

# CASERIS



# Referenzen

## Lebenswichtige Datenübertragung

### Unified-Messaging im Uniklinikum Aachen

Liebe Leserinnen, liebe Leser!

EKG-Daten, Laborwerte, Rezeptbestellungen: Für die Übertragung dieser unverzichtbaren Daten setzt das Uniklinikum Aachen auf die Unified-Messaging-Lösung CAESAR. Im Universitätsklinikum Aachen sind rund 6.000 Menschen beschäftigt, da spielt die Kommunikationsinfrastruktur eine entscheidende Rolle für die Qualität der Pflege und die Betreuung der Patienten.

In diesem Referenz-Bericht lesen Sie, wie die UMS-Lösung für das Uniklinikum Aachen aufgebaut ist und wie sie genutzt wird. Zudem liefert der Text den Beleg für die Zukunftsfähigkeit des Systems: Auch nach dem Wechsel der Groupware ist es in vollem Umfang im Einsatz.

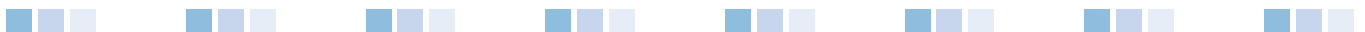


Viel Spaß beim Lesen!

Ihr

## Universitätsklinikum Aachen Das Projekt auf einen Blick

- PBX-Typen  
Alcatel OmniPCX Enterprise
- Unified-Communication-Komponenten  
CAESAR UMS
- User-Zahl  
aktuell 2500
- Groupware  
Microsoft Exchange
- Projektziele  
Migration des bestehenden UM-Systems von IBM Lotus Notes auf Microsoft Exchange im laufenden Betrieb
- Lösung und Umsetzung  
Austausch der Connectoren innerhalb des Systems bei laufendem Betrieb mit minimaler Ausfallzeit und ohne Nachrichten- oder Datenverlust
- Nutzen  
Weiternutzung des bestehenden Systems nach Umstellung auf Exchange ohne Umschulung der Mitarbeiter



## Lebenswichtige Datenübertragung

### Unified-Messaging im Uniklinikum Aachen

EKG-Daten, Laborwerte, Rezeptbestellungen: Für die Übertragung dieser unverzichtbaren Daten setzt das Uniklinikum Aachen auf die Unified-Messaging-Lösung CAESAR. Im Universitätsklinikum Aachen sind rund 6.000 Menschen beschäftigt, da spielt die Kommunikationsinfrastruktur eine entscheidende Rolle für die Qualität der Pflege und die Betreuung der Patienten.

Schon seit 2001 baut das Klinikum auf eine hochverfügbare, redundante CAESAR-Lösung zur Steuerung des Nachrichten-Verkehrs: Über den Unified-Messaging-Server werden Faxnachrichten, E-Mails, Voice-Mails und SMS empfangen, verteilt und versandt. Insgesamt sind über 2.500 Arbeitsplätze mit CAESAR UMS ausgestattet.



Im Universitätsklinikum Aachen arbeiten 6000 Mitarbeiter und 2.700 Studierende der medizinischen Fakultät der RWTH Aachen.

CAESAR hat sich über die Jahre als absolut zukunftsfähig erwiesen und sich mit der Kommunikationsinfrastruktur weiterentwickelt. „Zu Beginn der Zusammenarbeit mit CASERIS nutzten wir Lotus Notes als Groupware-System. Mit den Jahren ist dies veraltet, 2007 standen wir dann vor der Entscheidung: Updaten oder Umrüsten? Wir haben uns für

die Umrüstung auf Exchange entschieden, da diese Lösung finanziell attraktiver war und zudem eine bessere Integration in die bestehende Office-Landschaft ermöglichte. Nicht zuletzt ist dadurch auch die Synchronisation mit mobilen Endgeräten stark vereinfacht. Mit der CAESAR-Lösung waren und sind wir sehr zufrieden, deshalb war für uns klar: Wenn wir mit unserer Groupware umziehen, dann kommt CAESAR mit!“, so IT-Direktor Volker Lowitsch vom Aachener Uniklinikum.

Ausfallsichere Systemarchitektur  
durch Hochverfügbarkeit

Gesagt, getan: 2007 startete das Migrationsprojekt. Das Konzept beinhaltete die Umrüstung zweier identischer hochverfügbarer Unified-Messaging-Systeme an zwei verschiedenen Standorten bei laufendem Betrieb von IBM Lotus Notes auf Exchange. Diese sind über jeweils eine S2M-Karte mit 30 Kanälen an die TK-Knotenpunkte angeschlossen. Bei technischen oder physischen Störungen sowie Ausfällen kann der gesamte Traffic also unmittelbar und unmerklich über die Zweitanlage abgewickelt werden. Beide UMS-Server nutzen eine zentrale Datenbank, welche auf einem NAS



Die Optik des Hauptgebäudes der Uniklinik ist markant: Sichtbare Gebäudetechnik, in Verbindung mit der ebenfalls sichtbaren Struktur einer Stahlbetonskelettbauweise prägen die Fassade. Das Klinikum steht als „bedeutendstes Zeugnis der High-Tech-Architektur in Deutschland“ seit Ende November 2008 unter Denkmalschutz.

# CAESAR® - The World of Unified Communication

abgelegt ist. Das System funktioniert gut: „Der momentane Cluster-Betrieb hat sich als sehr stabil und ausfallsicher erwiesen“, so IT-Direktor Volker Lowitsch.

## Weniger Aufwand bei verbessertem Informationsfluß

Die Kommunikationslösung ist angeschlossen an SAP und das Exchange-System. So können die Mitarbeiter aus Einkauf und Logistik direkt aus SAP Faxe, Aufträge und Bestätigungen versenden und Änderungen über wenige Klicks in nur einer Oberfläche einpflegen. „Der Vorteil liegt auf der Hand: Weniger Aufwand bei verbessertem Informationsfluß“, bringt Lowitsch die Benefits auf den Punkt.

Die eingehenden Faxnachrichten, E-Mails, Voice-Mails und SMS können direkt in der gewohnten Outlook-Umgebung empfangen, bearbeitet, erstellt und versandt werden. Das sorgt für eine hohe Akzeptanz für die Lösung seitens der Mitarbeiter. Die entstandene Support- und Kostenersparnis sind deutlich zu spüren: „Bei Inbetriebnahme der UMS-Lösung wurde die Anzahl der physikalischen Verkabelungen und aktiven Ports in der TK-Anlage drastisch reduziert: Beispielsweise wurden etwa 300 analoge Anrufbeantworter außer Betrieb genommen, ähnlich sieht es bei den Fax-Geräten aus“, freut sich IT-Direktor Volker Lowitsch.

## Lebenswichtige Datenübertragung: CAESAR in der Notaufnahme

An die Unified-Messaging-Konstellation sind mehrere Multifunktionsdrucker mittels Printconnector angeschlossen. Die Drucker sind teilweise mit RFID-Authentifizierung ausgestattet: Mitarbeiter müssen sich am Drucker mittels Chip ausweisen, so kann sichergestellt werden, dass Druckunterlagen nicht in falsche

Hände gelangen.

An einigen Stellen im Klinikum gibt es ein besonders hohes Aufkommen an Faxnachrichten, beispielsweise in der Klinik-Küche oder in der Apotheke. „An diesen Stellen wurde ein automatischer Massen-Fax-Ausdruck für Dokumente eingerichtet. So werden Essens- und Medikamentenbestellungen direkt gedruckt und liegen zur Weiterbearbeitung physisch vor“, erklärt IT-Direktor Volker Lowitsch die Vorteile des Systems.

Auch in der Notaufnahme kommt der automatische Fauxdruck zum Einsatz: Der mobile Rettungsdienst schickt EKG-Daten per Fax. Über den CAESAR-Server werden diese geroutet und an den Notaufnahme-Drucker zwecks automatischem Fax-Druck weitergeleitet. So liegen lebenswichtige Informationen schon vor, bevor ein Patient eingeliefert wird und das Notaufnahme-Team kann entsprechende Vorbereitungen treffen. Zudem erfolgt der Befund-Versand aus dem Labor-Informationssystem automatisch über CAESAR.



IT-Direktor Volker Lowitsch: „Verkaufsargumente wie die Zukunftsfähigkeit, die uns 2001 überzeugt haben, kommen heute zum Tragen. Wir sind auch nach über einem Jahrzehnt CAESAR sehr zufrieden und werden unser System ausbauen.“

Der SMS-Dienst wird rege genutzt. „Es kommt gelegentlich vor, dass sich Termine für Untersuchungen relativ kurzfristig verschieben weil wir unsere Planung aufgrund von



2011 wurde ein neuer Hubschrauber-Landeplatz in Betrieb genommen, dieser prägt das Außenbild des Klinikums. Von der Landeplattform in etwa 15 m Höhe können Patienten nun ohne Zuhilfenahme sekundärer Transportmittel über einen Schrägaufzug direkt in die Notaufnahme transportiert werden.



# CAESAR® - The World of Unified Communication

Notfällen ändern müssen. Damit Patienten mit Termin nicht unnötig lange warten müssen, nutzen wir die SMS-Funktion des UMS-Clients: Die Verschiebung ist über die Tastatur schnell eingetippt und versandt. Wir schätzen diese Funktion sehr und unsere Patienten sind froh, wenn sie vor Ort keine Überraschungen erleben“, so eine Mitarbeiterin aus der Radiologie.

Michael Jügel aus dem Geschäftsbereich IT-Service Management sieht auch bei der Systemverwaltung viele Vorteile: „Besonders schätzen wir an der CAESAR-Lösung die zentrale Administration. Der IT-Support kann sowohl die konfigurierten Userdaten zentral einsehen als auch via Remote-Sitzung direkt auf dem

Desktop des Users helfen.“  
Zukunftsfähiges System

„Wir haben uns vor nunmehr 10 Jahren für die CAESAR-Lösung entschieden. Die Technik hat im vergangenen Jahrzehnt Quantensprünge gemacht – und CAESAR auch. Verkaufsargumente wie die Zukunftsfähigkeit, die uns damals überzeugt haben, kommen heute zum Tragen. Wir sind auch nach über einem Jahrzehnt CAESAR sehr zufrieden mit der Lösung und werden unser System weiter ausbauen.“ Und wie geht es weiter? IT-Direktor Volker Lowitsch: „Zukünftig möchten wir die CTI-Funktionalität im UK Aachen einführen. Wir beabsichtigen bestimmte Arbeitsplätze via CTI an

die TK-Welt anzukoppeln, um von der direkten Anrufererkennung zu profitieren und Störungen direkt zu identifizieren. Das unterstützt uns in der Verwaltung enorm, aber vor allem profitiert eine Gruppe von der gesteigerten Kommunikations-effizienz: Unsere Patienten!“

Sie möchten mehr über dieses Projekt erfahren oder haben eine ähnlich komplexe Herausforderung? Dann melden Sie sich bei uns unter [vertrieb@caseris.de](mailto:vertrieb@caseris.de) oder telefonisch 02402 7654-321. Gerne entwickeln wir gemeinsam mit Ihnen Ihre individuelle Lösung.

Weitere Referenzberichte unter:  
[www.caseris.de/referenzen](http://www.caseris.de/referenzen)

## Impressum

**CASERIS**  
■ ■ ■ Unified Communication

CASERIS GmbH  
Stefan Preuß, Geschäftsführer  
Am Birkenfeld 1-3  
52222 Stolberg  
V.i.S.d.P.: Jutta Doeinck

Kontakt:  
Telefon: +49 2402 7654 321  
Fax: +49 2402 7654 567  
E-Mail: [info@caseris.de](mailto:info@caseris.de)  
Web: <http://www.caseris.de>

Änderungen jederzeit, auch ohne Vorankündigung, vorbehalten. Alle aufgeführten Produkt- und Markennamen sind Eigentum der entsprechenden Herstellerfirmen.

© Copyright CASERIS GmbH 2012 – Alle Rechte vorbehalten.

