

**Referenz:** Dienstleistungen beim  **ifa** | Interkantonales  
Feuerwehr  
Ausbildungszentrum

**Projekt:** Neues Telefonsystem Aastra Ascotel 2065

**Projektauftrag:**

- ~ 45 Teilnehmer programmieren und in Betrieb nehmen
- Anbindung des Systems an Microsoft Exchange 2007
- Professionelle Aufnahmen der Anrufbeantworter der einzelnen Mitarbeiter sowie der Hauptansage einspielen
- Individuelle & Firmenweite Rufverteilung muss sich anhand verschiedener Einflüsse / Veränderungen anpassen
- OIP-Server wird eingebunden in Domäne / Netzwerk, das Serversystem ist ausfallsicher zu gestalten
- Umschalten & Umverdrahten der Amtsanschlüsse / Teilnehmer
- Nachbearbeitung(Individualisierung der Anlage) / Schulung
- Dokumentation der Anlage

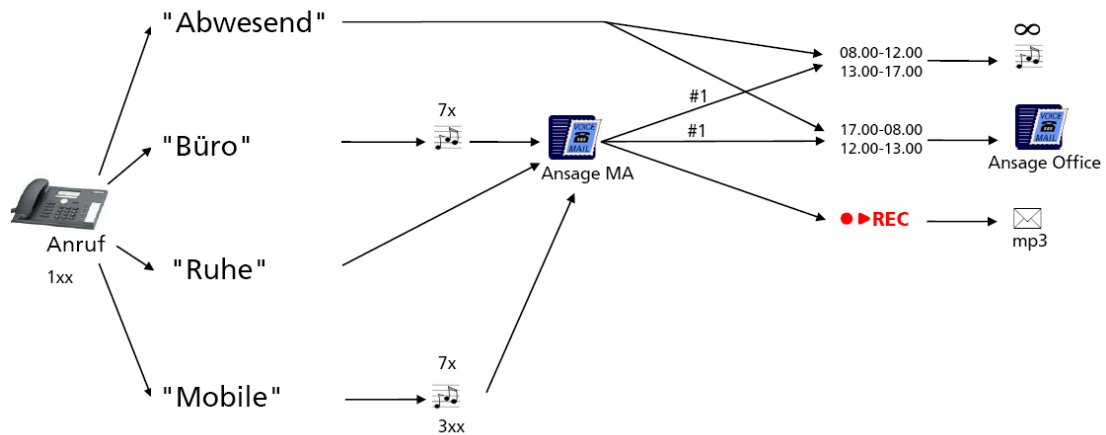
**Anforderungen:**

- Umschaltung soll nahezu unterbruchsfrei sein
- System soll ein Hybridsystem sein, für grössere spätere Ausbauten fähig sein und folgende Schnittstellen zur Verfügung stellen: Analog, ISDN, Hersteller-Spezifische Systemports, DECT(Integriert), IP (VoIP)
- Die Büro-Arbeitsplätze sind mit CTI auszurüsten, es soll möglich sein, Kontakte aus Outlook, Twixtel direkt anzuwählen. Der Status der anderen Teilnehmer soll ersichtlich sein (Ferien, nicht stören, Abwesenheiten, individuelle Abwesenheiten (Outlook-Kalendereintrag), der Status ändert sich, je nach Kalendereintrag von Outlook oder manueller Umschaltung. Je nach Status ändert sich das Rufverhalten/Ziel
- Voicemail-Nachrichten sollen per E-Mail zugestellt werden
- Die Schnurlosen DECT-Apparate sollen die benötigten Funktionen der Tischapparate ebenfalls unterstützen
- Der Vermittlerarbeitsplatz soll die Kontrolle über an/abwesenheit der Mitarbeiter haben
- Anwesenheitsstatus soll auch vom Telefon geändert werden können
- Bestehende Kurzwahlen sollen wieder eingelesen werden können
- Anrufbeantworter schaltet automatisch nach Öffnungszeiten ein/aus, soll jedoch manuell übersteuert werden können

## Kundenwunsch:

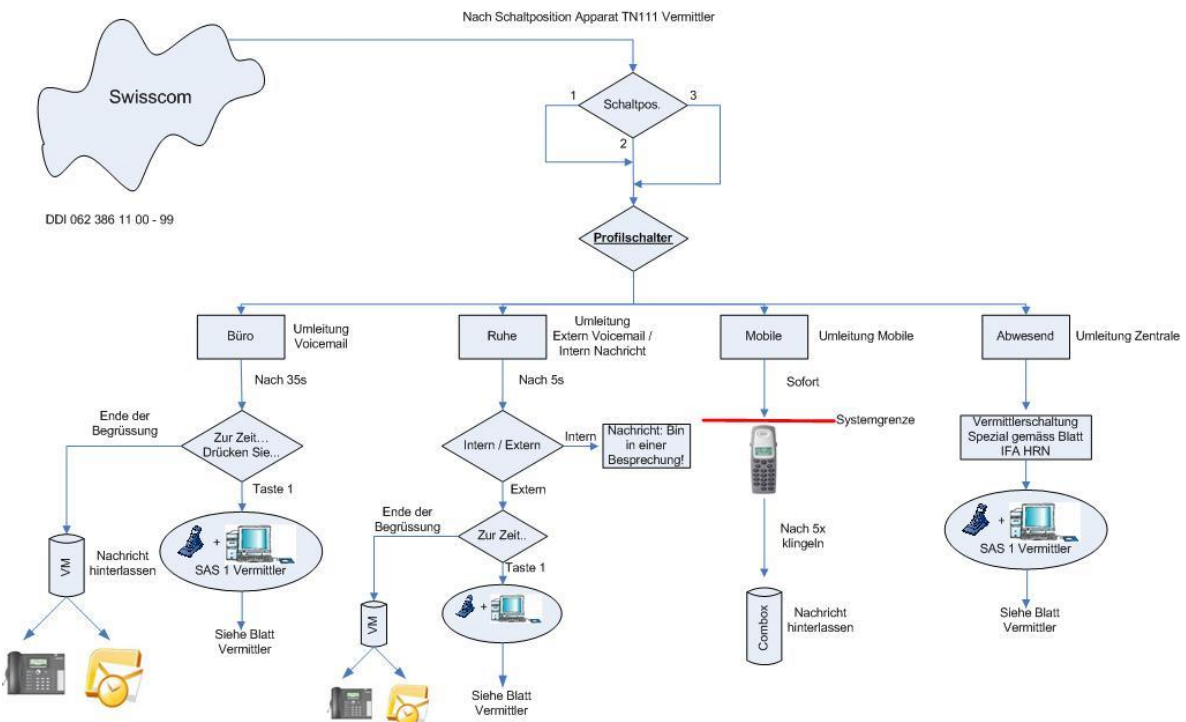


Mitarbeiterorientierung vom 31. März 2009  
**Profile der Telefonanlage**

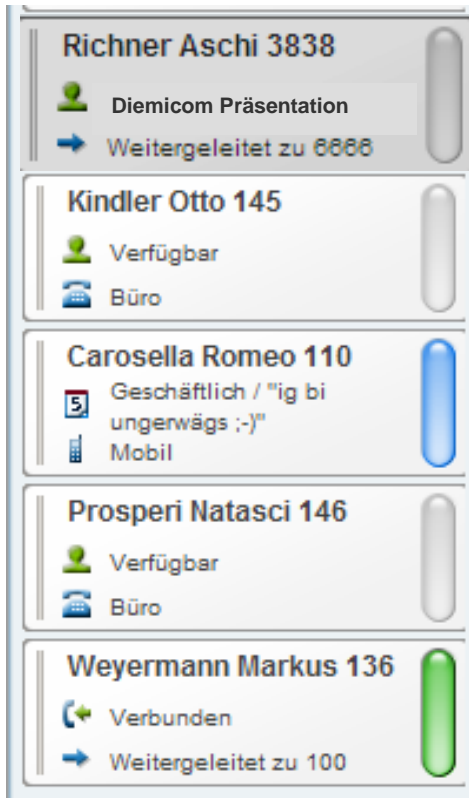


## Technische Umsetzung, Schemaübersicht:

### Direktnummern – Verteilung IFA



**Beispiele der Besetztanzeige der Office-Suite Software:**



- Eintrag aus Outlook Kalendereintrag

- Status wenn verfügbar

- Individuelle Statusänderung

- Sonstige Statusanzeigen



**Gesagt:**

- **Viele Bedürfnisse / Feinheiten werden erst mit der Implementierung des Systems vom Endkunden erkannt, da die Möglichkeiten mit der Bedienung ersichtlich werden.**
- **Die Ausprogrammierung der Feinheiten bedarf ca. 1/3 der Zeit, Beratung – Schulung – Dokumentation ebenfalls ca. 1/3, der Aufwand um grosse Teilnehmermengen zu programmieren/in Betrieb zu nehmen ist somit relativ klein**
- **Die Bedürfnisse müssen sehr klar im Vorfeld abgeklärt werden, beziehen Sie Ihre Mitarbeiter in die Planung mit ein, denn jene arbeiten Tag für Tag damit. Diese Massnahme erhöht die Akzeptanz des Systems und bringt wertvolle Impulse/Ideen und verkürzt somit die Durchlaufzeit und erhöht nebenbei die Zufriedenheit der Mitarbeiter (Entscheidungen mittragen)**
- **Die Schulung ist die Hälfte des Erfolgs – denn nur „Geschulte“ können die nötigen Funktionen bedienen und somit die Vorteile eines modernen Telefonsystems nutzen**
- **Nicht alles ist Gold, was glänzt – vieles steht in Zeitschriften und Fachblättern, welche Lösung mit welchen Konsequenzen etwas taugt verraten wir Ihnen. Z.B. die Vor/Nachteile von Voice over IP, der Betriebssicherheit von Soft-PBX-Lösungen, was die unterschiedlichen Hersteller unter Unified Messaging verstehen, etc.**