

**Zeitschrift:** Comtec : Informations- und Telekommunikationstechnologie = information and telecommunication technology  
**Herausgeber:** Swisscom  
**Band:** 83 (2005)  
**Heft:** 4

**Artikel:** Systemintegration für die Rund-um-Versorger  
**Autor:** Freiburghaus, Simon  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-877138>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. 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. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **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. [Voir Informations légales.](#)

### **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. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 01.04.2025

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

# Systemintegration für die Rund-um-Versorger

**SIMON FREIBURGHHAUS** Die privatwirtschaftlich strukturierten Wasserwerke Zug (WWZ AG) bieten den Bezüglern der Region nebst Wasser auch Elektrizität, Gas, sowie Radio- bzw. TV- und Internet-Kabelanschlüsse an. Das breite Produktangebot führte zu neuen Anforderungen in der Kundenkommunikation.

Vor 113 Jahren gegründet, sind die Wasserwerke Zug nicht nur ein Wasserversorgungsunternehmen im Auftrag von Gemeinden, sondern auch Anbieter und Versorger von Energie und Telekommunikation. Die WWZ AG ist sehr solid finanziert. Das breiter gewordene Angebot führt zu neuen Anforderungen im Bereich Kundenkommunikation. Nebst dem Wachstumsmarkt Kommunikations-Providing nimmt beispielsweise auch die Vielfalt der Energieprodukte zu. Die Zunahme der Angebote umfasst die Bereiche Beratung, Verkauf, Support und Service. Viele Kundenbedürfnisse

Die Telekommunikation ist geblieben, was sie schon seit dem 19. Jahrhundert ist: schnell, zuverlässig, sicher.



können telefonisch abgedeckt werden, vorausgesetzt, die entsprechende Infrastruktur ist vorhanden. Dazu kam, dass bei den WWZ von Seiten der Hersteller (Supporter) die Einstellung von Wartung und Support der alten Anlagen angekündigt worden waren. Ein Ausbau der bestehenden technischen Infrastruktur machte entsprechend wenig Sinn.

## Alles aus einer Hand

Die Verantwortlichen standen vor der entscheidenden Frage, ob sie eine Lösung mit Callcenter, DECT, Unified Messaging, Management und Alarmierung mit einem neuen System des bisherigen Lieferanten wählen oder sich nach einer vollständig neue Lösung umsehen sollten. In einem ersten Schritt wurde anstelle des vorhandenen Kommunikationssystems mit Alarmierung über eine analoge PSA eine neue PBX-Lösung des bisherigen Lieferanten mit entsprechenden Features evaluiert. Es zeigte sich, dass sich letztlich dieser Ansatz wegen der Rahmenbedingungen als nicht realisierbar herausstellte.

Bereits bei der Analyse verliessen sich die Verantwortlichen der Wasserwerke Zug auf die bewährte Zusammenarbeit mit Swisscom Solutions. «Alles aus einer Hand» – von der Planung und Konzeption über die Installation und Implementation bis zu Support und Wartung –, beschleunigt Entscheidungsfindungen und ist im Endeffekt ein Wettbewerbsvorteil. Deshalb war die danach präsentierte Offerte von Swisscom Solutions für eine Umstellung auf das Alcatel-PCX-Konzept der logische Schritt in die richtige Richtung, weil es sich Punkt für Punkt auf die klar definierten Ziele bezog: beispielsweise die skills-basierten Kommunikationsformen, eine adäquate Rufverteilung im Callcenter oder die Lösung der Alarmierung im DECT-System. Hier zeigten sich klar die Vorteile der Alcatel-Lösung:

- Moderne und leicht bedienbare Endgeräte auf dem neusten Stand der Technik
- In das System voll integrierte Lösungen
- Möglichkeit mit VoIP auf moderne Kommunikationsformen zu wechseln

Auch die finanziellen Rahmenbedingungen wurden voll eingehalten. Dazu kam, dass die Zusammenarbeit von Swisscom Solutions mit Alcatel sehr gut funktionierte. Alcatel als Lieferant derartiger Lösungen hat im Markt und bei den Kunden einen guten Ruf und eine hohe Bekanntheit.

## Maximale Systemintegration, hohe Flexibilität

Angefangen beim problemlosen Wechsel von der alten zur neuen Anlage, sind es eine ganze Reihe relevanter Aspekte, die aufzuzählen es sich lohnt: Die gute Vorbereitung und Ausbildung der zukünftigen Benutzer, ein «Single-Point-

of-Contact», die hohe Kompetenz der eingesetzten Swisscom-Fachpersonen und last-but-not-least die Einhaltung von Zeit- und Budgetvorgaben als Selbstverständlichkeit. Zusammengefasst wurde eine maximale Systemintegration, grösstmögliche Flexibilität und die umfassende Akzeptanz aller Nutzer erreicht.

Die neu hinzugekommenen Geschäftsfelder der Wasserwerke Zug beleuchtet die Zusammenarbeit mit Swisscom Solutions auch aus dem Blickwinkel eines gemeinsamen

Telekommunikationsmarkts. Hier führt Swisscom Solutions als führender Anbieter für B-2-B-Lösungen aus einer Hand das gebündelte Fachwissen, das grosse Technik- und Implementierungs-Know-how sowie eine entsprechende Konzeptsicherheit und -nachhaltigkeit ins Feld. Die projektorientierte Zusammenarbeit mit Swisscom Solutions ergibt auch die notwendigen Synergien mit den Schwesterfirmen Swisscom Fixnet und Swisscom Mobile für Katastrophenszenarien wie Sturm-, Wasser- oder Feueralarm. ■



René Bühler: «Swisscom Solutions ist für uns der kompetente Partner für B-2-B-Kommunikation.»

## Neue Produkte brauchen mehr Kommunikation

Interview mit René Bühler, Leiter Informatik, Wasserwerke Zug AG.

### Was bieten die Wasserwerke Zug ihren Kunden?

Im Auftrag der Gemeinden erfüllen wir verschiedene Versorgungsaufgaben, hauptsächlich in der Region Zug, aber auch über die Kantonsgrenzen hinaus. Unsere Tätigkeiten umfassen die Bereiche Wasser, Elektrizität, Telekom (Radio, TV, Internet) und Erdgas. Im Unterschied zu vielen anderen Versorgungsunternehmen dieser Gewichtsklasse sind die WWZ seit über 100 Jahren privatwirtschaftlich strukturiert.

### Auf welcher Basis kam die Zusammenarbeit mit Swisscom Solutions zu Stande?

Wir sind seit es die Telekommunikation gibt mit dem Gesamtunternehmen Swisscom – damals noch PTT – verbunden. Alarmierungskonzepte aufgrund geologischer Vorkommnisse oder Witterungseinflüssen waren schon immer absolut zwingend. Die Telekommunikation ist geblieben, was sie schon seit dem 19. Jahrhundert ist: schnell, zuverlässig, sicher. Dank der Mobilkommunikation ist sie zudem noch flexibler und unabhängiger vom Standort geworden.

Swisscom Solutions ist für uns der kompetente Partner für die B-2-B-Kommunikation. Alles aus einer Hand zu bekommen bedeutet einen grossen Vorteil.

### In der Offertphase haben Sie sich wahrscheinlich auch andere Anbieter angeschaut?

Richtig. Insbesondere im Vorfeld wurde die ganze Übung aus finanzieller Sicht durchleuchtet. Letztlich ging es nicht nur um den Wechsel einer PBX-Anlage, sondern auch um ganz wesentliche Veränderungen, beispielsweise in der Kundenkommunikation (Callcenter, Alarmierungskonzept) und mit dem Wechsel von PSA auf DECT. Neben Punkten wie Angebotsqualität und -umfang, sprach aber auch der finanzielle Vorteil des Gesamtpakets aus Lösung, Realisierung und Service zu Gunsten von Swisscom Solutions. ■

Info: 0800 724 724, [www.swisscom.com/solutions](http://www.swisscom.com/solutions) oder [www.alcatel.ch](http://www.alcatel.ch)