



Success Story

OpenScape Voice und UC wurden im Bethesda Spital Basel, Mitglied von The Swiss Leading Hospitals als Basis für das gesamte Kommunikations- und Patienten-Entertainment-System installiert



Die bestehenden Systeme für Telefonie & Vermittlung sowie das Netzwerk des 130 Betten umfassenden Bethesda Spitals hatten das Ende ihrer Nutzungsdauer erreicht. Die neue OpenScape-Lösung bietet nicht nur höchste Zuverlässigkeit, sondern auch zusätzlichen Mehrwert: sie liefert den Mitarbeitern mehr Informationen auf einen Blick und sorgt für zufriedeneren Patienten.

Die Aufgabe

- Das vorhandene Netzwerk des Spitals sollte modernisiert und um ein WLAN erweitert werden.
- Das veraltete digitale Telefonsystem einschliesslich Endgeräte sollte durch eine moderne und zuverlässige Voice-over-IP-Lösung ersetzt werden.
- Das bisherige, störungsanfällige und umständliche Vermittlungssystem war ebenfalls durch eine neue Lösung zu ersetzen, welche die Arbeit der Mitarbeiter am Empfang vereinfacht.
- Den Patienten soll neu neben WLAN auch ein direkt am Patientenbett verfügbares persönliches Telefonie- und Entertainment-System zur Verfügung stehen.

Die Lösung

- OpenScape Unified Communications und OpenScape Voice als neue Voice-over-IP-basierte Kommunikationslösung; basierend auf VMware virtuell auf bestehenden Servern im Rechenzentrum aufgesetzt.
- Das bestehende DECT-Telefonie-System von einem anderen Anbieter liess sich dank des offenen Designs von OpenScape einfach integrieren.
- OpenScape Concierge als neue Lösung in der Vermittlungszentrale, die u.a. eine zentrale Kontaktverwaltung ermöglicht.
- Unify OpenScape Health Station mit Touchscreen, Radio-, TV- und Internetzugang an jedem Patientenbett.
- Alle Stationen und Patientenzimmer wurden mit WLAN ausgestattet.

Die Vorteile

- Das neue System ist wesentlich leistungsstärker, zuverlässiger, flexibler, schneller und benutzerfreundlicher.
- OpenScape lässt sich nahtlos in moderne ICT-Umgebungen integrieren und bietet einen maximalen Automatisierungsgrad.
- Die neue Gesamtlösung für Kommunikation und Patienten-Entertainment stammt komplett aus einer Hand vom selben Anbieter.
- Mit OpenScape Health Station erhält jeder Patient Zugriff auf persönliche Telefonie- und Infotainment-Leistungen einschliesslich Radio, TV und Internet.
- OpenScape Concierge liefert den Mitarbeitern mehr Informationen in einer zentralen Übersicht.

Eine komplette Healthcare-Lösung aus einer Hand

Ganzheitliche Betreuung mit modernster Technologie

Im Bethesda Spital Basel, das allen Versicherungsklassen offensteht, sorgen 600 Mitarbeiter rund um die Uhr dafür, dass 5.700 stationäre und 25.000 ambulante Fälle medizinische, pflegerische und therapeutische Spitzenleistungen erhalten. Dabei legt das renommierte Spital grossen Wert auf eine ganzheitliche und persönliche Patientenbetreuung, die es nicht nur durch eine hohe Fachkompetenz in allen Disziplinen, sondern auch durch den Einsatz modernster Technologie gewährleistet. Mit hervorragenden Hotellerieleistungen stellt das Bethesda Spital sicher, dass sich seine Patienten bestens umsorgt und sicher aufgehoben fühlen.

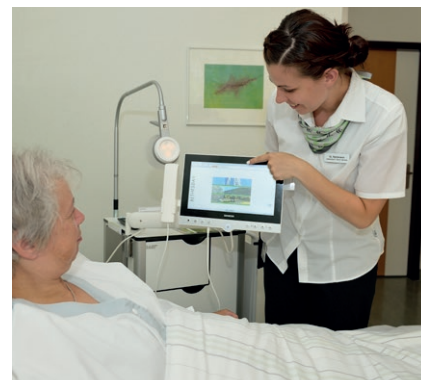
Telefonie-System und Netzwerk waren veraltet

Das bisherige Telefonie-System, das sowohl von den stationären Patienten als auch von den Mitarbeitern des Spitals genutzt wurde, war veraltet und stellte die ICT-Mitarbeiter des Bethesda Spitals vor immer grössere technische Herausforderungen. Ausserdem wollte das Spital seinen Patienten deutlich attraktivere Unterhaltungsleistungen bieten und alle Stationen mit WLAN

ausstatten. Dazu sagt Joachim Suter, Leiter ICT im Bethesda Spital: „Unser Festnetzsystem wurde vom Hersteller nicht mehr unterstützt und hatte eindeutig das Ende seiner Nutzungsdauer erreicht. Die Endgeräte waren häufig defekt und technisch veraltet. Aber nicht nur dafür benötigten wir eine moderne Ersatzlösung – auch unsere Vermittlungszentrale und unser Netzwerk sollten bei dieser Gelegenheit umfassend modernisiert und erweitert werden.“

Die OpenScape-Lösung überzeugt auf ganzer Linie

Ende 2013 schrieb das Spital ein entsprechendes Modernisierungsprojekt aus, an dem sich fünf Anbieter beteiligten. Am Ende fiel die Entscheidung ganz klar auf Swisscom AG als Integrator mit Unify als Lösungshersteller, welche gemeinsam dem Spital nicht nur die umfangreichste und homogenste Lösung offerierten, sondern auch sämtliche Anforderungen komplett aus einer Hand erfüllen konnten. Dazu sagt Joachim Suter: „Die Leistungsmerkmale der OpenScape-Lösung, die bei uns in ein sehr spezielles und kritisches Umfeld integriert werden musste, passten nicht nur ideal zu unseren Anforderungen, sondern



haben uns auch beim Praxistest im Labor vollends überzeugt. Ausserdem liess sich diese Lösung nahtlos in unser Rechenzentrum integrieren und mit VMware virtuell auf unseren bestehenden Servern aufsetzen. Dadurch mussten wir keine zusätzliche Hardware anschaffen und haben wertvollen Platz, Aufwand und Geld gespart.“

OpenScape ist leistungsfähiger und absolut zuverlässig

Swisscom ersetzte das bisherige digitale Telefonie-System des Bethesda Spitals durch OpenScape Voice und OpenScape Unified Communications. Auch die veralteten Telefone der Mitarbeiter wurden dabei durch moderne Voice-over-IP-basierte Endgeräte ersetzt, die sich wesentlich einfacher und komfortabler bedienen lassen. Gleichzeitig wurde das bisherige Vermittlungssystem von OpenScape Concierge abgelöst, was eine Fülle von Vorteilen bringt. Dazu sagt Tanja Leibrecht, die Leiterin des Empfangs im Bethesda Spital: „Beim alten System mussten unsere Mitarbeiter ständig zwischen anderen Anwendungen und Datenbanken hin und her springen, beispielsweise um die Kontaktdaten und Telefonnummern von Ärzten, Mitarbeitern oder stationären Patienten abzurufen. OpenScape Concierge holt sich die meisten dieser Daten direkt aus den jeweiligen Anwendungen wie Outlook und Navision und zeigt sie uns automatisch in einer zentralen Übersicht an. Dadurch können wir nicht nur wesentlich einfacher und effizienter arbeiten, sondern auch deutlich schneller und präziser Auskünfte erteilen.“

Dabei erspart OpenScape Concierge den Mitarbeitern nicht nur unnötigen Mehrfachaufwand bei der





Dateneingabe, -pflege und -abfrage, sondern liefert ihnen auch viele weitere wichtige Informationen auf einen Blick. „Früher mussten wir erst direkt im Outlook-Kalender nachschauen, ob der betreffende Mitarbeiter für ein Gespräch oder einen Termin zur Verfügung steht. Heute sehen wir dies ebenfalls automatisch in OpenScape Concierge. Ausserdem kann jetzt jeder Mitarbeiter oder Patient direkt auf seinem Endgerät über die Anrufschutzfunktion einstellen, ob er gerade für Anrufe verfügbar ist und sogar bestimmte Zeiträume für die Anruferdurchstellung blocken. Dadurch



„Die Leistungsmerkmale der OpenScape-Lösung passten nicht nur ideal zu unseren Anforderungen, sondern haben uns auch beim Praxistest im Testlabor vollends überzeugt.“

Joachim Suter,
Leiter ICT, Bethesda Spital

müssen wir nicht erst persönlich mit ihm Rücksprache halten, und der Anrufer muss nicht unnötig in der Warteschleife warten“, fügt Frau Leibrecht hinzu.

Darüber hinaus lassen sich mit OpenScape Concierge auch andere wichtige Informationen einfacher nachvollziehen. Dazu sagt Frau Leibrecht: „Die Mitarbeiter am Empfang kümmern sich sowohl um die Telefonvermittlung als auch um die persönliche Betreuung unserer Patienten und Besucher. Da wir persönliche Gespräche nicht ständig durch eingehende Anrufe unterbrechen wollen, kann sich der betreffende Mitarbeiter vorübergehend von der Telefonzentrale abmelden. Dies war zwar auch schon bei unserem bisherigen Vermittlungssystem möglich, aber in OpenScape Concierge kann der Mitarbeiter vorher prüfen, ob derzeit andere Mitarbeiter zur Verfügung stehen – entweder an unserem Hauptempfang oder am Empfang in der Geburtsklinik, den wir im September 2013 eröffnet haben. Dadurch vermeiden wir lange Wartezeiten für die Anrufer und können unsere Patienten und Besucher noch besser betreuen – ganz gleich, ob am Telefon oder persönlich am Empfangstresen.“

Ein eigenes Entertainment-Center für jeden Patienten

Neben dem WLAN, das seit der erfolgreichen Installation der Lösung auf allen Stationen verfügbar ist, profitieren die Patienten von einem weiteren Vorteil: die OpenScape Health Station, die mit einer Spezialhalterung an jedem Nachttisch befestigt ist. Sie lässt sich an 130 stationären sowie 40 Tagesklinik- und Dialyse-Station-Betten von jedem Patienten als persönliches Telefonie-, TV-, Radio- und Internet-Terminal nutzen.



„Mit OpenScape Concierge können wir nicht nur wesentlich einfacher und effizienter arbeiten, sondern auch deutlich schnellere und präzisere Auskünfte erteilen.“

Tanja Leibrecht,
Leiterin Empfang, Bethesda Spital

Dazu sagt Antje Klimach, die Leiterin des Roomservice im Bethesda Spital: „Früher konnten wir unseren Patienten nur die veralteten Telefone anbieten, die eine umständliche Bedienung erforderten und leider auch sehr häufig kaputt gingen. Folglich mussten wir viel Zeit damit verbringen, defekte Geräte von den Stationen abzuholen, zur Reparatur und anschliessend wieder auf die Patientenzimmer zurückzubringen.“

Mit der Einführung der OpenScape Health Station hat sich dies schlagartig geändert, denn das neue System funktioniert absolut zuverlässig, wertet die Patientenzimmer optisch auf und ist wesentlich benutzerfreundlicher. Zwar verfügt auch die OpenScape Health Station über einen herkömmlichen Telefonhörer, die Bedienung erfolgt jedoch über den gleichen Touchscreen, mit dem der Patient auch fernsehen, Radio hören oder im Internet surfen kann. Vor allem jüngere Menschen, die sich bereits mit Smartphones und ähnlichen Geräten auskennen, nutzen das neue System oftmals vollkommen eigenständig und intuitiv, und selbst ältere Menschen kommen nach einer anfänglichen Einweisung durch den Roomservice sehr gut mit dem der Benutzung zurecht und sind von

Über Swisscom

Der Geschäftsbereich Enterprise Customers von Swisscom ist der grösste ICT-Anbieter für Grosskunden in der Schweiz. Die Kernkompetenzen von Swisscom Enterprise Customers sind integrierte Kommunikationslösungen,

IT-Infrastruktur und Cloud Services, Workplace-Lösungen, SAP Services sowie umfassende Outsourcing-Leistungen für die Finanzindustrie. Swisscom Enterprise Customers betreut mit rund 4500 Mitarbeitenden gut 6000 Kunden.



der neuen Technik begeistert. Dazu sagt Frau Klimach: „Die Patienten finden es natürlich toll, dass sie sich nicht mehr einen Fernseher, der irgendwo im Zimmer an der Wand hängt, mit anderen Bewohnern teilen müssen, sondern jederzeit ihr eigenes Wunschprogramm schauen können. Der Touchscreen der OpenScape Health Station bietet ihnen eine optimale Grösse und Bildqualität, und über den Kopfhöreranschluss können selbst schwerhörige Patienten in der von ihnen benötigten Lautstärke fernsehen, ohne ihre Zimmergenossen zu stören. Das führt nicht nur zu wesentlich zufriedeneren Patienten, sondern auch zu einer spürbar

entspannteren Atmosphäre auf den Patientenzimmern.“

Darüber hinaus bietet die OpenScape Health Station den Patienten weitere nützliche Komfortfunktionen. So lässt sich beispielsweise der Roomservice direkt über eine integrierte Schaltfläche verständigen. „Wir sehen dann gleich auf einen Blick, welcher Patient auf welcher Station und in welchem Zimmer unsere Hilfe benötigt. Auch dadurch hilft uns die OpenScape Health Station dabei, kostbare Zeit zu sparen, die wir wieder für unsere eigentliche Aufgabe nutzen können: die individuelle Betreuung unserer Patienten.“

„Die OpenScape Health Station hilft uns dabei, kostbare Zeit zu sparen, die wir wieder für unsere eigentliche Aufgabe nutzen können: die individuelle Betreuung unserer Patienten.“

Antje Klimach,
Leiterin Roomservice, Bethesda Spital

Über Unify

Unify ist die Atos-Marke für Kommunikations- und Kollaborationslösungen. Als Herzstück des Atos Digital Workplace-Portfolios ermöglicht die Unify Technologie Organisationen jeder Größenordnung, ihre Zusammenarbeit neu zu gestalten und eine vernetztere und produktivere Belegschaft zu bilden, welche die Team Performance, das individuelle Engagement und die Geschäftseffizienz dramatisch verbessern kann.

Unify Produkte stehen für eine lange Tradition innovativer, zuverlässiger und flexibler Technologie. Ihr preisgekröntes intuitives Anwendererlebnis kann auf praktisch jedem Gerät und in jeder beliebigen Cloud- oder On-Premise-Umgebung bereitgestellt werden. In Verbindung mit den sicheren digitalen Plattformen, Branchenlösungen und Transformationsservices von Atos setzen sie den globalen Maßstab für eine umfassende und zuverlässige Kollaborationserfahrung, die Teams zu außergewöhnlichen Leistungen befähigt.

unify.com



Bereitgestellt durch Ihren Unify Partner



Premier Solution
Provider

Swisscom AG
Alte Tiefenastrasse 6
3048 Worblaufen
Schweiz
www.swisscom.ch/enterprise



Die Informationen in diesem Dokument enthalten lediglich allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale, die je nach Anwendungsfall nicht immer in der beschriebenen Form zutreffen oder sich durch Weiterentwicklung der Produkte ändern können. Eine Verpflichtung, die jeweiligen Merkmale zu gewährleisten besteht nur, sofern diese ausdrücklich vertraglich zugesichert wurden. Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

Unify, OpenScape, OpenStage und HiPath sind eingetragene Warenzeichen der Unify GmbH & Co. KG. Alle anderen Marken-, Produkt- und Servicennamen sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen ihrer jeweiligen Inhaber.



Copyright © Unify GmbH & Co. KG 2018. Alle Rechte vorbehalten.
Sachnummer: A31002-P3010-D101-2-7629