

TechnologyE – rješenja predstavljena 6.prosinca 2005.

e-sustavi:

Informatizacija zdravstvenoga sustava

Jedno od značajnih postignuća Ericssona Nikole Tesle (ETK) svakako je ulazak u područje e-sustava te pozicioniranje kao ekspertnog središta i integratora koji nudi rješenja za informatizaciju velikih državnih sustava, naročito zdravstva. Osnovne kvalitete ovog rješenja bazirane su na specijaliziranim integracijskim uslugama koje su od interesa svim sudionicima zdravstvenih procesa, a uključuju administrativne i medicinske podatke o pacijentu, napredno upravljanje svim uslugama i pomoć u radu liječnika i ostalog medicinskog osoblja, te poslovnu komunikaciju liječnika sa osiguravateljima i javnim zdravstvom. Sve usluge bazirane su na svjetskim priznatim preporukama i normama, od kojih se ističe HL7 (eng. HL7 – Health Level 7) kao najnaprednija norma u medicinskim informacijsko-komunikacijskim rješenjima. Ericssonova rješenja i stručnjaci su, na osnovu niza godina rada u ovome području, prepoznati kao jedan od voditelja normizacije u ovoj domeni. Ericsson je zastupljen mjestom u tehničkom odboru HL7 internacionalnih podružnica (HL7 International Affiliate Committee Technical Co-Chair), čija obitelj danas broji 30 organizacija, od čega se 15 nalazi u europskim zemljama. S ponosom ističemo da navedenu funkciju obnaša upravo djelatnik Ericssona Nikole Tesle.

Slijedeći svjetske trendove Republika Hrvatska je pokrenula proces informatizacije i integracije velikih državnih sustava, pa tako i sustava zdravstvene zaštite.

Ugovor o uvođenju e-zdravstva potpisan je između Ericssona Nikole Tesle i Ministarstva zdravstva RH još u studenome 2003.

U konačnici, namjera je povezati sve subjekte koji aktivno sudjeluju u zdravstvenim poslovnim procesima i pružaju zdravstvenu skrb pacijentu kako bi se u zemlji poboljšala efikasnost i kvaliteta zdravstvenoga sustava, kontrola kvalitete, postigla usklađenost sa svjetskim standardima, uključujući sigurnost podataka, te racionalizirala potrošnja u ovome području.

Riječ je prije svega o povezivanju Ministarstva zdravstva, Hrvatskoga zavoda za javno zdravstvo (HZJZ), osiguravateljskog sustava kojega predvodi Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje (HZZO), Hrvatske liječničke komore, davatelja zdravstvenih usluga, ordinacija u primarnoj zdravstvenoj zaštiti, bolnica, specijalističko-konzilijarnih ustanova, laboratorija, ljekarni te građana Republike Hrvatske. Važno je naglasiti da svi naponi informatizacije sustava zdravstva prate europske i svjetske smjernice i u skladu su s inicijativama i prijedlozima Europske komisije zemalja EU, a u kontekstu približavanja RH europskim integracijama.

Značajna je to referenca Ericssona Nikole Tesle (ETK) i na razini korporacije pa se realno može očekivati otvaranje mogućnosti za dobivanje dodatnih odgovornosti u široj regiji, posebno na tržištima zemalja Srednje i Istočne Europe. Budući da na ovaj način i korporacija Ericsson stiče nove kompetencije, tim naših stručnjaka i na internome tržištu djeluje kao centar kompetencija za e-sustave i e-government poslove. Implikacije ovoga ugovora još su značajnije ako se ima na umu da će ETK u te perspektivne poslove uključiti i svoje partnere, manje domaće tvrtke koje djeluju na području informacijskih i komunikacijskih tehnologija i aplikacija. U tijeku je i uvođenje rješenja za informatizaciju sustava primarne zdravstvene zaštite u standardni Ericssonov portfolio.

Rješenja za poslovne korisnike:

MX-ONE™

Ericssonov MX-ONE™ je IP komunikacijska platforma – potpuno opremljen IP-PBX sustav koji omogućuje cjelovit niz poslovnih telefonskih usluga putem IP mreža za najviše 7,000 korisnika, uz integriranu mobilnost i napredne mogućnosti poslovne suradnje. Ovo uključuje Instant Messaging, upravljanje korporativnim direktorijima i profilom trenutnog stanja korisnika – sve potpuno integrirano sa standardnim softverom za poslovne sustave poput Microsoft Officea i IBM Lotus Notesa.

Analogni, digitalni, mobilni i IP telefoni mogu se koristiti uz MX-ONE, donoseći poslovanju korist od fiksno-mobilne i glasovno-podatkovne konvergencije. Bez obzira o kojem je uređaju riječ – radi li se o tzv. smartphone ili desktop računalu – zaposlenici će vidjeti isti zaslon i imati isti osjećaj i funkcionalnosti.

MX-ONE aplikacija za poručivanje spaja glasovnu poštu, faks i elektroničku poštu u jedinstveni poštanski sandučić korisnika. Usluge sjedinjenog poručivanja i funkcionalnost 'tekst u govor' omogućuje zaposlenicima pristup i upravljanje sandučićima elektroničke pošte dok su na putu, s njihovog mobilnog telefona, smartphone uređaja ili čak s javnog telefona u zračnoj luci ili hotelu, bez obzira gdje se korisnik nalazio.

MX-ONE Manager, aktivni sustav upravljanja temeljen na adresama, centralizira upravljanje mrežom i korisnicima te pojednostavljuje upravljanje pogreškama i izvedbom, smanjujući troškove povezane s konvergirajućom mrežom.

Za potrebe organizacije koja koristi rad pozivnih centara, MX-ONE se može kombinirati s Ericssonovim rješenjem za kontaktni centar. Solidus eCare osigurava niz glasovnih i multimedijских usluga kupcima te omogućava rad fiksnih, mobilnih i udaljenih agenata.

Sustav je otvoren, stupnjevit i okrenut budućnosti, a korisnici Ericssonove MD110 centrale mogu integrirati MX-ONE Telephony System s njihovom MD110 arhitekturom kao prvi korak u IP evoluciji.

Solidus eCare - kontaktni centar nove generacije

Solidus eCare je Ericssonovo rješenje koje poslovnim sustavima svih veličina nudi najsuvremenije virtualne kontaktne centre na više mjesta uz podršku IP i mobilnosti.

Mogućnosti integracije i upravljanje radom djelatnika koji se nalaze na različitim geografskim lokacijama omogućuje dostup do šire korisničke baze te nižu cijenu osiguravanja nužnih razina usluge. Na ovaj način i disperzirane službe za korisnike djeluju poput jedinstvene službe. Korisnicima se jamči pristup najprikladnijem agentu, bez obzira gdje se nalaze ili koje komunikacijsko sredstvo koriste.

Solidus eCare softverske aplikacije pružaju visoku funkcionalnost uz jednostavno sučelje, lako za korištenje. Rukovoditelji mogu također koristiti WAP Supervisor - s bilo kojeg mjesta - radi provjere broja korisnika na čekanju ili zauzetosti agenata ili odgovarajući na pitanja upućena preko weba.

Solidus eCare radi uz Ericssonov MD110 Convergence komunikacijski sustav. Ovo rješenje posjeduje cjelokupni niz mogućnosti IP kontaktnog centra, a omogućuje i potporu udaljenim agentima s cjelokupnim PBX mogućnostima.

Rješenja za operatore:

IMS

IMS (IP Multimedia Subsystem - višemedijski podsustav zasnovan na Internet protokolu) je standard koji definira arhitekturu temeljnog i uslužnog sloja fiksnih i mobilnih telekomunikacijskih mreža nove generacije. Specifikacija njegovih glavnih elemenata, protokola i mehanizama se temelji na suradnji vodećih telekomunikacijskih standardizacijskih udruga poput 3GPP-a, ETSI/TISPAN-a i IETF-a. Glavno tehnološko obilježje IMS-a je njegova transparentnost prema različitim pristupnim mrežama. Stoga je IMS glavni pokretač evolucije telekomunikacijskih mreža i usluga prema mobilno-fiksno konvergentnim rješenjima. Na taj način, korisnicima se omogućava integrirano korisničko sučelje i

jedinstveni pristup širokom spektru usluga preko različitih uređaja i pristupnih tehnologija (GPRS/EDGE, WCDMA, xDSL, Public Ethernet, WiMAX, WLAN, itd.).

Istraživanja tržišta pokazuju da današnji korisnici žele komunikacijska rješenja uz pomoć kojih istodobno mogu prenijeti raznovrsne poslovne i privatne informacije.

U tom smislu zadovoljavanje praktičnih potreba uz izražavanje emocija i zabavu predstavljaju ključna očekivanja krajnjih korisnika. Nove, na IMS-u temeljene multimedijske usluge imaju ključnu ulogu u osiguravanju što osobnije komunikacije korisnicima, čineći tu komunikaciju sve sličnijom komunikaciji „u četiri oka“. Ericssonove IMS usluge omogućuju komuniciranje putem različitih medija poput npr. govorne usluge i usluga slanje teksta, slika i video sadržaja ili njihove kombinacije prema željama korisnika. IMS također omogućuje i usluge prisutnosti (tzv. „presence“) pomoću kojih korisnici mogu izabrati način kako, gdje, kada i od koga mogu biti kontaktirani.

IP Centrex primarno predstavlja virtualno „hosted“ IP PBX rješenje temeljeno na IMS tehnologiji pogodno za male i srednje poslovne sustave. IP Centrex arhitektura omogućuje da kompletna „PBX“ logika bude smještena u domeni telekomunikacijskog operatora. Dalje kombiniranje IMS funkcionalnosti s IP Centrex aplikacijom omogućava „hosting“ cjelovitog skupa osobnih i grupnih usluga, uz dodatak multimedijske potpore poput video komunikacije, konferencijske veze, upravljanja prisutnošću, „Instant Messaging-a“, integracije sa sustavima za uredsko upravljanje osobnim informacijama (tzv. „Personal Information Management – PIM“) te udaljeni rad (tzv. „teleworking“).

Ericssonovo IMS rješenje predstavlja cjeloviti skup komponenti potrebnih za realizaciju IMS usluga od korisničkih uređaja, preko funkcionalnosti u radijskoj, temeljnoj i uslužnoj mreži do same IMS platforme i aplikacija. Ericssonov IMS omogućava standardizirane usluge poput **IMS Push to Talk** i **IMS weShare** rješenja te **IMS Multimedia Telephony** rješenja (koje uključuje IP Telephony i IP Centrex rješenje), kao i potporu razvojnoj zajednici (tzv. „development community“) kroz razvoj novih IMS usluga – **IMS Studio**.

Trenutačno najatraktivnija aplikacija je Ericssonovo IMS weShare rješenje zasnovano na 3GPP specifikacijama za kombinacijske usluge koje korisnicima omogućuje razmjenu slika, video isječaka i drugih podatkovnih sadržaja tijekom razgovora mobilnim uređajem. Stoga weShare predstavlja jednu od prvih IMS aplikacija koja je u stanju u potpunosti iskoristiti potencijal 3G mreža.

Triple play je termin koji označava ponudu govorne usluge („telefonije“, Interneta i TV sadržaja putem zajedničke infrastrukture u fiksnim mrežama). Temeljni element realizacije ovog koncepta je širokopojasna pristupna mreža temeljena na WiMAX i xDSL tehnologiji. Ericssonov EDA (Ethernet DSL Access) proizvod s podrškom za IP prijenos i funkcionalnostima poput „Bandwidth on Demand“ predstavlja odgovarajuće rješenje za podršku podatkovno zahtjevnih usluga kao što su HDTV i „Video on Demand“. S druge strane Ericssonovo bežično WiMAX rješenje omogućava realizaciju „Triple Play“ usluga u područjima nedostupnosti xDSL infrastrukture. Nadogradnja i integracija sustava IPTV-a (Internet Protocol Television) s IMS komunikacijskim rješenjima dalje povećava atraktivnost korisničkih paketa ponude telekomunikacijskih operatora.

HSDPA

HSDPA (High Speed Downlink Packet Access) predstavlja tehnološku nadogradnju treće generacije mobilne telefonije koja nudi višestruko ubrzanje prijenosa podataka u odnosu na dosadašnju najnapredniju 3G komunikaciju.

Uvođenje HSDPA tehnologije predstavlja organsku nadogradnju postojeće WCDMA pristupne mreže. U svojoj početnoj fazi HSDPA već danas u živim mrežama omogućava brzine prijenosa od 1,8 Mbps dok će brzine od 14.4 Mbps uskoro iz testnog okruženja prijeći u svakodnevnu korisničku stvarnost stvarajući temeljne preduvjete za realizaciju tzv. mobilnog „Triple Play-a“.