechnik ebenfalls ein System auf IP-Basis. Die Firma Ascom konnte ein IP-Lichtrufsystem anbieten, das hervorragend mit der TK-Anlage von innovaphone zusammenarbeitet.

IP-TK-Anlage und IP-Lichtrufsystems

Die PBX am zentralen Verwaltungsstandort in Hof besteht aus einem „innovaphone IP6000 Gateway“, das amtsseitig an einem Primärmultiplexer angeschlossen ist und mehr als 150 IP-Teilnehmer bedient. Für die Anbindung des angeschlossenen Seniorenheims wurde aus Kostengründen eine bereits vorhandene klassische ISDN-Anlage mit den bestehenden analogen Bewohnertelefonen integriert. Für die Abrech-

nung der Telefonkosten der Bewohner in den Seniorenheimen wird ein zentrales Billing eingesetzt. Die Nutzung von Mehrwertdiensten mit Integration in das vorhandene Lotus-Notes-Mailsystem war ein Hauptkriterium bei der Investitionsentscheidung für eine IP-TK Anlage. Die Diakonie Hochfranken setzt hierbei auf die Unified-Messaging-Lösung „caesar“ des Herstellers caseris. Diese Anwendung ist in das Mailsystem Lotus-Notes hervorragend integriert und arbeitet absolut zuverlässig mit der innovaphone-Lösung zusammen. Alle ein- und ausgehenden Faxe werden direkt dem Nutzer im Lotus-Notes-Client zur Verfügung gestellt. Voicemails können ebenso im Notes-Client verwaltet und mit einem integrierten Player abgehört werden. Ein digitaler Anrufbeantworter, der individuell jedem Anwender zur Verfügung steht, informiert mit entsprechenden Sprachnachrichten den Anrufer.

Derzeit sind am zentralen Verwaltungsstandort und in den über VPN angeschlossenen Standorten 1 x IP6000, 12 x IP800, 11 x IP24 und 3 x IP28 innovaphone-Gateways im Einsatz. Insgesamt nutzen ca. 500 Teilnehmer das verteilte TK-System.

Mitarbeiterzufriedenheit

In den neu erbauten Seniorenheimen wird die Lichtruftechnik-Lösung „Ascom TeleCARE IP“ eingesetzt, die hervorragend mit der innovaphone-PBX kommuniziert. Das Pflegepersonal empfängt über ein mobiles Handset die Alarmmeldungen aus den Bewohnerzimmern und kann daneben das Handset als klassisches Telefon nutzen. Betätigt ein Bewohner den Schwesternruf, wird auf dem Display des Handsets die jeweilige Zimmernummer angezeigt. Durch die Aktivierung der Freisprechfunktion auf dem Bewohnertelefon kann die Pflegekraft direkt mit dem Bewohner kommunizieren. Diese Funktion wurde durch das Pflegepersonal hervorragend angenommen, da sie die Effizienz bei der Betreuung der Bewohner erheblich verbessert.

Weitere Informationen

innovaphone AG, 71065 Sindelfingen, Telefon: +49 (7031) 730090, www.innovaphone.com