



Parceiros no Projeto



Cliente: Hospital 9 de Julho S.A.

Projeto: Telefonia / Radio Enlace ponto-a-ponto 5,4~5,8 Ghz

Sobre o Hospital 9 de Julho

HOSPITAL
NOVE
DE JULHO

Fundado em 1955, em São Paulo, o Hospital 9 de Julho é uma das mais importantes instituições privadas de saúde do país. Com cerca de 1,5 mil colaboradores e 4 mil médicos cadastrados, o complexo hospitalar possui 310 leitos, sendo 70 leitos nas Unidades de Terapia Intensiva (UTI), além de um Centro Cirúrgico com capacidade para até 14 cirurgias simultâneas. Seu Pronto-Socorro é especializado no atendimento de traumas e situações de alta complexidade. Referência em medicina de alta complexidade, o Hospital 9 de Julho tem focado seus investimentos no atendimento de traumas e na criação de Centros de Especialidades (Oncologia, Dor e Neurocirurgia Funcional, Gastroenterologia, Rim, Medicina do Exercício e do Esporte e Núcleo de Diabetes).

Sobre o Projeto

Necessidade

Utilizar os recursos de telefonia nas aplicações de hotelaria para melhorar a qualidade no atendimento ao paciente de forma homogênea e integrada com as demais aplicações específicas de ERP e CRM adquiridas pelo Hospital.

Desafios

- Integrar o Pabx ao ERP hospitalar
- Fornecer um Middleware para integrar PABX x ERP
- Implantar um Call Center focado no atendimento ao paciente
- Atender os níveis críticos de SLA necessários num ambiente hospitalar
- Causar o mínimo impacto para o usuário durante a migração
- Atender a demanda por telefonia também nas clínicas e laboratórios constituídos em prédios periféricos a sede do hospital
- Prover Enlaces de Radios entre a sede do hospital e as clínicas/lab
- Adotar uma solução híbrida, escalonável e com suporte a redes tecnologia NGN (Next Generation Network)
- Redução de custos com telefonia (DDD, local, DDI e móvel)

Solução Telefonia

- Plataforma Pabx Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise
- Arquitetura do tipo Call Server (Servidor de Chamadas) x Media Gateway (Centrais Periféricas)
- Suporte a Tecnologia NGN - Pabx integrado a VLAN / WLAN
- Call Center com 25 Posições de Atendimento e 2 Supervisores
- Interligação entre os sites via Radio Enlace Rad e Alvarion
- Gestão Unificada dos alarmes e configurações de todos os sites
- SLA (Service Level Agreement) que define os prazos de atendimento máximos para restabelecimento operacional dos sistemas em casos de pane

Solução Radio Enlace 5,4~5,8Ghz

- Enlace de Radio 5,4 - 5,8 Ghz RAD (17 Mbps - Throughput)
- Enlace de Radio 5,4 - 5,8 Ghz Alvarion (100 Mbps - Throughput)
- SLA (Service Level Agreement) que define os prazos de atendimento máximos para restabelecimento operacional dos sistemas em casos de pane

Resumo



Diante da demanda por Voz, Dados e Transmissão apresentada pelo H9J, a Ibitec apresentou uma solução na modalidade de Serviços para fornecer os ativos necessários para modernizar as instalações do Hospital colocando-o na vanguarda das soluções de tecnologia voltada para o segmento junto aos grandes hospitais do País.

No ambiente de Telefonia foi instalado na sede do H9J um sistema Pabx (Call Server) da Alcatel-Lucent modelo Omni PCX Enterprise hoje com 1.200 ramais ativos e nas suas unidades ambulatoriais e clínicas foram implantadas centrais Pabx de menor porte que operam como equipamentos remotos ao Call Server e, por esta arquitetura, é possível gerenciar todos os eventos das unidades remotas.

A integração entre o Pabx Alcatel-Lucent e o ERP da MV Sistemas utilizado pelo H9J foi realizada pela Ibitec através da implantação de um Middleware capaz de realizar a interação entre os ambientes de telefonia e gerência clínica/financeira. Ainda na sede do H9J, foi implantado o Call Center da Alcatel-Lucent com 25 PA (posições de atendimento) ativas e gerenciadas por 2 supervisores. Este ambiente de Call Center está segmentado para atender 2 operações de extrema importância na rotina do Hospital: agendamento de consultas e corpo clínico. Em paralelo ao sistema de Call Center, a Ibitec implantou uma solução de Gravação das ligações deste ambiente de atendimento para aumentar a segurança e qualidade no serviço prestado pelos atendentes.



Para interligar o H9J a 2 sites ambulatoriais e clínicos instalados nas suas imediações, a Ibitec implantou 2 enlaces de radio na faixa de 5,4-5,8 Ghz dos fabricantes Rad Data Communications e Alvarion.

Através de um estudo de viabilidade e site survey, conseguiu-se dimensionar o projeto de forma a aproveitar ao máximo os recursos e banda dos equipamentos. Hoje os enlaces em operação são responsáveis pelo tráfego de Voz e Dados entre a sede do H9J e seus 2 sites periféricos.

IBITEC Telecomunicações Ltda
São Paulo - SP
F. +55 11 2628-1799
E. comercial@ibitec.com.br
H. www.ibitec.com.br

