UC WARE
communications for business

Mit UCware in die patientengerechte Telekommunikation

IP-TELEFONANLAGE FÜR DAS EVANGELISCHE KRANKENHAUS GÖTTINGEN-WEENDE

Eine Standorterweiterung und mangelnde technische Flexibilität zweier bestehender ISDN-Telefonanlagen führte im Evangelischen Krankenhaus Göttingen-Weende zu der Entscheidung, ein modernes IP-basiertes System auszuschreiben. UCware konnte überzeugen, weil die Lösung die vielfältigen Anforderungen im Gesundheitswesen bestens erfüllt.

PROJEKTSTECKBRIEF

- UCware IP-Telefonanlage virtualisiert unter VMware
- 280 schnurgebundene Nebenstellen mit Snom D315 und Snom D345
- 200 analoge Ports zur Anbindung analoger Nebenstellen
- 650 schnurlose DECT-Handgeräte Snom M65 auf einer Betriebsfläche von ca. 50.000 qm
- CTI mit UCware Web Client und Vermittlungsarbeitsplatz
- UCware Faxserver mit Anbindung an 50 Multifunktionsgeräte

DIE AUSGANGSLAGE

Der Zukauf des Standorts Neu-Mariahilf stellte die Mitarbeiter der IT-Abteilung des Evangelischen Krankenhauses Göttingen-Weende (EKW) vor eine Herausforderung: die Kopplung der TK-Infrastruktur beider Häuser bei gleichzeitiger Bereitstellung effizienter Möglichkeiten für die Nutzung durch Mitarbeiter und Patienten. Auch die für den Klinikbetrieb so wichtigen hohen Anforderungen an die Sicherheit und Hochverfügbarkeit des Systems sollten gewährleistet bleiben.

DIE HERAUSFORDERUNG

Sowohl am Standort in Weende als auch in Neu-Mariahilf waren klassische Telefonanlagen verbaut, die in ihren Möglichkeiten stark begrenzt waren und nicht mehr den Leistungsumfang boten, den ein effizienter Krankenhausbetrieb benötigt. Auch die Vernetzung der Anlagen zur Verbindung der Verwaltungs- und Diensttelefone war nicht oder nur unter Verzicht auf wichtige Dienstmerkmale möglich. Moderne Funktionen, wie z. B. ein Anrufbeantworter und Fax-to-Mail, wären nur mit hohem Kostenaufwand zu implementieren gewesen. Auch die zukünftig erforderliche flächendeckende DECT-Nutzung hätte man mit den alten Systemen nicht wirtschaftlich sinnvoll realisieren können.

DIE LÖSUNG

Jochen Kmietsch, der zuständige Projektleiter des EKW, hatte die Aufgabe, eine On-Premises-Lösung zu fi nden, die alle Anforderungen erfüllt. Da die Mitarbeiter im EKW viel in Bewegung sind, lag ein Fokus auf DECT-Telefonie. Ein alle Gebäude umfassendes DECT-Netz sollte die Erreichbarkeit der Mitarbeiter sicherstellen und somit effi zientes Arbeiten ermöglichen. Gleichzeitig sollte mit der Einfüh-rung von DECT das vorhandene Pager-System abgelöst werden. Die Kommunikation per GSM-Mobil-netz hingegen war für den Campus schon anfangs keine Option, da die Netzabdeckung insbesondere in Kellergeschossen nicht ausreichend war. Weiterhin suchte das EKW eine Gesamtlösung, die auch alle weiteren Anforderungen an moderne Kommunikation erfüllen konnte. So sollte der Anbieter eine plattformunabhängige CTI-Software für die Integration verschiedener Desktops, einen leistungsfähigen Vermittlungsarbeitsplatz für die Telefon-zentrale sowie eine Schnittstelle zur zukünftigen Anbindung des Krankenhausinformationssystems KIS im Portfolio haben. Um reisende Mitarbeiter per GSM zu integrieren, sollte es darüber hinaus noch eine App für Smartphones geben.Seitens der technischen Infrastruktur war gefordert, dass sich das neue System nahtlos in das bestehende IT-Netzwerk integrieren lässt und hochverfügbar und effi zient auf der vorhandenen VMware-Umgebung virtualisiert betrieben werden kann.

ÜBER DAS EKW

Das Evangelische Krankenhaus Göttingen-Weende ist mit 601 Betten das größte allgemeine Krankenhaus für Göt-tingen und die Region Südniedersachsen. An den Stand-orten Göttingen-Weende, Göttingen/ Neu-Mariahilf und Bovenden-Lenglern sorgen mehr als 1.400 Mitarbeiter für das ganzheitliche Wohlergehen der Patienten. Mit einer Zentralen Notaufnahme, die rund um die Uhr besetzt ist, Abteilungen für Anästhesie und Radiologie sowie Fach-abteilungen von der Allgemeinchirurgie bis zur Urologie deckt das Unternehmen sämtliche Bereiche der medizini-schen Grund- und Regelversorgung ab.

https://www.ekweende.de/

OUT OF THE BOX FEATURES UND INDIVIDUALISIERUNGEN

„Nach gezielter Sondierung des Markts konnten wir uns davon überzeugen, dass UCware unseren Bedarf in allen wichtigen Punkten abdeckt und die Lösung gut ins Budget passt“, begründet Jochen Kmietsch die Entscheidung für UCware. Nach umfangreicher Präsentation und Beratung vor Ort sowie einer Teststellung zur Evaluierung des Systems stellten Jochen Kmietsch und sein Team fest, dass UCware die meisten Anforderungen bereits „out of the box“ bietet.
Wünsche, die nicht im Standard-Lösungsumfang enthalten sind, wie z. B. spezielle Funktionen inner-halb des Vermittlungsarbeitsplatzes, erfüllte UCware durch entsprechende Individualisierungen. Letztlich konnten die umfassenden Features, eine kundennahe und kompetente Beratung durch die Mitarbeiter von UCware sowie nicht zuletzt das attraktive Lizenzmodell von UCware gegenüber dem Wettbewerb punkten.

„Mit einem mittelständischen Hersteller auf Augenhöhe arbeiten und unsere individuellen Bedürfnisse direkt mit der Entwicklungsabteilung umsetzen zu können, war maßgeblich für den Erfolg des Projekts.“

Jochen Kmietsch,
Projektleiter EKW

GELUNGENE UMSETZUNG

Zunächst wurde der Standort Neu-Mariahilf per „weicher Migration“ auf die neue UCware IP-Telefonanlage umgestellt. Dabei wurden Media-Gateways eingesetzt, die während der Übergangsphase die alten analogen Telefone im neuen System als nutzbare SIP-Endpunkte abbildeten. Ergänzend ermöglichte eine Verbindung zwischen alter TK-Anlage und neuer UCware eine störungsfreie Kommunikation in jeder Projektphase.
Da die ständige telefonische Erreichbarkeit im EKW entscheidend für den sicheren Betriebsablauf ist, hatte diese Anforderung höchste Priorität. Ebenso konnten die kundenspezifisch gemachten Erfahrungen aus der ersten Migration für den deutlich größeren Campus in Weende hilfreich weiterverwendet werden. Zeitgleich zum Ausrollen der neuen IP-Tischtelefone in Neu-Mariahilf begann die Ausleuchtung für die DECT-Umgebung in Weende. Auch hier wurden sukzessive die alten Endgeräte durch neue IP-Telefone und DECT-Handsets ausgetauscht.
Während das IT-Team des EKW gemeinsam mit dem Service von UCware die Infrastruktur vollständig wechselte, wurde die Anwendersoftware für die CTI und den Vermittlungsarbeitsplatz implementiert. Ebenso wurden die Mitarbeiter der IT gezielt geschult und eine Nutzer-Dokumentation zur Umstellung erstellt. Während des Übergangs vom Test- in den Echtbetrieb, war die Stabilität des DECT-Netzes noch nicht zufriedenstellend. Erst Firmwareupdates der neuen Snom-Basisstationen sorgten hier für Besserung. Andere Fehler, die in der Anfangsphase auftraten, konnten gemeinsam und durch gezieltes Debugging gelöst werden, sodass letztlich alle gesteckten Ziele erreicht wurden und man sich gegenseitig zum erfolgreichen Projektabschluss gratulieren konnte.
„UCware bietet enorm viel Telefonie in einem flexiblen Lizenzmodell und hat sich stets als verlässlicher Partner erwiesen. Deshalb würden wir uns jederzeit wieder für UCware entscheiden“, berichtet Jochen Kmietsch.

WEITERE PROJEKTE IN PLANUNG

Nachdem die Einführung der UCware IP-Telefonanlage erfolgreich abgeschlossen wurde, übernahm UCware die Second-Level-Betreuung für das EKW. Darüber hinaus stehen die Entwicklung weiterer kundenindividueller Features sowie die Anbindung der KIS-Software und eines Patienten-Entertainment-Systems auf der Roadmap.

UC WARE
communications for business

ÜBER UCWARE

Die UCware GmbH ist Hersteller von innovativen Lösungen für IP-Telefonie und Unified Communications. Mit deutschem Engineering, großer Kundennähe und agiler Arbeitsweise erschaffen wir passgenaue Lösungen für unsere Zielgruppen: Universitäten/Hochschulen, öffentliche Einrichtungen, die Hotellerie, das Gesundheitswesen und mittelständische Firmen.

Christian-Pommer-Straße 23 • 38112 Braunschweig • Tel.: 0531 38822 - 0 • www.ucware.com