

# Umstellung der Telefonie auf All-IP: Was gilt es zu beachten?

Die Umstellung auf Internet-Protokoll-Telefonie ist in den allermeisten Fällen eine Chance, die Telefonie zu optimieren. Es lohnt sich, die Anforderungen an die zukünftige Kommunikation zu klären und die Umstellung als Projekt anzugehen.

In diesem Jahr ergibt sich die Chance, die Telefonielösung in Gemeindeverwaltungen und gemeindenahen Administrationen zu überdenken. Die Swisscom stellt dann ihre Hausanschlüsse von analog und ISDN auf Internet-Protokoll-Telefonie (IP-Telefonie) um. Diese Modernisierung unter dem Stichwort «All-IP» findet nicht nur in der Schweiz, sondern weltweit statt. Neu werden neben den Telefongesprächen auch Daten, TV und Internet auf demselben Netzwerk transportiert. Die IP-Technologie bietet neue Funktionalitäten: Instant Messaging (Chat), E-Mail und Kalender, Videokonferenzen und Anwesenheitsinformation.

## Begutachten und entscheiden

Alle Betroffenen werden von der Swisscom informiert und erhalten in der Regel ein Umstellungsangebot von einem Vertragshändler. Wie bei jeder Veränderung muss auch hier begutachtet und entschieden werden. Folgende Fragen sollten vor einer allfälligen Bestellung geklärt werden:

- Deckt das erhaltene Angebot die tatsächlichen Bedürfnisse ab?
- Werden die Chancen der neuen Funktionalitäten ausreichend berücksichtigt?
- Was sind die zukünftigen Kosten?

Es empfiehlt sich, zusammen mit den Mitarbeitenden die Anforderungen an die zukünftige Kommunikation zu klären. Wer die Vorteile der neuen Funktionalitäten nutzen will, wird die Prozesse anpassen müssen. Folgendes gilt es dabei zu berücksichtigen:

- Kosten und Funktionalitäten der aktuellen Lösung mit dem neuen Angebot vergleichen;
- Spezialfälle wie Fax, Alarmanlagen, Türöffner und Lifttelefon beachten und bearbeiten.

Die neuen Funktionalitäten können auf verschiedenen Endgeräten genutzt werden – PC, Laptop oder Tablet/Pad sowie Smartphone. Die vielfältigen Lösungen auf dem Markt ermöglichen die elektronische Kommunikation auf verschiedensten Plattformen und integrieren dazu auch die Telefonie beziehungsweise



Die herkömmliche Festnetztelefonie wird auf Internet-Protokoll-Telefonie umgestellt.

Bild: AR.Pics/pixelio.de

die Sprachkommunikation vollständig. Damit die Nutzer möglichst viel von der integrierten elektronischen Kommunikation profitieren können, empfiehlt es sich, die Umstellung als Projekt anzugehen. Denn mit einem strukturierten Vorgehen wird sichergestellt, dass alle Anforderungen und die möglichen Beschaffungs- und Betriebsoptionen (Cloud, Service, Miete oder Kauf) adäquat berücksichtigt werden. Mit dem Einbezug aller Anspruchsgruppen erhöht sich die Akzeptanz der neuen Kommunikationslösung. Es kann hilfreich sein, die Anforderungen mit einem externen Experten zu identifizieren, zu verstehen, zu priorisieren und festzulegen.

## Aufgeschoben ist nicht aufgehoben

Wer sich gegen die Nutzung der neuen Funktionalitäten entscheidet und wie bis anhin telefonieren möchte, greift zum simplen 1:1-Ersatz der Anschlussleitung.

Die bestehende Anlage kann oft mittels einer Anschlussbox an die neue IP-Technologie angeschlossen werden. Dies gilt auch für alle Aussenstellen und Spezialfälle, die heute mit einer eigenen Telefonleitung erschlossen sind.

Der Entscheid gegen die Umstellung wird jedoch voraussichtlich nicht davon befreien, sich in sehr naher Zukunft mit den beschriebenen neuen Funktionalitäten zu beschäftigen. Denn deren Nutzung ist für Organisationen der entscheidende Erfolgsfaktor in der modernen Kommunikation.

Stefan von Allmen,  
ICT-Berater INS AG