



KUNDENREFERENZ.

# KRANKENHAUS REINBEK



Elisabeth Vinzenz  
Verbund

## DAS ZIEL

Leistungsstarkes Kommunikations-, Abrechnungs- und Alarmierungssystem

## DIE LÖSUNG

Re-Design der Kommunikationsinfrastruktur

## DER NUTZEN

- Modernisierung der Infrastruktur und Arbeitsplatzausstattung
- Bessere Erreichbarkeit
- Migration auf IP-Technologie
- Senkung des Administrationsaufwands
- Höhere Verfügbarkeit der Systeme
- Einhaltung, Überwachung und Dokumentation vorgegebener Alarmierungsketten
- Investitionssicherheit für künftige Lösungen

## KRANKENHAUS REINBEK ST. ADOLF- STIFT GMBH

*Das Krankenhaus Reinbek St. Adolf-Stift hat 351 Planbetten, 171 Betten in der Medizinischen Klinik, 145 Betten in der Chirurgischen Klinik, 25 Betten in der Frauenklinik und 10 Betten in Urologie. Das Haus versorgt pro Jahr fast 19.000 stationäre Patienten und rund 25.000 Menschen ambulant. Pro Jahr werden rund 8.500 Operationen durchgeführt.*

[www.krankenhaus-reinbek.de](http://www.krankenhaus-reinbek.de)

## MISSION

Qualität und Zuwendung in Medizin und Pflege brauchen fortschrittliche Prozesse auf der Grundlage moderner Kommunikationslösungen. Um dies weiter zu verbessern, hat sich das Krankenhaus Reinbek für eine neue, hochverfügbare Kommunikationslösung entschieden. Dementsprechend sollte das bestehende Telekommunikationssystem abgelöst werden. Im Bereich der Verwaltung sollen umfassende Lösungen für Kollaboration und Kommunikation bereitgestellt werden, um Mitarbeiter arbeitsfähig zu halten (Business Continuity). Im Zuge der Transformation zu IP muss das neue System über die Fähigkeit verfügen, auch verteilte SIP-Anschlüsse über geo-redundante Session Border Controller sowie IP- und TDM-Endgeräte anzuschließen. Dies bedingt eine umfangreiche Bereinigung des Kabelnetzes und Hauptverteilers (HVT). Für das Call Handling soll das Kunden Service Center mit entsprechenden ACD-Funktionen ausgestattet werden. Anrufe müssen dabei intelligent und mit einer höchst möglichen Effizienz bearbeitet werden. Die Abrechnung von Entertainment-Services soll über ein individuell konfigurierbares Patienten-Abrechnungssystem mit Anbindung an das Krankhausinformationssystem (KIS) erfolgen. Darüber hinaus soll die Steuerung der unternehmenskritischen Kommunikation, speziell im Alarmfall und in Krisensituationen, in Zukunft automatisiert und zuverlässig über einen Alarmserver laufen. Ein Anliegen, welches speziell von Seiten der Haustechnik und den behandelnden Fachärzten kam.

## KUNDENSTIMME

„ Die professionelle und herstellerunabhängige Beratung war eine große Hilfe bei der Beurteilung und Vergabe eines neuen Kommunikationskonzeptes. Auch während der Implementierung standen die CSW-Experten mit Rat und Tat zur Seite. Mit Sicherheit würden wir die angenehme Zusammenarbeit bei künftigen Anschaffungen erneut in Anspruch nehmen.“



Lars Sommerbeck,  
Technische Betriebsleitung,  
Teamleitung Technik

## ANALYSE UND KONZEPT

Die Beschaffung von technischen Systemen und Dienstleistungen muss bedarfsgerecht, wirtschaftlich und unter Berücksichtigung der bestehenden Prozesslandschaft erfolgen. Eine ordentliche Planung ist zentraler Ausgangspunkt, der darüber entscheidet, ob eine Technologie nachhaltig zum Geschäftserfolg beitragen kann. CSW führte vor diesem Hintergrund eine Aufnahme des IST-Zustandes sowie eine Bedarfsanalyse in Form eines Workshops durch. Ziel war es, objektiv und lieferantenunabhängig zeitgemäße Lösungen und Anwendungen vorzustellen, die zu einer Verbesserung des Status quo führen. Die Anforderungen an das neue Kommunikationskonzept wurden in einem detaillierten Lastenheft festgelegt und über eine Ausschreibung an die Lieferanten versendet. Anschließend wurden die eingehenden Angebote nach technischen und kaufmännischen Kriterien geprüft, bewertet und in einem Ergebnisbericht als Basis für eine qualifizierte Entscheidung zur Vergabe transparent gemacht. Nach Durchführung der Bietergespräche erfolgte die Prüfung zur Finanzierung (inkl. Fördermittel wie KHZG) und Ausarbeitung der erforderlichen Vertragsunterlagen. CSW stand den Verantwortlichen während des gesamten Projektes bis hin zur Abrechnungsprüfung und Durchführung einer Abnahme als zentraler Ansprechpartner zur Seite.

## UMSETZUNG

OpenScape 4000 im Release V10 von Unify ist die zentrale Lösung für die neue Kommunikationsinfrastruktur. Flexible und skalierbare Module stellen alle erforderlichen Schnittstellen bereit. Die Duplex-Architektur gewährleistet Hot-Standby-Redundanz für Verbindungssteuerung und Warm-Standby-Redundanz für Applikationskonnektivität. Geo-Redundante Session Border Controller garantieren einen kontinuierlichen und unterbrechungsfreien Geschäftsbetrieb. Dies ist für KRITIS-Häuser von zentraler Bedeutung. Durch das Bereinigen und Re-Design der Infrastruktur wurden bestehende TK-Verkabelungen kapazitiv entlastet, insbesondere zwischen Verwaltungsgebäude und HVT. Im Bereich der Verwaltung stellen die OpenScape-Systemtelefone neue Leistungsmerkmale bereit. Mit dem XPhone Connect-Client von C4B ist jede Konversation, ob Telefonat, Chat, Screen-Sharing, Fax oder Voicemail nur mit einem Klick entfernt. Mit dem XPhone Connect Team-Panel wird ein maximaler Überblick für eine gezielte Vermittlung für Mitarbeiter und Empfang erreicht. Der Einsatz von DECT ermöglicht dank der Konformität mit OpenScape eine erstklassige Sprachqualität, flächendeckende Verfügbarkeit und hohe Akzeptanz bei den mobilen Teilnehmern. Die integrierte Contact Center-Lösung OSCC V10 verbessert die Interaktion mit Kunden im Service Center. Durch die Lösung AlwinPro Care erfolgen Check-In, Verlegungen und Check-Out in einem zentralen Gesamtsystem mit Schnittstelle zum hausinternen KIS. DAKS-Pro 200 ist das zentrale Alarmierungssystem, welches dem Alarmieren, Informieren und Mobilisieren von Mitarbeitern in Notfallsituationen dient. Durch Ansagen (Text-to-Voice), Text- und Multimedienachrichten, Telefonkonferenzen, Gruppenrufen und vielen weiteren Funktionen ist der DAKS Alarm- und Kommunikationsserver die ideale Ergänzung zur neuen Telefonanlage. Ein Servicevertrag mit individuellen SLA sowie ein Software und Hersteller Support runden das neue Kommunikations- und Sicherheitskonzept ab.



[www.csw-consulting.de](http://www.csw-consulting.de)