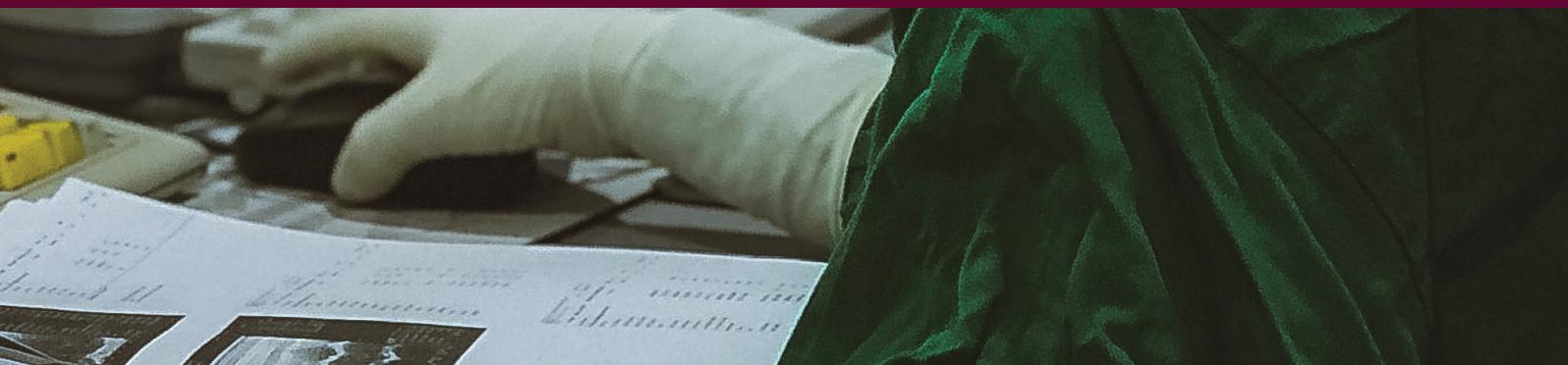




DAMOVO

STANDORTÜBERGREIFENDE, SICHERE KOMMUNIKATION IM KRITIS-SEKTOR HEALTHCARE

Caritas Trägergesellschaft Saarbrücken führt
UCC-Kommunikationsplattform ein



DIE AUSGANGSSITUATION

Die Caritas Trägergesellschaft Saarbrücken mbH (cts) betreibt als konfessioneller Träger 34 Einrichtungen, darunter Kindertagesstätten, Krankenhäuser und Rehabilitationskliniken, im Saarland und angrenzenden Regionen. Die rund 6.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterstützen Menschen aller Altersgruppen in den Bereichen Gesundheit, Alten-, Kinder- und Jugendhilfe sowie Bildung.

Das Ziel der Verantwortlichen am CaritasKlinikum Saarbrücken mit den beiden Standorten St. Theresia Saarbrücken (Akutklinik) und der Fachklinik St. Josef Dudweiler ist es, Patienten qualitativ hochwertig nach den neuesten medizinischen Standards zu betreuen und dem Fachpersonal die dafür erforderlichen modernen Infrastrukturen bereitzustellen.

Um das sicherzustellen, sollten auch technisch einheitliche Strukturen geschaffen werden. Denn an den Standorten waren voneinander unabhängige Telekommunikationsplattformen im Einsatz. „Jedes Haus war anders aufgebaut. Das erschwerte die Kommunikation der Standorte untereinander und erforderte einen hohen Zeitaufwand in der Kommunikation, aber auch in der Administration der Telekommunikations-Plattformen“, sagt Elke Gaber, Leitung Technik & Bau am Caritas Klinikum Saarbrücken. Um eine einheitliche Kommunikationslösung zu finden, die auch für drei Rehakliniken des cts-Verbundes Anwendung finden sollte, führte die cts ein Auswahlverfahren durch, das der ICT-Dienstleister Damovo für sich entscheiden konnte.



CARITAS TRÄGERGESELLSCHAFT SAARBRÜCKEN MBH (CTS)

- Konfessioneller Träger mit 34 Einrichtungen im Saarland und angrenzenden Regionen
- Gründung 1992 als gemeinnützige Einrichtung
- Insgesamt über 6.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Bereitstellung trägerweiter Servicefunktionen wie Finanzen, IT, Qualitätsmanagement, Bauwesen, Recht, Ethik und Kommunikation

DIE ZIELE

Formuliertes Projektziel war es, die bestehenden autarken Telefonesysteme an den beiden Standorten des CaritasKlinikums sowie die bestehenden Telefonesysteme an drei Reha-Klinik-Standorten des cts-Verbundes mit einer einheitlichen Kommunikationsplattform abzulösen. Diese Kommunikationslösung sollte so aufgebaut werden, dass zukünftig auch weitere cts-Standorte und -Einrichtungen die Lösung nutzen können. Die Kommunikationsplattform wurde deshalb redundant und hochverfügbar an zwei Rechenzentrums-Standorten der cts aufgesetzt. Damit wollte die cts unter anderem eine reibungslose Kommunikation zwischen den beiden Krankenhäusern sicherstellen, die Telefonvermittlung vereinheitlichen und die Erreichbarkeit von und für Patienten erleichtern. Ziel war auch, ortsunabhängig und schnell das richtige Fachpersonal im Akutfall zu informieren. Gaber: „Als Krankenhaus im KRITIS-Umfeld sind wir auf eine sichere IT- und TK-Infrastruktur und hochverfügbare Applikationen angewiesen. Daher haben wir uns eng mit dem Damovo-Team abgestimmt, um den genauen Bedarf zu definieren und die reibungslose Umstellung vom alten auf das neue System sicherzustellen.“

DIE LÖSUNG

Kern der Lösung ist die standortübergreifende UCC-Plattform des Herstellers MITEL (MiVoice MX-ONE). Diese Applikation für das Telefonesystem sowie die Collaboration-Lösung Mitel MiCollab sind über eine gehostete, virtualisierte Serverfarm verfügbar, die in den Rechenzentren installiert wurde. Über dezentral einggerichtete Gateways an den Remote-Standorten erfolgt die lokale Absicherung; die Häuser können bei Störungen eigenständig weiterarbeiten. Bei größeren Ausfällen sind die Systeme und Anwendungen über das zentrale Rechenzentrum erreichbar. Mit dieser redundant aufgesetz-

ten Server-Infrastruktur stellt Damovo die Hochverfügbarkeit der Systeme und Applikationen sicher. Durch die zentralisierte Lösung werden die lokalen hauseigenen Ansprechpartner der cts am jeweiligen Standort entlastet.

Die mobile Inhouse-Kommunikation erfolgt über eine DECT-Infrastruktur, die auf TDM-Schnittstellen basiert, sowie über entsprechende Endgeräte. Der gemeinsame Rufnummernhaushalt gibt ein ganzheitliches Bild der Häuser nach außen ab und ermöglicht eine einfache Rufvermittlung zwischen den Standorten. Darüber hinaus installierte Damovo einen Serinus Alarmserver mit zahlreichen Schnittstellen und Notfall-Konferenzschaltungen für bis zu 30 Personenrufe gleichzeitig. Der Vorteil: Wird ein Notfall-Patient an einem Standort eingeliefert, erfolgt über den Alarmserver die Benachrichtigung der richtigen und erforderlichen Spezialisten mit einem Knopfdruck standortübergreifend. Diese bestätigen den Erhalt der Alarmierung und begeben sich umgehend zum eingelieferten Patienten. Die Alarmierung erfolgt schnell und gezielt – eine große Zeitersparnis, gerade bei Akutfällen, wo jede Minute zählt. Da das System alle Alarmierungsfälle dokumentiert, kommt die cts auch ihren Dokumentationspflichten nach, die für Einrichtungen im Healthcare-Bereich gelten.

AUSWAHL DES ANBIETERS

Damovo hat die cts mit einem ganzheitlichen Beratungsansatz überzeugt und ein individuelles Lösungskonzept entwickelt, das die gesteckten Projektziele erfüllt und auch für zukünftige Anforderungen ausgelegt ist. Der ICT-Dienstleister ist für den reibungslosen Betrieb der Kommunikationslösungen zuständig. Als Managed Services Provider übernimmt Damovo die Administration sowie Wartung der Systeme und Anwendungen und ist im Störfall rund um die Uhr erreichbar. Mit weiterer Expertise, beispielsweise im Security-Bereich, stellt Damovo auch langfristig eine moderne, skalierbare IT- und Kommunikationsinfrastruktur für die cts bereit. Jochen Schneider, Leiter IT der cts: „Als Träger mit Einrichtungen aus dem KRITIS-Sektor Gesundheit tragen wir eine gesellschaftliche Verantwortung. Dieser tragen wir auch Rechnung, indem unsere Häuser technisch zukunftssicher aufgestellt sind. Denn im Störfall bleiben wir voll arbeits- und handlungsfähig.“ Heinz Palzer, Geschäftsführer der cts, ergänzt: „Die professionelle gesundheitliche Versorgung ist jederzeit sichergestellt.“

DAMOVO

- International agierender ICT-Dienstleister
- 16 Niederlassungen weltweit, Supportkapazität in 150 Ländern
- Über 650 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, ca. 2.700 Kunden
- Beratungs- und Lösungskompetenz in den Bereichen Unified Communications & Collaboration, Enterprise Networks, Contact Center, Cloud Services, Security und Global Managed Services
- Management von rund 1,9 Millionen Endpunkten weltweit