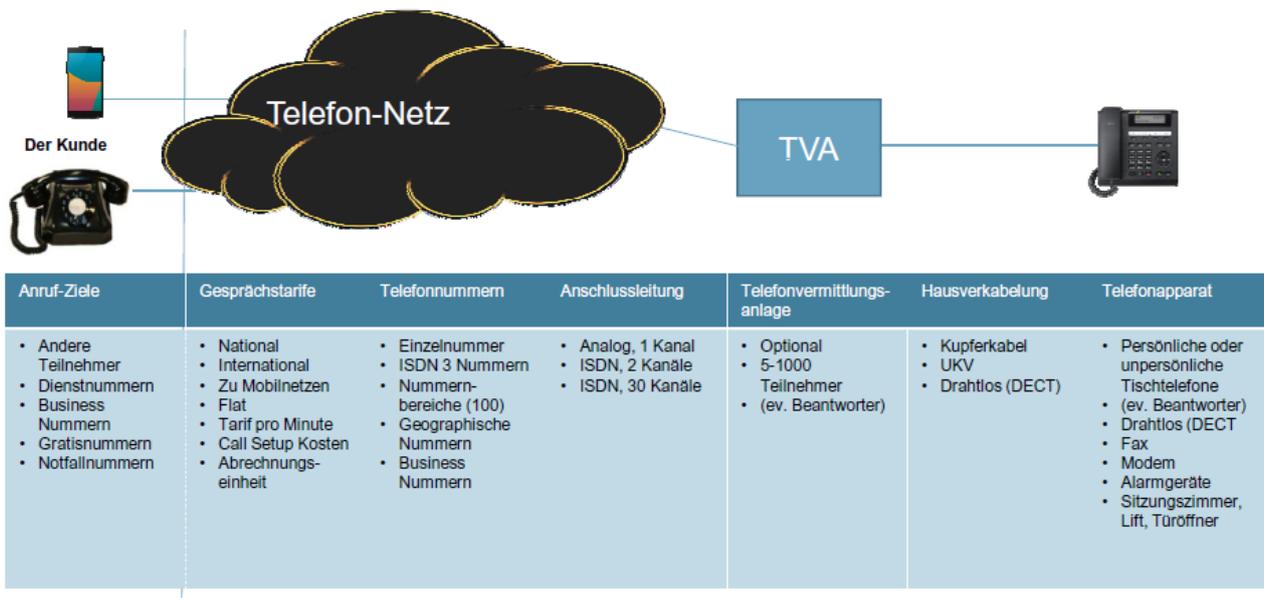


Merkblatt

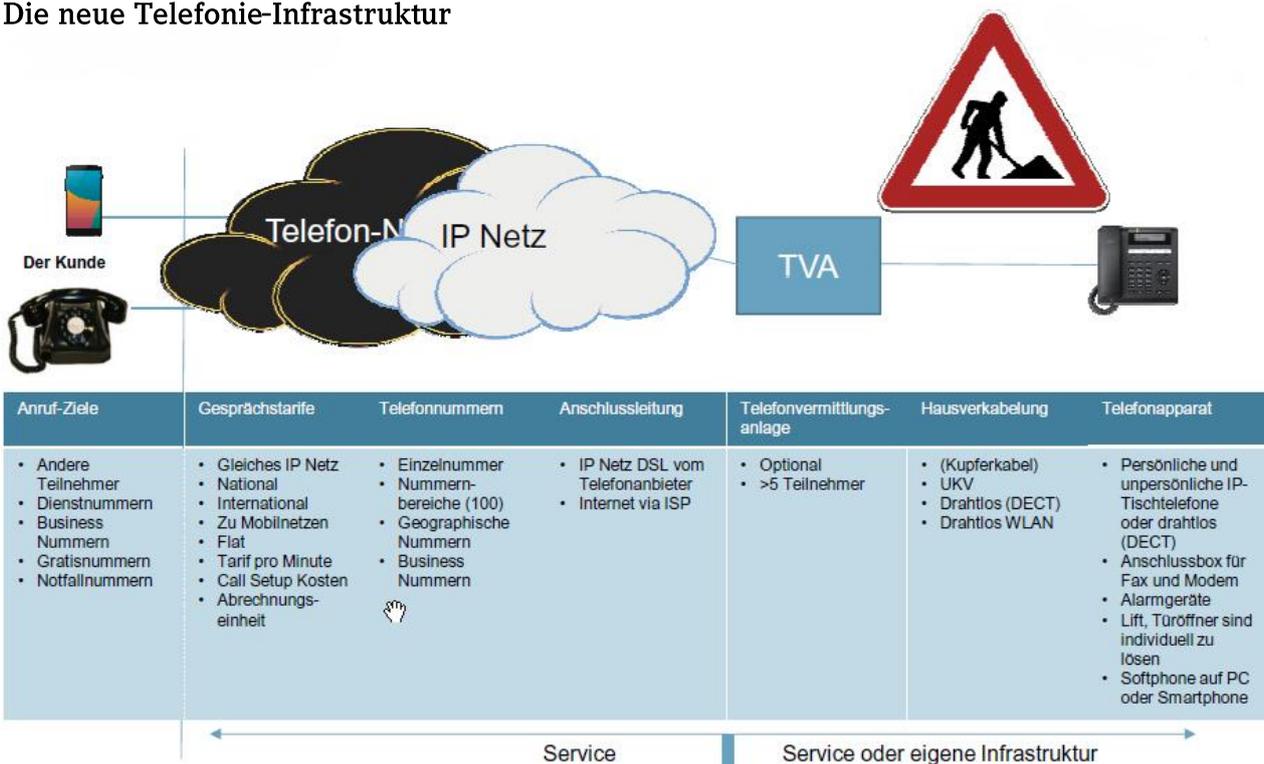
IP Telefonie

Ende 2017 wird Swisscom das ISDN-Telefonnetz abschalten. Betriebe müssen sich rechtzeitig darum kümmern, ihre Telefonanlage und ihre Telefonanschlüsse umzurüsten.

Die bisherige Telefonie-Infrastruktur



Die neue Telefonie-Infrastruktur



Grundsätzlich stellt sich die Frage, ob man mit einer eigenen Infrastruktur arbeiten oder Services (in Form einer virtuellen Telefonanlage) in Anspruch nehmen will. Zudem ist zu klären, welchen Stellenwert die mobile Nutzung (z.B. Mobiltelefone, Home Office) in Ihrem Betrieb hat.

Bekannt sein sollten

- neue Trends, Optionen und Marktangebote
- Analyse der aktuellen Kosten
- Gewünschte künftige Anforderungen

Aufgrund eines detaillierten Projektbeschriebs sollten Offerten eingeholt und verglichen und schlussendlich entschieden werden.

Stolpersteine beim Kostenvergleich mit der neuen IP Infrastruktur können insbesondere die technischen Voraussetzungen und Tarife bzw. die Tarifstruktur sein. Es sollte unbedingt sichergestellt sein, dass nach der Umstellung alle nicht mehr benötigten Services abbestellt sind und auch tatsächlich nicht mehr fakturiert werden.

Die Kundenzufriedenheit kann verbessert werden durch

- Steigerung der Erreichbarkeit
- Barrierefreie Nutzung weiterer Medien
- Nutzung neuer Medien
- Eindeutige Definition der Kommunikationswege

Mitarbeiterzufriedenheit steigern durch

- Mitarbeitende sind einfach und bequem erreichbar
- Die Interaktion mit Kunden ist über verschiedene Medien möglich
- Kommunikationswege sind klar definiert
- Der Wechsel kann als Chance gesehen werden, alte Zöpfe abzuschneiden

Empfehlung

Wir empfehlen, die Umstellung zusammen mit einer spezialisierten und von Telefonie-Anbietern unabhängigen Firma konzipieren und umsetzen zu lassen.

Weitere Informationen

INS AG
Stefan von Allmen

www.ins-ag.ch
stefan.von-allmen@ins-ag.ch
+41 (0)79 358 22 19