

## Faktenblatt Umstellung auf All IP in Heimen

---

Juli 2017

### Telefonie-Umstellung auf All IP per Ende 2017

Mit All IP schafft Swisscom die technologische Voraussetzung für die Digitalisierung des Wirtschaftsstandortes Schweiz und damit für die Wettbewerbsfähigkeit ihrer Kunden. Diese sind dank All IP immer und überall auf allen Endgeräten mit ihren Diensten und Daten verbunden. Schon heute haben fast drei Viertel aller Kunden auf IP umgestellt und profitieren von den Vorteilen. Bis Ende 2017 werden praktisch alle Privatkunden und der Grossteil der Geschäftskunden über All IP kommunizieren. Ab Anfang 2018 erfolgt regionenweise die vollständige Umstellung der Kundenanschlüsse auf IP in der ganzen Schweiz, damit dort der Rückbau der alten Netzinfrastruktur vorangetrieben werden kann. Die betroffenen Regionen profitieren von den modernsten Kommunikationsmöglichkeiten.

Die Umstellung auf All IP betrifft auch die Mitglieder von CURAVIVA Schweiz. Dabei geht es einerseits um die Telefonie-Umstellung der Institution, andererseits aber auch um die Umstellung der Anschlüsse der Bewohner. Für beides gibt es Lösungen, die man im Rahmen einer übergeordneten Digitalisierungsstrategie prüfen muss.

### FRAGEN & ANTWORTEN zur Umstellung

(Ein Glossar zu Fachbegriffen sowie weitere Informationen zu All IP finden Sie am Textende sowie unter: [www.swisscom.ch/ip](http://www.swisscom.ch/ip))

#### Inwiefern kann ein Heim von All IP profitieren?

Die Art der Festnetztelefonie, das Tarifmodell sowie die Internet- und Servicekomponenten können individuell ausgewählt und kombiniert werden. Bestehende Telefonanlagen können grösstenteils an das IP-Netz von Swisscom angeschlossen werden. Alternativ bietet Swisscom eine sogenannte Full Service Solution. Im Rahmen dieses Service erhält der Kunde eine moderne Anlage zur Verfügung gestellt. Fachspezialisten kümmern sich um den Betrieb und die Wartung. Mit der neuen Technologie sind neue Services möglich, so können seit diesem Jahr auch Heime das Swisscom TV public Fernsehen in Aufenthaltsräumen öffentlich nutzen.

#### Was sind die Vorteile der neuen Technologie?

*Einfachheit:* Mit All IP können Sie immer und überall und mit jedem Gerät ohne Einschränkungen kommunizieren und arbeiten.

*Flexibilität:* Standortunabhängig und geräteübergreifend arbeiten und kommunizieren – so können Sie beispielsweise mit der Business Telefonie App die Festnetznummer auch ausserhalb des Büros nutzen.

*Effizienz:* Mit All IP sind neue Servicemodelle möglich, mit denen sich Investitions- und Betriebskosten optimieren und die Transparenz verbessern lassen. Einfachere Arbeitsabläufe, klare Strukturen und ein mobiler Zugang zu den Firmendaten sorgen für mehr Produktivität und Effizienz.

Unter den Kleinbetrieben sind analoge Anschlüsse noch sehr weit verbreitet und auch bewährt. Müssen diese die Umstellung mitmachen, oder können die Anschlüsse unverändert weiterverwendet werden?

Nutzt der Kunde bereits heute Internet, kann er seine analogen Endgeräte an der Analog-Schnittstelle des vorhandenen Routers einstecken. Die Umstellung des Anschlusses von herkömmlicher Telefonie auf einen IP-Anschluss kostet den Kunden grundsätzlich nichts, da mit der Umstellung auf den neuen IP-basierten Service der Anschluss-Wechsel erfolgt. Kosten für den Austausch vorhandener Endgeräte und Telefonanlagen können unter gewissen Bedingungen anfallen. Was heisst das konkret?

Ab wann werden die analogen Festnetzanschlüsse auf Internet-Telefonie umgestellt? Und bis wann muss jeder Anschluss spätestens umgestellt sein?

Bis Ende 2017 werden fast alle Privatkunden und die Mehrheit der Geschäftskunden auf IP umgestellt haben. Ab 2018 beginnt der regional gestaffelte Rückbau der alten Telefonie-Infrastruktur. Kunden, die allenfalls bis zu diesem Zeitpunkt noch nicht auf IP-Produkte gewechselt haben, werden, begleitet von Swisscom, umgestellt.

Bereits heute wechseln monatlich über 30'000 Kunden auf die IP-Technologie. Per Mitte 2017 nutzen über drei Viertel (1.7 Millionen) der Swisscom Kunden schon die Vorteile der IP-Produkte.

Internet-Telefonie kennt man bislang von Skype und Co., die dem Nutzer die Dienstleistung kostenlos anbieten. Wird Telefonieren über Voice over IP von der Swisscom auch gratis?

Internet-Telefonie wie Skype ist nicht gleichzusetzen mit der IP-Telefonie von Swisscom, die innerhalb der Schweiz über das Swisscom-eigene Netz läuft. Damit ist die Verfügbarkeit und Sicherheit der IP Telefonie von Swisscom viel höher als die Voice over IP-Telefone von Skype und Co, welche über das weltweite Web (www) laufen.

Je nach Tarifmodell gibt es die Möglichkeit zum Pauschaltarif in alle Schweizer Fest- und Mobilnetze zu telefonieren. Ausserdem gibt es das Tarifmodell mit inkludierten Gratisminuten in die Fest- und Mobilnetze der Länder EU/Westeuropa, USA und Kanada (Ländergruppe 1).

Wenn ein Heim nicht 70 Telefone auf einmal neu beschaffen kann, können die analogen Telefone weiter gebraucht werden? Gibt es günstige Alternativen zum Neukauf, zum Beispiel Adapter-Lösungen?

Grundsätzlich können die meisten Endgeräte weiterverwendet werden. Mit der SIP-ISDN Option von Smart Business Connect können auch ISDN-Anlagen, mit Basis- oder Primäranschluss, angeschlossen werden.

Welche Anlagen sind von dieser Umstellung im Heimumfeld betroffen?

Alle, welche bisher über einen analogen Telefonanschluss funktionieren: Telefon, Fax, Lifttelefon, Alarmanlagen, EC-Geräte, Frankiermaschinen, Haustechnikanlagen etc. Der Installateur kann helfen, ein Inventar zu erstellen. Für IP-Lösungen von Lifttelefonen und Alarmanalgen rät Swisscom, direkt auf den Hersteller zuzugehen. Die anderen Anwendungen müssen auf ihre IP-Fähigkeit geprüft werden.

Welche Anschlüsse und Endgeräte kann ich in meinem Betrieb nach der Umstellung nicht mehr nutzen?

Die meisten Endgeräte können weiterverwendet werden. Ein Basis- oder Primäranschluss wird beim Wechsel automatisch auf IP umgestellt. Mit My KMU Office können sowohl analoge Telefone als auch

ISDN-Endgeräte weiterhin genutzt werden. Um jedoch von allen Vorteilen der IP-Telefonie profitieren zu können, sind IP-Telefone notwendig.

**Wie kann es sein, dass meine Telefonanlage im letzten Jahr installiert wurde und jetzt schon wieder abgeändert werden muss?**

Neue Telefonanlagen sind IP-tauglich und können ohne grossen Kostenaufwand umgestellt oder mit einem SIP-ISDN Umwandler angeschlossen werden.

**Welche Kosten kommen für die Umstellung auf meinen Betrieb zu?**

Diese Frage kann nicht pauschal beantwortet werden. Dies hängt sehr von der gewählten Lösung, der Grösse des Betriebes, den Anforderungen an die Kommunikationslösung etc. ab. Die Umstellung bietet auch die Chance, Prozesse zu überdenken und mit Hilfe der neuen Möglichkeiten effizienter zu gestalten. Eine Investition kann sich dadurch sehr schnell lohnen.

**Wie sieht die neue IP Telefonielösung für Heim und Bewohner aus?**

Die Telefonanschlüsse der Bewohner können mit IP direkt in die Telefonielösung eingebunden werden und es müssen keine eigenen Festnetznummern mehr von zu Hause mitgebracht werden. Die Installation war mit der herkömmlichen Telefonie aufwändig und jeder Bewohner erhielt eine eigene Rechnung seines Anbieters. Mit der Umstellung auf All IP erhält das Heim eine einzige Rechnung und die Bewohner bezahlen monatlich einen fixen marktüblichen Betrag. Die Kosten werden dadurch planbar. Die zusätzlichen Einnahmen können für Rückstellungen sowie allfällige Infrastrukturprojekte verwendet werden.

**Wie soll ich für einen Wechsel auf All IP in meinem Betrieb vorgehen? Was muss ich beachten?**

In einem ersten Schritt wird ein Inventar der Anwendungen erstellt, welche heute über die analoge Schnittstelle des Telefons funktionieren. Dann muss die IP-Fähigkeit dieser Anwendungen geprüft werden. Vor allem bei Lifttelefonen und Alarmanlagen sollte die Überprüfung direkt mit dem Hersteller erfolgen.

Für die Wahl der richtigen Telefonielösung ist eine persönliche Beratung durch Swisscom oder eines erfahrenen Swisscom Partners zu empfehlen. Dies gilt unabhängig von der Grösse oder der Art des Betriebes.

**Bei Stromausfall ist künftig auch der Festnetzanschluss nicht mehr erreichbar. Was kann ich dagegen tun?**

Bei IP Telefonie ist eine „Fernspeisung“ für den Fall eines lokalen Stromausfalles nicht mehr möglich. Aus diesem Grund muss bei Bedarf die Notstromversorgung lokal sichergestellt werden. Dabei ist zu beachten, dass von einem lokalen Stromausfall nicht nur das IP basierte Festnetztelefongerät, sondern auch Internet und TV Box betroffen sind.

Mit der IP-Telefonie können Sie Anrufe jedoch auf ein mobiles Gerät umleiten. So sind Sie auch im Falle einer Störung weiterhin erreichbar. Swisscom hat für Geschäftskunden darüber hinaus Angebote entwickelt, zum Beispiel My KMU Office (L und M) oder Smart Business Connect (XL, L und M), die mit einer Internet Ausfallsicherung ausgestattet sind. Bei Internetausfall kann damit über das mobile Datennetz weitergesurft und telefoniert werden.

Die Mobilfunkabdeckung ist schon heute sehr hoch und wird laufend erweitert und verbessert (u.a. auch im Innern von Gebäuden sowie in Randregionen). Das Mobilfunknetz von Swisscom ist so ausgelegt, dass bei 93 Prozent der aktuellen Netzabdeckung (bis 2018 sind es 98 Prozent) eine

Stromautonomie von mindestens einer Stunde besteht. Dies aber nicht bei allen Stationen, sondern nur dort, wo die Abdeckung gesichert sein muss.

#### Wie verhält es sich mit der Datensicherheit, resp. allfälligen Ausfallsicherheit?

Eines der obersten Prinzipien der Swisscom ist es Kundendaten und Kundengespräche zu schützen und zwar technologieunabhängig. Swisscom ist hierzu auch gesetzlich verpflichtet (Fernmeldegesetz, Datenschutzgesetz). Über einen kriminellen Akt ist es grundsätzlich möglich, den Kundenverkehr abzuhören, was aber auch bei der herkömmlichen Telefonie der Fall ist.

Um eine Backuplösung auch bei einem Ausfall der Telefonanlage zu haben, gibt es im Bereich der Alarmierung und der Schwesternruf-/Patientenruf-Systeme entsprechende Konzepte, wo ein UMTS (GSM) Handy eingebunden werden kann. Damit stellt man eine Redundanz und ein Ausfallkonzept sicher.

#### Wie sind interne Rufanlagen wie der Schwesternruf oder Notfallnummern integriert?

##### Schwesternruf/Patientenruf

Grundsätzlich ist der Schwesternruf/Patientenruf nicht von der Umstellung betroffen. Bei diesen Systemen handelt es sich um interne Lösungen, die entweder autonom funktionieren oder über die Telefonanlage (mobile Endgeräte) eine Signalisierung weiterleiten. Diese Signalisierung ist interner Natur und hat nichts mit der Umstellung auf All IP zu tun, bei der es sich um die Erreichbarkeit von extern handelt.

Bei einigen Kunden stehen parallel zur Umstellung weitere Projekte an, wie Erneuerung der Infrastruktur, Erneuerung des Schwestern-/Patientenrufs und Modernisierung der ICT-Infrastruktur. In diesen Fällen ist es sinnvoll, die ICT Themen aus einer übergeordneten Sicht mit dem ICT Sales Consultant oder dem Swisscom Partner zu prüfen.

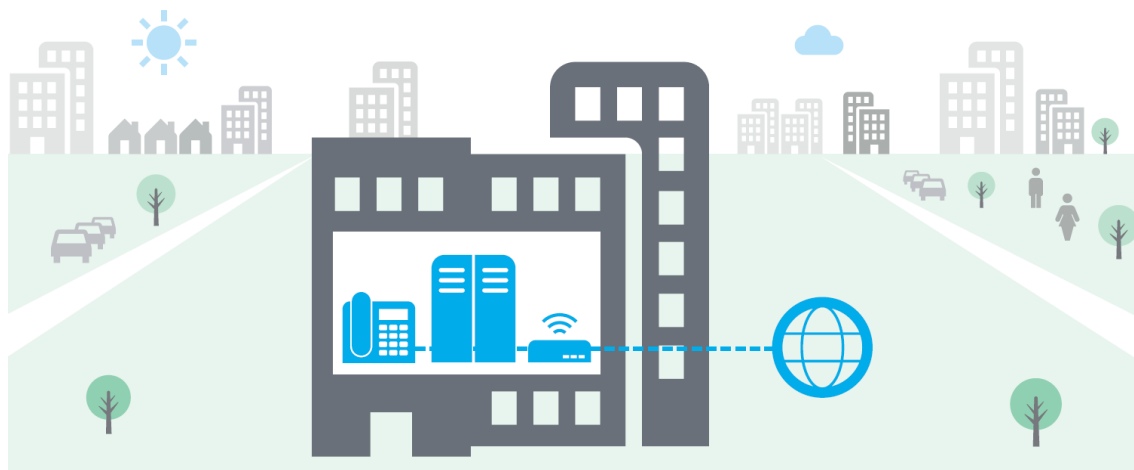
##### Notfallnummern

Notfallnummern (in Bezug auf eine interne Alarmierung) für die Hilfestellung bei dringender Unterstützung der Pflegenden vor Ort, betreffen in erster Linie die interne Kommunikation, wie dies auch für den Schwesternruf/Patientenruf der Fall ist. Somit sind auch diese nicht direkt mit der Umstellung auf All IP verknüpft. Empfehlenswert ist jedoch auch hier, die Notfallnummern in einer Gesamtanalyse zu betrachten.

##### Notrufgeräte im Bereich betreutes Wohnen

Oft haben die Heime auch Wohnungen mit Services im Angebot und nutzen für die Bewohner analoge Notrufgeräte. Mit der Umstellung auf All IP bietet Swisscom unter dem Label «SmartLife Care» verschiedene Lösungen an, die UMTS basiert sind und 100 Prozent überwacht funktionieren. Diese Anschlüsse können vom Betrieb einfach auf moderne Lösungen überführt werden.

## Mögliche Lösungsansätze Business Connect Trunk



Mit Business Communication Services Trunk kann mit der bestehenden Telefonanlage über IP telefoniert werden, unabhängig davon, ob dies mit der bewährten ISDN-Anlage oder einer modernen SIP-Lösung geschieht. Telefonanlagen können mit Smart Business Connect direkt (SIP-Direct), durch eine SIP-to-SIP Box oder durch eine SIP-to-ISDN Box angeschlossen werden.

## Smart Business Connect Hosted



Mit Business Communication Services Hosted können die Vorteile der IP-Kommunikation optimal genutzt werden, ohne in eine teure Telefonanlage zu investieren. Smart Business Connect mit einer virtuellen Telefonanlage ist das richtige Angebot, um von einer modernen Cloud-Lösung zu profitieren, bei der keine zusätzlichen Wartungskosten entstehen und die dennoch immer auf dem aktuellen Stand ist.

Gerne begleiten wir Sie bei der Umstellung auf die neue zukunftsorientierte Technologie. Auskünfte erhalten Sie unter der Nummer 0800 055 055 (Nachwahl 2) oder bei Ihrem Kundenberater. Ein Glossar zu Fachbegriffen sowie weitere Informationen zu All IP finden Sie unter: [www.swisscom.ch/ip](http://www.swisscom.ch/ip). Mehr Informationen zu Swisscom im Gesundheitswesen: [www.swiscom.ch/health](http://www.swiscom.ch/health)