

Individuelle All IP-Lösungen für KMU

Dank All IP bereit für die Möglichkeiten der Digitalisierung

Wachsende Anforderungen an Qualität, Erreichbarkeit und Datensicherheit auf Kundenseite sowie über den ganzen Erdball im Netzwerk arbeitende Übersetzer und Lektoren erforderten neue Formen der virtuellen Zusammenarbeit. Das erkannte die Diction AG und trieb die Umstellung auf die All IP-Technologie voran. Worauf es im Prozess bis zur endgültigen Inbetriebnahme zu achten gilt und welche Rolle dabei die Kunden- und Nutzersicht spielen, um die Möglichkeiten der IP-Telefonie effizient zu nutzen, zeigt das Beispiel des Sprachdienstleisters.



Geschäftsführer Patrick Fassbender freut sich über die flexible Kommunikationslösung für die 88 Mitarbeitenden.

Geschafft. Bei der Diction AG mit Sitz in Buchs (SG) läuft seit Februar die gesamte Kommunikation über All IP. Geschäftsführer Patrick Fassbender, der das Unternehmen seit zwei Jahren führt, ist erleichtert. Schliesslich sollten die Kunden von der Umstellung auf die IP-Technologie nichts mitbekommen und der Betrieb nahtlos weiterlaufen. Bis auf ein paar kleinere Anlaufstörungen hat die Umstellung einwandfrei geklappt. Alle 88 Mitarbeitenden sind nun 24 Stunden an sieben Tagen in der Woche über IP-Telefonie zu erreichen – egal, ob an einem der Standorte oder dezentral und grenzüberschreitend im Home Office. Auch die Einstellung des komplexen Pikettdienstes mit Mitarbeitenden in Spanien und Vancouver am Wochenende verlief planmässig. Das war für Diction besonders wichtig, denn das Unternehmen hat sich exzellenten Kundenservice auf die Fahnen geschrieben.

Leitgedanken auf der grünen Wiese

Mit der alten Telefonanlage war Diction an seine Grenzen gestossen. «Das gab uns die Chance, auf der grünen Wiese neu zu planen. Wir haben uns intensiv Gedanken gemacht über die Zukunft unseres Geschäfts, die Anforderungen an die Kommunikation mit unseren Kunden und die Zusammenarbeit im Unternehmen», erläutert Patrick Fassbender die strategische Herangehensweise. Für das Unternehmen standen diese Leitfragen im Zentrum: Wie kann die IP Technologie effizient und nachhaltig genutzt werden? Wie wird sichergestellt, dass die Lösung flexibel erweiterbar ist und mit dem Wachstum der Organisation Schritt hält? Wie sieht es mit den Kosten der Telefonie in der Zukunft aus? Wie wird die sichere Übertragung und Speicherung vertraulicher Daten gewährleistet?

Priorität für Datensicherheit

Für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit ihren Kunden besitzt bei Diction die Datensicherheit Priorität. Um ihren überwiegend Schweizer Kunden die Speicherung und Übertragung in abgesicherten Netzen in der Schweiz zu gewährleisten, entschied man sich für Swisscom als Partner. «Swisscom empfahl sich uns als schweizerische Referenz bei der Datenspeicherung sowie als Premium Partner von Skype for Business (professionelle Telefonie-, Messenger- und Videolösung für Geschäftskunden)», erklärt P. Fassbender.

Mit der Umstellung auf All IP sollten Video-Telefonie, das vertrauliche Teilen und Senden von Dokumenten sowie das virtuelle Zusammenkommen der dezentral tätigen Mitarbeitenden in Audio- oder Videokonferenzen möglich sein. Da diese Art der Kommunikation vielen bereits durch die private Nutzung geläufig ist, bot sich Skype for Business mit seinen vielfältigen Möglichkeiten zur Zusammenarbeit an.



Die Übersetzungen gelangen teils von weltweit nach Buchs an den Hauptsitz von Diction. Die Umstellung auf IP tätigte Patrick Fassbender, CEO in Zusammenarbeit mit dem lokalen Installationspartner.

Schritt für Schritt zur Lösung

«Wir haben in vielen iterativen Schritten die Bedürfnisse analysiert und dokumentiert, um sie dann auf ihre Machbarkeit mit den Partnern hin zu prüfen. Nachdem alle Anforderungen bekannt waren, hat der Projektleiter bei Swisscom die Umstellung auf All IP in Zusammenarbeit mit dem lokalen Installationspartner realisiert. Das war ein klar durchdachter und strukturierter Prozess, mit Zeitvorgaben und Terminen für das Durchspielen von Testszenarien vor der endgültigen Umstellung.»

Extraschleifen sparen und Akzeptanz schaffen

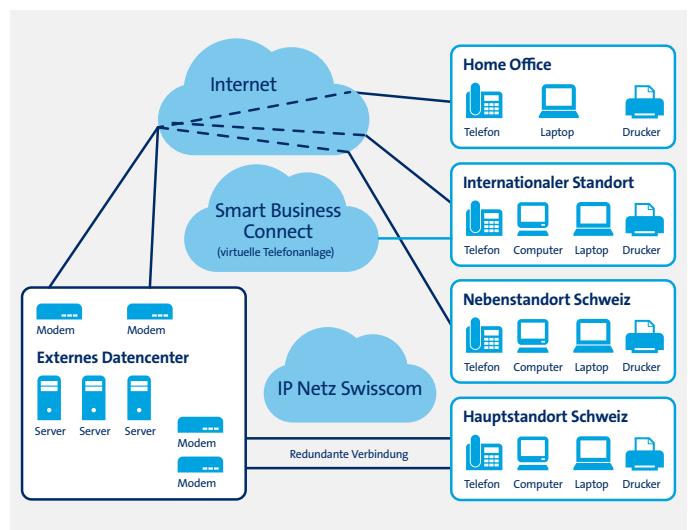
Fassbender rät, frühzeitig zu planen und von Beginn an Fachleute zur Beratung einzubeziehen, um allen relevanten Fragen auf den Grund zu gehen und die genauen Bedürfnisse und Anforderungen auch mit den Mitarbeitenden zu klären. Denn umso genauer die Nutzerbedürfnisse analysiert werden, umso höher ist im Anschluss auch die Akzeptanz seitens der Mitarbeitenden, mit der neuen Technologie neue Möglichkeiten zu entdecken und sich von alten Gewohnheiten zu verabschieden.

Die zeitliche Investition lohne sich auch, um nach der Einführung unnötige Extraschleifen zu vermeiden. Besonders wenn man eine individuelle Lösung wähle, müsse man sich klar darüber sein, dass ein solcher Prozess länger dauert und komplexer ist, als man meine. Vom Einkauf bis zur Installation sei mehr als ein Jahr vergangen. Gerade in KMUs, wo es häufig neben dem Alltagsgeschäft an der nötigen Zeit mangelt, müsse man sich das vor Augen halten.

Kulturwandel durch neue Formen der Zusammenarbeit

Um die Mitarbeitenden mit den Möglichkeiten und der Nutzung für den reibungslosen Start vertraut zu machen, hat man Skype for Business Trainings veranstaltet, teilweise online, teilweise vor Ort in Buchs. Zwar arbeiten die Mitarbeitenden bei Diction meist im Home Office, doch kommen sie regelmäßig am Hauptstandort zusammen. Gelegenheit, die Tools zur digitalen Zusammenarbeit kennenzulernen. Gelegenheit auch, mehr über die Chancen zu erfahren, die sich dank All IP für das Teilen von Wissen und die gemeinsame Weiterentwicklung in einer Wissensorganisation ergeben.

So wird in der Branche schon seit Jahren mit Computer Aided Translation Systemen gearbeitet, mit Hilfe derer eine kontinuierliche Qualität sichergestellt wird. Durch die fortschreitende Digitalisierung erfahren Übersetzungstools seit Jahren einen grossen Schub. «Wir nutzen diese Instrumente und wollen auch nicht auf sie verzichten.» Dennoch, so ist Fassbender überzeugt, auch beim Übersetzen stehe noch lange der Mensch als Übersetzer im Zentrum. Er habe keine Angst, dass die Maschinen hier in allzu kurzer Zeit die anspruchsvolle Arbeit an der Sprache vollständig übernehmen könnten.



Immer mehr Unternehmen setzen auf standortunabhängige Zusammenarbeitsformen. Damit positionieren sie sich gleichzeitig auch als attraktive Arbeitgeber.

Checkliste

Vorgehen

- Bestehende Infrastruktur überprüfen
- Nicht IP fähige Lösungen ersetzen oder aufrüsten
- IP Anschluss via Swisscom oder Partner bestellen
- Die neue Lösung in Betrieb nehmen



Wichtige Fragen rund um die All IP Umstellung

- Wo findet das All IP Thema im Unternehmen konkret statt?
- Welche Anforderungen bestehen an die neue Lösung – Funktionalität, Verfügbarkeit, IT-Sicherheit etc.? Wie erweiterbar muss die Lösung sein?
- Erfordern die neuen Anwendungen Anpassungen bei der Hausverkabelung?
- Wählt man ein Standard-Angebot oder ist eine individuelle Lösung erforderlich?
- Welche Anwendungen sind von der Umstellung betroffen? (Telefon, Endgeräte, Sonderanwendungen wie Alarmanlagen, Lifttelefone, Haustechnikanlagen etc.)
- Welche Schnittstellen müssen sichergestellt sein? (Rufumleitung, 24h Erreichbarkeit, Pikett-Dienste, Notrufe etc.)
- Wie telefonieren Mitarbeitende künftig mit den Kunden? Sind Schulungen nötig? Werden IP Telefone benötigt oder wird direkt am Bildschirm telefoniert?
- Welche Kommunikations- oder Datenbanklösungen sind ausserdem geplant und wie sieht die Zusammenarbeit intern und extern künftig aus?
- Wie können Prozesse im Unternehmen noch effizienter gemacht werden?
- Wie kann sich das Unternehmen mit neuen Arbeitsformen als moderner Arbeitgeber (Employer of Choice) positionieren und die besten Mitarbeitenden gewinnen und entwickeln?

Für weitere Informationen: www.swisscom.ch/ip

Firmenportrait



*Patrick Fassbender,
Geschäftsführer Diction*

Die Diction AG mit Sitz in Buchs (SG) ist ein Sprachdienstleister und bietet Übersetzung, Lektorat, Korrektur und Copywriting in über 30 Sprachen. Das 2004 als Ein-Mann-Unternehmen gegründete Start up zählt heute über 80 fest angestellte Übersetzer und arbeitet mit einem Netzwerk externer Übersetzer. Diction unterhält weitere Standorte in St. Gallen und Vancouver und bietet 24 Stunden persönlichen Service für seine Kunden. Dabei ist die Organisation dezentral organisiert, die Mitarbeitenden arbeiten flexibel im Home Office in verschiedenen Ländern.

www.diction.ch

All IP Umstellung Swisscom



Bis Ende 2017 will Swisscom die herkömmliche, veraltete Telefonie auf die zukunftsorientierte Internet-basierte All IP umstellen. Durch All IP werden alle Dienste – Internet, TV und neu auch die Festnetztelefonie – über dasselbe Netz übertragen. Ab 2018 werden ganze Regionen modernisiert und vollständig auf All IP umgestellt. Die Umstellung auf All IP findet weltweit statt.