

**Zeitschrift:** Curaviva : Fachzeitschrift  
**Band:** 88 (2017)  
**Heft:** 7-8: Erziehung : Perspektiven auch für schwierige Kinder

**Artikel:** Umstellung der herkömmlichen Telefonie auf IP-Technologie : in den Heimen beginnt ein neues Telefonie-Zeitalter  
**Autor:** Maute, Brunhilde / Burkard, Roman  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-834273>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 08.11.2024

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

## Umstellung der herkömmlichen Telefonie auf IP-Technologie

# In den Heimen beginnt ein neues Telefonie-Zeitalter

Ab Anfang 2018 stellt Swisscom die analoge Telefonie regionenweise auf Digitaltechnologie um. Die neue Technologie ermöglicht erweiterte Servicedienstleistungen für Altersheime und Pflegezentren. Ihnen werden von der Swisscom Gesamtpakete angeboten.

Von Brunnhilde Mauthe\*

«All IP» heisst die neue Technologie. IP steht für Internet Protokoll und meint die weltweit etablierte Technologie für die Datenübertragung. Sie sollen Heimen und Alterszentren verbesserte Möglichkeiten zur Kommunikation ermöglichen. Die IP-Technologie ist die Basis zur Einführung neuer Servicedienstleistungen für die Heimbewohnerinnen und -bewohner.

Um von den Vorteilen der zukunftsweisenden IP-Technologie zu profitieren, ist eine sorgfältige Analyse der Bedürfnisse in den Heimen nötig. Die Swisscom bietet dafür partnerschaftliche Beratung an.

Über drei Viertel aller Swisscom-Kunden, 1,7 Millionen, nutzen bereits die IP-Produkte. Bei der Umstellung auf «All IP» ab Anfang 2018 auch in Heimen und Institutionen geht es einerseits um die Institution selbst, andererseits aber auch um die Anschlüsse der Heimbewohner. Für beides gibt es Lösungen, die

**Die Umstellung betrifft die Heime sowie die Anschlüsse der einzelnen Bewohner.**

im Rahmen einer übergeordneten Digitalisierungsstrategie mit Swisscom und dem Installationspartner geprüft werden müssen. Dies gilt unabhängig von der Grösse und der Art des Betriebs oder der Anzahl der Standorte.

Wenn weitere Projekte, wie die Erneuerung der Kommunikationsinfrastruktur oder beispielsweise des Patientenrufs anstehen, ist es sinnvoll, diese Themen mit in die Überlegungen einzubeziehen. Denn die Umstellung auf «All IP» bietet auch die Chance, Prozesse zu überdenken und dank den neuen Möglichkeiten effizienter zu gestalten. Eine Investition in die IP-Technologie kann sich dadurch schnell lohnen.

### Komplett-Service für die Heimbewohner

Neu können die Telefonanschlüsse der Bewohner direkt in die Telefonielösung eingebunden werden. Dadurch muss die Festnetznummer eines neuen Heimbewohners nicht mehr «mitgebracht» und zeitaufwendig installiert werden. Mit der Umstellung auf «All IP» erhält das Heim nur noch eine einzige Rechnung und die Bewohner bezahlen monatlich

einen fixen Betrag. Dadurch werden die Kosten für die Telefonie planbar. Zusätzliche Einnahmen können für Rückstellungen sowie Investitionen in die Infrastruktur verwendet werden. Wichtig ist, dafür in einem ersten Schritt alle Bewohnerinnen und Bewohner über den Wechsel zu informieren und ihnen die verschiedenen Festnetz-Optionen vorzustellen. Je nach gewählter Lösung wird diese dann vom Installationspartner umgesetzt.

Die Art der Festnetztelefonie, das Tarifmodell sowie die Internet- und Servicekomponenten können von den Bewohnerinnen und Bewohnern individuell gewählt und kombiniert werden. Je nach Tarifmodell gibt es die Möglichkeit, zum Pauschaltarif in alle Schweizer Fest- und Mobilnetze zu telefonieren – wahl-

\***Brunnhilde Maute** ist Swisscom-Verantwortliche Kommunikation für die Umstellung der herkömmlichen Festnetztelefonie auf IP



Roman Burkard vom Alterszentrum «Im Brüel», Aesch BL:  
«Die Bewohner müssen sich um nichts mehr kümmern.»

weise mit inkludierten Gratisminuten in die Fest- und Mobilnetze der Länder EU/Westeuropa, USA und Kanada.

Alternativ bietet Swisscom die «Full Service Solution». Im Rahmen dieser Dienstleistung «mietet» das Heim eine moderne IP-Telefonanlage. Um deren Betrieb und Wartung kümmern sich die Spezialisten.

Betroffen von der Umstellung sind alle Anlagen, die bisher über einen analogen Telefonanschluss funktionierten: Festnetztelefon, Fax, Lifttelefon, Alarmanlagen, EC-Geräte, Frankiermaschinen, Haustechnikanlagen. Sie müssen auf ihre IP-Fähigkeit geprüft werden. In einem ersten Schritt wird dazu ein Inventar aller Anwendungen erstellt, dabei kann der Installationspartner die Heime unterstützen.

Für IP-Lösungen für Lifttelefone und Alarmanlagen ist es ratsam, direkt auf den Hersteller oder Wartungspartner zuzugehen. Je früher, desto besser.

Das dachte sich auch Roman Burkard vom Alterszentrum «Im Brüel» in Aesch BL. Im Interview spricht er über seine Erfahrungen, die er bei der Umstellung gemacht hat, und wie er die Möglichkeiten mit «All IP» nutzt. Roman Burkard ist Mitglied der Geschäftsleitung im Alterszentrum «Im Brüel».

#### **Herr Burkard, Sie haben bereits im Oktober 2016 zur IP-Technologie gewechselt. Wie kam es dazu?**

Ich hatte mich bereits mit der IP-Technologie befasst. Dann stand eines Tages jemand von der Swisscom vor meiner Tür.

Er erklärte mir, um was es bei der Umstellung auf IP geht, warum dies ein notwendiger Schritt sei, und hat mir die Vorteile aufgezeigt. Mit einem zertifizierten Installationspartner haben wir anschliessend einen Termin vereinbart, um gemeinsam nach der bestmöglichen Lösung zu suchen.

#### **Wie verlief der Prozess bis zur Umstellung?**

Zuerst ging es darum, die Ist-Situation der Kommunikationsinfrastruktur in unserem Alterszentrum zu erfassen: Wie viele Anschlüsse sind in Betrieb? Gibt es eine Telefonanlage oder weitere Systeme, zum Beispiel Alarmanlagen und Lifte, die von der Umstellung auf IP betroffen sind? Welche Bestandteile der Kommunikationsinfrastruktur können weiterverwendet werden? In einem zweiten Schritt haben wir besprochen, welche Bedürfnisse unsere Mitarbeitenden und die Bewohner des Alterszentrums haben. Basierend auf diesen Informationen zeigte man uns, welche Möglichkeiten zur Verfügung stehen und wie die jeweiligen Szenarien dafür aussehen.

#### **Wie lange hat die Umstellung auf die IP-Telefonie gedauert?**

Wichtig ist, sich Zeit zu nehmen, um die Bedürfnisse an die Telefonie im Detail zu analysieren und eine passende Lösung zu definieren. Einmal sorgfältig geplant, verlief die technische Umstellung auf IP dann absolut problemlos. Es kam zu keinem Unterbruch oder anderen Überraschungen. Im Idealfall wählt man dafür eine eher ruhige Tageszeit, zum Beispiel in den Stunden früh am Morgen.

#### **Was hat sich im Alterszentrum mit «All IP» verändert?**

Neu ist vor allem, dass wir unseren Bewohnern die komplette Festnetzkommunikation im Mietmodell anbieten. Wir verrechnen einen Pauschalbetrag für den Anschluss, den Telefonapparat und für die Gespräche. Auslandsgespräche werden einzeln abgerechnet. Indem das Alterszentrum neu Besitzer der Telefonnummern ist, müssen sich die Bewohner um nichts mehr kümmern. Wir übernehmen für sie die komplette Dienstleistung.

#### **Mit welchen Kosten war die Umstellung verbunden?**

Wir konnten die vorhandenen Festnetzgeräte auf IP umrüsten und wie gewohnt weiternutzen. Jedoch haben wir unsere alte Telefonanlage ersetzt und in die neue Infrastruktur investiert. Heute erhalten wir eine einzige

Rechnung für die komplette Telefonielösung und zahlen einen fixen monatlichen Betrag. Dementsprechend sind die Kosten planbar. Anrufe in alle Schweizer Mobil- und Festnetze sind inklusive. Mit der neuen Kommunikationslösung verrechnen wir unseren Bewohnern die Anschlüsse.

#### **Was empfehlen Sie anderen Institutionen?**

Ich kann anderen Heimen und Institutionen nur empfehlen, der neuen Technologie gegenüber offen zu begegnen und die Umstellung gemeinsam mit den Partnern rasch anzugehen. Der Wechsel auf die IP-Telefonie ist eine langfristige Investition und ein wichtiger Schritt in Richtung Zukunft der Kommunikation. ●

---

**«Man muss die Bedürfnisse an die Telefonie analysieren und eine passende Lösung definieren.»**

---