



CASE STUDY

SETTORE: **SANITÀ**

PAESE: **ITALIA**

AZIENDA: **FONDAZIONE IRCCS CA' GRANDA OSPEDALE
MAGGIORE POLICLINICO DI MILANO**

SICUREZZA, AFFIDABILITÀ E MASSIMA EFFICIENZA PER LA RETE DEL POLICLINICO DI MILANO

Le soluzioni Alcatel-Lucent Enterprise e la competenza dell'ICT System Integrator migliorano la gestione del sistema telefonico e aprono a nuove applicazioni che incrementeranno la qualità del lavoro nella struttura ospedaliera



FONDAZIONE IRCCS CA' GRANDA
OSPEDALE MAGGIORE POLICLINICO
sistema sanitario Regione Lombardia

La Fondazione IRCCS Ca' Granda Ospedale Maggiore Policlinico di Milano con la sua storia profondamente radicata nel territorio milanese è uno dei più antichi ospedali d'Italia, essendo stato fondato nel 1456. Una città della salute nel centro del capoluogo meneghino, distribuito su 26 diversi padiglioni visitati da oltre un milione di pazienti l'anno, che ha come scopo quello di migliorare la cura del paziente soprattutto attraverso la ricerca scientifica e l'innovazione da essa derivata.

LA SFIDA

- Migliorare la sicurezza e aggiornare il sistema di gestione delle comunicazioni
- Implementare la gestione delle comunicazioni anche attraverso device personali usati in mobilità
- Evitare ricadute sui processi core dell'ospedale e disservizi al pubblico durante l'aggiornamento dell'infrastruttura

LA SOLUZIONE

- Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise (OXE)
- Alcatel-Lucent IP-for-FREE Program
- Alcatel-Lucent OmniVista 4760 Management System

I BENEFICI

- Sistema telefonico con possibilità di nuove applicazioni
- Salvaguardia degli investimenti effettuati in passato
- Migliore gestione delle utenze con un concreto risparmio sui costi per l'azienda
- Integrazione dei sistemi DECT con soluzione BYOD con incremento della qualità del lavoro e della soddisfazione dei dipendenti



"Con l'implementazione di tecnologie per la telefonia IP in tutto il Policlinico possiamo migliorare i servizi offerti e traghettare la struttura verso nuovi e importanti traguardi".

Ing. Alberico BONALUMI, Direttore Sistemi Informativi Fondazione IRCCS Ca' Grande Ospedale Maggiore Policlinico di Milano

LA SFIDA

Il sistema di gestione delle comunicazioni della Fondazione IRCCS Ca' Grande Ospedale Maggiore Policlinico di Milano è stato introdotto nel 2002 e, seppur adeguatamente mantenuto negli anni, ha risentito di serie limitazioni tecnologiche che potevano metterne a rischio la sicurezza in termini di affidabilità e disponibilità.

Il sistema è costituito da 7 centrali, di cui 2 principali adibite alla gestione delle comunicazioni con l'esterno e al governo delle 5 centrali periferiche adibite alla distribuzione interna delle comunicazioni. Le centrali principali sono ridondate nei componenti, ma in caso di guasto o manutenzione programmata particolarmente complessa da richiedere lo spegnimento, tutti i telefoni collegati (sia direttamente sia attraverso una centrale periferica) smettono di funzionare.

Nelle fasi di low level design e di project plan della migrazione, Com.Tel ha prestato particolare attenzione alla garanzia di continuità del servizio evitando ricadute su processi core dell'Ospedale.

Si è reso, quindi, necessario procedere con un aggiornamento delle centrali principali con l'obiettivo di introdurre la funzionalità di "ridondanza spaziale", che consente, in caso di guasto del communication server principale, la presa in carico automatica e senza caduta di servizio di tutti le applicazioni VoIP/TDM da parte del server di back up.

LA SOLUZIONE

Per rispondere alle esigenze della Fondazione IRCCS Ca' Grande Ospedale Maggiore Policlinico di Milano, il progetto di aggiornamento sviluppato in collaborazione con Alcatel-Lucent Enterprise, è suddiviso in 3 fasi, la prima delle quali si è svolta nel corso 2013 ed è stata finalizzata all'aggiornamento delle attuali centrali verso la tecnologia VoIP con la ridondanza di 200 apparecchi distribuiti in tutta la fondazione. La soluzione implementata include:

- Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise (OXE)
- Alcatel-Lucent IP-for-FREE Program
- Alcatel-Lucent OmniVista 4760 Management System

“L'evoluzione del sistema permetterà l'utilizzo di terminali 'personali' per l'accesso ai sistemi di comunicazione aziendali, riducendo così in maniera significativa i costi sostenuti dalla struttura”

Ing. Alberico BONALUMI, Direttore Sistemi Informativi Fondazione IRCCS Ca' Grande Ospedale Maggiore Policlinico di Milano



I BENEFICI

L'utilizzo di soluzioni Alcatel-Lucent Enterprise ha consentito alla Fondazione di realizzare un sistema telefonico innovativo, aperto all'implementazione di nuove applicazioni e più sicuro in termini di affidabilità e disponibilità, grazie anche alla ridondanza di 200 telefoni distribuiti in tutta la Fondazione.

Inoltre, il progetto di aggiornamento ha consentito di salvaguardare gli investimenti effettuati in passato rispetto all'ipotesi di completa sostituzione.

La migrazione al nuovo ambiente VoIP, avvenuta gradualmente al fine di ridurre al minimo i disservizi e consentire una flessibile distribuzione dei costi nel tempo, ha permesso invece di aprire il sistema telefonico all'implementazione di nuovi servizi attraverso il protocollo SIP (Session Initiation Protocol) quali, ad esempio, la possibilità di utilizzare i device personali in mobilità, tramite la creazione di un "unified number" personale attivabile anche su smartphone.

L'implementazione della telefonia IP consentirà una migliore gestione delle utenze, rendendo più rapide e semplificate le attività di gestione di eventuali traslochi e spostamenti.

La continua evoluzione del sistema permetterà di prevedere risparmi per l'azienda legati all'implementazione del BYOD (Bring Your Own Device), l'utilizzo cioè di terminali "personali" per l'accesso ai sistemi di comunicazione aziendali, in affiancamento o in sostituzione dei sistemi DECT (Digital Enhanced Cordless Telecommunication). Un'innovazione, quest'ultima, rivolta non solo al miglioramento dei servizi verso il pubblico ma anche ad un incremento della qualità del lavoro con conseguenti possibilità di maggiore agevolazione e soddisfazione per i dipendenti nello svolgere le loro attività quotidiane all'interno della struttura ospedaliera.

DETTAGLI CLIENTE

IRCCS Ca' Grande Ospedale Maggiore Policlinico di Milano

SETTORE: Sanità

LOCALITÀ: Milano - Italia

UTENTI: Oltre 1 milione di pazienti l'anno, 3.600 dipendenti, 26 padiglioni

URL: www.policlinico.mi.it



Com.Tel è uno dei maggiori ICT System Integrator con la missione di progettare, implementare e supportare sistemi di comunicazione intelligenti end-to-end in grado di offrire ai Clienti una gamma completa di soluzioni innovative, efficienti e con un reale vantaggio competitivo.

Com.Tel è un'azienda Customer Centric che si avvale di un team di esperti certificati sulle principali tecnologie, una presenza su tutto il territorio e consolidate relazioni con i principali vendor leader del mercato delle telecomunicazioni.

Oltre alle 6 sedi direzionali e alle 10 sedi logistiche in Italia, Com.Tel vanta una rete di Partner attivi e certificati in grado di fornire servizi in 120 paesi nel Mondo.

Il tutto è orchestrato da un Help Desk e un NOC multilingua a copertura integrale h24 su 365 giorni.