

FORTE

PUHELINJÄRJESTELMÄT

Sairaaloiden ja terveysasemien raskasta puhelinliikennettä voidaan ohjalla tehokkaasti Forte puhelinjärjestelmän avulla. Forten ACD-toiminteet (Automatic Call Distribution) mahdollistavat sen, että puhelujonot lyhenevät ja puhelimet eivät soi turhaan.



ACD-ryhmät

Forte-puhelinjärjestelmään voidaan perustaa useita automaattisia puheluohjausryhmiä, eli ACD-ryhmiä, kuten esim. ajanvaraus, röntgen, neuvonta... jne. Sama virkailija voi kirjautua yhteen tai useampaan palveluryhmään. Kirjautuminen ryhmään tapahtuu vain nappia painamalla. Toiminnepuhelimien näytöltä virkailija näkee ryhmän jonotilan suoraan. Ryhmät voidaan ylivuotaa muihin ryhmiin. Ryhmissä voi olla myös ulkoisia jäseniä, kuten etätyöntekijät, lääkärin matkapuhelimet jne.



Jonotiedote

Palveluryhmiin voidaan linkittää jonotiedotteet, esim. "kaikki numerot ovat juuri nyt varattuina, odottakaa hetki olkaa hyvä". Jonotiedote voidaan nauhoittaa itse. Jonotiedotteiden välillä kuuluu miellyttävää taustamusiikkia.

Virtuaalinen puhelunvälittäjä

Vaihteen ruuhkautumista voidaan välttää automaattisella puhelunvälittäjätoiminteella. Soittaja kuulee nauhoitetun

viestin, esim. "Olette soittaneet Terveysasemalle. Jos haluatte lääkärin ajanvaraukseen, painakaa X, jos teillä on kiireellistä asiaa, painakaa Y, jos haluatte että puhelu yhdistyy päivystävälle lääkärille, painakaa Z..." jne.

Päivystys etänä

Forte-vaihte mahdollistaa sen, että lääkäri voi puhelinpäivystää esim. kotoa käsin. Tähän tarkoitukseen tarvitaan vain ISDN-liittymä *) ja Forte HomePhone ISDN-puhelin. Samassa ISDN-liittymässä voi edelleen olla kytkettynä PC-työasema, jolloin erillistä laajakaistayhteyttä ei välttämättä tarvita. Puhelut voivat kääntyä myös matkapuhelimeen.

*) Liittymässä oltava aktivoituna TP-lisäpalvelu (Terminal Portability).

Potilas alaliittymä

Forten uuden sairaalaominaisuuden ansiosta voidaan vaihteessa ottaa käyttöön "Potilas alaliittymiä", jolloin esim. vuodepotilaalla voi olla käytössään oma puhelin. Sisäänkirjaututtaessa potilaalle annetaan oma ohivalintanumero, jonka jälkeen puhelin toimii sille ennalta asetettujen oikeuksien mukaisesti. Kun potilas kirjataan ulos, puhelimella ei tämän jälkeen voi enää soittaa kuin ennalta valittuun hätänumeroon. Puhelin voidaan myös ohjelmoida siten, että luria nostamalla puhelu yhdistyy suoraan sairaanhoitajalle.

Verkotus

Jos esim. samaan terveyspalveluun kuuluu useampi terveysasema, on mahdollista verkottaa vaihteet edullisesti ISDN:n yli. Tällöin kohteet toimivat

aivan kuin ne olisivat yhtä ja samaa vaihteesta. Kohteiden väliset puhelut soiteaan pelkällä alanumerolla, puheluita voidaan yhdistellä toimipisteiden välillä ja puhelut voivat "ylivuotaa" toimipisteestä toiseen. Tämä ratkaisu on edullinen ja luotettava vaihtoehto IP-puheille.

Puhelimet

Järjestelmän toiminnepuhelimissa on valmiina sankaluuriliitäntä. Toiminnepuhelimien näyttö on suuri ja selkeä. Toiminnepuhelimissa on 32 vapaasti ohjelmoitavaa painiketta kaksivärisillä merkkilampuilla. Puhelimet ovat tyylikkää ja erittäin helppokäyttöisiä. Toiminnepuhelin näyttää vastatut, vastaamattomat ja soitetut puhelut. Vaihteeseen voidaan liittää myös aivan tavallisia, analogisia päätelaitteita. Jos puhelimissa on numeronnäyttö, nähdään soittajan numero. Järjestelmään voidaan liittää myös johdottomia puhelimia.



Comfort toiminnepuhelin 32 ohjelmoitavalla painikkeella.

Puhelustatistiikat

Vaihteesta saadaan ulos puhelustatistiikat, jolloin nähdään saapuneet ja läheneet puhelut, vastatut ja vastaamattomat puhelut, puheluiden pituudet, hälytysajat ja jopa puhelun hinta, mikäli puhelinverkko tukee maksunosoitusta.