

## SOFTWARE-BASIERTE IP-TELFONIE

# Voip im Dienst weltweiter Hilfe

Das Schweizerische Rote Kreuz ersetzt seine elf Jahre alte TK-Anlage durch eine Software-basierte IP-Lösung. Damit sichert die Organisation ihre Kommunikation und senkt zudem den Aufwand für Wartung und Administration. VON CLAUDIA BARDOLA

› Effiziente Kommunikation ist für das Schweizerische Rote Kreuz enorm wichtig. Denn um ihre Hilfseinsätze in von Krieg, Umweltkatastrophen oder Hungersnot bedrohten Krisengebieten zielgerichtet koordinieren zu können, muss die Berner Zentrale jederzeit optimal mit ihren Hilfsmannschaften vor Ort kommunizieren können – und umgekehrt.

Damit diese Kommunikation jederzeit reibungslos und über alle Landesgrenzen hinweg funktioniert, hat Benno Stucki, CIO ICT Services und Projektleiter beim SRK, in der Berner SRK-Zentrale eine moderne Software-basierte IP-Telefonanlage implementiert. Diese stellt einerseits sicher, dass das SRK punkto Kommunikationstechnik auf der Höhe der Zeit

ist. Andererseits spart das SRK damit massiv Kosten; bei den Gesprächsgebühren ebenso wie bei Wartung und Unterhalt.

## TK-Anlage war völlig veraltet

«Die beiden alten Telekommunikations-Systeme, zwei Hi-com-300-TVA von Siemens, mit 320 Telefonen und elf Faxgeräten, waren elf Jahre alt und hatten ihren End-of-Life-Status erreicht», erinnert sich Stucki. «Hersteller wie Lieferant boten keine technische Wartung mehr an. Ersatz-Telefonapparate waren, wenn überhaupt, nur als Gebrauchtgeräte verfügbar.»

An die neue TK-Anlage stellte Stucki klar formulierte Erwartungen. «Wir suchten nach einer zuverlässigen Anwendung, die sich nahtlos in Software-Applikationen integrieren lässt und Anschlussmöglichkeiten von SIP-basierten (Session Initiation Protocol) IP-Endgeräten bietet. Zudem sollte die Lösung dafür geeignet sein, kleine Callcenter zu betreiben», erläutert Stucki. «Wir dachten an ein weitgehend autonomes System, das wenig Benutzerintervention benötigt und Möglichkeiten für einen künftigen Ausbau zulässt.» Wichtig war Stucki überdies, dass mit dem System Anschlussmöglichkeiten bei anderen Telekom-Providern vorgenommen werden können, um die Gesprächsgebühren nachhaltig zu senken.

## Drei Optionen zur Auswahl

Bei der Evaluierung fokussierte sich das SRK zunächst auf konventionelle Inhouse-Telefonanlagen. In die engere Wahl kamen reine IP- respektive Hybrid-Anlagen von Siemens, Alcatel, Avaya und Cisco. Ebenfalls ins Auge gefasst wurde ein

Outsourcing der TK-Anlage. Als dritte Option war die Software-basierte IP-Telefonanlage Swyxware der Dortmunder Swyx Solutions mit im Rennen. Diese erhielt, nach umfangreichen Abklärungen, schliesslich den Zuschlag. Einerseits überzeugte sie durch ihren günstigen Preis, andererseits erfüllte sie alle Anforderungen, was sich im Rahmen zweier Testphasen, die SRK ICT Services gemeinsam mit ihrer Fachhändlerin Bureautech Informatik durchführte, bestätigte. «Bei beiden Tests gab es keine Probleme. Die Installation klappte sofort, die Lösung war absolut Terminalserver-tauglich, intuitiv und einfach zu bedienen. Zudem gefiel uns die kontinuierliche Weiterentwicklung der Software», berichtet Stucki.

## Nahtlose Integration

Die vom SRK verwendete softwarebasierte Telefonanlage arbeitet mit den Serveranwendungen im Datennetzwerk. Damit werden die Vorteile einer Voip-Anlage für den Unternehmensbereich genutzt, ohne dass neue, teure TK-Hardware erworben werden muss. Weil die Lösung auf Microsoft Windows Server basiert, ist eine nahtlose Integration in die vorhandene IT-Infrastruktur gewährleistet; einschliesslich der Einbindung in spezielle Geschäftsanwendungen wie etwa Finanz- und CRM-Systeme oder Microsoft-Office-Anwendungen.

Beim SRK steht derzeit die Version 5.0.1 von Swyxware mit den entsprechenden Clients im Einsatz. Integriert wurde die Lösung in eine Microsoft-Terminal-Umgebung mit Citrix Presentationmanager 4.0. Vom Beginn der Testphase bis zum finalen Rollout sind knapp acht Monate vergangen, wobei rund 250 Mitarbeiter innerhalb von sechs Wochen mit neuen Tele-

**Benno Stucki, CIO ICT Services beim SRK, senkt mit der IP-TK-Anlage Telefongebühren und Wartungskosten.**



BILD: RENATE WERNLI