

# HIS-IZZ HOSPITALS

„message master® Enterprise Alert bietet alle Benachrichtigungs- und Zentralisierungsfunktionen, die wir benötigen.“

Daniel Brocken, Prevention Advisor bei HIS-IZZ Hospitals



## Kundenhintergrund

Unter dem Namen HIS-IZZ Hospitals haben sich fünf Krankenhäuser mit elf Einrichtungen in der Region Brüssel zusammengeschlossen, darunter Spezialkliniken für Pädiatrie und Onkologie. Insgesamt verfügt die Gruppe über 2.461 Betten, verzeichnet pro Jahr 121.000 Einweisungen, 673.000 Betten-Belegungen und mehr als 1 Million Patientenentlassungen.

## Die Herausforderung

Die vier Krankenhäuser der Gruppe HIS-IZZ setzten verschiedene Monitoring-Lösungen zur Systemüberwachung ein. Vor der Implementierung von message master® Enterprise Alert schickte das jeweilige Monitoring-System eine Nachricht an die Pager des technischen Supports, die allerdings auf maximal 16 Zeichen Länge begrenzt war. Deshalb musste HIS-IZZ Hospitals einen Code aus komplizierten Abkürzungen nutzen, um die Art des Problems und die Quelle zu beschreiben.

Die Mitarbeiter mussten einen Etagenplan des Krankenhauses konsultieren, um genau feststellen zu können, wo sich die Quelle des Problems befindet. Dieser Ablauf war sehr zeitintensiv und Störungen im Betriebsablauf waren nicht ausgeschlossen.

Das analoge Telefonsystem hatten HIS-IZZ Hospitals bereits um Internet-Telefonie erweitert. Dieses ließ sich allerdings nicht mit den Pägern integrieren. HIS-IZZ Hospitals suchten daher nach einer optimalen Lösung für ihr Alarmierungsmanagement.

## Derdack Produkt

HIS-IZZ Hospitals hat message master® Enterprise Alert als zentrale Benachrichtigungsplattform integriert.

## Wie das Produkt eingesetzt wird

- Implementierung einer zentralen Benachrichtigungsplattform:

Vor der Implementierung von message master® Enterprise Alert benutzte jedes Krankenhaus sein eigenes Überwachungssystem. Nun verbindet sich message master® Enterprise Alert mit den Systemen Bemac Diana II, Bemac MP80, Siemens Algorex und VLV. Wenn ein kritischer Vorfall entdeckt wird, beispielsweise ein Feueralarm, erhält der message master® Enterprise Alert-Server sofort eine E-Mail. Die Software analysiert den Inhalt der Nachricht und bestimmt Art und Ort des Vorfalls. Anschließend schickt das System eine SMS an das Team der Haustechnik, das für das jeweilige Gebäude zuständig ist. Da die Krankenhäuser auf 24x7 Basis arbeiten, verwaltet message master® Enterprise Alert die Schichtpläne der Mitarbeiter, um sicherzustellen, dass Alarmer – unabhängig vom Tag und von der Uhrzeit - an die richtigen Teammitglieder zugestellt werden.

- Umfassendes Backup und Belastbarkeit: Der Derdack-Partner M2MCOM implementierte zwei message master® Enterprise Alert-Server bei HIS-IZZ, von denen jeder als zentrale Benachrichtigungsplattform für zwei Krankenhäuser fungiert. Außerdem dient jeder Server als Backup für den jeweils anderen, so dass bei Problemen nahtlos von einem auf das andere System umgeschaltet werden kann. Auf diese Weise ist die

## Kunde:

HIS-IZZ Hospitals, Belgien

## Branche:

Gesundheitswesen

## Derdack Produkt:

message master® Enterprise Alert

## Herausforderung:

HIS-IZZ Hospitals suchten eine Software, die:

- das Risiko von Betriebsunterbrechungen minimiert
- das Pagersystem ablöst
- sich mit verschiedenen Systemen integriert

## Kundenvorteile:

HIS-IZZ Hospitals profitieren nun u. a. von:

- einem effektiveren Alarmierungsmanagement
- einem geringeren Risiko von Betriebsausfällen
- der Rationalisierung von Systemen und Senkung der Betriebskosten
- verbesserter Patientenversorgung



## „message master® Enterprise Alert bietet alle Benachrichtigungs- und Zentralisierungsfunktionen, die wir benötigen.“

Daniel Brocken, Prevention Advisor bei HIS-IZZ Hospitals



kontinuierliche Systemüberwachung gesichert.

message master® Enterprise Alert wickelt auch die Benachrichtigungen für weniger kritische Ereignisse ab, beispielsweise Meldungen über offen stehende Feuerschutztüren oder nicht ordnungsgemäß funktionierende Rauchmelder. Die Software schickt dann eine Nachricht an das zuständige Team des technischen Supports.

### Erzielte Kundenvorteile

Daniel Brocken, Prevention Advisor bei HIS-IZZ Hospitals, kommentiert: „Aufgrund der intelligenten Übersetzung der Abkürzungen durch message master® Enterprise Alert können wir jetzt mehr Details übermitteln. Das Projekt war ein großer Erfolg und wir prüfen derzeit, welche anderen technischen Systeme wir noch mit Enterprise Alert verbinden können. Wir haben vorher mit einem Paging-System gearbeitet, aber dann

festgestellt, dass message master® Enterprise Alert alle Benachrichtigungs- und Zentralisierungsfunktionen bietet, die wir benötigen. Jetzt haben wir die Alarmierungen besser unter Kontrolle und das Risiko von Betriebsausfällen gesenkt. Außerdem muss unser Personal nicht mehr zwei Geräte - den Pager und das Mobiltelefon - dabei haben. Darüber hinaus sind die Kosten für die Systemüberwachung gesunken, unter anderem aufgrund der niedrigen Wartungskosten für message master® Enterprise Alert.“

**Derdack GmbH · Friedrich-Ebert-Strasse 8 · 14467 Potsdam, Deutschland**  
**Telefon +49 331 29878-0 · Fax +49 331 29878-22 · [www.derdack.de](http://www.derdack.de)**

**Derdack ist ein unabhängiger Softwarehersteller und bietet Plattformen für mobiles Messaging und Software für Benachrichtigungen und Alarmierungen an. Deraldacks Produkte bieten Kunden unübertroffene Möglichkeiten zur Innovation von mobilen Diensten und für die Verbesserung der Kontinuität von Geschäftsprozessen. Deraldack ist für seine intuitive und inspirierende Software bekannt und hat Kunden in über 50 Ländern weltweit.**

© DERDACK GMBH. ALLE RECHTE VORBEHALTEN. DIESES DOKUMENT DIENT NUR ZU INFORMATIONSZWECKEN. DERDACK GMBH ÜBERNIMMT AUFGRUND DIESES DOKUMENTS WEDER EXPLIZIT NOCH IMPLIZIT GARANTIE. MESSAGE MASTER IST EIN REGISTRIERTES WARENZEICHEN DER DERDACK GMBH IN DER EU, DEN USA UND IN ANDEREN LÄNDERN. BEI DEN IN DIESEM DOKUMENT ERWÄHNTEN NAMEN VON UNTERNEHMEN UND PRODUKTEN KANN ES SICH UM EINGETRAGENE WARENZEICHEN DER JEWEILIGEN INHABER HANDELN. [WWW.DERDACK.DE](http://WWW.DERDACK.DE)

© 2009 DERDACK GMBH

### Kunde:

HIS-IZZ Hospitals, Belgien

### Branche:

Gesundheitswesen

### Derdack Produkt:

message master® Enterprise Alert

### Herausforderung:

HIS-IZZ Hospitals suchten eine Software, die:

- das Risiko von Betriebsunterbrechungen minimiert
- das Pagersystem ablöst
- sich mit verschiedenen Systemen integriert

### Kundenvorteile:

HIS-IZZ Hospitals profitieren nun u. a. von:

- einem effektiveren Alarmierungsmanagement
- einem geringeren Risiko von Betriebsausfällen
- der Rationalisierung von Systemen und Senkung der Betriebskosten
- verbesserter Patientenversorgung

