

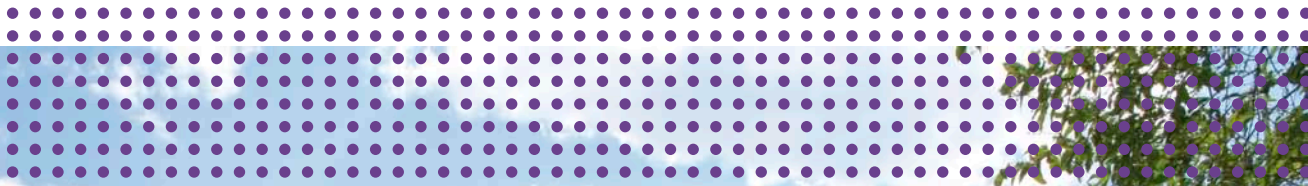


Case study • Sairaalat ja terveydenhuolto

Alcatel • Lucent 

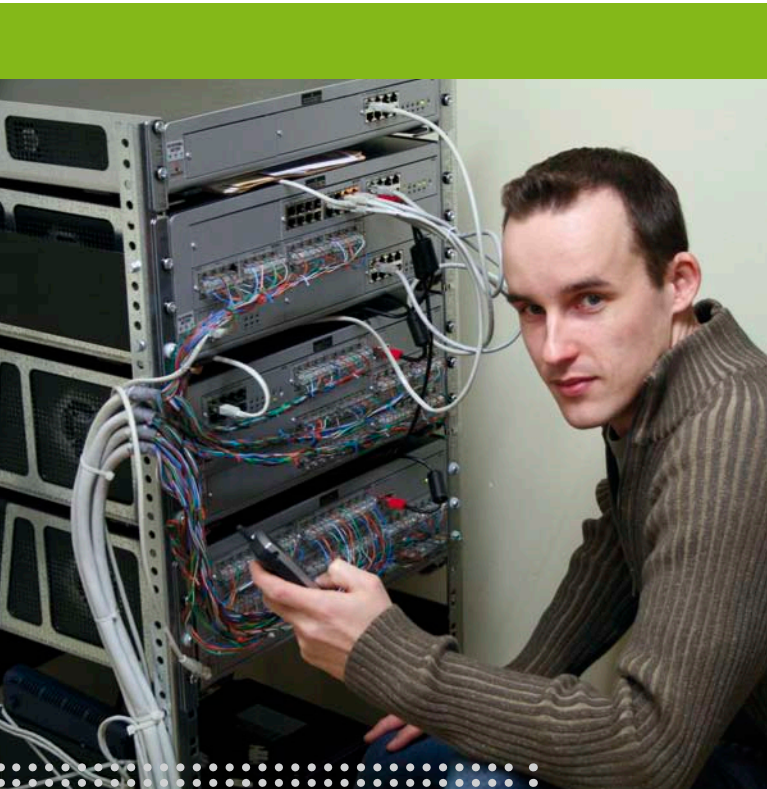
REUMALIITON

JÄSENET SAAVAT HENKILÖKOHTAISTA JA TÄSMÄLLISTÄ PALVELUA



 **SUOMEN REUMALIITTO RY.**

Suomen Reumaliitto toimii reumasairaiden sekä muiden tuki- ja liikuntaelinsairaiden puolestapuhujana. Vuonna 1947 toimintansa aloittanut liitto tarjoaa jäsenilleen kuntoutus- ja virkistyskursseja, valvoo sairastuneiden oikeuksia sekä pyrkii tukemaan sairastuneiden elämäntilannetta vaikuttamalla palveluihin ja elinoloihin. Tänä päivänä liittoon kuuluu 173 jäsenyhdistystä, joissa on yhteensä noin 53 000 jäsentä.



HAASTEET

- Perinteinen, vanhan sukupolven puhelinvaihte oli tullut käyttöikänsä päähän
- Haluttiin operaattorista riippumaton puhelinjärjestelmä

RATKAISUT

- Alcatel-Lucent **OmniPCX** Enterprise -puhepalvelin
- Vaihteenhallinta- ja raportointiohjelma **OmniVista** 4760
- D-Gaten kattava ja monipuolinen palvelukonsepti

HYÖDYT

- Kustannustehokas kokonaisratkaisu
- Helppokäyttöinen ja käyttäjänsä opastava Alcatel-Lucent -puhelin
- Lisää toimintoja, esimerkiksi numeron näyttö ruudulla
- Mahdollisuus puhepalvelimen päivittämiseen ja ohjelmien lisäämiseen tarpeiden mukaan
- D-Gaten kokonaisvaltainen palvelu

Reumaliiton keskeisenä tehtävänä on tukea jäsenyhdistysten toimintaa. Puhelin on Reumaliiton tiiviissä toiminnassa arjen tärkein työväline. Liiton keskus toimisto sijaitsee Helsingissä, mutta puhelimen päävaihte on Kangasalla kuntoutumiskeskus Apilassa. Sisäiset puhelut Helsingin ja Kangasalan välillä kulkevat datayhteyttä pitkin maksuttomina internetpuheluina (VoIP).

Liiton puhelinjärjestelmän tullessa käyttöikänsä päähän Alcatel-Lucentin yhteistyökumppani D-Gate kartoitti tarpeet, hoiti kilpailutuksen ja huolehti puhepalvelimen nykyaikaistamisesta. Alcatel-Lucentin **OmniPCX** Enterprise puhepalvelin takaa sujuvan yhteydenpidon tulevaisuuden päivittymahdollisuuksineen.

– Monialaiselle henkilökunnalle puhelin on tärkeä työväline. Asiakkaillemme on hyvin tärkeää, että asiakassihteerit ja muu henkilökunta ovat aina tavoitettavissa. Kaikkein henkilökohtaisinta asiakaspalvelua pystytään tarjoamaan puhelimen välityksellä, toteaa Reumaliiton järjestelmäasiantuntija Jari Valkeejärvi.

D-GATE TOIMII ASIAKKAAN PUOLESTA

Reumaliitolla oli aikaisemmin käytössään perinteinen, operaattoririippuvainen vanhan sukupolven puhelinvaihte, joka haluttiin nykyaikaistaa vastaamaan paremmin tämän päivän ja tulevaisuuden tarpeita. Samalla vanhan järjestelmän turhat kustannukset ja ylimääräiset liittymät haluttiin kitkeä pois.

– Aikaisemmin käytössämme ollut puhelinvaihtejärjestelmä alkoi olla elinkaarensa lopulla ja vanha tekniikka aiheutti turhia kustannuksia. Halusimme nykyaikaistaa olemassa olevan tekniikan ja saada käyttöömmme operaattorista riippumattoman teleratkaisun, sanoo Valkeejärvi.

Apua sopivan puheratkaisun löytämiseen Reumaliitto sai Alcatel-Lucentin yhteistyökumppanilta D-Gatelta. D-Gate toimii asiakkaan sekä laitevalmistajien ja operaattoreiden välisenä kumppanina tarjoamalla asiakkailleen kattavia tele- ja dataratkaisuja.

– Päädyimme yhteistyöhön D-Gaten kanssa kokonaisvaltaisen palvelukonseptin johdosta: meidän ei tarvinnut käyttää puhelinjärjestelmän uusimiseen omia resurssejamme. D-Gate kartoitti tarpeemme, hoiti kilpailutuksen sekä päivitti sähköpostit ja internet-yhteydet, Valkeejärvi kertoo.

– Yhteistyö D-Gaten kanssa on sujunut hyvin ja olemme olleet erittäin tyytyväisiä. Asiakaspalvelusta saa tarvittaessa nopeasti apua, palvelu on toimivaa ja vasteajat kunnossa.



”Monialaiselle henkilökunnalle puhelin on tärkeä työväline: puheviestintä on usein parasta jäsenpalvelua esimerkiksi kuntoutukseen kutsuttaessa.”

Jari Valkeejärvi,
Reumaliiton järjestelmäasiantuntija

ETUNA HALLINNOITAVUUS JA HELPOUS

Reumaliitolla on nyt käytössä moderni IP-pohjainen **OmniPCX** Enterprise -puhepalvelin, joka IP-puhelintekniikan avulla mahdollistaa internetpohjaiset puheratkaisut. Lisäksi liiton käyttöön asennettiin vaihteenhallinta- ja raportointiohjelma **OmniVista 4760**, joka helpottaa vaihteenhoitajan työtä ja mahdollistaa ohjelmiston muutosten tekemisen itse liiton toimistolta käsin.

– Etuna aikaisempaan verrattuna on uuden järjestelmän hallinnoitavuus itse. Tarvittavat muutokset järjestelmään voi tehdä tehokkaasti itse ilman hankalia soittoja operaattorin tukeen, toteaa Valkeejärvi.

Monipuolinen puhelinpalvelu helpottaa työntekoa, mutta laitteen on oltava aina helppokäyttöinen. Alcatel-Lucentin käyttäjäystävälliset puhelinkoneet ovat vaivattomia käyttää ja opastavat tarvittaessa käyttäjiänsä teksti- ja äänitiedottein.

– Uudessa järjestelmässä perustoiminnot ovat helpompia ja esimerkiksi puhelun yhdistäminen on yksinkertaisempaa. Kaikilla on mahdollisuus nähdä soittajan numero ruudulla, jolloin esimerkiksi viereisestä huoneesta tulevaan puheluun ei tarvitse vastata niin virallisesti, sanoo Valkeejärvi.

TULEVAISUUDEN OMINAISUUKSIA PÄIVITYSTEN AVULLA

Moderni IP-puhepalvelin on kuin mikä tahansa palvelin, jota voidaan päivittää ja ohjelmoida yrityksen tai yhteisön tarpeiden mukaan. Siihen voidaan helposti lisätä uusia palveluja ja ohjelmistoihin on mahdollista tehdä päivityksiä ilman, että itse puhelinkoneita tarvitsee uusia.

– Uuden järjestelmän käyttöönotto on aina iso muutos ja kestää aikansa ennen kuin kaikkia toimintoja opitaan hyödyntämään. Seuraavaksi olemme ottamassa käyttöön kustannustehokkaat gsm-reitittimet, jotka yhdistävät puhelut puhelinvaihteesta suoraan matkapuhelinverkkoon ja lankaverkon kallis veloitus jää pois, Valkeejärvi sanoo.



D-GATE

BUSINESS PARTNER INFO

D-Gate on ammattitaitoinen ja luotettava kumppani asiakkaan viestintäratkaisuihin. Vuonna 2005 perustettu yritys on erikoistunut tuottamaan televiestinnän ratkaisuja erityisesti PK-sektorille sekä yhteisöille, ja toimii eri operaattoreiden edustajana räätälöiden

jokaiselle asiakkaalle kustannustehokkaimman televiestinnän paketin. D-Gate on palkittu vuosina 2006 ja 2007 Alcatel-Lucentin parhaana pk-sektorin televiestintäratkaisuiden myyjänä Pohjoismaiden ja Baltian alueella.



www.alcatel-lucent.com

Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent, the Alcatel-Lucent logo are trademarks of Alcatel-Lucent. All other trademarks are the property of their respective owners. Alcatel-Lucent assumes no responsibility for the accuracy of the information presented, which is subject to change without notice. Pictures: Alcatel-Lucent – Design: Living Stone – Content: Living Stone 02/2008 – All rights reserved © 2008 Alcatel-Lucent.

Alcatel • Lucent 