



Azienda Ospedaliera Cannizzaro

L'azienda ospedaliera di Catania ha implementato una nuova infrastruttura di rete basata su tecnologia IP, affidabile e dal costo contenuto, grazie ad Alcatel-Lucent e Com.Tel



AT A GLANCE

Azienda Ospedaliera
Cannizzaro

www.ospedale-cannizzaro.it

Settore: Sanità

Sede: Catania (CT)

Dipendenti: 1400

Posti letto: 700

LA SFIDA

- Sostituzione delle centrali esistenti di altro vendor con sistema VoIP in alta affidabilità caratterizzato da architettura scalabile e modulare dal costo contenuto sia per quanto riguarda l'installazione sia per la gestione futura
- Disponibilità di una tecnologia affidabile e all'avanguardia, certificata SCP CNIPA con la fornitura di servizi di fonia a valore aggiunto, erogati dalla piattaforma di controllo e disponibili su tutti i terminali IP

“La soluzione proposta è stata analizzata considerando sia l'aspetto tecnologico sia il risparmio dei costi, per noi determinanti, e la scelta fatta soddisfa appieno le nostre esigenze”

FRANCESCO POLI

DIRETTORE GENERALE

AZIENDA OSPEDALIERA CANNIZZARO

Descrizione dell'Azienda Ospedaliera Cannizzaro

L'Azienda Ospedaliera Cannizzaro è una struttura ospedaliera di Riferimento Regionale di III Livello per l'emergenza, in grado di offrire ai cittadini una gamma di servizi diagnostici, terapeutici e riabilitativi. Inizialmente la struttura fu realizzata per essere destinata a centro psichiatrico (il vecchio manicomio), ma l'abolizione degli ospedali psichiatrici fece sì che il Cannizzaro, nel Maggio 1981, divenisse un Poliambulatorio. Pochi anni dopo, nel 1983, fu ulteriormente trasformato in Unità Sanitaria Locale, fino al 1989 quando, grazie all'apertura delle Unità di Chirurgia D'Urgenza, Chirurgia Generale, Ortopedia e Medicina Generale, affiancate da un Pronto Soccorso, il Cannizzaro diventa anche centro di degenza e ricovero. Nel 1995 il complesso ospedaliero si costituisce in forma aziendale, quale Azienda Ospedaliera di riferimento regionale di III livello per l'emergenza, acquisendo così la configurazione attuale. Dal punto di vista strutturale, il Cannizzaro si compone di più edifici, secondo un assetto sia a padiglioni, sia a monoblocco. In particolare il Monoblocco presenta una configurazione a due torri collegate tramite una piastra dei servizi. Nel 1995 fu conclusa la costruzione della prima torre del Monoblocco, mentre procedevano i lavori per il completamento della seconda, inaugurata dall'allora Ministro della Sanità, Girolamo Sirchia, il 17 dicembre 2001. Inoltre, nella struttura trova posto il Dipartimento Emergenza - Urgenza (DEU), dotato delle più moderne attrezzature e di comodi ambienti con tre ambulatori d'emergenza (per la Chirurgia D'Urgenza, la Medicina D'Urgenza e la Pediatria), due sale operatorie dedicate esclusivamente all'urgenza, due posti di recovery room, tre sale radiologiche e una sala TAC, il Trauma Center dedicato ai pazienti più gravi e il triage. Spicca inoltre il reparto di Neurochirurgia di urgenza in cui viene utilizzata la tecnica "GAMMA KNIFE", una procedura precisissima e non invasiva per intervenire sui complessi traumi cranici,

tramite i raggi gamma.

Esigenze iniziali dell'Azienda Ospedaliera Cannizzaro

Al fine di rendere più unificata e integrata la comunicazione aziendale, l'Azienda Ospedaliera Cannizzaro ha deciso di rinnovare la propria rete fonia e dotarsi di una piattaforma basata su tecnologia IP, altamente affidabile e dal costo contenuto sia per quanto riguarda l'installazione sia per la gestione futura.

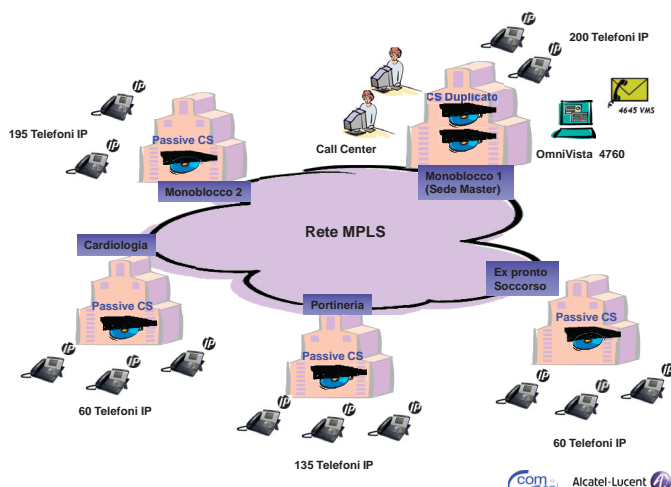
L'azienda si è quindi rivolta a Com.Tel che, in qualità di Business Partner di Alcatel-Lucent, ha gestito il progetto in ogni singolo aspetto installando la soluzione che meglio soddisfaceva le esigenze del cliente.

Ciò di cui l'ospedale aveva bisogno nel dettaglio era un sistema voce con architettura scalabile e modulare che consentisse, in modo semplice, di aggiungere nuovi interni telefonici tramite la connessione di telefoni IP alla rete LAN, semplificando le operazioni di eventuali spostamenti d'utenti; la disponibilità di una tecnologia affidabile e all'avanguardia, certificata SCP CNIPA e la fornitura di servizi di fonia a valore aggiunto, erogati dalla piattaforma di controllo e disponibili su tutti i terminali IP. Inoltre l'interesse dell'azienda andava verso soluzioni ad elevata scalabilità che permettessero in futuro di adeguarsi alle possibili nuove esigenze dell'azienda, senza onerosi investimenti aggiuntivi.

L'azienda Ospedaliera Cannizzaro in passato si era appoggiata ad un altro fornitore, ma a seguito di un'attenta valutazione dei sistemi proposti e dei benefici correlati, ha scelto di cambiare e di affidarsi alle soluzioni Alcatel-Lucent e alla consulenza di Com.Tel

Soluzione

Prima di proporre la soluzione scelta dall'Azienda Ospedaliera, Com.Tel ha condotto un'analisi dettagliata del sistema



esistente e delle previsioni di future necessità espresse dall'Azienda stessa. Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise è risultata essere la soluzione che meglio soddisfaceva tutte queste esigenze.

Il nuovo progetto ha favorito l'ottimizzazione dei sistemi voce: le 5 centrali telefoniche esistenti sono state sostituite da un sistema VoIP in alta affidabilità, caratterizzato da CPU ridondata presso la sede master e CPU di back-up presso i rimanenti 4 padiglioni.

I processi del cliente sono stati quindi semplificati grazie all'implementazione delle seguenti funzionalità:

- Unità di controllo centrale della sede principale duplicata per assicurare il maggiore livello di affidabilità della piattaforma
- Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Passive Communication Server (PCS) di back up per i restanti 4 padiglioni/monoblocchi dell'Ospedale Cannizzaro (Cardiologia, Portineria, Monoblocco 2 e Pronto Soccorso), con l'obiettivo di garantire il regolare funzionamento dei telefoni in caso di disservizio della rete di interconnessione tra i padiglioni/monoblocchi dell'Azienda ospedaliera
- Media gateway per l'alloggiamento di interfacce analogiche per il collegamento di 450 utenti BCA esistenti
- Alcatel-Lucent 4645 Voice Messaging Services centralizzata per tutti gli utenti
- Servizio di Documentazione Addebiti centralizzato OmniVista 4760
- Interfacce di interconnessione al sistema DECT esistente, tramite due piastre PRI per 60 canali contemporanei
- Fornitura di 650 apparecchi telefonici IP (Alcatel-Lucent IP Touch 4018 e Alcatel-Lucent IP Touch 4028) dislocati presso le 5 sedi
- Implementazione di 4 postazioni per gli operatori su PC basati su interfaccia applicativa Alcatel-Lucent 4059, integrata con sintesi vocale e sistema ingrandente
- Implementazione di Call Center Standard Edition con terminali Agent Softphone

LA SOLUZIONE

- Rete Voip in alta affidabilità e scalabilità Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise certificata SCP CNIPA che ha permesso la fornitura di servizi di fonia a valore aggiunto, erogati dalla piattaforma di controllo e disponibili su tutti i 650 terminali IP implementati.
- Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Passive Communication Server
- Alcatel-Lucent 4645 Voice Messaging Services
- Alcatel-Lucent OmniVista 4760
 - Alcatel-Lucent IP Touch 4018 e Alcatel-Lucent IP Touch 4028
- Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise integrata con sintesi vocale e sistema ingrandente
- Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center, Standard Edition Edition con terminali Agent Softphone

I BENEFICI

- Riduzione delle spese di impianto grazie a una migliore gestione del costo totale di esercizio (TCO – Total Costo di Ownership)
- Architettura scalabile e modulare che consente, in modo semplice, di aggiungere e di spostare nuovi interni telefonici tramite la connessione di telefoni IP alla rete LAN
- Centralizzazione dei servizi di messaggistica vocale e documentazione addebiti
- Apertura verso servizi a valore aggiunto di Unified Communication e Collaboration fisso e mobile di ultima generazione

Descrizione tecnica

Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise è una soluzione integrata di comunicazione per le aziende di medie e grandi dimensioni. La soluzione Alcatel-Lucent combina la tecnologia vocale tradizionale con una piattaforma IP avanzata e fornisce una soluzione di comunicazione completa ed efficace per le aziende che desiderano rimanere al passo con la tecnologia, pur essendo attente ai costi.

La soluzione Alcatel-Lucent è progettata per aumentare la produttività e migliorare l'assistenza ai clienti, riducendo nel contempo le spese di impianto e i costi operativi. Fornisce una piattaforma a elevata disponibilità (in UNIX e Linux), che offre potenti strumenti di comunicazione, tra i quali un centro di assistenza clienti, applicazioni e strumenti aziendali che semplificano le attività amministrative quotidiane.

Altre caratteristiche di Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise

- Soluzione di mobilità incorporata
- Rete ricca di funzionalità su tutti i tipi di supporti
- Meccanismo di resilienza
- Ampia gamma di telefoni tradizionali e IP

Alcatel-Lucent Passive Communication Server (PCS), disponibile come parte integrante del pacchetto Alcatel OmniPCX Enterprise 7.1, è una soluzione estremamente flessibile che può essere integrata con facilità in un'architettura centralizzata o in una rete distribuita. Quando è necessario, sostituisce i server di comunicazione nella sede principale e garantisce il servizio normale da e verso le sedi remote, con lo stesso livello di prestazione del server di Alcatel OmniPCX Enterprise. Include anche Alcatel OmniTouch Contact Center, per mantenere tutte le funzionalità del Call Center anche durante un guasto alla connessione IP.

Terminali VoIP Alcatel-Lucent IP Touch 40x8 sono i telefoni IP Alcatel-Lucent professionali che dispongono di funzioni complete e soluzioni per la connettività e la telefonia IP integrate, consentendo la convergenza di dati e voice over IP. Oltre alla capacità di supportare qualsiasi applicazione aziendale basata sul Web, IP Touch offre un design ottimizzato, caratteristiche audio e suonerie di elevata qualità, e tutta la libertà e la connettività resa possibile dalla tecnologia wireless Bluetooth. Inoltre ogni IP Phone è dotato di una doppia porta 10/100/1000 che consente di ridurre il numero di porte LAN switch, potendosi collegare in serie ad un PC.

Alcatel-Lucent 4645 Voice Messaging Services sono soluzioni basate su software che si integrano completamente con Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise e offrono un facile accesso alle sue avanzate funzionalità per gli utenti dotati di apparecchi telefonici Alcatel-Lucent Reflexes.

OmniVista 4760 centralizzata è una suite di applicazioni basate su Web per la gestione di rete. Questa soluzione si avvale dell'architettura client/server e fornisce una piattaforma di gestione centralizzata per i server OmniPCX Office.

Alcatel-Lucent 4059 è la console multimediale che rappresenta la nuova generazione di applicazioni per telefonia per PC destinata agli operatori impegnati a smistare chiamate e informazioni utilizzando sia il computer che il telefono.

INFORMAZIONI SUL BUSINESS PARTNER

Com.Tel S.p.A. è presente sul mercato italiano dal 1992. A fine 2002 acquista da Alcatel Italia il ramo d'Azienda "Apparati di Trasmissione e Ponti Radio" mentre all'inizio del 2006 acquisisce sempre da Alcatel Italia un ulteriore ramo d'azienda "Assistenza tecnica e collaudo di apparati di trasporto" completando così la sua struttura relativa alla Divisione Carrier. Agli inizi del 2003 nasce la Divisione Enterprise con la missione di progettare e commercializzare, installare e garantire la manutenzione su tutto il territorio nazionale delle soluzioni convergenti voce, dati e applicativi di Alcatel-Lucent. Com.Tel è certificata Alcatel-Lucent Premium Business Partner. A partire dal 2009 Com.Tel finalizza altre importanti partnership tecnologiche che rafforzano ulteriormente la propria leadership nel mercato delle System Integration italiane e internazionali.
www.comtelitalia.it

"Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise, leader nella comunicazione IP, offre il massimo risparmio sui costi, maggiore sicurezza operativa, efficienza, connettività e qualità del servizio."

VINCENZO DELLA MONICA

DIRETTORE MARKETING

PROGETTAZIONE COM.TEL S.P.A.