

# Ascotel IntelliGate für die „Stadt der Alpen“



**Thun - die Stadt der Alpen!**  
 Am Eingang zur Alpenwelt des Berner Oberlandes beeindruckt Thun die Besucher mit einer intakten Altstadt, prächtigen Bauten und der imposanten Kulisse der Alpengipfel Eiger, Mönch und Jungfrau. Neben der attraktiven Lage bietet die Stadt Thun aber auch eine Vielfalt an modernen Geschäften, kulturellen Angeboten und Freizeitmöglichkeiten. Als zehntgrösste Stadt der Schweiz legt die Stadtverwaltung Thun grossen Wert auf gute Kontakte zu den Einwohnern und Gästen. Sie hat deshalb im Herbst 2004 alle Verwaltungsstandorte mit einem Kommunikationssystem Ascotel IntelliGate von Aastra ausgerüstet und vernetzt.

**Zehntgrösste Stadt der Schweiz**  
 Die Stadt Thun blickt auf eine lange Geschichte zurück. Bereits im 15. und 16. Jahrhundert entwickelte sich die Stadt zu einem Marktzentrum und in der Mitte der Stadt wurde ein neues Rathaus erbaut. Im 17. und 18. Jahrhundert siedelten sich die ersten Industrien an und Thun wurde zum regionalen Wirtschaftszentrum. Anfangs des 19. Jahrhunderts begann durch das Aufkommen des Fremdenverkehrs eine neue Epoche, welche zum Bau von Hotels und zur Einführung der Dampfschiffahrt auf dem Thunersee führte. Heute zählt die Stadt Thun 41'899 Einwohner und das Gemeindegebiet umfasst 21.7 Quadratkilometer. Damit ist Thun die zehntgrösste Stadt der Schweiz, die Metropole der Region und ein bekannter Touristenort.

**Vielfältige Dienstleistungen**  
 Entsprechend der Grösse der Stadt Thun und deren Zentrumsfunktionen sind auch die Dienstleistungsangebote der Stadtverwaltung sehr viel-

seitig. Wenn man sich die Liste der verschiedenen Departemente ansieht, findet man nicht weniger als 33, angefangen bei A für Amt für Bildung über P für Personalamt bis Z für Zivilschutzamt. Aktuell arbeiten heute ca. 550 MitarbeiterInnen bei der Stadtverwaltung.

**Einen direkten Draht zu Einwohnern und Gästen**  
 Die Stadtverwaltung Thun legt grossen Wert auf einen direkten Draht zu den Einwohner und Gästen. Ein modernes Kommunikationssystem kann dabei eine entscheidende Rolle spielen und darüber hinaus die interne Zusammenarbeit der verschiedenen Departemente massiv vereinfachen. Ende 2003 hat die Stadtverwaltung deshalb eine Ausschreibung zur Modernisierung der Kommunikationsanlage gemacht, welche von der Firmen-Arbeitsgemeinschaft Muff + Schmutz AG und Jaggi Telecom mit den Systemen Ascotel IntelliGate von Aastra gewonnen wurde.

## Ascotel IntelliGate in der Stadtverwaltung Thun



**Daten zur Ascotel IntelliGate-Lösung:**

- 7 Systeme Ascotel IntelliGate (4 x 2065, 1 x 2045, 2 x 2025), vernetzt über STM16 (16 x 155MB auf Glas)
- Primärraten-Anschlüsse auf das öffentliche ISDN-Netz
- GSM-Gateway für abgehende Gespräche auf GSM-Handies
- Externes Verbindungsdatenerfassung über alle Systeme
- Externes Voicemail mit ca. 350 Boxen und e-Mail Notifikation
- Integration eines Vermittlungsarbeitsplatzes Office 1550
- Integration von DECT Mobility mit total 30 System-Bases
- Endgeräte: 300 x Office 35, 5 x Office 45, 30 x DECT-Cordless Office 135 und 5 x Office 155pro.

### Verschiedene Standorte – eine Lösung

Die Stadtverwaltung Thun hat verschiedene Standorte, verteilt auf die ganze Stadt. So zum Beispiel im „Thunerhof“ und im Rathaus. Eine zentrale Anforderung an die Kommunikationsanlage war deshalb die Integration aller Standorte in ein einziges, homogenes System.

### Das bietet Ascotel IntelliGate

Verteilt auf 6 Standorte sind in der Stadtverwaltung Thun insgesamt 7 Ascotel IntelliGate-Systeme installiert, welche untereinander über Glasfaser-Leitungen vernetzt sind. Mit dieser Vernetzung haben alle der ca. 350 TelefonbenutzerInnen den vollen Telefonkomfort zur Verfügung und in der zentralen Vermittlung im Rathaus können Anrufe auf die Hauptnummer kundenfreundlich vermittelt werden. In die Vernetzung eingebunden sind ebenfalls ein Ascotel-System bei der Feuerwehr und zwei bei Energie Thun AG. Um eine optimale Erreichbarkeit zu garantieren, ist jeder Arbeitsplatz mit einer Voice-Mail-Box für Ansage und Aufzeichnung ausgerüstet und an 4 Standorten können die MitarbeiterInnen über die Ascotel DECT-Integration wahlweise auch mobil telefonieren.

### GSM-Gateway hilft Kosten sparen

Innerhalb der Stadtverwaltung werden pro Monat bis zu 9'000 abgehende Gespräche auf ein GSM-Handy geführt. Die Ascotel Systeme wurden deshalb so programmiert, dass sie die GSM-Vorwahl erkennen und die Verbindung automatisch über einen GSM-Gateway führen. Damit entfällt die Benützung des Festnetz-Anschlusses und es können massiv Kosten gespart werden.

### Kundenfreundliche Vermittlung und transparente Kosten

Verwaltungsweit werden pro Monat ca. 70'000 externe Telefongespräche geführt, wovon etwa 5% eingehende Anrufe auf die Hauptnummer sind. Eine schnelle und kompetente Vermittlung dieser Anrufe ist nicht nur wichtig für die Dienstleistungsqualität sondern spart auch Zeit. Im Empfang im Rathaus wurde deshalb ein PC basierender Vermittlungsarbeitsplatz Ascotel Office 1550 installiert. Die Stadtverwaltung Thun legt auch Wert auf eine transparente Abrechnung der Telefongespräche. Das Ascotel IntelliGate-System liefert deshalb die Verbindungsdaten an einen CDR-Server der Firma Elcom AG, Konolfingen. Ab diesem Server lassen sich neben den Gesprächskosten weitere wichtige Daten auswerten, wie zum Beispiel: die Anzahl unbeantworteter Anrufe, Kostenstellen oder „Zeit bis Antwort“. Selbstverständlich bleibt bei dieser Auswertung der Datenschutz und das Gesprächsgeheimnis gewahrt.

### Frau Veronika Wenger, Empfang, Stadtverwaltung Thun



„Mit dem Ascotel Office 1550 ist die Vermittlung kein Problem. Ich sehe auf dem Bildschirm sofort, welche internen Leute abwesend oder besetzt sind und wer zu mir umgeleitet hat.“

### Ueli Jaggi, Jaggi Telecom (l) und Raphael Muff, Muff + Schmutz AG (r)

„Wir sind stolz darauf, bei der Projektausschreibung unter vielen weiteren Eingebenen den Zuschlag erhalten zu haben. Ausschlaggebend waren die Systemvorteile von Ascotel, aber auch unsere Ascotel-Erfahrung und die Bereitschaft für eine flexible Wartungslösung ohne fixe Kosten.“



Stadtverwaltung Thun  
3602 Thun  
Telefon: +41 33 225 88 11  
[www.thun.ch](http://www.thun.ch)

Muff + Schmutz AG  
Sanddornweg 4  
3613 Steffisburg  
Telefon: +41 33 439 35 35  
[info@muff-schmutz.ch](mailto:info@muff-schmutz.ch)  
[www.muff-schmutz.ch](http://www.muff-schmutz.ch)

Jaggi Telecom  
Bahnhofstrasse  
3713 Reichenbach im Kandertal  
Telefon: +41 33 676 00 00  
[ueli.jaggi@bluewin.ch](mailto:ueli.jaggi@bluewin.ch)

Aastra Telecom Schweiz AG  
Ziegelmatthstrasse 1  
CH-4503 Solothurn  
Telefon: +41 32 655 31 03  
[service-pbx@aastra.com](mailto:service-pbx@aastra.com)  
[www.aastra.ch](http://www.aastra.ch)