



innovaphone Case Study

Die Gemeinde Root setzt auf eine innovaphone PBX mit myApps aus der Cloud



Gemeinde Root

„Durch die Umstellung auf das innovaphone-System haben wir einen großen Schritt in punkto Mobilität und Kundenfreundlichkeit gemacht. Unsere Mitarbeiter schätzen vor allem die übersichtliche Bedienoberfläche und die einfache Präsenzanwendung.“

Franz Bucher, Leiter der Abteilung Finanzen und zentrale Dienste

In der Schweizer Gemeinde Root, die zwischen Luzern und Zug im Rontal liegt, leben rund 5.500 Einwohner. Die Gemeindeverwaltung setzt sich aus 5 Ressorts zusammen, in denen mehr als 50 Mitarbeiter beschäftigt sind. Die vorhandene Telefonanlage war in die Jahre gekommen und wurde nun durch ein modernes innovaphone-System aus der Cloud ersetzt.

„Ein guter Kundendienst ist ein zentrales Anliegen unserer Gemeindeverwaltung: Wir sind für unsere Bürger da und sie dürfen einen schnellen und freundlichen Service erwarten. Dabei hilft eine moderne Kommunikationslösung, mit der beispielsweise der Präsenzstatus von Mitarbeitern auf einen Blick erfasst werden kann“, erklärt Franz Bucher, Leiter der Abteilung Finanzen und zentrale Dienste.

Mit der herkömmlichen Telefonanlage, die viele Jahre ihren Dienst in der Gemeinde Root verrichtet hat, konnten die gestiegenen Anforderungen in punkto Mobilität und Flexibilität nicht mehr umgesetzt werden. Daraufhin beauftragten die Verantwortlichen den Schweizer IT-Dienstleister swisspro AG mit dem Migrationsprojekt.

Das Anforderungsprofil umfasste unter anderem die folgenden Punkte:

- Offenes und skalierbares System
- Standortunabhängige Lösung
- Telefonieren mit Softphones und kabellosen Kopfhörern
- Kommunikationslösung aus der Cloud
- Gutes Preis-Leistungs-Verhältnis

Daneben war ein weiterer zentraler Punkt, dass das neue System den strengen Sicherheitsvorschriften des IT-Betreibers der Gemeinde Root genügen musste. Dazu gehörte insbesondere, dass die neue Kommunikationsanlage möglichst wenige Ports auf der Firewall öffnen sollte.

Die Entscheidung fiel schließlich zugunsten einer innovaphone PBX mit myApps aus der Cloud: sie deckt sowohl alle klassischen Telefonie-Anwendungen wie auch sämtliche modernen Unified Communications-Funktionalitäten ab und bietet ein Höchstmaß an Flexibilität und Skalierbarkeit.



IP-Telefonie by innovaphone Modernisierung des Telefonsystems mit der VoIP- und UC-Lösung von innovaphone

innovaphone
more than communication



myApps



Gemeinde Root

„Ein guter Kundendienst ist ein zentrales Anliegen unserer Gemeindeverwaltung: Wir sind für unsere Bürger da und sie dürfen einen schnellen und freundlichen Service erwarten. Dabei hilft eine moderne Kommunikationslösung, mit der beispielsweise der Präsenzstatus von Mitarbeitern auf einen Blick erfasst werden kann.“

Franz Bucher, Leiter der Abteilung Finanzen und zentrale Dienste

Im Fall der Gemeinde Root stellt das betreuende Partnerunternehmen swisspro AG die myApps-Cloud aus einem von der swisspro AG selbst betriebenen Rechenzentrum heraus zur Verfügung. Dabei war die Gemeinde Root mit dieser Cloudlösung frei in der Wahl des SIP-Providers, zu dem die Verbindung über innovaphone VoIP-Gateways hergestellt wird, so dass das System ohne externe Server auskommt. Der in die innovaphone PBX integrierte Session Border Controller (SBS) schützt das innovaphone-System der Gemeinde zuverlässig vor Angriffen aus dem Internet.

Unter den Mitarbeitern der Gemeinde Root bestand der Wunsch nach mehr Mobilität und der Möglichkeit, auch vom Homeoffice oder von unterwegs aus arbeiten zu können. Dabei sollten die Homeoffice-Arbeitsplätze voll in die Kommunikationsumgebung integriert sein, dieselbe Bedienoberfläche wie im Büro bieten und den hohen Sicherheitsanforderungen entsprechen. Mit innovaphone myApps stehen nun Präsenz, Chat, Voicemail, Anrufliste und das zentrale Telefonbuch an mobilen Arbeitsplätzen – ganz gleich, auf welchem Device und von welchem Ort aus – immer in

derselben Weise und mit derselben intuitiven Bedienbarkeit zur Verfügung. Per Softphone und kabellosen Headsets können die Gemeindemitarbeiter einfach und komfortabel mit Kollegen und Bürgern telefonieren und Videokonferenzen durchführen. Der Schutz der mobilen Arbeitsplätze wird durch den innovaphone Reverse Proxy gewährleistet, der ein eigenständiger Bestandteil der innovaphone PBX ist und als zentrale Instanz gegenüber allen ankommenden Angriffen aus dem Internet dient. Im Ganzen wurden 30 Arbeitsplätze von Verwaltungsmitarbeitern der Schweizer Gemeinde mit myApps ausgestattet.

Mit der neuen Lösung ist man voll und ganz zufrieden, wie Franz Bucher betont: „Durch die Umstellung auf das innovaphone-System haben wir einen großen Schritt in punkto Mobilität und Kundenfreundlichkeit gemacht. Unsere Mitarbeiter schätzen vor allem die übersichtliche Bedienoberfläche und die einfache Präsenzanwendung. Auf diese Weise können wir die Anliegen der Bürger schneller und punktgenauer bearbeiten als mit der herkömmlichen Telefonanlage, die wir zuvor hatten.“