

Allschwil. AllService. Cisco IP Telefonie im neuen Gemeindezentrum.

Background

Die Gemeinde Allschwil, im Dreiländereck im Herzen Europas gelegen, ist ein perfekter Standort zum Wohnen und für die Geschäftstätigkeit. Um bessere und besser integrierte Dienstleistungen anbieten zu können, baute Allschwil ein neues Gemeindezentrum, in welchem wichtige Dienstleistungen der Gemeinde unter einem Dach vereinigt sind.

Herausforderung

Allschwil benötigt eine Telefonielösung, welche alle Anforderungen moderner Kommunikation erfüllt und die Integration von Sprache, Fax, Voicemail, E-Mail und Multimedia-Anwendungen erlaubt – und offen ist für die zukünftige Einbindung weiterer Services.

Lösung

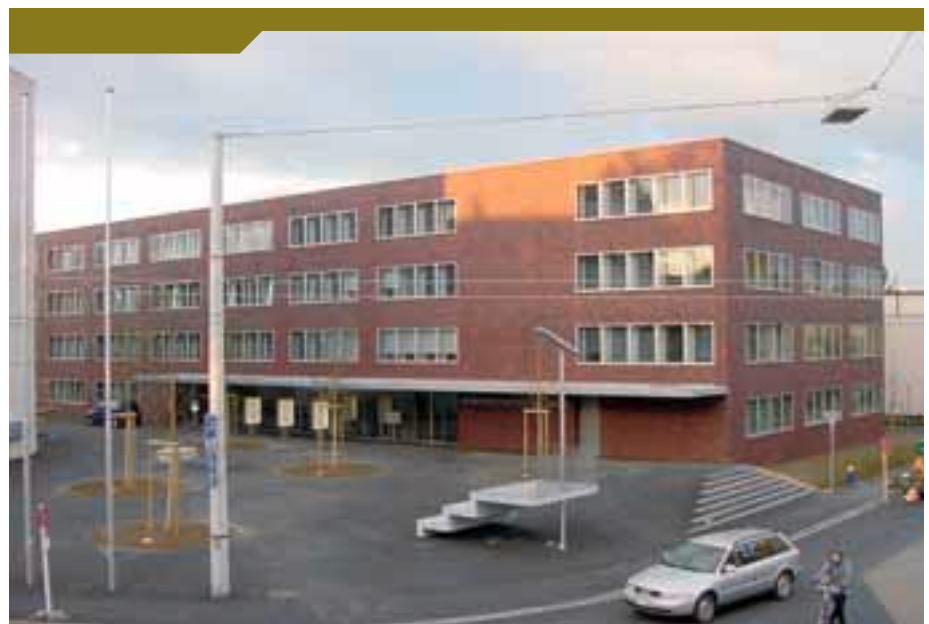
Die neue Cisco IP Telefonielösung wurde auf der Cisco AVVID-Architektur realisiert. Dank der modularen Architektur ist es einfach möglich, das System zu erweitern oder seine Redundanz auszubauen. Unified Messaging erlaubt das Management von Voicemail, E-Mail und Fax über einen Server und den Ausbau durch die Integration neuer Applikationen. Heute sind die analogen PBX-Anlagen der externen Standorte via Interface über das LAN verbunden. Sie können später durch IP Telefonie ersetzt werden.

Ergebnis

Die Cisco IP Telefonie vereinfacht die Führung, Koordination und Kooperation aller Verwaltungsbereiche und -ebenen. Und vor allem werden die öffentlichen Dienstleistungen für die Kundschaft, die Arbeitsbedingungen und die Motivation der Mitarbeiter und die Sicherheit verbessert.

Die Gemeinde Allschwil, im Dreiländereck im Herzen Europas gelegen, ist ein perfekter Standort zum Wohnen und für die Geschäftstätigkeit. Attraktiv sind die kurzen Distanzen zur Stadt Basel mit ihren Banken, der Börse, der chemischen und pharmazeutischen Industrie, der Universität und den Fachhochschulen, dem Kulturangebot und einem Kongresszentrum. Allschwil liegt in der Schweiz, nur Minuten von der EU, nahe beim Euro-Airport und den Autobahn-Systemen von Frankreich und Deutschland. Allschwil kombiniert perfekte Rahmenbedingungen für die Wirtschaft mit einer hohen Lebensqualität und einer intakten Umwelt mit Parks und Wäldern für die Einwohner.

Um bessere und besser integrierte Dienstleistungen anbieten zu können, baute Allschwil ein neues Gemeindezentrum, in welchem wichtige Dienstleistungen der Gemeinde unter einem Dach vereinigt sind. Dies vereinfacht die Führung, die Koordination und die Zusammenarbeit der gesamten Verwaltungsbereiche. Allschwil implementierte eine Cisco IP Telefonielösung, welche alle Anforderungen moderner Kommunikation erfüllt und die Integration von Sprache, Fax, Voicemail, E-Mail und Multimedia-Anwendungen erlaubt – und offen ist für die zukünftige Integration weiterer Services.



Cisco CallManager

Der Cisco CallManager (CCM) ist die primäre Software-Applikation, welche IP Telefonen ihre Telefonfunktionalitäten im Unternehmens-IP-Netzwerk bereitstellt. CCM wird auf einem PC-Server installiert und ermöglicht Anrufverarbeitung, Signal- und Verbindungsdienstleistungen zu konfigurierten Geräten wie IP Telefonen oder Softphones, VoIP Gateways, Software-Applikationen u. a. m.

Mit der CallManager-Software wird eine optionale Suite von integrierten Voice-Applikationen ausgeliefert, welche Basis-Sprachübermittlung, Softphone, Voice Conferencing, manuelle Telefonkonsolen, Click-to-Call und andere Funktionen enthält. Zusätzlich ist ein Windows-basiertes Telefonie-Applikations-Interface (API) für die Entwicklung von Drittapplikationen erhältlich.

Das Gemeindezentrum Allschwil – besserer Service Public

Das neue Gemeindezentrum Allschwil vereinfacht die Führung, die Koordination und Kooperation aller Verwaltungsbereiche und -ebenen. Eingespart werden Kurierdienste, das tägliche Pendeln zwischen den einzelnen Gebäuden, die Mietkosten für Datenleitungen. Und vor allem werden die öffentlichen Dienstleistungen für die Kundschaft, die Arbeitsbedingungen und die Motivation der Mitarbeiter und die Sicherheit verbessert. Auch die Polizei wird unter dem gleichen Dach arbeiten, und die Behörden erwarten, dass das Gemeindezentrum ein Magnet für weitere zentrale Dienstleister sein wird.

Das Gemeindezentrum ist in einem doppelten Sinn kundenfreundlich:

- In der Vergangenheit waren die Büros auf das gesamte Gemeindegebiet verteilt, was zu langen und ermüdenden Expeditionen führte. Das ist nun vorbei.
- Die meisten Bedürfnisse von Einwohnern und Wirtschaft können nun in einer, AllService genannten, integrierten Zone erfüllt werden, wo kompetente Mitarbeiter verschiedenste administrative Aufgaben abwickeln, informieren und beraten.

AllService – der moderne «OneStopShop» von Allschwil

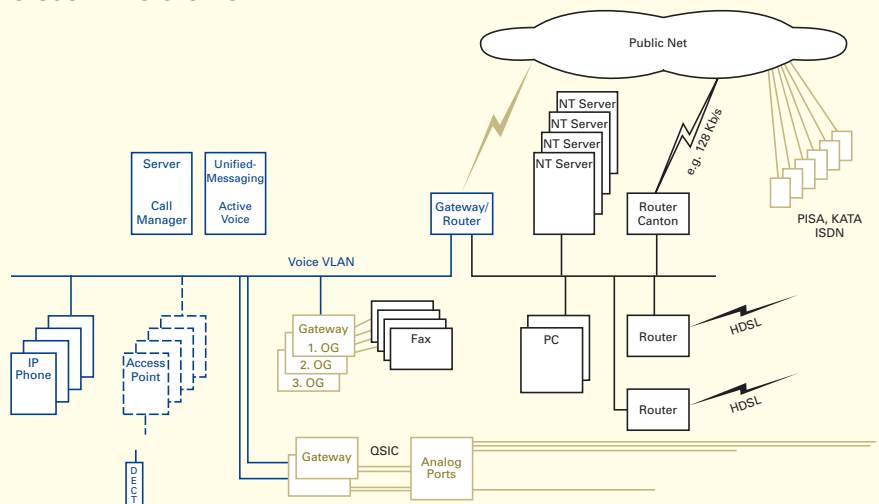
Die Aufgabe von AllService ist es, den Kontakt und die administrative Zusammenarbeit mit den Gemeindebehörden soweit wie nur möglich zu vereinfachen.

In einer freundlichen Umgebung informieren die Mitarbeitenden und erledigen einfache Verwaltungsaufgaben. Sie liefern gleichzeitig Grundinformationen über Steuern, Schulen, Wohnen, Bauen, Umwelt und Kultur. Die «Generalisten» von AllService haben Zugriff auf die Informationen in ihren Systemen. Falls erforderlich, verweisen sie die Kunden direkt zu den richtigen Spezialisten. AllService hat sich langsam zu einer «OneStopShop»-Verwaltung entwickelt, die neue Dienste anbietet, wenn sie verlangt werden. Kontakt ist während 24 Stunden über die eigene Homepage www.allschwil.ch möglich.

“ Nach sorgfältiger Ausbildung schätzen unsere Mitarbeitenden ihre neuen IP Telefone wegen ihrer ausgesprochen praktischen Funktionalitäten. Darüber hinaus werden wir beim Ausbau und der Verbesserung unserer Dienstleistungen und bei der Entwicklung neuer Ideen für einen noch besseren Service für unsere Kunden voll unterstützt. ”

Gisela Traub
AllService

Gemeinde Allschwil Cisco IP Telefonie



Die Cisco AVVID-Architektur



Neue Hardware- und/oder Software-Entwicklungen können ohne Wechsel der Hardware integriert werden. Weil unterschiedliche Bedürfnisse der Benutzer vorliegen, können Cisco IP Telefone, Wireless Telefone, aber auch Endgeräte von anderen Anbietern integriert werden. Die Vermittlungsfunktionen sind Standort-unabhängig.

Die neue Cisco IP Telefonielösung wurde auf der Cisco AVVID-Architektur realisiert. Dank der modularen Architektur ist es einfach möglich, das System zu erweitern oder seine Redundanz auszubauen. Unified Messaging erlaubt das Management von Voicemail, E-Mail und Fax über einen Server und den Ausbau durch die Integration neuer Applikationen. Heute sind die analogen PBX-Anlagen der externen Standorte via Interface über das LAN verbunden. Sie können später durch IP Telefonie ersetzt werden.



Die Cisco IP Telefonielösung – optimal für die Bedürfnisse der öffentlichen Verwaltung

Eine universale Kabelinfrastruktur mit rund 450 Ports wurde für das fünfstöckige Gebäude geplant. Von allem Anfang an wünschte Allschwil eine moderne Cisco IP Telefonielösung, welche die Bedürfnisse der öffentlichen Verwaltung optimal erfüllt.

Für Allschwil ist es wichtig, dass die neue Cisco-Lösung auf offenen Standards basiert und extrem skalierbar ist. Zu Beginn benötigten circa 80 Benutzer rund 120 Telefone. Die neue Lösung kann für bis zu 250 Benutzer ausgebaut werden. Sie ermöglicht auch, dass zwei analoge Vermittlungsanlagen an externen Standorten via WAN verbunden sind sowie eine zukünftige Modernisierung und einen Ausbau.

Was ist IP Telefonie?

IP (Internet Protocol) ist die Weltsprache der Datenkommunikation, die Sprache, welche Computer über das Netzwerk benutzen. Sprachkommunikation ist aus technischer Sicht nur ein weiterer Service in einem IP-Netzwerk. Cisco ist ein Weltmarktführer in diesen Technologien.

- **VoIP** (Sprache über Internet-Protokoll) ermöglicht es, Sprache über das IP-Netzwerk zu transportieren.
- **IP Telefonie** bezieht sich auf Telefoneservices, welche über die IP-Infrastruktur betrieben werden. Diese Telefonieapplikationen sind in die übrigen Geschäftsapplikationen integriert.
- **Internet-Telefonie** bezieht sich auf Sprache über das öffentliche Internet. Obwohl technisch machbar, ist die Sprachqualität zu wenig konsistent, um in Geschäftsumgebungen ernsthaft eingesetzt zu werden.

Unglücklicherweise werden die Fachausdrücke VoIP, Internet-Telefonie und IP Telefonie oft miteinander verwechselt.



Cisco Systems (Switzerland) GmbH, Glatt-Com, CH-8301 Glattzentrum/Zürich, Tel. +41 1 878 92 00, Fax +41 1 878 92 92

**Cisco Systems has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the
Cisco.com Web site at www.cisco.com/go/iptelephony.**