

Special Innovation

Zuverlässige Kommunikation

Der Arbeitskreis für Vorsorge- und Sozialmedizin setzt auf Telefonielösung von Nextira One und Alcatel-Lucent.

Sonja Gerstl

Seit mehr als 40 Jahren steht der in Vorarlberg ansässige Arbeitskreis für Vorsorge- und Sozialmedizin – kurz AKS – im Zeichen der Gesundheitsvorsorge. Einen weiteren Schwerpunkt bildet der Therapiebereich für Kinder und Erwachsene.

Bislang prägten den AKS eine Vielzahl an Telekommunikationslösungen, veraltete Telefonanlagen und unterschiedliche Rufnummern. Als Ziel wurde daher der Aufbau einer umfassenden neuen Telekommunikationslösung definiert, mit einheitlicher Administration des gesamten Telefonesystems für die rund 230 Mitarbeiter an 22 Standorten. Für die Realisierung beauftragte der AKS Nextira One. Das neue System sollte die Telekommunikationsinfrastruktur an allen Standorten homogenisieren sowie die bestehende Datenvernetzung auf Sprachübertragung erweitern. Durch offene, flexible Strukturen sollte das Netzwerk auf künftige Anforderungen



Gerade im Gesundheitsbereich ist es wichtig, wenn rasche Hilfe erfolgt. Eine zuverlässige Kommunikationsinfrastruktur gewährleistet das.

adaptierbar und zentral und eigenständig verwaltet sein.

Die größte Herausforderung stellte der Übergang vom alten auf das neue Telefonesystem für alle Standorte dar. Die Erreichbarkeit musste auch während der Einführung der neuen Infrastruktur zu hundert Prozent gewährleistet sein. Nextira One erneuerte und konsolidierte zunächst die vorhandenen Netzwerksysteme, um die Telekommunikationsinfrastruktur an allen Standorten zu vereinheit-

lichen. Zu Beginn wurde das Datennetzwerk auf Sprachapplikationen erweitert und die Server konsolidiert. Der nunmehr zentrale Server ermöglicht einheitliches Management und fasst die Administration der gesamten Telekommunikation in der Zentrale in Bregenz zusammen. Die Verfügbarkeit der Mitarbeiter wird auf Basis von Outlook-Termineinträgen dargestellt. Der Anrufer wird damit rasch und effektiv über Abwesenheiten und Wiederkehr des ge-

wünschten Gesprächspartners informiert.

Nützliche Applikationen

Die erneuerte einheitliche Endgeräteleine von Alcatel-Lucent für alle Mitarbeiter liefert Voice-over-IP-Telefonie über das Intranet des AKS und reduziert merklich Kosten. Eine besondere Arbeitserleichterung stellt die umfassende Unified Communications (UC)-Lösung dar, die den AKS auf den neuesten Stand der Technik bringt.

Die umfangreichen Unified-Messaging-Applikationen, basierend auf Outlook, sind in alle Windows-Applikationen nahtlos integriert. Die von Nextira One implementierte UC-Lösung ermöglicht Computer Telephony Integration (CTI), wodurch die Mitarbeiter direkt per Mausklick Anrufe tätigen können. Weiters werden Voice Mails als Standard-E-Mails in Outlook empfangen. Mithilfe von Advanced-Routing-Funktionen können die Rufe kalenderbasiert (Outlook) an das entsprechende Endgerät oder an die Vertretung weitergeleitet werden.

Oliver Kleboth, Leiter der Nextira-One-Vertriebsdirektion Vorarlberg: „Zuverlässige Kommunikation ist von größter Wichtigkeit, besonders wenn es um Gesundheitsfürsorge geht. Das Vertrauen, das uns der AKS für die Umsetzung dieses Projekts entgegengebracht hat, unterstreicht unsere Rolle als führender Integrator für VoIP-Telefonie und Unified Communications.“

www.alcatel-lucent.at

Informationsgewinn für Städter

Die Grazer Stadtverwaltung managt mehr als 50 Terabyte Daten via Business Intelligence.

Gerade in einer Stadtverwaltung ist es wichtig, Informationen einfach, schnell und aktuell auf Knopfdruck parat zu haben.

Die Stadt Graz hat sich deshalb im Rahmen einer umfangreichen Evaluierung für eine Business-Intelligence-Lösung von IBM Cognos entschieden, die kontinuierlich erweitert wird. Ausschlaggebend dafür waren Benutzerfreundlichkeit – auch für Nicht-Datenbank-Administratoren –, die raschen Einsatzmöglichkeiten auf bestehenden Datenquellen und die Flexibilität der Werkzeuge.

Prompte Analyse

Mehr als 50 Terabyte Daten speichert die kommunale Verwaltung in ihren zentralen Systemen. Die Herausforderung besteht darin, diese entsprechend aufbereitet zugänglich zu machen.

Heute wird Cognos in den unterschiedlichsten Bereichen eingesetzt und unterstützt unter anderem im Sozialbereich die Planung und das Controlling. Budgetzahlen und Fallzahlen aus den operativen Systemen sind sekunden- oder tagesaktuell verfügbar. Auch das Projekt „Sozialraumorientierung“ des Magistratsbereichs „Jugend und Familie“ wird von Cognos unterstützt. Die 17 Grazer Bezirke wurden hierbei in vier Sozialräume unterteilt und bieten die Leistungen der Jugendwohlfahrt jetzt dezentral an. Die Planung der Budgetierung, die Analysen der Fallzahlen einschließlich der räumlichen Zuordnung sind nunmehr möglich. Vergleichbare Projekte in Deutschland müssen sich mit Schätzungen begnügen. So etwa beanspruchte die Erstellung der Budgetvorschau im Jugendwohlfahrtsbereich früher eini-

ge Wochen Zeit. Jetzt steht die Info innerhalb von Sekunden zur Verfügung. Und das nicht nur für das Vorjahr, sondern für jeden beliebigen Zeitraum einschließlich einer Vorschau auf die nächsten zwölf Monate.

Auch die Bevölkerungsentwicklungen (Auswertungen von Altersjubilaren, Analysen der zu erwartenden Schuleinschreiber, Entwicklung der anwesenden Bevölkerung zu monatlichen Stichtagen nach diversen Sprengelzuteilungen) sowie generelle Wohnsitzentwicklungen (Anrainer/Wohnsitzinformationen, Entwicklungen der EU-Bürger in diversen Stadtbezirken, Gemeinderatswahlberechtigte ab 16 Jahren, Wahllokalkonzeption) werden über Cognos administriert.

Der Einsatz von Cognos in der Stadtverwaltung hat sich für Graz bewährt. Der Aufwand im Bereich Informationsgewinn-



Die Stadt Graz setzt bei ihrer Informationsverwaltung auf ein umfassendes Business-Intelligence-System. Fotos: Photos.com

nung hat sich massiv reduziert, viele Bereiche wurden neu erschlossen. Was früher mühsam von der IT ausgewertet werden musste, steht heute in kürzester Zeit aktuell, im gewünschten Format und bedarfsgerecht auch für Standardnutzer zur Verfügung. Für Planung und

Controlling sind aktuelle Zahlen jederzeit abrufbar, was eine effiziente, effektive Verwaltung unterstützt. Die Integration in die Microsoft-Office-Welt mit GO-Office sowie die Einbindung von Geoinformationen kompletieren das Gesamtangebot. www.ibm.at