

Swisscom: «All IP» nimmt Fahrt auf

Die Umstellung auf «All IP» ist Realität. Drei Beispiele aus der Praxis geben Einblick, worin der grosse Nutzen für den Kunden liegt.

Der Wechsel auf «All IP» ist eine Umstellung, und eine Umstellung ist auch immer eine Chance – zum einen für die Elektro-, Telekom- und IT-Branche und zum andern für deren Kunden. Dabei geht es dank «All IP» meistens um viel mehr als um «einfach nur telefonieren».

Unternehmen profitieren von den neuen Möglichkeiten

Zu den Unternehmern, für welche «All IP» bereits gelebte Realität ist, gehört Elio da Silva von der Garage de l'Union in Sierre: «Dank «All IP» bin ich für meine Kunden jederzeit über die Festnetznummer erreichbar, ohne die Nummer erst auf mein Handy umstellen zu müssen. So riskiere ich nicht, Kunden zu verlieren, weil sie mich nicht erreichen können. Für die Telefonie suchte ich eine günstige und leistungsfähige Lösung. Ich habe mich für ein Kombi-Angebot für KMUs von Swisscom entschieden. Da habe ich auch gleich Internet mit dabei. Neben der besseren Erreichbarkeit profitiere ich vom fixen Preis für das Abonnement. Das erspart mir unangenehme Überraschungen. Die Umstellung auf IP verlief problemlos.»

«All IP» hilft dem Unternehmensprozess

Ein weiteres Beispiel ist die Firma RohrMax aus Grüningen. Sie organisiert sämtliche Prozesse von der Auftragsentgegennahme bis zur Auftragsausführung über «All IP». Dank «All IP» und der damit verbundenen Vernetzung aller Standorte wird der Kunde immer schnellstmöglich bedient.

In Spitzenzeiten verteilen sich die Kundenanrufe auf freie Mitarbeitende an verschiedenen Standorten. Die Zentrale kann den Auftrag neu zusammen mit den nötigen Plänen der betroffenen Liegenschaft direkt via Swisscom-Mobilnetz an



— «Im Moment geht es darum, das eigene Boot flott zu machen. Der aktuelle Kurs heisst «All IP»!», so Peter Minder, Inhaber Bootswerft Heinrich.

— «L'objectif du moment, c'est de mettre notre «propre navire» à flot. Et le cap que nous suivons s'appelle «All IP»», déclare Peter Minder, propriétaire du chantier naval Bootswerft Heinrich AG.

— «Al momento vogliamo attrezzare al meglio la «nostra barca». La parola d'ordine è «All IP»!», Queste le parole di Peter Minder, titolare del cantiere nautico Bootswerft Heinrich AG.



— «Die «All IP»-Technologie treibt die Digitalisierung der Arbeitsprozesse unabhängig vom Standort weiter voran», so Nuno Ribeiro von RohrMax.

— «La technologie «All IP» dynamise encore davantage la numérisation des processus de travail, indépendamment du site», affirme Nuno Ribeiro de TuyauMax.

— «Con la tecnologia «All IP» la digitalizzazione dei processi lavorativi progredisce indipendentemente dalla posizione», spiega Nuno Ribeiro della RohrMax.

ein dem Auftragsort nahegelegenes Einsatzfahrzeug übermitteln. Der Servicetechniker erhält diese Informationen auf seinen Bordrechner. Die für den Arbeitsprozess benötigten Dokumente druckt er direkt in seinem Fahrzeug aus.

RohrMax spart dank dieser Lösung bis zu 10000 km Fahrstrecke pro Jahr und Fahrzeug – ein grosser ökonomischer und ökologischer Vorteil bei über 110 Fahrzeugen in der Flotte. Nuno Ribeiro, Verkaufsleiter, meint zur Umstellung auf «All IP»: «Die «All IP»-Technologie ist für uns die Basis, um die Digitalisierung der Arbeitsprozesse unabhängig vom Standort weiter vorantreiben zu können.»

Beispiel Bootswerft in Kreuzlingen

Seit über sechzig Jahren werden in der Bootswerft Heinrich AG in Kreuzlingen Boote gebaut. Die Werft beschäftigt sechzehn Mitarbeitende und profitiert mit «All IP» von einer besseren und rascheren Kommunikation als früher. Für den Werftinhaber Peter Minder ist es essenziell, dass er und seine Mitarbeitenden unabhängig vom jeweiligen Standort innerhalb des Werftareals oder vom nahegelegenen Hafen aus die Anrufe der Kunden sicher und rasch entgegennehmen können. Das nahtlos in die Kommunikationsinfrastruktur integrierte Mobiltelefon, das ohnehin immer mit dabei ist, stellt dies verlässlich sicher.

Die Abdeckung des gesamten Geländes mit Hallen, Werkstatt und Bootslager mit einer konventionellen Dect-Anlage hätte ein Vielfaches an Kosten bedeutet und sich zudem auf das Werkareal beschränkt. Dank Integration der Mobiltelefonie wurde dieser Aktionsradius uneingeschränkt erweitert. Die virtuelle Combox sowie das virtuelle Faxgerät, dank dem die eingehenden Faxmeldungen direkt per E-Mail im Posteingang der Bootswerft landen, waren weitere Argumente für die Umstellung auf «All IP». Peter Minder meint heute zur neuen Lösung: «Schon wenige Tage nach der Umstellung konnten wir uns kaum mehr vorstellen, wie kompliziert und unflexibel unsere bisherige Kommunikationslösung war.»

FÜR DAS NETZ DER ZUKUNFT

Swisscom plant, bis Ende 2017 die herkömmliche, veraltete Festnetztechnologie durch das zukunftsorientierte Internetprotokoll (IP) abzulösen. Dank IP werden alle Dienste – TV, Internet und neu auch die Festnetztelefonie – über dasselbe Netz übertragen. Man spricht deshalb von «All IP». Nicht nur in der Schweiz, sondern weltweit wird auf IP umgestellt.

www.swisscom.ch/ip

Swisscom: «All IP» a le vent en poupe

Migrer vers «All IP» est maintenant une réalité. Trois exemples pratiques permettent de porter un regard sur l'avantage essentiel que cette technologie présente pour les clients.

Le passage à «All IP» est une transition et comme toute transition, elle représente aussi une opportunité. D'une part, pour les secteurs de l'électricité, des télécoms et des technologies de l'information, et d'autre part, pour leurs clients. Et grâce à «All IP», il s'agit bien souvent de beaucoup plus que de «simplement pouvoir téléphoner».

Les entreprises bénéficient de nouvelles possibilités

Elio da Silva, du Garage de l'Union à Sierre, compte déjà au rang des entreprises pour lesquelles «All IP» est une réalité au quotidien: «Grâce à «All IP», mes clients peuvent me joindre à tout moment sur ma ligne fixe, sans que j'aie à faire basculer les appels sur mon téléphone portable

avant. Je ne risque donc pas de perdre des clients parce qu'ils sont dans l'impossibilité de me joindre. Pour la téléphonie, j'étais à la recherche d'une solution performante et abordable, et j'ai choisi une offre combinée de Swisscom destinée aux PME. D'autant que j'ai l'internet inclus directement. En plus d'améliorer ma disponibilité, je profite du prix fixe de l'abonnement. Cela m'évite les mauvaises surprises. Le fait de passer à la technologie IP s'est déroulé sans aucune difficulté.»

«All IP», un soutien aux processus d'entreprise

L'entreprise TuyauMax à Gränichen en est un autre exemple. Elle organise tous les processus via «All IP», depuis la prise en charge des demandes d'intervention jusqu'à l'exécution de l'ordre. «All IP» et la mise en réseau de tous les sites que cette technologie entraîne permettent d'offrir à la clientèle un service très rapide.

En période de pointe, les appels des clients sont répartis entre des collaborateurs externes sur différents sites. La centrale peut directement rediriger l'ordre et les plans de l'immeuble concerné via le réseau mobile Swisscom à un véhicule

d'intervention se trouvant à proximité du bâtiment. Le technicien du service d'assistance reçoit ces informations sur son ordinateur de bord et il imprime directement les documents nécessaires au processus de travail dans son véhicule.

Grâce à cette solution, TuyauMax économise jusqu'à 10 000 km par an et par véhicule sur le kilométrage. Avec un parc de plus de 110 véhicules, un avantage économique et écologique important. Nuno Ribeiro, responsable commercial, donne son avis à propos du passage à «All IP»: «La technologie «All IP» est pour nous l'élément sur lequel nous nous appuyons pour continuer à développer la numérisation de nos processus de travail sans être tenus par des contraintes géographiques.»

L'exemple du chantier naval de Kreuzlingen

Depuis plus de soixante ans, le chantier naval Bootswerft Heinrich AG construit des bateaux à Kreuzlingen. L'entreprise emploie seize collaborateurs et profite, grâce à «All IP», d'une communication plus rapide et de meilleure qualité qu'auparavant. Pour Peter Minder, le propriétaire du chantier naval, il est primordial que lui et ses collaborateurs, qu'ils se trouvent sur le chantier naval ou sur le port tout proche, puissent prendre les appels des clients sûrement et rapidement. Parfaitement intégré à l'infrastructure de communication, le téléphone portable, qui est toujours à portée de main, rend ces communications possibles.

Couvrir l'ensemble du site au moyen d'un système conventionnel Dect se serait traduit par des coûts nettement supérieurs et aurait, au demeurant, été limité au périmètre du chantier. L'intégration de la téléphonie mobile a permis d'étendre ce rayon d'action de manière illimitée. La Combox virtuelle ainsi que le fax virtuel, grâce auquel les messages fax entrants atterrissent directement dans la boîte de messagerie du chantier, ont été des arguments supplémentaires en faveur du passage à «All IP». Aujourd'hui, Peter Minder porte le jugement suivant sur la nouvelle solution: «Quelques jours seulement après être passés à la nouvelle technologie, nous avons déjà du mal à

nous imaginer à quel point l'installation de télécommunication que nous avions jusqu'alors était compliquée et manquait de souplesse.»

POUR LE RÉSEAU DE L'AVENIR

Swisscom prévoit de remplacer, d'ici à fin 2017, la technologie traditionnelle de téléphonie fixe devenue obsolète par la technologie porteuse d'avenir IP (protocole internet). IP permet de transmettre tous les services – TV, internet et désormais aussi la téléphonie fixe – par le même réseau – d'où son appellation «All IP». La migration vers IP est réalisée non seulement en Suisse, mais aussi dans le monde entier.

www.swisscom.ch/ip



Swisscom: «All IP» cresce

Il passaggio a «All IP» è una realtà. Tre esempi concreti rendono l'idea dei grandi vantaggi per il cliente.

Il passaggio a «All IP» è un cambiamento e un cambiamento rappresenta sempre anche un'opportunità. Da una parte per i settori elettricità, telecomunicazione nonché IT e dall'altra per i rispettivi clienti. Grazie a «All IP» non ci riferiamo solo al «semplice telefonare».

Le aziende approfittano delle nuove possibilità

Tra le aziende per cui «All IP» è già una realtà vi è il Garage de l'Union a Sierre. Elio da Silva afferma: «Grazie ad «All IP»

per i miei clienti sono sempre raggiungibile al numero fisso senza dover prima deviare le chiamate sul mio cellulare. Così non rischio di perdere clienti perché non sono riusciti a contattarmi. Per la telefonia cercavo una soluzione conveniente nonché efficiente e ho optato per un'offerta combinata per PMI proposta da Swisscom. Internet è incluso. Oltre ad aver migliorato il grado di raggiungibilità, approfitto anche di una tariffa fissa per l'abbonamento. Il passaggio a IP ha funzionato alla perfezione.»

«All IP» sostiene il processo aziendale

Un altro esempio è RohrMax a Grünigen. Presso questa azienda i processi, dall'entrata degli incarichi alla loro esecuzione, vengono organizzati tramite «All IP». Grazie ad «All IP» e alla relativa con-

nessione fra tutte le sedi i clienti vengono sempre accontentati più rapidamente che mai.

Nei periodi di maggiore attività, le chiamate dei clienti vengono distribuite a seconda dei collaboratori liberi nelle varie sedi. La centrale può trasmettere l'incarico, insieme ai piani dell'immobile in questione, a un veicolo aziendale che si trova nei paraggi del luogo interessato direttamente tramite la rete mobile di Swisscom. Il tecnico riceve queste informazioni sul suo computer di bordo e può stampare i documenti necessari per il processo di lavoro direttamente nel veicolo.

RohrMax risparmia così fino a 10000 km all'anno per veicolo: un bel vantaggio economico ed ecologico in quanto la flotta è costituita da oltre 110 veicoli aziendali! Nuno Ribeiro, responsabile vendite, riguardo al passaggio a «All IP»:

«Per noi la tecnologia «All IP» è la base che ci permette di proseguire la digitalizzazione dei processi di lavoro indipendentemente dalla sede.»

Esempio cantiere nautico a Kreuzlingen

È da oltre sessanta anni che presso il cantiere nautico Bootswerft Heinrich AG di Kreuzlingen vengono costruite barche. La ditta impiega sedici collaboratori e con «All IP» approfitta ora di una comunicazione migliore e più rapida rispetto a prima. Per il titolare Peter Minder è fondamentale che lui e i suoi collaboratori possano sempre rispondere in modo veloce e sicuro alle telefonate dei clienti, indipendentemente da dove si trovino (sul cantiere nautico o al vicino porto). Il cellulare perfettamente integrato nell'infrastruttura di comunicazione li accompagna ovunque e quindi la raggiungibilità è garantita.

La copertura dell'intera area compresi capannoni, officina e magazzino tramite un impianto Dect sarebbe stato troppo dispendiosa e si sarebbe comunque limitata all'area del cantiere nautico. Grazie all'integrazione della telefonia mobile il raggio d'azione può essere ampliato senza alcuna limitazione. Il combox virtuale e il fax virtuale, grazie al quale le comuni-

cazioni via fax vengono direttamente trasferite come e-mail alla posta in entrata del cantiere nautico, sono stati ulteriori argomenti a favore del passaggio ad «All IP». Oggi l'opinione di Peter Minder è la seguente: «Già pochi giorni dopo la migrazione ci sembrava difficile immaginare quanto fosse stata complicata e poco flessibile la nostra soluzione di comunicazione precedente.»



— Elio da Silva, Garage de l'Union in Sierre: «Dank «All IP» bin ich für meine Kunden jederzeit über die Festnetznummer erreichbar.»

— Elio da Silva, Garage de l'Union à Sierre: «Grâce à «All IP», mes clients peuvent me joindre à tout moment sur ma ligne fixe.»

— Elio da Silva, Garage de l'Union a Sierre: «Grazie a «All IP» per i miei clienti sono sempre raggiungibile al numero fisso.»

PER LA RETE DEL FUTURO

Swisscom intende passare dall'ormai antiquata tecnologia di rete fissa tradizionale alla tecnologia avanguardistica IP (protocollo internet) entro fine 2017. Grazie a IP tutti i servizi – TV, internet e ora anche la telefonia di rete fissa – verranno trasmessi sulla stessa rete. È per questo che parliamo di «All IP». Il passaggio a IP non riguarda solo la Svizzera, bensì tutto il mondo.

www.swisscom.ch/ip