Zeitschrift: Comtec : Informations- und Telekommunikationstechnologie = information and telecommunication technology

Herausgeber: Swisscom

Band: 83 (2005)

Heft: 2

Artikel: Ein verzweigtes Netz im Dienst der Gesundheit

Autor: Freiburghaus, Simon

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-877104

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. 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. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

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. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

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. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 16.07.2025

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

Ein verzweigtes Netz im Dienst der Gesundheit

Heute sind rund 1,2 Millionen Menschen bei der Krankenkasse CSS versichert.

SIMON FREIBURGHAUS **Das Neukonzept für die CSS Versicherung mit 250 Standorten gehört zu den weitverzweigtesten und grössten VoIP-Corporate-Systemen. Tiefere Betriebskosten, günstigere Handling- und Wartungskosten bei gleich bleibendem Komfort und zusätzlichen technischen Features, das sind die wesentlichsten Vorteile der neuen VoIP-Telefonie bei CSS.**

Ursprünglich als christlich-soziale Krankenkasse im neunzehnten Jahrhundert gegründet, wandelte sich die CSS Versicherung vor rund vierzig Jahren zur nationalen Krankenkasse. 1987 kletterte die Anzahl Versicherter über die magische Millionengrenze, heute sind rund 1,2 Millionen Menschen bei der führenden Krankenkasse für Familien und Unternehmen versichert. Ihren Sitz hat die CSS in Luzern. Drei regionale Service-Centers in Lausanne, Luzern und Zürich bündeln Aufgaben und Beratungskompetenz für 250 regional verankerte CSS-Agenturen und -Kundenberater.

Kommunikation als Arbeitsbasis

Das Krankenversicherungsgeschäft baut stark auf Kommunikation, entsprechend ist das Telefon ein wichtiges Arbeitsinstrument für die rund 1900 Mitarbeiter der CSS Versicherung. Bereits 2003 wurde erstmals über ein Nachfolgemodell für die virtuelle PBX-Lösung «Centrex» debattiert, weil bekannt wurde, dass diese Ende 2004 nicht mehr weiterbetrieben würde. Die Evaluation neuer Telefonie-Konzepte zeigte im Vergleich zwischen der klassischen PBX-Anlage und Voice-over-IP einige offensichtliche Unterschiede, vor allem bezüglich der Kosten. Aufgrund saisonaler Bedürfnisse planten die Verantwortlichen die Inbetriebnahme einer neuen Anlage vor dem 30. September 2004. Dafür musste im Februar ein Grundsatzentscheid gefällt werden. Der Projektleiter Urs Häsler veranlasste, dass zwei VoIP-Pilotanlagen installiert wurden, damit die Geschäftsleitung und auch die Mitarbeiter die VoIP-Telefonie einem echten Härtetest unterziehen konnten. In der Folge fiel der Entscheid für die IP-Telefonie aus. Als IP-Transport-Netz wurde das neue CSS-WAN definiert. Es wurde von Swisscom Solutions als LAN-i-over-IPSS aufgebaut.

Lösung mit Zukunft

Aufgrund einer SWOT-Analyse entschied sich CSS für Cisco als Systempartner. Einige massgebende Referenzen und die grosse Erfahrung sprachen dafür. Auch auf die praxisnahen Ressourcen der Cisco Technical User Group sind ein grosser Vorteil. Als Integrations- und Providing-Partner kam für

CSS nur Swisscom Solutions in Frage. Die bestens qualifizierten Fachleute hatten ihr Know-how und ihr Engagement schon seit Jahren unter Beweis gestellt. Dazu kam, dass Swisscom- und Cisco-Techniker gut aufeinander abgestimmt sind und bereits einige grosse VoIP-Projekte gemeinsam realisiert hatten. Betreffend Projektgrösse geht Urs Häsler davon aus, dass die CSS-Telefonie mit den 250 Standorten zu den weitverzweigtesten und grössten VoIP-Corporate-Systemen in der Schweiz gehört.

Gleichzeitig wie für die IP-Telefonie entschied sich CSS auch für Corporate Access, das heisst, für einen schweizweiten, geografisch unabhängigen Durchwahlbereich mit der Vorwahl 058. Sie ist Teil des neuen Corporate-Communications-Konzept. Kundenkontakte werden einfacher, persönlicher und nachhaltiger.

Als Ende Mai 2004 der Start zum Roll-Out für das neue IP-Telefonie-System bei CSS erfolgte, begann für alle Beteiligten eine intensive Zeit. Nebst dem ganzen technischen Hintergrund mussten auch alle Telefongeräte ausgetauscht und die Nutzer über den Gebrauch der neuen Geräte instruiert werden. Heute werden die vielfältigen Vorteile der neuen Geräte rege genutzt und kein Nutzer möchte zurück zu den alten Endgeräten, als beispielsweise noch keine Anruferkennung möglich war.

Überzeugende Kundennutzen

Im Vordergrund stehen die Kostenvorteile, die CSS dank dem neuen VoIP-Konzept hat. Tiefere Betriebskosten sowie günstigere Handling- und Wartungskosten lauten die praktisch unschlagbaren Argumente. Zugenommen haben Komfort und technische Erreichbarkeit. Die Umleitung von Anrufen, auch an einen anderen Standort, ist problemlos. Die technische Voraussetzung dafür, dass jeder Mitarbeiter und jede Mitarbeiterin jederzeit und überall Call-Agent-Aufgaben übernehmen kann, ist vorhanden.

Mutationen können von CSS selbst vorgenommen werden. Heute schon können sich Mitarbeiter irgendwo innerhalb der weit gestreuten CSS-Standorte einfach ins Netz einloggen und mit ihrer eigenen Nummer anrufen und angerufen werden. «Click-to-dial», einer von vielen Zusatznutzen in Kombination mit der «Lotus Notes»-Software bei CSS hat sich durchgesetzt, wie die vielen weiteren Vorteile, welche die VoIP-Technik CSS gebracht hat.

Auf die Kompetenzen und das Know-how von Swisscom Solutions und ihrer Technical Partners bauen, bedeutet für ein Unternehmen eben auch, seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die besten und effizientesten Arbeitsbedingungen zu bieten. Und das ist CSS mit dem neuen VoIP-Telefonkonzept klar gelungen. ■

IP-Telefonie bietet die grössten Vorteile

Interview mit Urs Häsler, Projektleiter Unternehmensentwicklung bei CSS Versicherung.

Welche Kriterien beeinflussten Sie bei der Wahl Ihrer Intergrations- und Providing-Partner?

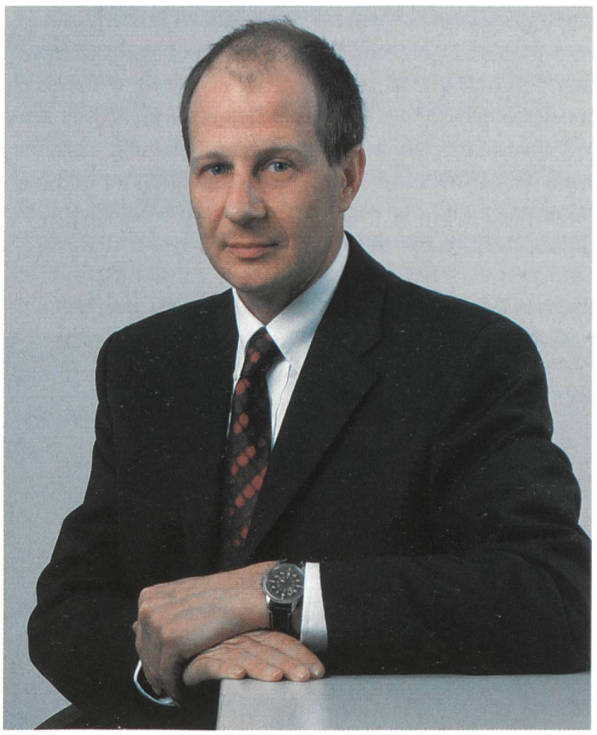
Telekommunikation und Datennetz sind vordergründig marginale Bereiche, stellen aber im Hintergrund Rückgrad und Herz unseres Unternehmens dar. CSS ist weit verzweigt. An Hunderten von Standorten sind Mitarbeiter tätig, und die Kommunikationsmittel müssen für die Nutzer einfach immer funktionieren – ohne Ausnahme. Meine Aufgabe ist es, dafür jene Supporter und Partner zu finden, die grösstmögliche Ausfallsicherheit, sowie Ausbaubarkeit und Zukunftssicherung bieten. Swisscom Solutions hat dafür das richtige Fachpersonal.

Was heisst das konkret?

Am Beispiel unserer neuen VoIP-Lösung hat es sich gezeigt, dass Swisscom Solutions nicht nur grosse eigene Ressourcen und damit Kompetenzen und Know-how einbringen kann, sondern auch über die besten Verbindungen zu Technical Supporters verfügt. Diese Voraussetzung erleichtert eine komplexe Projektmanagement- Aufgabe in höchstem Mass.

Aufgrund welcher Kriterien fiel bei CSS der Entscheid pro VoIP?

Nachdem die wichtigsten Fragen bezüglich Technikreife, Zuverlässigkeit und Zukunftssicherheit geklärt waren, stand die Kostenfrage im Zentrum. Dabei wurde rasch sichtbar, dass VoIP für CSS die Betriebskosten senken wird. Dazu kommen noch Kompatibilitäts- und Mehrwertaspekte in Kombination mit IT-Applikationen. Es gibt also eine Reihe von Vorteilen, die für VoIP sprechen. ■



Urs Häsler, Projektleiter Unternehmensentwicklung bei CSS Versicherung.

Infos unter Tel. 0800 724 724 oder www.swisscom.com/solutions