



# Triaplus AG

Offene Kommunikationsplattform mit Alarmierung bietet moderne Telefonie, effizientere Prozesse und höhere Mitarbeitersicherheit

tria  
plus

Integrierte Psychiatrie  
Uri, Schwyz und Zug

**Kundenreferenz**  
Triaplus AG

BRANCHE: GESUNDHEITSWESEN  
INSTALLATION: 2021/2022

LAND: SCHWEIZ  
ANZAHL DER NUTZER: 550

UNTERNEHMEN:  
TRIAPLUS AG

Alcatel • Lucent   
Enterprise

Telekommunikation mit Alarmierung ist für die Triaplust AG ein elementarer Faktor für optimale Arbeitsprozesse und für die Sicherheit ihres Teams und ihrer Klienten. Da die bestehenden Systeme ihr «End of Life» erreicht hatten, wurde eine Erneuerung der technischen Infrastruktur notwendig. Die UMB implementierte eine offene Plattform mit mobiler DECT-Kommunikation, Unified Communications und massgeschneiderter Alarmierung.

## Unternehmen

Die Triaplust AG vereint die psychiatrische Grundversorgung für Erwachsene, Kinder und Jugendliche in den Kantonen Uri, Schwyz und Zug. Sie bietet über die Kantonsgrenzen hinweg eine koordinierte ambulante, teilstationäre und stationäre Behandlung. Ihre Angebote, die sich mit insgesamt sieben Standorten über das gesamte Konkordatsgebiet verteilen, stellen die psychiatrische und psychotherapeutische Versorgung der rund 316'000 Einwohnerinnen und Einwohner der drei Kantone sicher. Rund 500 Mitarbeitende sind für das Unternehmen tätig, das in dieser Organisationsform mit überregionalem Konkordat seit 1. Juli 2017 besteht.

## Ausgangssituation und Anforderungen

Die Erneuerung der bestehenden Telekommunikations- und Alarmierungssysteme der Triaplust AG in den Bereichen Patienten, Pflege, Gastronomie, Administration und Technik wurde notwendig, weil die bestehende Ausrüstung das Ende der Lebensdauer erreicht hatte.

Das Unternehmen beschloss deshalb, den am Hauptsitz in Zug eingesetzten Kommunikationsserver und die diversen Systeme an den Aussenstandorten durch eine neue homogene Kommunikationsplattform mit Alarmierung zu ersetzen.

Gesucht wurde eine moderne offene Lösung, die neben den aktuellen und künftigen Telekommunikations-Anwendungen und dem DECT-Standard für die mobile Kommunikation auch die Nutzung des IP-Netzes für eine standortübergreifende, kostenoptimierte ICT-Architektur ermöglicht. Die Integration vorhandener Umsysteme und die Bereitstellung von Funktionen für Unified Communications (UC) waren weitere wichtige Kriterien.

Die bisher eingesetzte Personensuchanlage, die lediglich Einweg-Kommunikation ermöglichte, sollte durch mobile Zweiweg-Kommunikation mit bidirektionaler Alarmierung und Personennotruf mit Lokalisierung des Auslöseortes ersetzt werden.

## TRIAPLUS AG

Das Psychiatriekonkordat der Kantone Uri, Schwyz und Zug verfolgt das Ziel einer intensiven Zusammenarbeit in der psychiatrischen Behandlung.

Zu diesem Zweck wurde 2017 die gemeinnützige Aktiengesellschaft Triaplust AG mit Sitz in Oberwil-Zug und Aussenstandorten in Altdorf, Baar, Einsiedeln, Goldau, Lachen und Pfäffikon gegründet.

Weitere Informationen:  
<https://www.triaplust.ch/>



## Auswahl

Im Pflichtenheft, das die Triaplus AG als Basis für den Auswahlprozess erstellte, wurden alle Anforderungen im Detail beschrieben. Nach der Evaluation verschiedener Systeme und Anbieter entschied sich das Unternehmen, die UMB AG mit der Lieferung und Implementierung der neuen Infrastruktur zu beauftragen.

Der IT- und Kommunikationsspezialist bot eine Lösung an, die auf einem Kommunikationsserver von Alcatel-Lucent Enterprise (ALE) basiert. Die Endgeräte und die Unified-Communications-Plattform Rainbow stammen ebenfalls von ALE. Für den Personenschutz kommt die Alarmierungslösung MobiCall von New Voice zum Einsatz.

Der Werkvertrag wurde bereits im Juni 2021 unterzeichnet. Er umfasste den Kauf der ALE- Komponenten mit dem flexiblen Serviceplan «Evergreen», den Cloud-Service Rainbow, den Alarmserver MobiCall und Dienstleistungen für Implementierung, Wartung und Support.

## Eine neue Infrastruktur für die Telefonie

Für die Telekommunikation wurde eine moderne Plattform implementiert, deren Herzstück der redundante [Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Communication Server](#) bildet. Der Kommunikationsserver bietet hochverfügbare Sprachkonnektivität und ein flexibles Anrufmanagement, das die Telefoniefunktionen an jedem Ort und auf jedem Endgerät bereitstellt.

Zum Telefonieren nutzt die Triaplus AG die kompakten [DECT-Telefone](#) von Alcatel-Lucent Enterprise, die sich durch ein grosses Funktionsspektrum und hervorragende Audioqualität auszeichnen. Sie werden über TDM-DECT- oder IP-DECT-Basisstationen angeschlossen und bieten mobilen Zugang zu allen Telefonservices des ALE-Kommunikationsservers. Das Farbdisplay des Mobilteils mit kontextabhängigen Tasten, die 4-Wege-Navigationstasten und der Schnelzugriff auf das Verzeichnis erleichtern die intuitive Bedienung. Spezialfunktionen wie Alarmtaste, Reissleine und Lagealarm runden das Profil des Robustgerätes ab.

## Unified Communications mit Rainbow

Um die Telefonie durch moderne Funktionen für die standortunabhängige Kommunikation und Zusammenarbeit zu ergänzen, implementierte die Triaplus AG den Cloud-Service [Rainbow™](#) von Alcatel-Lucent Enterprise.

Rainbow bietet cloudbasierte Unified Communications (UC) wie Kontaktverwaltung, Informationen zur Anwesenheit, Chats, Audio- und Videoanrufe und die Freigabe von Bildschirmhalten und Dateien. Mit der Enterprise-Version sind Audio- und Videokonferenzen mit bis zu 120 Teilnehmern möglich.

## UMB AG

Wir glauben, Zeit ist eine der wertvollsten Ressourcen der Welt. Wir kreieren Zeit für unsere Kunden – für Innovationen und mutige Geschäftsideen. Mit unserem Leading Edge Know-how in den Bereichen Consulting, Cloud, Communication, Digital Transformation, Modern Work, Security und Infrastructure sind wir Marktführer für Business & Technology Transformation. Als beste Arbeitgeberin begeistern wir Generationen. Wir sind Experten für die Digitalisierung und beschleunigen Ihren Unternehmensfortschritt. 1978 gegründet, zählt die UMB heute namhafte Grossunternehmen und KMU zu ihren Kunden. Rund 600 begeisterte Kolleginnen und Kollegen bieten fundierte Kompetenz und arbeiten mit Begeisterung im UMB-Team.

[UMB - creating time - umb.ch](#)

« Wir sind mit der neuen Lösung sehr zufrieden. Die UMB hat uns kompetent beraten, die Zusammenarbeit mit den Technologielieferanten orchestriert und die integrale Kommunikationslösung gemäss den Anforderungen unseres Pflichtenhefts realisiert. Mit der offenen Plattform und den modernen Anwendungen sind wir bestens für die Zukunft aufgestellt. »

CHRISTIAN KIELIGER, LEITER BAU,  
TECHNIK UND SICHERHEIT, TRIAPLUS AG



Die technische Anbindung an die eingesetzte TK-Lösung auf Basis des Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Servers lässt sich einfach und kostengünstig realisieren.

Mit Rainbow kann die Triaplus AG ihre Unified-Communications-Anforderungen abdecken, die Mobilität ihrer Mitarbeitenden fördern und verschiedene Integrationsszenarien umsetzen.

## Alarmierung mit MobiCall

Wie in jedem psychiatrischen Betrieb spielt die Mitarbeiter-sicherheit auch in den Kliniken der Triaplus AG eine entscheidende Rolle. Die Mitarbeitenden müssen in der Lage sein, schnell und einfach Notrufe abzusetzen. Wichtig ist es dabei, dass die Notrufe so genau wie nötig lokalisiert werden können, damit ohne Zeitverlust gezielte Unterstützung geleistet werden kann.

Um die Grundlage hierfür möglichst ressourcenschonend zu schaffen, entschied sich das Unternehmen, die markterprobte, leistungsstarke Alarmserver-Lösung [MobiCall von New Voice](#) einzusetzen, dem weltweit führenden Anbieter im Bereich Unified Event Communication. Für die Ortung kombiniert MobiCall die intelligente DECT-Triangulation mit Beacons, die den Funkstandard Bluetooth® Low Energy (BLE) nutzen.

Wenn eine stockwerkgenaue Lokalisierung ausreichend ist, greift MobiCall auf die bestehende DECT-Infrastruktur zurück. Das ist zum Beispiel in grösseren Aufenthaltsräumen mit ausreichend Personal der Fall. Der Alarm wird situationsbedingt durch einen Knopfdruck, durch die Reissleine oder als «Lagealarm» auf dem DECT-Telefon ausgelöst und identifiziert. Ist hingegen in Einzelräumen, in denen das Personal einer höheren Gefährdung ausgesetzt ist, eine raumgenaue Lokalisierung erforderlich, kommen die MobiBeacons zum Einsatz – von New Voice offerierte, kabellose BLE-Sender mit langer Batterielaufzeit und einfacher Installation. Da die MobiBeacons für die kritischen Bereiche eingesetzt werden, bietet ein schlagsicheres Gehäuse Schutz vor Gewalteinwirkung.

Unabhängig davon, wie der Alarm im Einzelfall ausgelöst wurde, bietet die [MobiCall.App](#) einen genauen Alarmempfang inklusive Echtzeitüberwachung und Lageplanbild auf dem Smartphone sowie eine effiziente Informationsverteilung.

## Projekttablauf

Das Kick-off für dieses Projekt fand Ende 2020 statt, und die Telefonielösung konnte 2021 eingeführt und mit einigen Pendenzen abgenommen werden. Um das Projektrisiko zu minimieren und die Ortung mittels Beacons zu verfeinern und ausgiebig zu testen, wurde der Personenalarm erst 2022 in Betrieb genommen.

Während der Projektumsetzung gab es Nachjustierungen in der UC-Lösung und in der Ortung der Personenalarme. Das erforderte zusätzlichen Effort für eine schlussendlich erfolgreiche Lösungsfindung und Umsetzung.

« Die Triaplus AG kommuniziert nun mit einer hochverfügbaren Plattform, die rund um die Uhr die Arbeitsprozesse einfach, sicher und effizient unterstützt und so den Mitarbeitern mehr Zeit für das Wesentliche – die Patienten – lässt. Unified Communications, mobile DECT-Kommunikation und die Alarmierung mit Personenschutz und Ortung über alle Standorte hinweg standen dabei im Fokus. Das Werk ist gelungen, und wir freuen uns darauf, auch in Zukunft Verantwortung für den Betrieb und den Unterhalt der Systeme der Triaplus AG zu übernehmen. »

ANDREAS HOLZMANN, SENIOR ACCOUNT  
MANAGER, UMB AG



Die UC-Cloud-Lösung Rainbow und die Alarmierungslösung MobiCall mit verfeinerter Ortung der alarmgebenden DECT-Devices wurden vorgängig mittels Proof of Concept aufgebaut und integral getestet.

## Vorteile und Nutzen

Mit der neuen Infrastruktur steht der Triaplust AG eine zukunftssichere Lösung zur Verfügung, die ihre Anforderungen bezüglich Telefonie, Unified Communications und Alarmierung in vollem Umfang abdeckt. Die homogene Plattform ist offen für künftige Entwicklungen, Bedürfnisse und neue Anforderungen.

Die Harmonisierung der eingesetzten Systeme, die Einführung der mobilen DECT-Kommunikation und die Integration der Umsysteme optimieren die Telekommunikation des Unternehmens und führen zu Effizienzsteigerungen.

Der Kommunikationsserver von Alcatel-Lucent Enterprise bietet eine flexible und zuverlässige Plattform für die Geschäftskommunikation des Unternehmens. Dank der hybriden Konnektivität (DECT, IP-DECT, SIP, WLAN) können unterschiedlichste Endgeräte betrieben werden.

Der Cloud-Service Rainbow unterstützt mit modernen Unified-Communications-Funktionen die Kommunikation und die Zusammenarbeit im Team und mit externen Ansprechpartnern. Das steigert die Effizienz und Produktivität der Arbeit und ermöglicht eine höhere Mobilität der Mitarbeitenden.

Die flexible Alarmierungslösung MobiCall erhöht die Sicherheit des Personals durch ein innovatives Hybridsystem, das flexibel an die individuellen Anforderungen der Triaplust AG angepasst wurde. Damit kann den Mitarbeitenden bei Gefährdungen und Übergriffen schneller und zielgenauer geholfen werden.

## Ausblick

Das System wächst kontinuierlich entlang der Organisationsentwicklung. Die Erweiterung der Personenschutz-Alarmierung für die Aussenstandorte ist in Realisation. Künftigen neuen Anforderungen kann die Triaplust AG gelassen entgegensehen, denn sowohl die Kommunikationsplattform von Alcatel-Lucent Enterprise als auch die Alarmierungslösung von New Voice zeichnen sich durch hohen Investitionsschutz aus. Bei Bedarf können sie jederzeit erweitert und mit minimalem Aufwand an neue Gegebenheiten angepasst werden.



### HERAUSFORDERUNGEN

- «End of Life» des bestehenden Telekommunikationssystems
- Personennotruf nicht mehr «State of the Art», nur Einweg-Kommunikation möglich
- Diverse verschiedene Systeme an den Aussenstandorten im Einsatz

### LÖSUNGEN

- Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server
- Cloud-Service Rainbow von Alcatel-Lucent Enterprise
- Alarmierungslösung MobiCall von New Voice

### VORTEILE

- Homogene Kommunikationsplattform an allen Standorten
- Integrierte Lösung für Telefonie, Unified Communications und Alarmierung
- Mobile DECT-Kommunikation
- Offene, zukunftssichere Systeme mit hohem Investitionsschutz