



Wenn Telefonie und Microsoft Teams zusammenspielen

Für das Zurich Development Center schafft T&N mit dem innovaphone Call Server und Microsoft Teams eine leistungsstarke UCC-Plattform.



Heinz Baumann
Key Account Manager T&N AG

Im Kongresszentrum Zurich Development Center (ZDC) geniessen das Wohl und die Sicherheit der Gäste höchste Priorität. T&N schafft für das ZDC eine Plattform, die alle Funktionalitäten zur Kommunikation und Zusammenarbeit vereint und gleichzeitig die hotelspezifischen Anforderungen erfüllt. So können die Mitarbeitenden die Gäste noch effizienter bedienen und profitieren selber von effizienteren Arbeitsabläufen.

Hoch oben auf den Hügeln der Stadt Zürich thront das Zurich Development Center. Der 12'200 Quadratmeter grosse Campus ist das Kongresszentrum der Zurich Insurance Group. Er umfasst sechs Hauptgebäude, eingebettet in einer grosszügigen Parkanlage. Der Hotel- und Eventkomplex befindet sich auf dem Gelände der 1903 gegründeten Bircher-Benner-Klinik und vereint heute die traditionellen Schweizer Chalets aus der Gründungszeit mit modernster Technologie.

UCC-Plattform für Hotelbetrieb

Als das ZDC ihr bestehendes Telefonesystem ablösen musste, stand fest: Die «traditionelle» Lösung sollte durch eine Unified Communication and Collaboration-Plattform (UCC) ersetzt werden. Mit UCC werden wichtige Dienste wie die Telefonie, Videokonferenzen, Desktop-Sharing oder Instant Messaging auf einer Benutzeroberfläche zusammengelegt. Die Bündelung der Kanäle verbessert die Business-Kommunikation und sorgt für effizientere Geschäftsprozesse.

Im ZDC war bereits Microsoft Teams für die Collaboration im Einsatz. Doch hinsichtlich Kommunikation deckt MS Teams nicht alle Anforderungen an eine moderne Lösung für Hotellerie und Backoffice ab, wie etwa die Anbindung an die Hotelsoftware und die Integration der Zimmerevakuuation. Die Lösung: Eine passende Kommunikationsplattform in MS Teams integrieren und so die Vorteile beider Systeme nutzen.

Rasche Intervention sichergestellt

Schnell war für Urs Fischer, Head of Multimedia Technology, und System Engineer Anton Horath vom ZDC

klar, dass sie auch dieses Projekt mit T&N umsetzen würden. «Wir arbeiten schon viele Jahre mit T&N zusammen. Die Zusammenarbeit funktioniert bestens», bestätigt er. Auch die geografische Nähe habe für T&N als Partner gesprochen. «Bei technischen Problemen möchten wir schnell einen Techniker vor Ort haben», so Urs Fischer. Durch die 15 Minuten Fahrzeit vom T&N Hauptsitz bis zum ZDC ist das problemlos möglich.

Bei T&N trifft Innovation auf Zuverlässigkeit. Ich habe die effektive Projektumsetzung und den guten Dialog mit allen Beteiligten sehr geschätzt.



Urs Fischer

Head of Multimedia Technology,
Zurich Development Center

Zusammenführung von zwei Welten

Die Wahl der Kommunikationslösung fiel nicht zuletzt deshalb auf innovaphone, weil mit diesem System die MS Teams Integration sehr elegant gelöst werden kann. Die MS Teams Integration basiert auf der Direct Routing Lösung mit einem Session Border Controller. So lässt sich MS Teams als Hauptplattform nutzen, ohne auf die Vorteile eines modernen Telekommunikationssystems verzichten zu müssen. Die Anbindung an die Hotelsoftware und die Integration der Zimmer-evakuierung sind sichergestellt. Die Büro-Mitarbeitenden telefonieren mit der eigenen Telefonnummer aus MS Teams heraus und sind gegenseitig über die firmeninterne Nummer erreichbar.

Sicherheit der Gäste an erster Stelle

Für eine allfällige Zimmerevakuierung ist eine stabile und zuverlässige Kommunikationslösung unabdingbar. Im Brandfall müssen alle Gäste schnell alarmiert werden. Um dies zu ermöglichen, wurde das Gebäudeleitsystem mit innovaphone verbunden. Dadurch wird bei einem Brandalarm ein automatischer Anruf an sämtliche Zimmertelefone und die diensttuenden ZDC-Mitarbeitenden ausgelöst. Dies funktioniert ohne separaten Alarmserver. T&N stellte sicher, dass die Zimmerevakuierung bei der Systemumstellung in allen 86 Hotelzimmern nahtlos weiterfunktionierte. Das System wurde redundant ausgelegt und garantiert so eine sehr hohe Verfügbarkeit.

In einem weiteren Schritt wurde das innovaphone System an die Hotelsoftware angebunden. Einer der

Vorteile: Die Mitarbeitenden an der Rezeption sehen beim Gäste-Check-out die Dauer der Gespräche und die zu verrechnenden Gebühren direkt in der Hotelapplikation. Wichtige Funktionen wie die Vermittlung von Anrufen erfolgen bequem per Drag-and-Drop auf dem Bildschirm.

Der Dialog als Erfolgsrezept

Urs Fischer zeigt sich nach Projektabschluss sehr zufrieden: «Das neue System lief innerhalb eines Tages reibungslos». Die wöchentlich stattfindenden Koordinationssitzungen mit dem gesamten Projektteam waren für ihn einer der Erfolgsfaktoren des Projekts. «Dadurch konnten wir frühzeitig auftretende Herausforderungen erkennen», ist Urs Fischer überzeugt. Der stetige Austausch mit Kunden ist fester Bestandteil der Philosophie von T&N. Denn bei T&N ist man überzeugt: Der Dialog mit Kunden und Partnern ist ein zentraler Faktor für eine erfolgreiche Zusammenarbeit.

Leistungen von T&N

- Beratung, Lösungsdesign und Projektleitung
- Implementierung und Konfiguration der innovaphone Unified Communications Lösung
- Integration MS Teams und Voice-Applikation
- Installation und Konfiguration der neuen Tisch- und Konferenztelefone
- Installation und Konfiguration redundante VM-Plattform für UCC-Lösung
- Schulung der Mitarbeitenden
- Wartung des Systems und technischer Support nach Projektabschluss

Nutzen für das ZDC

- Softphones für die Mitarbeitenden – Tischtelefone am Arbeitsplatz entfallen
- Volle Integration in Hotelumgebung (Hotelapplikation und Evakuierung)
- Mehr Komfort für Empfangs-Mitarbeitende durch intuitive Vermittlungssoftware
- Ausfallsicherheit dank Redundanz des Systems auf virtueller Umgebung
- Kein zusätzlicher Alarmserver nötig durch direkte Anbindung an das Gebäudeleitsystem

Ihr Kontakt

Heinz Baumann

Key Account Manager

+41 44 835 36 77

heinz.baumann@tn-ict.com

