

DAMOVO

Weniger Stress – bessere Pflege



Change Driver

Der CIO eines belgischen Universitätsklinikums stand vor der Herausforderung, die Kommunikationsinfrastruktur des Klinikums den hohen medizinischen Standards anzupassen. Sowohl das Contact Center als auch das medizinische Personal waren mit veralteter Technik ausgestattet und bedurften dringend einer umfassenden Modernisierung, denn eine schnelle, zuverlässige und klare Kommunikation ist für Ärzte und Krankenschwestern unerlässlich.





Damovo Approach

Damovo analysierte die genauen Bedürfnisse und konzipierte sowie implementierte anschließend eine Lösung rund um die Mittel MiVoice MX-One UC-Plattform. Die Mitarbeiter sind nun mit neuen VoIP-Telefonen oder Softphones ausgestattet. Bestehende analoge Altgeräte aus den Patientenzimmern wurden über Media-Gateways in das neue System integriert. Über 1.500 Voice over Wi-Fi Ascom Mobiltelefone wurden in die ASCOM-Alarmplattform integriert - so können wichtige lebensrettende Warnmeldungen aus dem gesamten Krankenhaus sofort an das richtige Personal übermittelt werden. MiContact Center Enterprise wurde ebenfalls implementiert, um Patiententermine zu verwalten und mehrere Contact Center zu unterstützen. Ärzte, Pfleger und Hilfspersonal haben jetzt alle portable Telefone, die an ein belastbares Wi-Fi-Netzwerk angeschlossen sind. Dies erhöht maßgeblich ihre Erreichbarkeit und garantiert eine hohe Qualität der Versorgung rund um die Uhr.





Customer Value

DAMOVO

So profitiert der **Patient**

Wartezeiten für Patienten wurden deutlich reduziert.

Eingehende Anrufe werden nun sofort an die richtige Stelle weitergeleitet.

Unnötige Frustration wird vermieden und Fragen werden sofort von den richtigen Leuten mit dem richtigen Fachgebiet aus der richtigen Abteilung beantwortet.

So profitieren die **Kliniken**

Die neue Infrastruktur hat zu einer allgemeinen Verbesserung der internen und externen Kommunikation geführt

Deutlich höhere Zufriedenheit sowohl der Mitarbeiter als auch der Patienten

Die zukunftsfähige Infrastruktur ist für kommende Projekte ausgerichtet.