

R, KOM BUSINESS JOURNAL

Freiexemplar 1/2017

Vom klassischen Festnetz zu All-IP



Sehr geehrte Kunden und Interessenten,

an Silvester ist man schnell dabei mit dem guten Vorsatz für das neue Jahr. Glückselig und in Feierlaune erscheint es im Glanz des Brillantfeuerwerks, das übrigens in zwei Stunden die gleiche Feinstaubbelastung bringt wie der gesamte deutsche Straßenverkehr in zwei Monaten, der richtige Moment zu sein, endlich die überflüssigen Pfunde abzutrainieren, die Glimmstängel für ewig aus dem Leben zu verbannen und alles, was einem sonst noch so auf dem Magen liegt, los zu werden.

Alle, die bereits Nichtraucher sind und ihr Idealgewicht gefunden haben, können sich den Erkenntnissen des IT-Professors Alexander Markowitz zuwenden: »Wir schauen täglich 88-mal aufs Handy und stehen vor dem digitalen Burn-out«, warnt er uns. Mit Hilfe der elektronischen Messengerdienste Whatsapp, Snapchat und Co teilt uns Gott und die Welt rund um die Uhr mit, was sie gerade bewegt und erwartet von uns eine prompte Antwort. Fast immer ist es absolut Belangloses, was unaufhaltsam auf unsere mobilen Endgeräte einströmt und nach unserer Aufmerksamkeit giert. Gesegnet, wer da den Ausschalter findet und sich die Zeit nimmt, die für Ihn wichtigen Personen mit seiner Stimme, in Form eines Telefonanrufs, zu erfreuen.

Damit der Luxus eines Gesprächs über eine Telekommunikationsverbindung für Sie auch in Zukunft noch uneingeschränkt möglich ist, beschäftigen wir uns in der heutigen Ausgabe des R-Business Journals mit nichts Einfacherem als dem Telefonieren.

Ihr
Alfred Rauscher



Die Zeit drängt: Klassische Analog- oder ISDN-Anschlüsse haben keine Zukunft mehr und werden durch moderne, leistungsfähige All-IP-Anschlüsse ersetzt. Insbesondere Geschäftskunden sollten das Thema nicht (mehr) auf die lange Bank schieben, sondern gemeinsam mit ihrem Telekommunikationsanbieter möglichst bald den für sie optimalen Weg in die neue, digitale Telefonwelt finden.

Die Deutsche Telekom will bis Ende des Jahres 2018 ihr gesamtes Netz auf All-IP umstellen. Dieser Wandel vom »klassischen« Festnetz – fachsprachlich PSTN (Public Switched Telephone Network) genannt – zu den rein auf dem Transport von Datenpaketen über das Internet basierenden Netzen der nächsten Generation, den so genannten Next Generation Networks (NGN), betrifft nicht nur Privat- und Geschäftskunden. Auch die Netzbetreiber stehen vor der Herausforderung, ihre Netzstruktur rechtzeitig auf All-IP zu migrieren. Nur ganz vereinzelt gibt es noch Anbieter, die ISDN in einer Übergangsphase über einen längeren Zeitraum zur Verfügung stellen wollen. Aber auch hier ist die Umstellung letztlich nur aufgeschoben: Spätestens Anfang des nächsten Jahrzehnts werden klassische Analog- oder ISDN-Anschlüsse wohl der Vergangenheit angehören.

All-IP-Anschlüsse verzeichnen ein kontinuierliches Wachstum: Gab es im Jahr 2012 erst gut 11 Millionen solcher Anschlüsse, waren es 2014 bereits mehr als 17 Millionen. Und für das Jahr 2015 prognostizierte die Bundesnetzagentur in ihrem Jahresbericht bereits mehr als 21 Millionen IP-basierte Telefonanschlüsse in Deutschland.

Trotz der notwendigen Umstellungsmaßnahmen gilt jedoch: All-IP-Netze sind die Zukunft. Nicht zuletzt profitieren Netzbetreiber durch die schlankere Netzinfrastruktur von deutlichen Kostenvorteilen, die die Wettbewerbsfähigkeit erhöhen – und sich damit letztlich auch auf Kundenseite positiv auswirken. Privat- und Geschäftskunden wiederum kommen in den Genuss einer qualitativ hochwertigen Sprachübertragung – diese ist sogar in HD-Qualität möglich – sowie kürzerer

Rufaufbauzeiten. Und anstelle »klassische« Telefonanlagen zu teils hohen Preisen anschaffen und warten zu müssen, bieten virtuelle Telefonanlagen mehr Komfort – sie können ortsunabhängig vom PC, Tablet oder Smartphone einfach über das Internet konfiguriert werden und verfügen über einen großen Funktionsumfang.

Im Vergleich zum seit Jahren bekannten DSL-Anschluss mit separatem Telefonanschluss, benötigt ein All-IP-Anschluss keinen Splitter mehr. Im Falle von ISDN-Anschlüssen entfällt zudem das Netzabschlussgerät, der so genannte NTBA. Alle Endgeräte wie Telefone oder Faxgeräte werden direkt mit dem Router verbunden.

Für die meisten Privatkunden, die nur wenige Geräte zuhause betreiben, kann die Umstellung auf All-IP durch einfaches Umstecken ohne großen Aufwand in Eigenregie bewältigt werden. Gerade mittelständische oder größere Geschäftskunden stehen jedoch vor der Herausforderung, für ihre (ISDN-) Telefonanlagen mit einer Vielzahl angeschlossener Nutzer und Endgeräte oft unterschiedlichster Hersteller (Telefone, Faxgeräte, Kartenterminals, Alarmanlagen ...) den Wechsel planen und umsetzen zu müssen. Hier drängt nun die Zeit: Firmenkunden sollten daher auf keinen Fall den Kopf in den Sand stecken, sondern die Thematik – falls bislang noch nicht geschehen – schnellstmöglich auf die Agenda setzen.

Im Grunde müssen aber weder Privat- noch Geschäftskunden Angst vor der Umstellung haben, denn vorhandene Telefone und Telefonanlagen können häufig weiterbetrieben oder einfach nachgerüstet werden. In vielen Fällen macht es allerdings insbesondere für Geschäftskunden durchaus Sinn, nicht nur über eine »kleine Lösung« nachzudenken: Wird firmenseitig konsequent auf eine reine IP-Infrastruktur umgestellt, können auch kleine oder mittelgroße Unternehmen beachtliche Einsparungen erzielen. Mancher Anbieter wirbt sogar mit Ersparnissen von bis zu 70 Prozent gegenüber herkömmlichen

Spätestens Anfang des nächsten Jahrzehnts werden klassische Analog- oder ISDN-Anschlüsse wohl der Vergangenheit angehören.

Im Grunde müssen aber weder Privat- noch Geschäftskunden Angst vor der Umstellung haben, denn vorhandene Telefone und Telefonanlagen können häufig weiterbetrieben oder einfach nachgerüstet werden. In vielen Fällen macht es allerdings insbesondere für Geschäftskunden durchaus Sinn, nicht nur über eine »kleine Lösung« nachzudenken: Wird firmenseitig konsequent auf eine reine IP-Infrastruktur umgestellt, können auch kleine oder mittelgroße Unternehmen beachtliche Einsparungen erzielen. Mancher Anbieter wirbt sogar mit Ersparnissen von bis zu 70 Prozent gegenüber herkömmlichen

► ISDN- oder Analog-Anschlüssen. So wird etwa für Videokonferenzen anstelle mehrerer ISDN-Kanäle nur noch ein einziger IP-Anschluss benötigt.

Beim Übergang vom klassischen Festnetz- auf einen All-IP-Anschluss spielt insbesondere für Geschäftskunden natürlich auch die Qualität eine entscheidende Rolle. Sie wird über eine bestimmte Dienstgüte (Quality of Service – QoS) garantiert. Gerade in Deutschland, wo ISDN-Anschlüsse eine sehr hohe

Eine wesentliche Rolle in puncto erreichbare Qualität spielen die Kriterien Bandbreite des Anschlusses [...]

Qualität ermöglichen, liegt das Anspruchslevel an All-IP-Anschlüssen sehr hoch. Eine wesentliche Rolle in puncto erreichbare Qualität spielen die Kriterien Bandbreite des Anschlusses, wie viele Datenpakete verloren gehen (Paketverlust), sowie die Reaktionszeit (auch Latenz genannt). Durch Quality of Service wird sichergestellt, dass Sprachpakete Vorrang gegenüber anderen Daten haben – und damit bevorzugt sowie mit hoher Qualität durch das Netz transportiert werden. Für das Telefonieren wird in der Regel gleich eine feste Bandbreite reserviert, so dass es auch bei voller Auslastung der DSL-Leitung nicht zu Qualitätseinbußen kommen kann.

Welche drei großen Möglichkeiten haben Unternehmen (und Verbraucher mit eigener Telefonanlage) nun für den alternativen Übergang in die All-IP-Welt?

Die am einfachsten umzusetzende Möglichkeit besteht in der Beibehaltung der bisherigen Telefonanlage und der daran angeschlossenen Endgeräte. Einzige Änderung am aktuellen System: Der bestehende Router wird gegen einen IP-fähigen Router ausgetauscht, der Schnittstellen für ISDN- und/oder analoge Endgeräte mitbringt. Auf diese Weise wird der Router zum Wandler, der die »alte« Festnetz-Welt in IP-Signale übersetzt – und umgekehrt. Fachleute sprechen hierbei von

einem so genannten IP-Gateway. Modernere Router mit entsprechenden Schnittstellen lassen sich unter Umständen auch per Software-Update zum IP-Gateway machen, so dass eine Neuanschaffung entfällt.

Die hier angesprochene »Wandler-Lösung« sichert jedoch nur den Weiterbetrieb des Status quo – und funktioniert je nach bislang angeschlossener Gerätevielfalt möglicherweise auch nicht in jedem Einzelfall. Insbesondere für mittelständische oder größere Unternehmen macht es daher Sinn, sich mit einer der beiden folgenden Optionen zu beschäftigen – auch um von neuen Möglichkeiten und langfristigen Kosteneinsparungen profitieren zu können.

Der Kauf einer neuen, modernen IP-Telefonanlage stellt die zweite Option für betroffene Firmen dar. Eine solche Anlage, auch IP PBX genannt, lohnt sich vor allem für größere Unternehmen, da sie vergleichsweise hohe Anfangsinvestitionen für die notwendige Hardware (Anlage und Endgeräte) mit sich bringt. Im Gegenzug sind dann aber auch alle Geräte miteinander vernetzt- und steuerbar. Weiterer Vorteil: Die Migration auf die IP-Welt kann parallel zum Weiterbetrieb der bisherigen Telefonanlage erfolgen, so dass ein durchgängiger Weiterbetrieb und die Übernahme aller wichtiger Daten (z.B. aller Kontakte und Rufnummern) gewährleistet werden kann.

Viele Anbieter garantieren eine Verfügbarkeit von mindestens 99,9 Prozent.

Insbesondere für kleine und mittlere Unternehmen, die hohe Hardware- sowie laufende Wartungskosten vermeiden wollen, bietet sich eine komplett virtuelle Telefonanlage an. Diese befindet sich in einem gesicherten Rechenzentrum des gewählten Anbieters und ist über das Internet jederzeit erreichbar. Eine solche Telefonanlage aus der Cloud nennt sich auch Hosted PBX, Cloud PBX oder IP Centrex. Der Vorteil: Die gesamte

Telefonanlage ist virtuell und lässt sich jederzeit und an jedem Ort per Web-Zugang konfigurieren. Wartungsausgaben entfallen; durch regelmäßige Updates gewährleistet der Anbieter einen reibungslosen Betrieb und kann neue Funktionen implementieren. Die notwendige Ausfallsicherheit wird durch redundante Strukturen auf Anbieterseite sichergestellt – viele Anbieter garantieren eine Verfügbarkeit von mindestens 99,9 Prozent.

Auf Nutzerseite müssen lediglich die entsprechenden IP-fähigen Endgeräte mit dem vorhandenen Breitbandanschluss verbunden werden. Telefonanschlüsse werden auf diese Art und Weise auch mobil: So kann sich ein Mitarbeiter mit seiner bekannten Rufnummer an jedem Apparat am Unternehmenssitz selbst oder auch an anderen Standorten anmelden.

Ein Beispiel für einen weiteren, innovativen Dienst: Nutzer können Anrufe parallel auf ihr stationäres IP-Telefon sowie gleichzeitig auf ihr Handy oder beliebige weitere Endgeräte leiten. Ist der Mitarbeiter also gerade nicht am Platz, nimmt er den Anruf einfach auf seinem Mobiltelefon oder an einem anderen Standort an.

Ist der Mitarbeiter also gerade nicht am Platz, nimmt er den Anruf einfach auf seinem Mobiltelefon oder an einem anderen Standort an.

Auf Kostenseite kann sich eine virtuelle Lösung auch deshalb lohnen, weil viele Anbieter keine pauschale Monatsgebühr verlangen, sondern pro Nutzer beziehungsweise pro eingerichteter Nebenstelle abrechnen.

Die beste Strategie für Geschäftskunden, die heute noch auf eine »klassische« ISDN-Infrastruktur setzen, ist es, zunächst den Ist-Zustand zu erfassen. Im Anschluss sollte insbesondere gemeinsam mit dem Telekommunikationsanbieter der aktuelle und künftige Bedarf besprochen werden, um anschließend einen maßgeschneiderten, optimalen und vor allem reibungslosen Übergang in die IP-Welt zu beschreiten.

Marc Kessler

EIN HOME RUN MIT UNBEGRENZTEM SPIELERPOTENZIAL

Buchbinder Legionäre setzen auf den IP-Centrex-Service der R-KOM

Der größte Baseballverein Deutschlands zählt mehr als 700 Mitglieder und platziert Spitzen-Mannschaften in der 1. und 2. Bundesliga Süd. Mit international erfolgreichen Profis wie Max Kepler haben sich die Buchbinder Legionäre außerdem schon als echte Talentschmiede qualifiziert.

2015 schließlich machten die Legionäre die Armin-Wolf-Arena an der Regensburger Ostumgehung mit einem neuen Verwaltungsgebäude und einem angeschlossenen Sportinternat endgültig zu einem sportlichen Brennpunkt mit internationaler Bedeutung. Die jüngste Geschichte der Regensburger Baseballer kann man mit Fug und Recht als Home Run bezeichnen. Aber nicht nur auf spielerischer und organisatorischer Ebene sind die Legionäre immer am Ball und ihrer Zeit oft voraus.

»2011 trauten wir uns mit Legionäre TV als erster Baseballverein der Republik, Spiele live über das Internet zu übertragen – und wir holten uns entgegen aller skeptischer Stimmen durch diese Werbung noch mehr Zuschauer direkt ins Haus«, erzählt Ben Ott, Stadionregisseur und Cheftechniker. Mit dem GFO-IP-Centrex-Service von der R-KOM zeigen die Legionäre, wie kommunizieren heute geht. »Der IP-Centrex-Ansatz bietet eine elegante und flexible Möglichkeit für den Übergang von der klassischen ISDN-Anlagen-Lösung zur IP-basierten Telefonie von morgen«, erläutert Michael Dollhofer, Key Account Manager bei R-KOM. War früher eine physikalische wie organisatorische Trennung zwischen Telefonanlage und Anschluss üblich, handelt es sich bei

IP-Centrex um eine betriebsbereite IP-Service-Lösung, für die der Anwender lediglich einen Internetanschluss und Endgeräte benötigt. Auf die Anschaffung einer IP-fähigen Telefonanlage kann man vollständig verzichten. Besonders die schnelle Anpassbarkeit von IP-Centrex ist für dynamische Unternehmen wie die Legionäre attraktiv. Anders als zu ISDN-Zeiten werden bei nur zeitweise hohem Gesprächsaufkommen keine Wartezeiten auf freie Leitungen fällig. Bei IP-Centrex gibt es für jede Nebenstelle einen eigenen Sprachkanal. Zusätzliche Nebenstellen können ohne Zeitverlust zugebucht oder wieder abgebucht werden. Dollhofer: »Wartezeiten von ein bis zwei Tagen könnte es höchstens dann geben, wenn weitere Telefonapparate bestellt und ausgeliefert werden.« Sind



mehr Leistungsmerkmale gewünscht? – Bei IP-Centrex muss man weder Zusatzlizenzen noch Paketlösungen kaufen. Der Kunde aktiviert die benötigten Features einfach selbst über seinen Account im Kundenportal. Dank IP-Centrex und einer speziellen App können Mitarbeiter über ihr eigenes Smartphone sogar ihre Nebenstelle »mitnehmen« – im Notfall selbst ins Ausland und zwar ohne Roaming-Gebühren. Das System macht das Handy zum ultramobilen Arbeitsplatz, als würde der Mitarbeiter daheim in der Armin-Wolf-Arena sitzen.

Blitzschnelle Kommunikation im Team und flexibles Reagieren auf den aktuellen Spielverlauf ohne Engpässe auf der Spielerbank – was die Legionäre in sportlicher Hinsicht auf dem Feld brauchen, gilt genauso in der Verwaltung. Wie fix die R-KOM auf Kundenwünsche reagiert, haben Ott und seine Legionärs-Kollegen beim neuen Verwaltungsgebäude erlebt, das von den Regensburger Telekommunikations-Profis bereits ans Glasfasernetz angeschlossen worden war: »Drei Tage vor dem Umzug habe ich morgens wegen einer Telefonanlage bei der R-KOM angerufen und abends einen Vertrag unterschrieben.

Besonders die schnelle Anpassbarkeit von IP-Centrex ist für dynamische Unternehmen wie die Legionäre attraktiv.

Am Freitag sind wir ins Büro eingezogen und am Montag hatten wir den IP-Centrex-Dienst. Außerdem hat die R-KOM für uns beim Lieferservice nachgehakt, als die Telefonapparate sich verspäteten.« Mehr persönliches Engagement und Schnelligkeit seien kaum vorstellbar. Spätestens wenn ein großes Turnier in Regensburg ansteht, verändern sich die Kommunikationsansprüche noch einmal erheblich und Ott schätzt es extrem, dass er seine Telefonstruktur kurzfristig selbst konfigurieren kann. Dabei denkt er an Herausforderungen wie 2012, als sich bei einem Qualifying der amerikanischen Baseball-Verband mit einem Bürocontainer auf dem Gelände niederließ. Innerhalb kurzer Zeit brauchten die Gäste ein extra Kommunikationsnetz, doch die vorhandenen ISDN-Leitungen reichten nicht. »Da werden zwei Tage Organisationszeitfenster plötzlich ziemlich knapp«, grinst Ott. Mit IP-Centrex wird das künftig kein Problem mehr sein.





Im Verbund können kommunale Unternehmen erstaunliche Synergien nutzen. Das trifft auf die Partnerschaft zwischen dem BioPark Regensburg und der R-KOM absolut zu. Ein Verhältnis, das BioPark-Geschäftsführer Dr. Thomas Diefenthal durchaus »als familiär empfindet«. Nicht nur, weil man sich versteht, sondern weil beide Seiten ein ähnliches Ziel haben: Die Region Regensburg aktiv zu fördern. Mit der Einrichtung eines Hotspots für die Konferenzräume und Pausenbereiche in den drei BioPark-Gebäuden auf dem Uni-Campus hat die Kooperation zwischen den beiden Unternehmen der Stadt Regensburg einen weiteren wichtigen Schritt getan.

IM BIOPARK BLEIBT KOMMUNIKATION REGIONAL VERANKERT

Glasfaser-Hotspot als neuer Baustein für das gemeinsame Ziel der Vernetzung von Partnern

»Bei ihrer Gründung 1999 war die BioPark Regensburg GmbH als städtische Tochtergesellschaft noch ein Ein-Mann-Unternehmen zur Untermiete im Neuen Rathaus«, erinnert sich Diefenthal. Drei Bauabschnitte und 17 Jahre später ist der BioPark Regensburg eine internationale Institution, welche die Entwicklung der Biotechnologie, der Life Sciences und der Gesundheitswirtschaft in der Region unter dem Label »BioRegio Regensburg« erfolgreich vorantreibt. Mehr als 36 innovative Mieter haben sich im BioPark angesiedelt und nutzen 18.000 Quadratmeter

»Dass wir bei der Anbindung des BioParks auf die R-KOM als Partner gesetzt haben, war eine glückliche Fügung [...]«

flexible Fläche mit mehr als 5.400 Quadratmetern moderner Labors. Viele der Firmen zogen als junge Gründer mit nichts als einer brillanten Idee ein und haben sich inzwischen zu international gefragten, hochspezialisierten Partnern für Medizin und Forschung entwickelt. So zum Beispiel die Firma Thermo Fisher Scientific GENEART GmbH, die 1999 im BioPark gegründet wurde und heute mit 250 Mitarbeitern maßgeschneidertes Genmaterial liefert.

Das Spektrum der Unternehmen im BioPark ist enorm: von der Produktion und Weiterentwicklung von Medikamenten und Biotech-Sensoren für die Diagnostik über Hersteller von medizinischen Robotern und Spezialmaterialien bis hin zu spezialisierten Dienstleistern für Medizin-Software oder rechtliche Fragen. Renommiertere Institute wie das Fraunhofer – hier etwa mit einer Arbeitsgruppe, die die Früherkennung gestreuter Krebszellen forciert – gehören zum ParkPortfolio und finden auf dem Campus ideale Partner wie das Tumorzentrum Regensburg e. V., das die Verbesserung medizinischer Prozesse durch Ärztfortbildung und optimierten Datentransfers zum Ziel hat.

Womit wir bei einem der wichtigsten »Produkte« des BioPark wären – genetischen und medizinischen Daten. Wenn alleine die GENEART eine ganze Datenbank an künstlichen Genen vorhält und mit dem amerikanischen Mutterkonzern rund um die Uhr in Kontakt steht, ist klar, dass die datenintensiven Unternehmen im BioPark eine möglichst schnelle und sichere Kommunikationsverbindung brauchen. Diefenthal: »Dass wir bei der Anbindung des BioPark auf die R-KOM als Partner gesetzt haben, war eine glückliche Fügung, die aus der Not heraus entstand.« Die überregionalen Anbieter waren nämlich damals nicht bereit, auf eigene Kosten eine Glasfaserleitung zum BioPark zu legen. »Die R-KOM aber hat das Potential, hier neue Kunden in einer Wachstumsbranche zu gewinnen, erkannt und gemeinsam mit dem BioPark und einem Förderprojekt des Freistaates Bayern in dem Innovations- und Gründerzentrum die notwendige Infrastruktur aufgebaut«, so Diefenthal, »Das ist in unseren Augen aktive regionale Wirtschaftsförderung.«

Mit dem neuen Hotspot im BioPark schließt die R-KOM eine weitere kommunikative Lücke. »Auf dem gesamten Gelände der Universität gibt es leider keinen vernünftigen Mobilfunkempfang«, bedauert Diefenthal. Die Nutzung des Handys ist jedoch in heutiger Zeit weder unterwegs noch im Büro wegzudenken. Der Hotspot versorgt deshalb sowohl die Pausen- und Eingangsbereiche des BioParks als auch die Konferenzräume. Und sollte mal ein Problem, z. B. gestörter Internetempfang auftreten, kommt ein weiterer Vorteil der Kooperation zum Tragen. »Jeder, der einmal bei den Standardanbietern in der Warteschleife eines anonymen Call-Centers aufgelaufen ist, weiß die schnelle Erreichbarkeit eines Serviceanbieters zu schätzen, der auch noch zeitnah zurückruft, um die drängende Frage der Mieter: »Wann ist die Störung behoben?«, zu beantworten. Im Ausnahmefall kann ich meinen kommunalen Geschäftsführer-Kollegen Alfred Rauscher auch direkt anrufen, was die Kundensicherheit weiter erhöht«, fasst Diefenthal zusammen.

Dass die R-KOM als Provider dem BioPark die trotz Gesetzesänderung immer noch riskante Störerhaftung für Hotspots abnimmt, ist eine weitere bestandene Herausforderung. In einem Gebäudekomplex, »der durch die immer restriktiveren Brandschutz- und Wärmedämmvorschriften zunehmend abgeschirmt ist, eine funktionierende Mobilfunkversorgung zustande zu bringen, ist genauso eine Leistung«. Kein Wunder, dass Diefenthal und das Team des BioPark weiterhin auf den kommunalen Partner R-KOM setzen, wenn es um die Herausforderungen der Zukunft geht.



Informieren Sie sich über den Glasfaser Hotspot:
www.glasfaser-ostbayern.de/hotspot



AUCH ZEITLOSE HILFE BRAUCHT MANCHMAL EINEN GENERATIONSWECHSEL

Malteser Regensburg ersetzen klassisches ISDN durch R-FON VoIP-Trunk

Was haben der Regensburger Papstbesuch 2006 und der 99. Katholikentag 2014 in der Domstadt gemeinsam? Bei beiden Großveranstaltungen trugen die ehrenamtlichen Helfer und Mitarbeiter des Malteser Hilfsdienstes zu einem wichtigen Teil im Sanitätsdienst und in der Betreuung und Beförderung von Menschen mit Behinderung zum Gelingen bei. »Trotzdem«, erinnert sich der Diözesanausbildungsreferent Torsten Lange, »gab es einen wesentlichen Unterschied: Den Papstbesuch mussten wir noch mit unserer alten ISDN-Anlage schultern und beim Katholikentag hatten wir schon ein hochmodernes IP-basiertes System.«

Klassisches ISDN oder R-FON VoIP-Trunk – zwischen diesen beiden Lösungen liegt ein ganzer Generationssprung, mehr noch: ein Sprung in die Kommunikationszukunft. Denn so traditionsverbunden im positiven Sinne die Regensburger Malteser sein mögen, was ihr operatives Geschäft und ihre interne Organisation angeht, sind die professionellen Helfer zukunftssträchtig aufgestellt. »Mit der Umstellung vom alten ISDN-System auf die VoIP-Lösung 2013 sind wir sehr früh auf einen Zug aufgesprungen, der ohnehin nicht mehr aufzuhalten gewesen wäre«, sind sich Lange und sein Malteser-Kollege Dieter Bernt einig. Vor etwas mehr als drei Jahren sah sich der Malteser Hilfsdienst im Bereich des Bistums Regensburg einem technischen Umbruch gegenüber. Die bisher verwendete Telefonanlage war veraltet. Vor allem in den Außenstellen standen einige Anlagen vor einem Auslauf der Mietzeit. Zwar wollte man angesichts der Komplexität des Malteser Hilfsdienstes mit mehreren Geschäftsstellen, Schulungsstätten und natürlich Rettungsdienststandorten nicht auf die Möglichkeiten einer Telefonanlage verzichten. Doch noch einmal Geld in die aussterbende Technik ISDN zu investieren, kam nicht in Frage. Lange pochte schon damals auf eine IP-basierte-Lösung mit einer zentralen Telefonanlage. »Der bisherige Anbieter konnte ein passendes Produkt zu diesem Zeitpunkt noch nicht anbieten. Deshalb hatten wir die Möglichkeit, aus der eigentlich deutschlandweit zentral gesteuerten Infrastrukturversorgung der Malteser auszubrechen. Die R-KOM als naher Partner vor Ort qualifizierte sich vor allem durch hervorragende Referenzen.« Langes Lob untermauert der R-KOM Key Account Manager Michael Dollhofer mit harten Fakten: »Wir bieten bereits seit 2009 den R-FON VoIP-

Was ihr operatives Geschäft und ihre interne Organisation angeht, sind die professionellen Helfer zukunftssträchtig aufgestellt.

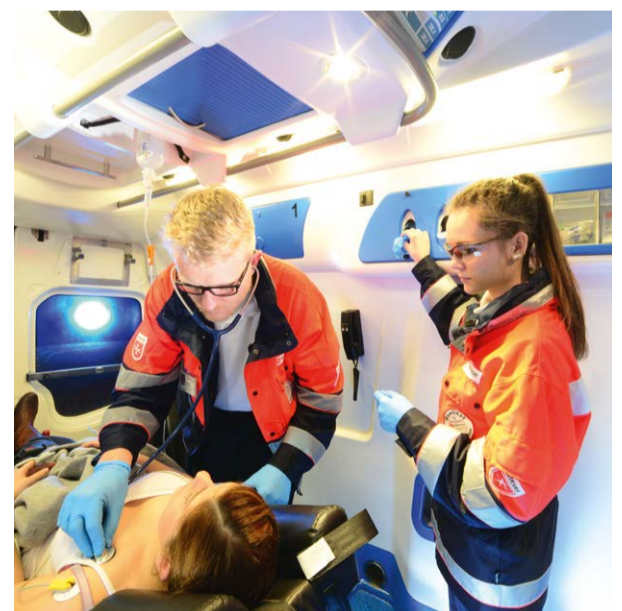
Trunk an und verfügen dadurch über sehr weitreichende Erfahrungen beim Übergang von ISDN zur IP-basierten Anlage der Zukunft.« Die TK-Versorgung der Regensburger Malteser ist sogar so zukunftssträchtig, dass sie bundesweit Pioniercharakter hatte. Eine ganze Zeit nach Einführung des R-FON Anschlusses stellte die Bundeszentrale den Oberpfälzern die selbe Technik als Lösung für die Zukunft vor. »Da konnten wir sagen: Haben wir schon längst«, freut sich Telekommunikationsexperte Lange, der passenderweise vor seiner Malteseranstellung in der TK-Branche arbeitete. Was aber steckt hinter diesem »Trunk«? Genaugenommen bietet die direkte Nachfolgetechnik des klassischen ISDN-Anschlusses eine definierte Anzahl von Sprachkanälen. Die Eigenschaften der IP-fähigen Telefonanlage werden zu Datenströmen gebündelt. Das führt dazu, dass man beim Bedarf zusätzlicher Leitungen lediglich eine Profiländerung durchführen muss – ohne Technikerbesuch und mit sehr geringen Einmalkosten.

Flexibilität, Kosteneinsparung, Wartungsfreundlichkeit und eine wesentlich bessere, durchgehende Erreichbarkeit – das waren die Ziele des Malteser Hilfsdienstes bei der Umstellung. Ideal für die Malteser-Kunden draußen: Die alten Rufnummern wurden komplett übernommen. Wie flexibel das neue System gegenüber dem alten ist, zeigt Lange einmal mehr am Beispiel Großereignisse. »Beim Papstbesuch 2006 waren noch drei Leute ganze zwei Tage damit beschäftigt, die mobile Kommunikation aufzubauen. Beim Katholikentag konnte ich diesen Part über den Admin-Zugang unseres R-FON-Trunks alleine in wenigen Stunden erledigen.« Das gilt natürlich nicht nur für erfreuliche Dinge wie Papstbesuche, sondern ebenso wenn bei Großschadensereignissen die Kommunikation vor Ort schnell aufgebaut werden muss. Hinzu kommt: Die Fehlersuche bei einer Störung war früher aufwändig, musste meist vor Ort von einem Fremde Techniker durchgeführt werden. Heute meldet die Netzüberwachung der R-KOM die Nichterreichbarkeit einer Anlage und die Anrufe werden automatisch auf andere Geschäftsstellen bzw. Notfallnummern umgeleitet. Derzeit wird die Versorgungssicherheit noch weiter erhöht durch die Anbindung der Regensburger Zentrale an einen dezidierten, symmetrischen Glasfaseranschluss.

Flexibilität, Kosteneinsparung, Wartungsfreundlichkeit und eine wesentlich bessere, durchgehende Erreichbarkeit.

Die bedarfsgerechte Umleitung funktioniert übrigens im Tagesgeschäft genauso. Anliegenbezogene Anrufe enden nicht bei einer unbesetzten Nebenstelle, sondern werden innerhalb der Zuständigkeitsgruppe an den nächstbesetzten Anschluss weitergeleitet, ohne dass sie es merken. So steht nach außen hin für die Abteilung Ausbildung immer die 20, eine direkte Durchwahl zum bekannten Ansprechpartner bleibt aber weiter möglich. Besonders in der Notfallrettung ist diese Gruppenereichbarkeit ein wertvoller Zeitvorsprung. Denn die integrierte Rettungsleitstelle kann bei größeren Schadensereignissen über diese Gruppe den diensthabenden Einsatzleiter Rettungsdienst direkt erreichen. Von der intelligenten Technik profitieren alle Malteser, bis hin zu den vielen ehrenamtlichen Helfern. Die können sich, wenn sie im Dienst sind, über eine App eine Malteser-Nebenstelle auf das Handy holen. So muss ihre private Mobilnummer nicht nach außen kommuniziert werden und das Telefonieren im Dienst verursacht ihnen keinerlei Kosten.

Das Fazit von Torsten Lange und Dieter Bernt: »Mit dem R-FON VoIP-Trunk der R-KOM bekommen wir heute erheblich mehr Leistung für deutlich weniger Geld. Und mit diesen technischen Möglichkeiten im Rücken freuen wir uns schon sehr auf die nächste Herausforderung: das große Malteser-Treffen in Landshut mit mehr als 1.000 Teilnehmern.«



IMPRESSUM

Herausgeber
R-KOM GmbH & Co. KG
Prinz-Ludwig-Straße 9
93055 Regensburg

Redaktion
Christine Bretschneider, Melissa Rogg

Texte
Rebecca Sollfrank-Großmann, Marc Kessler, R-KOM

Fotos
R-KOM, Fotoart Elisabeth (BioPark Regensburg GmbH), 123rf.com,
Malteser Hilfsdienst e.V., Walter Keller (Buchbinder Legionäre)

Gestaltung/Layout
Melissa Rogg

Druck
Aumüller Druck

Kontakt
R-KOM GmbH & Co. KG
Christine Bretschneider
Tel. 0941 6985-112, Fax -201
journal@r-kom.de
www.r-kom.de