

MITEL

Lösungen für das Gesundheitswesen

Dienstleistungen bei akuten Erkrankungen

Kommunikation für Mitarbeiter im Gesundheitswesen von zentraler Bedeutung. Für Mitarbeiter im Gesundheitswesen kann Kommunikation über Leben und Tod entscheiden. Mitel® ermöglicht Kommunikation in Echtzeit – sowohl patientennah als auch unterwegs.

Herausforderungen und Lösungen

1. Sie müssen patientennahe Services bereitstellen, Kosten und Komplexität einer herkömmlichen Sprachkommunikationsinfrastruktur stellen Sie jedoch vor ganz neue Herausforderungen.

Nutzen Sie Breitbandtechnologie, um Mitarbeiter zu unterstützen, die nicht vor Ort sind. Mitel bietet eines der besten Produkte für Breitbandtelefonie auf dem Markt. Warum? Weil es sich um Plug & Play-Technologie handelt. Die Bereitstellung der IP-Telefonielösung von Mitel ist genauso einfach, wie ein normales Telefon zuhause anzuschließen.

2. Sie müssen Ihre vorhandenen Immobilien besser nutzen und die Anzahl der verwalteten Gebäude reduzieren. Dabei müssen jedoch weiterhin genügend Mittel bereitgestellt werden, damit Mitarbeiter effizient arbeiten können.

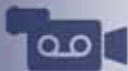
Lösen Sie Raumprobleme mit Kommunikationstools wie Hot Desking, mobilen Nebenstellen und IP-Telefonie, damit Ihre Mitarbeiter nicht an einen festen Arbeitsplatz gebunden sind.

3. Sie können Anrufe nicht sofort entgegennehmen. Dies hinterlässt einen negativen Eindruck in Hinblick auf Ihre sonstigen Leistungen.

Mitel bietet Anrufverwaltungstools zum effektiven Analysieren und Verwalten des Anrufverkehrs. Außerdem können Sie mit dem sprachgesteuerten Telefonbuch (Speech Enabled Directory) interne Routineanrufe automatisieren. Ersparen Sie Anrufern den Aufwand, sich Ruf- und Durchwahlnummern merken und wählen zu müssen, indem Anrufer lediglich den Namen der gewünschten Person oder Abteilung nennen, um verbunden zu werden.

4. Um ihre Arbeit effizient zu erledigen, müssen Ihre Mitarbeiter in Echtzeit kommunizieren. Verzögerungen bei der Beschaffung von Informationen können negative Folgen haben.

Ermöglichen Sie Mitarbeitern ortsunabhängige Kommunikation durch den Einsatz von IP DECT- und WiFi-Telefonie, Hot Desking, mobilen Nebenstellen und Breitbandtelefonie, damit ihre Kommunikation nicht an einen festen Arbeitsplatz gebunden ist.





5. Sie interessieren sich für die Vorteile von IP-Kommunikation, das vorhandene Telefonsystem muss jedoch trotz Investitionen in neue Technologien weiterverwendet werden.

Die Kommunikationsplattform von Mitel ist so konzipiert, dass sie mit den Telefonsystemen anderer Hersteller verwendet werden kann. Ziehen Sie den maximalen Nutzen aus Ihrem vorhandenen Telefonsystem, und erweitern Sie es mit der Mitel-Plattform um neue IP-Funktionalität.

6. Sie müssen dynamische Schulungen für Medizinstudenten unter realen Bedingungen abhalten.

Mitel vereinfacht Videokommunikation und Datenzusammenarbeit. Auf diese Weise werden Echtzeitschulungen für Medizinstudenten aus dem Krankenhaus, dem Behandlungsraum oder der Klinik ermöglicht, jedoch stets in einer sicheren Umgebung und ohne die Kosten und Nachteile herkömmlicher Videokonferenzen.

Innovative Kommunikationstools im Einsatz für Mitarbeiter im Gesundheitswesen

Mitarbeiter im Gesundheitswesen sitzen selten an einem Schreibtisch. Die meiste Zeit sind sie von Patient zu Patient unterwegs. Obwohl Telefone ein wichtiges Kommunikationsmedium darstellen, haben viele Mitarbeiter aufgrund der Einschränkungen herkömmlicher Telefonie Schwierigkeiten bei der Echtzeitkommunikation. Verzögerungen bei der Reaktion auf Patientenbedürfnisse und beim Zugriff auf wichtige Informationen können zu unnötigem Stress, sowohl bei Patienten als auch bei Mitarbeitern, führen.

Diese Zeiten sind vorbei

Mitel bietet Lösungen, um das Telefon unabhängig vom Schreibtisch zu machen und Mitarbeitern im Gesundheitswesen Echtzeitkommunikation zu ermöglichen. Gesundheitseinrichtungen können innovative Kommunikationstools nutzen, um neue Arbeitsmethoden zu fördern, die die patientennahe Erbringung von Leistungen gestatten.

Ortsunabhängiger Zugriff für Echtzeitkommunikations

Ermöglichen Sie Mitarbeitern ortsunabhängige Kommunikation durch den Einsatz von IP DECT- und WiFi-Telefonie, Softphones, Anwesenheitsverwaltung, Videokonferenzen, Hot Desking, mobilen Nebenstellen und Breitbandtelefonie, damit sie bei der Kommunikation nicht an einen festen Arbeitsplatz gebunden sind.

Bei der WiFi-Telefonie dient der Hörer nicht nur als Telefon, sondern lässt sich zur Verbesserung der Reaktionszeiten von Pflegepersonal in Schwesternrufsysteme integrieren. Da die Hörer außerdem bidirektionales Messaging unterstützen, können sie zur Fernüberwachung und -Steuerung von Geräten in einer Pflegeeinrichtung in Gebäude- und Verwaltungssysteme integriert werden.

Mit der Mobile Extension-Lösung für mobile Nebenstellen kann das herkömmliche Telefon eines Benutzers mit einem Mobil- oder WiFi- / IP DECT- Telefon parallel geschaltet werden. Bei Anwahl einer einzigen Nummer klingeln alle Geräte gleichzeitig, und der Benutzer kann den Anruf am nächstgelegenen Gerät entgegennehmen. Mobile Extension kann unabhängig vom Dienstanbieter und Gerätehersteller verwendet werden.

Die Lösung Mitel Unified Communications erweitert mit Anwesenheitsverwaltung, sicherem Instant Messaging, einem Softphone-Client, Unterstützung für Video- und Webkonferenzen sowie Wissensmanagement die Kommunikation über den PC. Mitel Unified Communications ermöglicht zur Unterstützung von Mitarbeitern, die viel unterwegs sind, virtuelle Kommunikation mithilfe von Tools zum Erstellen flexibler Schulungsumgebungen sowie zur Verbesserung der Diagnostik in der Notaufnahme. Auf diese Weise wird die Echtzeitkommunikation dort verbessert, wo es wirklich darauf ankommt.

In Bezug auf erweiterte Funktionen zur Unterstützung der Konvergenz von herkömmlicher und mobiler Kommunikation unterstützt Mitel geräteseitiges SIP, sodass WiFi- und SIP-fähige Mobilgeräte über die Mitel-Plattform betrieben werden können.

Verringern der Bettenknappheit

Der Informationsaustausch zwischen Stationen und Aufnahme / Entlassung ist häufig ein mühseliger Prozess. Fehlende Zugangspunkte führen zu Verzögerungen und Wartezeiten für Patienten.

Aus Kosten-, Platz- oder Sicherheitsgründen kann nicht überall ein PC bereitgestellt werden. Das Mitel Healthcare Dashboard befindet sich auf dem IP-Telefon und fungiert als Datenzugriffspunkt zum Abrufen und Übermitteln von Informationen zum Betriebsablauf. Der Zugriff auf Daten wie Rezeptionsanfragen, Gebäudeverwaltung, Kantine und Personal mit Rufbereitschaft erfolgt über das Telefon. Zur Verringerung der Bettenknappheit, d. h. beispielsweise zur zügigen Entlassung genesener Patienten, können Informationen an die Aufnahme / Entlassung übermittelt werden.

Vereinheitlichen der Kommunikation im Gesundheitswesen

Die Kommunikationsmöglichkeiten von Mitarbeitern im Gesundheitswesen werden häufig durch das Fehlen einer einheitlichen Kommunikationsinfrastruktur beeinträchtigt. Die Möglichkeiten sind je nach Standort unterschiedlich, d. h. Benutzern, die häufig den Standort wechseln, bietet sich kein konsistentes Bild.

Mitel überwindet die Herausforderungen der herkömmlichen Telefonie durch die Einführung von IP-Kommunikation und stellt konsistente Sprachkommunikation unabhängig vom Netzwerkstandort bereit. Über LAN, WAN, WiFi oder Breitband kann die Kommunikation auf den gesamten Umfang des Netzwerks ausgeweitet werden. Durch die Einbeziehung offener Standards ist die Lösung von Mitel in jeder Netzwerkinfrastruktur einsetzbar, um sicherzustellen, dass Sie unter den besten Netzwerkinfrastrukturangeboten wählen können.

Mit den IP-Kommunikationslösungen von Mitel können Dienstleister im Gesundheitswesen ihre Isolation durchbrechen und neue Methoden zur Zusammenarbeit schaffen. Die Breitbandtechnologie von Mitel verbindet Remote-Standorte wie Dialyseeinrichtungen, Hausarztpraxen und Heimarbeiter und bietet Benutzern dieselben Telefonfunktionen wie am Hauptstandort. Dank innovativer Mitel-Technologie ist für das System kein VPN erforderlich. Aus diesem Grund ist es einfach bereitzustellen und zu verwalten. Viele Gesundheitseinrichtungen betrachten Breitbandtelefonie von Mitel als elegantes Mittel zur Verwendung von Telefonie zu den entlegenen Gebieten wie Kliniken und Dialysemaßeinheiten.

Intelligent Migration

Für Organisationen, für die Kosten und Umfang eines Umstiegs auf IP-Kommunikation eine wichtige Rolle spielen, sind Mitel-Lösungen optimal geeignet. Diese Organisationen können ihr aktuelles Telefonsystem weiterverwenden und gleichzeitig mithilfe der Mitel-Plattform um neue Funktionen für IP-Kommunikation erweitern. Mitel bietet ein hohes Maß an Interoperabilität mit herkömmlichen TDM-Systemen, wie z. B. von Ericsson®, Nortel® und Siemens®. Auf diese Weise –steht dieselbe Funktionalität wie bei herkömmlichen Telefonsystemen zur Verfügung, und Organisationen müssen nicht auf Funktionen verzichten, auf die sie angewiesen sind.

Für Organisationen, in denen analoge Telefone eingesetzt werden, bietet Mitel eine Reihe von Optionen zur Unterstützung dieser Technologie.

Optimieren der Kommunikation mit den Patienten

Gesundheitsprobleme rufen bei Patienten und ihren Angehörigen häufig Besorgnis hervor. In Fragen von so persönlicher und heikler Natur erwarten sie, dass ihr Anruf sofort von jemandem entgegengenommen wird, der sich um ihr Problem kümmert, anstatt mehrfach durchgestellt zu werden oder zurückrufen zu müssen.

Ohne Tools zur Analyse des Anrufverkehrs besteht für Dienstleister im Gesundheitswesen die Gefahr, in Bezug auf die Annahme von Patientenanrufen einen schlechten Eindruck zu hinterlassen. Mitel bietet benutzerfreundliche Tools für Anrufverwaltung und Berichterstellung zur Analyse des Anrufverkehrs und zur effektiven Verwaltung von Patientenanrufen. Darüber hinaus können Organisationen durch SMS-Integration in die Contact Center-Verwaltungssoftware von Mitel Patienten über anstehende Termine informieren.

Durch das sprachgesteuerte Telefonbuch entfällt die Notwendigkeit zur Weiterleitung interner Anrufe über die Zentrale. Dank der Automatisierung von Routineanrufen können Mitarbeiter sich um komplexere Anfragen kümmern. So verbessern sich Reaktionszeit und Problemlösungsrate.



Die geeignete Lösung für Sie

Mitel arbeitet gemeinsam mit Kunden an der Entwicklung kreativer Lösungen für ihre individuellen Kommunikationsanforderungen. Mit Lösungen von Mitel kann Ihre Organisation Patienten exzellente Gesundheitsdienstleistungen zur Verfügung stellen, ohne das Budget zu sprengen.

Flexible Bereitstellung

Mitel ist stolz auf seinen reaktionsschnellen Supportservice. Als kundenorientierter Hersteller mit hoher Spezialisierung sind wir äußerst flexibel und können so maßgeschneiderte Lösungen für unsere Kunden bereitstellen.

Ansatz für Kundenbeziehungen

Mitel basiert auf einer Kultur der Gemeinschaft. Mitel-Mitarbeiter sind freundlich, offen und reaktionsschnell. Die Mitel-Kultur bleibt unverändert, während die Kommunikationsplattform von Mitel sich zur besten ihrer Klasse („Best of Breed“) entwickelt. Bei Mitel geht es um die Menschen und die Art und Weise ihrer Kommunikation.

Benutzerfreundlichkeit

Das Grundethos von Mitel ist es, die Benutzerfreundlichkeit für den Endanwender sicherzustellen. Mitel strebt nach Innovationen im Desktop-Bereich und sieht sich als Vorreiter bei der Entwicklung von Produktivitätstools, die Endanwendern sowohl Flexibilität als auch nahtlosen Zugang zu Kommunikation bieten.

Preis-Leistungs-Verhältnis

Mitel bietet bei seinen Produkten ein optimales Preis-Leistungs-Verhältnis und hat in Hinblick auf folgende Aspekte einige der betriebskostengünstigsten Modelle im Angebot:

- Konkurrenzfähiger Preis
- Integration in herkömmliche Systeme zum Schutz von Investitionen und Möglichkeit zur Wiederverwendung
- Unterstützung für Analogtechnologie
- „Best of Breed“-Optionen
- Preisneutrale SIP-Gerätelizenzen
- Möglichkeit zur Erweiterung ausgehend vom Gateway-System mit geringem bzw. ohne

- nennenswerten Bereitstellungsaufwand
- Flexible Bereitstellung – stark zentralisiert oder verteilt
- Netzwerkinteroperabilität – keine Beschränkung auf einen Anbieter
- Zentrale Verwaltung unabhängig von der Bereitstellungsoption
- Einfache Anwendungsbereitstellung und -unterstützung
- CO2-effiziente Technologie

Auswahl – „Best of Breed“-Partnerökosystem

Durch offene Standards werden die Auswahlmöglichkeiten für Endanwender maximiert, und es entsteht ein fairer, wettbewerbsorientierter Markt. HP Procurve Networking, Sun Microsystems und VMware® zählen zu den geschätzten strategischen Partnern, für deren Produkte Mitel bei der Entwicklung neuer Kommunikationstechnologie umfassende Integrationsbemühungen unternimmt.

Umweltschutz

Im Zeitalter des fortschreitenden Klimawandels muss den umweltbezogenen Auswirkungen der Informationstechnologie auf die Gesellschaft Beachtung geschenkt werden. Mitel ermöglicht Organisationen die Wiederverwendung vorhandener Systeme und unterstützt

die Reduzierung des CO2-Ausstoßes durch energieeffiziente Telefone. Darüber hinaus bietet Mitel Technologien zur Förderung neuer Arbeitsmethoden an, die einen starken positiven Einfluss auf die Reduzierung des CO2-Ausstoßes haben können.

| Hauptsitz | USA | Europa, Naher Osten, Afrika | Mittel-/Lateinamerika | Asien (pazifischer Raum) |
|--|--|--|--|--|
| Tel: +1(613) 592-2122 Fax: +1(613) 592-4784 | Tel: +1(480) 961-9000 Fax: +1(480) 961-1370 | Tel: +44(0)1291-430000 Fax: +44(0)1291-430400 | Tel: +1(613) 592-2122 Fax: +1(613) 592-7825 | Tel: +852 2508 9780 Fax: +852 2508 9232 |

www.mitel.com



Weitere Informationen zu unseren weltweiten Standorten finden Sie auf unserer Website unter www.mitel.com/offices

SIE ERHALTEN DIESES DOKUMENT AUSSCHLIESSLICH ZU INFORMATIONSZWECKEN. Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen sind nach Auffassung von Mitel zum Zeitpunkt der Veröffentlichung genau und können ohne Vorankündigung geändert werden. Mitel haftet nicht für Fehler oder Auslassungen in diesem Dokument und hat Ihnen gegenüber keine Verpflichtungen, die sich aus der Bereitstellung des Dokuments oder den darin enthaltenen Informationen ableiten.

M MITEL (Design) ist eine eingetragene Marke von Mitel Networks Corporation. Alle anderen Produkte und Dienste sind eingetragene Marken der jeweiligen Eigentümer.

© Copyright 2010, Mitel Networks Corporation. Alle Rechte vorbehalten.

GD 1137_5959 PN 51015485RB-GR