

«Bessere Kommunikationssysteme helfen, den Kundendialog zu verbessern»

Toni Mächler, IT-Chef der Häny AG und Oskar Rüegg AG, blickt auf bewegte Zeiten zurück: Die Häny AG hat ihren Standort Anfang letzten November von Meilen nach Jona verlegt und die Gelegenheit genutzt, das komplette Kommunikationssystem zu modernisieren. BUSINESS FACTS hat ihn zu den Highlights des Projektes befragt.

Herr Mächler, die Häny AG hat ihren Hauptsitz am 1. November 2007 von Meilen ZH nach Jona SG verlegt. Bald soll auch die Schwestergesellschaft Oskar Rüegg aus Pfäffikon SZ in die neu gebaute Zentrale einziehen. Welche Überlegungen macht sich der Informatikchef bei solchen Zügelvorhaben?

Wie jeder Umzug ist auch ein Firmenumzug eine Chance, die Dinge neu zu ordnen. Die über Jahrzehnte gewachsene Infrastruktur, die aus vielen Kompromissen besteht, kann von Grund auf erneuert werden. Wir haben im Hinblick auf den Umzug Investitionen bewusst zurückgestellt und konnten letztes Jahr entsprechend in neue Hardware investieren. Andererseits weiss ein Informatikchef auch, dass ein längerer Betriebsunterbruch der Infrastruktur schlecht für das Geschäft ist. Da die Erfahrung fehlt, hat man grossen Respekt vor diesem Vorhaben.

Im Zuge der Neubauplanung für den Standort Jona wurden Sie mit einem administrativen Problem konfrontiert: Wie rettet man die Rufnummern des Unternehmens, wenn dieses in eine Region mit einer anderen Vorwahl disloziert?

Der Wechsel in einen neuen Ortskreis führt bei der Swisscom automatisch zur Zuteilung neuer Nummern. Die Häny AG hat etwa 35 000 Kunden, die uns teilweise schon seit Jahrzehnten verbunden sind. Auf allen unseren Pumpenanlagen sind unsere Rufnummern vermerkt. Es war



uns darum sehr wichtig, die bestehenden Nummern nach Jona mitzunehmen. Die Swisscom konnte uns damals keine Lösung anbieten. Für cablecom war das kein Problem.

«Die Swisscom konnte uns damals keine Lösung anbieten. Für cablecom war das kein Problem.»

Welche Massnahmen haben Sie im Vorfeld getroffen, um die Herausforderungen des Umzugs zu meistern und die Chancen für eine Optimierung der ICT-Umgebung zu nutzen?

Zunächst haben wir einen Projektplan erstellt. Neben der Hardware wollten wir auch das Netzwerk und das Telefonsystem modernisieren. Wir haben alle Aktivitäten so terminiert, als wäre der Zügeltermin einen Monat früher, also am 1. Oktober.

So war noch genug Zeit für den Fall, dass etwas schiefgeht. Dazu haben wir Swisscom-Anschlüsse bestellt, falls es Probleme mit dem cablecom Anschluss geben würde.

Wie sollte das Unternehmen technologisch und wirtschaftlich von der Situation profitieren? Welche Vorteile wollten Sie realisieren?

Technologisch wollten wir unsere Infrastruktur auf den aktuellen Stand bringen. Damit meine ich aktuelle Server, aktuelle Desktops und Tischtelefone, ein schnelles LAN und die Integration der Telefonie in die Informatik. Informationen und Funktionen aus dem früher getrennten Telefonbereich stehen heute in Applikationen wie SAP und Outlook zur Verfügung – eine entscheidende Bereicherung für die Arbeitsumgebung.

Zur Person

Toni Mächler, 46, ist seit 2001 Leiter Informatik der Schwesterfirmen Häny AG und Oskar Rüegg AG. Die Informatik der beiden Betriebe wurde 2001 zusammengelegt. Davor war Mächler fünf Jahre Leiter Technik bei Oskar Rüegg. Seinen beruflichen Werdegang in der Firma hat er 1988 als Werkzeugkonstrukteur begonnen. Von 1992 bis 1996 hat er sich zum Informatiker ausgebildet. Während der Ausbildung war er für die Einführung von SAP bei Oskar Rüegg verantwortlich. In seiner Freizeit musiziert Toni Mächler u. a. im Blasorchester Freienbach.



Ebenso wichtig war uns der Gewinn von Flexibilität und Unabhängigkeit, besonders bei der Bedienung der Telefonanlage. Einfache Anpassungen können wir heute selber vornehmen. Das Telefonsystem sollte einfach skalierbar sein.

An die «umzugsbedingten» technologischen Neuerungen waren natürlich auch Erwartungen hinsichtlich Wirtschaftlichkeit geknüpft: attraktive Vertragskonditionen, Reduktion der Anschluss- und Verbindungskosten, Gratistelefonie zwischen Firmenstandorten, Reduktion der Betriebskosten usw.

Für welches Telefoniekonzept haben Sie sich entschieden – und warum?

Wir haben uns für ein Hybridsystem entschieden, das sowohl IP-Tischtelefone als auch DECT-Telefone, Faxgeräte und Wandtelefone unterstützt.

Der Einsatz von Voice over IP erlaubt uns die Verknüpfung von Applikationen mit dem Telefonsystem und vereinfacht die Verwaltung der Benutzer: Wenn jemand den Arbeitsplatz wechselt, steckt er sein IP-Telefon im neuen Büro einfach ins LAN und ist wieder unter seiner Nummer erreichbar. IP-Telefonie benötigt ausserdem nur ein Kabelsystem und ist ganz einfach skalierbar.

Die vornehmste Aufgabe des neuen Systems ist jedoch die Optimierung des Kundendialogs. Wir sind auch ein Servicecenter, und unsere Mitarbeiter müssen die Kommunikation mit den Kunden möglichst effizient organisieren können. Bes-

sere Kommunikationssysteme helfen, den Kundendialog zu verbessern.

Welche Kriterien spielten bei der Wahl des Systems eine Rolle?

Zentrale Kriterien waren die Benutzerfreundlichkeit, die Integrationsfähigkeit in IT-Applikationen, die Anpassbarkeit an individuelle Wünsche, die Skalierbarkeit und die Kompatibilität mit den Carrier-Diensten.

«Dank der Umstellung auf ein modernes Telefonsystem in Verbindung mit den Diensten von cablecom business kann unser Unternehmen rund 50 Prozent der bisherigen Telefonbetriebskosten sparen.»

Welchen Anforderungen mussten der Carrier und die Gebäudeerschliessung standhalten?

Da stellten sich mehrere Fragen: Welcher Carrier kann unsere 1000 Rufnummern portieren? Welcher Carrier kann über IP eine hybride Telefonumgebung bedienen? Welche Bandbreite brauchen die Firmen Häny und Oskar Rüegg am neuen Standort, um damit den Datenverkehr aus IT und Telefonie flüssig abwickeln zu können? Welcher Carrier kann diese Bandbreite zu vernünftigen Anschlusskonditionen ins Haus liefern? Ist die Anschlusslösung skalierbar? Auf alle Fragen hatte cablecom business die richtige Antwort. Andere nationale Carrier waren entweder zu teuer, der Aufgabe nicht gewachsen oder zu abwesend.

Entscheidend für die Qualität einer komfortablen und skalierbaren Telefonielösung ist das Zusammenspiel von Endgeräten, Vermittlungsgeräten, Netzwerken und Diensten. Wie gross war Ihr Interesse, Telefonie- und Datenlösungen quasi «aus einer Hand» zu beziehen?

Enorm gross! Bei komplexen Projekten besteht die Gefahr, dass Probleme auf

andere Projektbeteiligte abgeschoben werden. Wir legten daher grossen Wert darauf, dass die Lösungspartner untereinander perfekt harmonieren und kommunizieren. Lancom und cablecom haben bereits in anderen Projekten erfolgreich kooperiert und das auch dokumentieren können. Zudem kannte ich cablecom business bereits als Internetprovider der Oskar Rüegg AG. Die Vertrauensbasis war vorhanden.

Welche Faktoren haben Sie von der Lancom AG als Lösungspartnerin überzeugt?

An Roberto Lang haben mir die interdisziplinäre und kundenorientierte Herangehensweise gefallen. Er ist geschickt auf unsere Bedürfnisse eingegangen. Als KMU sind wir für ihn ein wichtiger Kunde. Für grosse



Systemanbieter sind wir als KMU weniger interessant. Den Unterschied merkt man in der Qualität der Betreuung.

Welche Erfahrungen haben Sie während der Projektierung und bei der Migration gemacht? Was war positiv, wo gab es Probleme?

Wir sind von cablecom und Lancom im gesamten Projektverlauf sehr gut beraten worden. In kritischen Phasen sind uns die Partner Tag und Nacht zur Verfügung gestanden.

Probleme gab es keine. Eine kleine Verzögerung bei der baulichen Erschliessung

konnte durch die vorsichtige Planung aufgefangen werden. Die Migration der Nummern wurde innerhalb von drei Minuten übers Wochenende erledigt. Am Montag war das neue System produktiv. In einem Projekt mit diesen Dimensionen ist man auf einiges gefasst – wir wurden durchwegs positiv überrascht!



Was wir anfänglich unterschätzt haben, ist der Stellenwert der Verfügbarkeit in der neuen LAN-Architektur. Da mussten wir nachlegen. Ist das LAN down, geht gar nichts mehr. Darum betreiben wir jetzt alle wichtigen Netzwerkkomponenten wie Router und Switches sicherheitshalber in doppelter Ausführung.

Wie sind die Neuerungen bei den Mitarbeitenden angekommen? Sind Sie

mit dem Komfort und der Qualität zufrieden?

Alle Endgeräte wurden im Zuge der Migration ersetzt. Entsprechend unterschiedlich fielen die Reaktionen aus. Jüngere Mitarbeitende haben mit den neuen Geräten und CTI keine Mühe und sind begeistert, ältere sind eher kritisch. Sie brauchen mehr Zeit, um sich an die neue Arbeitsumgebung zu gewöhnen. In solchen Situationen ist eine auf persönliche Bedürfnisse zugeschnittene Schulung in kleinen Gruppen ratsam. IT-Verantwortliche dürfen nicht davon ausgehen, dass solche Veränderungen allen Mitarbeitenden gleich leichtfallen.

Die Verfügbarkeit und Sicherheit hat in jeder geschäftskritischen Kommunikationsumgebung oberste Priorität. Wie lautet Ihre Strategie punkto Sicherheit?

Wenn die Sprach- und Rechnerkommunikation über eine einzige Datenleitung läuft, kann ein defekter Router oder Switch im LAN böse Folgen haben. Kritische Komponenten werden bei uns deshalb redundant betrieben und im Notfall automatisch umgeschaltet. Unser LAN hat eine Ring-Topologie und ist somit weg-

redundant. Um uns auch vor einem Ausfall der Datenverbindung zu schützen, haben wir neben dem Glasfaseranschluss auch noch einen ISDN-Basisanschluss. Im Worst Case können wir über die Kupferleitung kommunizieren, allerdings mit sehr beschränkter Kapazität.

«Kritische Komponenten werden bei uns redundant betrieben und im Notfall automatisch umgeschaltet.»

Können Sie mit der aktuellen Lösung auch Mobile-Abos lukrativ integrieren, ich denke da an «Closed User Group»-Angebote?

Wir haben einen entsprechenden Vertrag mit Orange. Firmeninterne Fix-to-Mobile-Anrufe sind vergünstigt, Mobile-to-Fix-Anrufe gratis.



Häny AG

Die Firma Häny gilt als kompetenter Systemanbieter von fortschrittlichen, innovativen und vor allem sicheren Pumplösungen. Die Leistungen umfassen den gesamten Wasserkreislauf – vom Trinkwasser bis zur Abwasserentsorgung. Die starke Stellung im Schweizer Markt konnte dank der Generalvertretung der Netzsch-Pumpen und der Zusammenarbeit mit Hidrostal, Neunkirch, erfolgreich ausgebaut werden. Häny ist zudem ein weltweit führender Hersteller von Injektionsystemen.



Das Unternehmen, das sich im Besitz der Familie Häny befindet (5. Generation), beschäftigt 170 Mitarbeiter und ist in Cugy VD mit einer Niederlassung sowie schweizweit mit diversen Servicestellen vertreten. Die Schwesterfirma Oskar Rüegg AG, Pfäffikon SZ, disloziert dieses Jahr ebenfalls nach Jona SG. Oskar Rüegg hat noch eine Niederlassung in Bulgarien. Beide Firmen gehören zur Seritana AG, Jona.

Infos: www.haeny.com

Von cablecom bezogene Leistungen

Services connect Internet, connect IP-PBX

Standorte Jona

Bandbreiten 20 Mbit/s, 4 Mbit/s (Fallback)

Access Fiber, SDSL (Fallback)

Infos **Olav Frei**, Sales Director, Tel. 043 343 65 03, olav.frei@cablecom.ch

Wie beurteilen Sie die neue Lösung aus wirtschaftlicher Sicht? Zahlen sich die Investitionen durch geringere Betriebs- und Unterhaltskosten aus?

Wir sparen im Betrieb rund 50 Prozent! Einfache Änderungen an der Telefonanlagenkonfiguration können wir selber ausführen. Wenn Oskar Rüegg einzieht, können wir die Anlage erweitern und brauchen keine neuen Anschlüsse. Dank der VoIP-Fähigkeit des Systems werden künftig auch die Gesprächskosten zwischen der Zentrale und den am cablecom Netz angeschlossenen Filialen entfallen. Via Internet-VPN können wir mit der Nieder-

«In einem Projekt mit diesen Dimensionen ist man auf einiges gefasst – wir wurden durchwegs positiv überrascht!»

lassung in Bulgarien kostenlos telefonieren. IP-Telefonie zahlt sich in unserem Fall rasch aus.

Sie haben sich in den letzten Monaten intensiv mit innovativen Kommunikationslösungen beschäftigt und den Schritt zum VoIP-Anwender

gewagt. Würden Sie diesen Schritt wieder tun – und welchen Unternehmen würden Sie eine Nachahmung empfehlen?

Jederzeit. Ich finde die neue Lösung schlicht genial. KMU, die gegenüber modernen Technologien offen sind und ein motiviertes IT-Team beschäftigen, fahren mit dieser Lösung sicher besser.

Herr Mächler, besten Dank für das Interview.

Interview: Guido Biland, alphatext.com

Fotos: Iris Stutz, Zürich

Roberto Lang: «Wir beherrschen diese Technik»

Für die Konzeption und Realisation der Telefonieumgebung zeichnete die Firma Lancom AG verantwortlich. BUSINESS FACTS hat sich mit dem Inhaber Roberto Lang über das Projekt unterhalten.



Herr Lang, worin bestanden die wichtigsten konzeptionellen Herausforderungen im Projekt Häny?

Die grosse Herausforderung bestand darin, ein heterogenes Equipment auf einem hybriden Telefonserver zu integrieren und diesen für 40 SIP-Kanäle auszuliegen, damit gleichzeitig 40 externe Verbindungen möglich sind. Neben den IP-Tischtelefonen sind heute etliche DECT-Telefone, analoge Faxgeräte, ein Faxserver mit ISDN-Anbindung und Wandtelefone in Betrieb.

Abgesehen davon galt es, bevorstehende Erweiterungen der Umgebung in die Überlegungen mit einzubeziehen: Im Sommer zieht die Firma Oskar Rüegg ein, und später werden noch die Standorte Cugy und Bulgarien integriert.

Welche besonderen Stärken hat die eingesetzte Ascotel-Anlage?

Die Vorteile liegen in der offenen und zuverlässigen Hybridarchitektur. Der Telefonserver



ver kann bis zu 600 interne Telefone verwalten und gleichzeitig einen Mischbetrieb von VoIP und ISDN fahren. Somit können Apparate und ISDN-Leitungen aus der traditionellen Welt und IP-Systemapparate mit SIP-Trunks parallel benutzt werden.

Welche Vorteile bietet die VoIP-Technologie in dieser Umgebung?

Die IP-Apparate besitzen einen eingebauten Miniswitch mit QoS-Eigenschaften. An diesen Miniswitch lässt sich der PC oder Laptop anschliessen. Zu diesem Arbeitsplatz muss also nur noch ein Kabel verlegt werden. So konnte bei der universellen Kommunikationsverkabelung im Neubau rund ein Drittel der Anschlüsse eingespart werden.

Häny verwendet sowohl analoge Faxgeräte als auch Soft-Fax via Faxserver. Wie lässt sich heute ein einwandfreier Fax-over-IP-Betrieb sicherstellen?

Der Faxverkehr ist die anspruchsvollste Disziplin im IP-Umfeld. Die alte Technologie basiert noch auf einer leitungsorientierten Verbindung. Im IP-Umfeld werden Pakete versendet. Faxe werden hier nur korrekt übertragen, wenn der Telefonserver das vom Provider verwendete

Fax-over-IP-Protokoll versteht. Die Ascotel-IntelliGate-Familie ist optimal auf das cablecom Netz abgestimmt.

Wie aufwändig ist der Unterhalt des Telefonsystems?

Sehr klein. In der Ascotel-Familie stecken 17 Jahre Entwicklung, die Systeme laufen äusserst stabil. Mit der Kundenversion des Konfigurationstools kann der Kunde einfache Arbeiten selbst erledigen.

Wie gut lässt sich das System skalieren?

Problemlos. Von 10 bis zu 600 Apparaten. Von einem bis zu 40 Standorten. Das alles vollständig integriert und transparent.

Sie haben bereits diverse Projekte mit cablecom realisiert. Welche Nutzen bringen die gemeinsamen Erfahrungen für den Kunden?

Unsere Erfahrungen bringen dem Kunden die absolute Sicherheit für ein tadelloses Funktionieren der gesamten Telefonieumgebung. Wir kennen die Anforderungen an eine VoIP-Umgebung. Wir beherrschen diese Technik und können dem Kunden den totalen Nutzen übergeben.

Herr Lang, danke für das Interview.