

Pro Infirmis

pro infirmis

Mehr als 50 Standorte in der ganzen Schweiz von Genf bis Schaffhausen und Lugano bis Basel vernetzen, beinahe so viele unabhängige Telefonie-Systeme ablösen und vereinheitlichen sowie den spezifischen Kundenbedürfnissen der Auftraggeberin Pro Infirmis gerecht werden – eine spezielle Herausforderung für Aastra Telecom Schweiz AG und deren Integrationspartner btc.Jost AG und Streamline AG. Ein Aastra 5000 System mit Aastra 5370 und 5370ip Endgeräten konnte den Anforderungen gerecht werden.

Pro Infirmis ist die grösste Fachorganisation für behinderte Menschen in der Schweiz. Sie setzt sich dafür ein, dass Menschen mit einer Behinderung ihr Leben selbstständig und selbstbestimmt führen, aktiv am sozialen Leben teilnehmen können und nicht benachteiligt werden. Die Hauptdienstleistung von Pro Infirmis, die Sozialberatung, ist – nebst weiteren Diensten – kostenlos. 20'000 Menschen mit Behinderung nehmen jedes Jahr Serviceleistungen von Pro Infirmis in Anspruch. Die dafür notwendigen Mittel von jährlich rund CHF 70 Millionen stammen von der öffentlichen Hand, aus der privaten Mittelbeschaffung (Spenden, Legate, Gaben) und aus Dienstleistungserlösen.

Was führte zur Anschaffung einer neuen Kommunikationsanlage? Einerseits war die bisherige Telefonieinfrastruktur veraltet, andererseits hatte praktisch

jeder der über die ganze Schweiz verteilten 50 Standorte eine eigene Lösung mit individuellen Endgeräten, die zum Teil untereinander nicht kompatibel und vernetzbar waren. Ziel war es nun, alle Standorte miteinander zu verbinden und allen Mitarbeitenden einheitliche Endgeräte zur Verfügung zu stellen. Eine weitere Herausforderung stellten die unterschiedlichen Grössen der jeweiligen Standorte dar: von einem bis zu mehreren Dutzend Mitarbeitenden ist alles vorhanden. Dazu kam, dass alle bisherigen, aus allen Regionen stammenden Telefonnummern auf die Zürcher Nummern in der Zentrale „umgepolt“ werden mussten.

christina heer
studentin

wir lassen uns
nicht behindern.

pro infirmis
www.proinfirmis.ch



Hintergrund

Technische Daten

2 redundante Systeme A5000 R

- ✗ Vermittler-Arbeitsplatz Aastra i2070 mit Erweiterungen M760 und M710
- ✗ AM7450 Management System
- ✗ CTI-Server ABC
- ✗ Messaging-Server UCP
- ✗ GSM Mobile Extension mit Fix to Mobile Server
- ✗ 600 Endgeräte Aastra 5370 und Aastra 5370ip

Hauptnutzen

- ✗ Lösung aus einer Hand
- ✗ Zentrale Wartung
- ✗ Optimale Administration
- ✗ Vernetzung aller 50 Standorte
- ✗ Einheitliche Endgeräte aller Mitarbeitenden
- ✗ CTI als klarer Vorteil
- ✗ Sehr gute Zusammenarbeit mit Aastra, Streamline und btc.Jost (Installationspartner)

Realisation

- ✗ btc.Jost AG
Täferstrasse 28
5403 Dättwil
- ✗ Streamline AG
Könizstrasse 60
3008 Bern

“Für uns war eine Lösung aus einer Hand eines der wichtigsten Kriterien. Aastra hat uns bereits bei der Projektausschreibung überzeugt. Zusammen mit den Umsetzungspartnern Streamline und btc.Jost wurde das Projekt rasch und unkompliziert umgesetzt und auf den Tag genau abgeschlossen. Wir sind mit der neuen Kommunikationsanlage sehr happy.”

Marco Röthlisberger
Leiter Informatik Pro Infirmis

Im Jahr 2006 wurde die gesamte Informatik zentralisiert, so war nachvollziehbar, dass früher oder später mit der Telefonie dasselbe geschehen würde. Da diese Technologien immer mehr zusammenwachsen, war es auch logisch, dass der Informatikleiter Marco Röthlisberger dieses Projekt übernimmt und es auch heute weiter betreut. Bei einer nationalen Ausschreibung setzte sich am Schluss Aastra mit einer A5000 Lösung gegen drei Konkurrenten durch. Das oberste Ziel der Pro Infirmis-Verantwortlichen war, eine „bewährte, stabile und sichere Lösung“ zu erhalten. Marco Röthlisberger meint dazu: „Das Telefonverhalten unserer Nutzer ist eher als ‚konservativ‘ zu bezeichnen. Das bedeutet, dass wir auf eine bewährte Standard-Lösung gesetzt haben und weniger auf möglichst ‚hochfliegende‘ Applikationen. Die bequeme, klassische Telefonie-Lösung stand absolut im Vordergrund.“

Die technische Ausführung haben die beiden Aastra Installationspartner btc.Jost AG für den Ostteil der Schweiz und Streamline AG für den Westteil übernommen. Am genau geplanten Tag wurde die Umschaltung von der alten auf die neue Anlage präzise auf die Stunde vorgenommen. „Alle Systeme funktionierten von Anfang an bestens. Die Zusammenarbeit mit den Aastra Partnerfirmen klappte hervorragend“, freut sich Marco Röthlisberger.

Wichtig war den Projektverantwortlichen auch eine Lösung aus einer Hand. Die zentrale Wartung und die Konfiguration mussten vom Hauptstandort in Zürich aus möglich sein. Schliesslich wurden insgesamt 40 Anlagen mit total über 600 Endgeräten installiert. Das System ist ein Hybrid-System, d.h. es ermöglicht sowohl klassische Telefonie über Draht wie auch über das IP-Netz (Voice over IP = VoIP). Als zusätzliche Applikation setzt Pro Infirmis die Aastra BusinessCTI (Computer Telephony Integration) ein, was ein bequemes Bedienen des Telefons via Computer erlaubt. Aastra BusinessCTI ermöglicht auch den schnellen und einfachen Zugriff auf Kontaktdaten und Informationen aller Art, welche in einem der Verzeichnisse oder einer Datenbank eines Unternehmens hinterlegt sind. Um die Redundanz zu gewährleisten, richteten die Installationsfirmen am Hauptsitz in Zürich zwei Systeme in zwei verschiedenen Gebäuden ein.

Der Blick in die Telefonie-Zukunft bei Pro Infirmis: „Das neue System bietet enorm viele Möglichkeiten, die wir heute erst zu einem kleinen Teil ausschöpfen“, resümiert Marco Röthlisberger, der FC-Basel-Fan in Zürich. „In den nächsten Jahren werden wir daran arbeiten, diese vermehrt zu nutzen, wie beispielsweise die Integration von GSM-Telefonen mobiler Mitarbeitender in die Anlage.“



pro infirmis
wir lassen uns nicht behindern.