

## DIE TPF ERNEUERN IHRE TELEFONIE UND INTEGRIEREN SIE MIT MODERNEN KOLLABORATIONSWERKZEUGEN



*Seit 1868 ist Mobilität die Existenzgrundlage der TPF-Gruppe. Heute deckt sie mit ihren Zügen, Bussen und dem städtischen Nahverkehr den gesamten Kanton Freiburg ab. (© TPF | M&C, tpf.ch)*

*Seit 1868 ist Mobilität die Existenzgrundlage der Freiburgischen Verkehrsbetriebe (TPF). Mit ihren Zügen, Regionalbussen und dem städtischen Nahverkehr decken sie heute den gesamten Kanton Freiburg ab. Im Jahr 2020 beschlossen die TPF, ihre Bürokommunikation zu modernisieren. Swisspro Solutions installierte ihr neues Unified-Communications-System, das auf Microsoft Teams und einer virtualisierten SBC-Infrastruktur basiert.*

### **Mobilität in allen Formen**

Die Freiburgischen Verkehrsbetriebe (TPF) stellen den öffentlichen Personenverkehr im Kanton Freiburg sicher. Sie betreiben ein Eisenbahnnetz, ein Regionalbusnetz und städtische Busnetze in Freiburg und Bulle.

Trotz der negativen Auswirkungen der Pandemie auf die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel – wodurch die Zahl der von den TPF beförderten Reisenden von 34 Millionen im Jahr 2019 auf 25 Millionen im Jahr 2020 zurückging – investierte das Unternehmen während der Krise weiter.

Bedeutende Investitionen wurden in Bahninfrastruktur- und Immobilienprojekte getätigt, insbesondere in Bulle und Châtel-St-Denis, aber auch in die Modernisierung der Büroanwendungen für die Verwaltungsaufgaben der TPF.

Obwohl die bis dahin verwendeten Systeme alle Basisfunktionen bereitstellten, entsprachen sie nicht mehr den Anforderungen eines modernen Unternehmens. So konnten sie weder das mobile Arbeiten ausreichend unterstützen noch die Option für eine langfristige Weiterentwicklung bieten. Daher beschlossen die TPF, ihre Bürokommunikation durch die Einführung von Microsoft 365 zu modernisieren.

### Gründliche Vorbereitung

Im Rahmen dieser Strategie führte die IT-Abteilung der TPF eine Voranalyse durch, um die Anforderungen an eine Lösung zu definieren, die die Telefonie funktional erweitern und mit modernen Kollaborations-Tools integrieren sollte, um das Arbeiten und die interne Zusammenarbeit zu erleichtern und gleichzeitig die Effizienz zu erhöhen.

Laut dieser Voranalyse sollte die Ziellösung die folgenden Funktionen und Integrationen bieten: Erweiterte Telefoniefunktionen wie Warteschleifen und mobilen Einsatz. Kollaborationswerkzeuge wie Instant Messaging, Videochats und Dateifreigabe. Bedienerfreundliche Oberfläche für ein besseres Nutzererlebnis. Enge Integration in eine Büroumgebung, in der alles miteinander verbunden ist: Telefonie, E-Mail, Dokumente und Dateien, Video- und Kollaborations-Tools.

Unter Berücksichtigung ihrer Microsoft 365-Strategie und der Ergebnisse der Voranalyse beschlossen die TPF, die Suche nach einer neuen Lösung auf Microsoft Teams mit Telefonie-Integration für alle Nutzer:innen zu beschränken.

### Auswahl des Partners

Im Anschluss an diese Entscheidung wurde ein Ausschreibungsverfahren eingeleitet. Es basierte auf einer Leistungsbeschreibung mit ausführlichen Details der gesuchten Microsoft Teams-Lösung.

Die folgenden Entscheidungskriterien wurden festgelegt: Preis, Erfüllung der Anforderungen gemäss Leistungsbeschreibung, Qualität des Angebots, Referenzen auf diesem Gebiet, Einhaltung des Zeitplans, Schulung und Dokumentation sowie Erfahrung der Projektbeteiligten.

Die Auswertung der Angebote nach diesen Auswahlkriterien sprach eindeutig für die swisspro Solutions AG. Ausschlaggebend waren die Qualität ihres Angebots, ihre Professionalität und die Abdeckung der TPF-Anforderungen.

swisspro Solutions wurde mit der Umsetzung dieses Projekts beauftragt und schloss es nach einer Dauer von neun Monaten im November 2021 ab.

### Umsetzung der Lösung

Für die neue Lösung installierte swisspro Solutions zwei hochverfügbare, virtualisierte «Session Border Controller» im Rechenzentrum der TPF. Die SBCs der Marke AudioCodes wurden durch analoge Gateways ergänzt, um spezifische Endgeräte zu integrieren.

Obwohl die meisten Anwender:innen ihre PCs und Mobilgeräte für Microsoft Teams nutzen, wurde eine kleine Anzahl nativer Teams-Terminals von Audiocodes installiert, zum Beispiel in den Werkstätten, in denen die Mitarbeitenden keine Computer haben.

#### Kurzprofil TPF

Die Freiburgische Verkehrsbetriebe Holding (TPF) AG ist eine Gruppe von vier Unternehmen, die in den Bereichen öffentlicher Verkehr, Bahninfrastruktur und Immobilien tätig ist. Die Gruppe ist als Holding organisiert, um Transparenz über ihre Aktivitäten und ihre Finanzierung zu gewährleisten.

Die TPF beschäftigen mehr als 1300 Personen und erwirtschaften einen Jahresumsatz von CHF 152 Millionen.

Mit ihrem Hauptsitz in Givisiez und Standorten in Freiburg, Bulle, Romont, Châtel-St-Denis und Estavayer-le-Lac decken die TPF den gesamten Kanton Freiburg ab.

Weitere Informationen :  
[www.tpf.ch](http://www.tpf.ch)

#### Kurzprofil swisspro Solutions AG

Seit der Gründung im Jahr 2012 konzentriert sich swisspro Solutions auf ihre Kernkompetenzen Kommunikation & Zusammenarbeit, Informatik & IT-Dienstleistungen, Sicherheit & Netzwerk sowie auf Branchenlösungen.

Das IKT-Unternehmen beschäftigt über 240 Mitarbeitende und betreut mehr als 800 Kunden. Seit 2019 ist swisspro Solutions Teil des Netzwerks von BKW Building Solutions.

Weitere Informationen:  
[www.swisspro.ch/de/swisspro-solutions](http://www.swisspro.ch/de/swisspro-solutions)

Da swisspro Solutions die bestehende Unify-Lösung gut kannte, die sie für die TPF betrieben hatte, konnte sie eine sanfte Migration anbieten. Zu diesem Zweck wurden die Systeme vorübergehend in Koexistenz betrieben. Ein Look-up-Mechanismus auf der Ebene des «Active Directory» ermöglichte es, die Anrufe auf das alte oder das neue System zu leiten, je nach Migrationsstand der Benutzergruppen. Während dieser Übergangsphase wurde das bestehende System über den Session Border Controller mit der Microsoft Teams-Lösung verbunden.

Die Umsetzung verlief weitgehend reibungslos. Lediglich bei der Integration der Telefonapparate an den Arbeitsplätzen gab es Inkompatibilitätsprobleme zwischen bestimmten Systemen verschiedener Anbieter (AudioCodes, Microsoft Teams, Houston). Diese konnten ohne Auswirkungen auf die Durchführung des Projekts gelöst werden.

### Grossflächige Nutzung

Heute wird die neue Lösung täglich von allen Mitarbeitenden der TPF genutzt, mit Ausnahme der Fahrer:innen und Mechaniker:innen. So profitieren mehr als 400 Personen von den Funktionen des Teams-Clients, der auf ihren PCs und Smartphones sowie auf einigen Festnetztelefonen installiert ist.

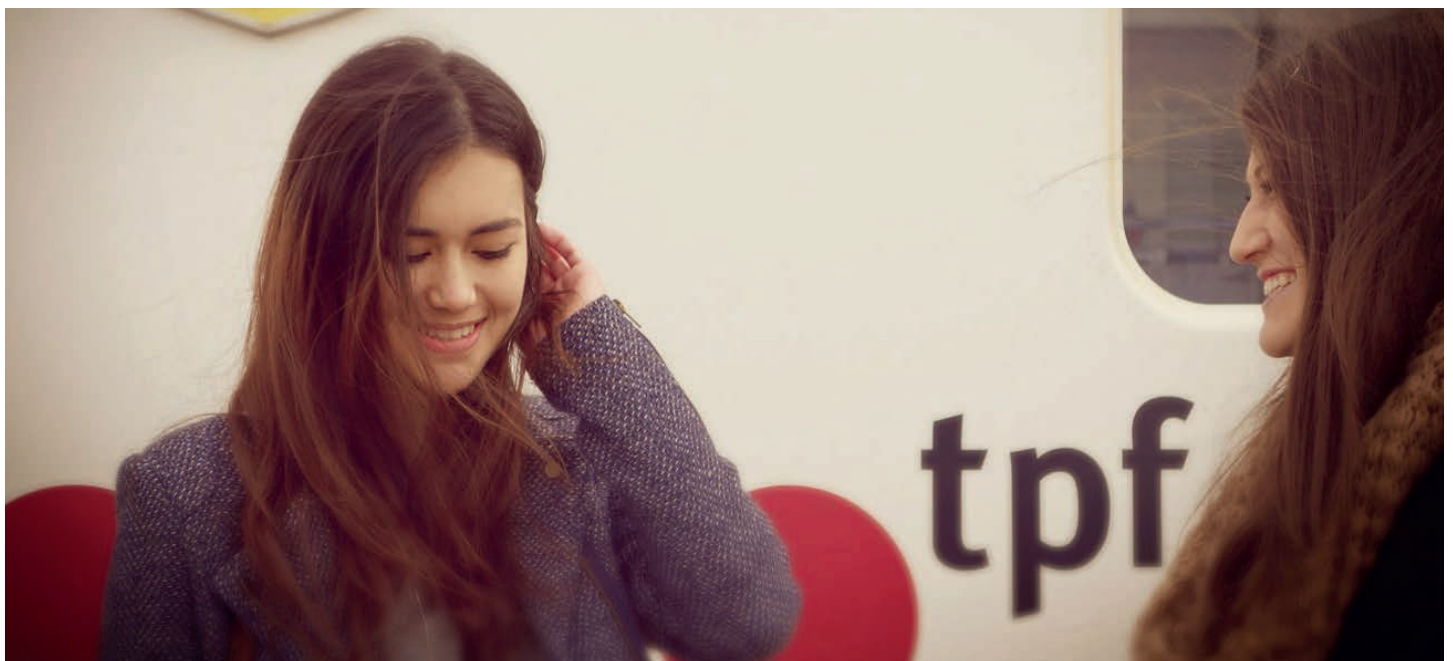
Die Telefoniefunktionen sind über das «Phone System» von Microsoft Teams verfügbar, einschliesslich erweiterter Funktionen wie Call Queue (Warteschlange) und Automated Attendant (virtueller Rezeptionist), die für die Hauptnummern eingesetzt werden.

Über die Telefonie hinaus bieten Instant Messaging und Videokonferenzen – mit integrierter Einladung im Outlook-Kalender – zusätzliche Kommunikationskanäle für einen schnellen und effizienten Austausch, der die Zusammenarbeit erleichtert.

«Die Bereitstellung von Lösungen der Software-Suite M365 war ein voller Erfolg, die Akzeptanz durch die Mitarbeitenden hat unsere Erwartungen übertroffen. Die Zusammenarbeit mit swisspro Solutions war hervorragend, die Erfahrung ihrer Berater:innen hat zum Erfolg des Projekts beigetragen. Wir empfehlen swisspro Solutions uneingeschränkt weiter.»



Loïc Brait, IT-Projektleiter, Freiburgerische Verkehrsbetriebe (TPF)



Die TPF beschäftigen über 1300 Personen und beförderten 2021 rund 29 Millionen Reisende. (© TPF | M&C, tpf.ch)

Seine innovativen Tools machen Microsoft Teams zur idealen Plattform für die einfache Kommunikation und Kollaboration mit Kolleg:innen, Kund:innen und Partner:innen sowie für das Speichern, Verwalten und Freigeben von Dateien.

Um diese nützlichen Funktionen überall und für alle Mitarbeitenden anbieten zu können, soll das installierte System so erweitert werden, dass es in den Konferenzräumen genutzt werden kann und auch die Fahrer:innen und Mechaniker:innen einbezieht.

### Erhebliche Vorteile

Mit Microsoft Teams verfügen die TPF jetzt über eine zentralisierte, einheitliche Cloud-Kommunikationslösung, die eine Vielzahl von Tools für die Zusammenarbeit vereint. Alle Funktionen sind eng miteinander verzahnt, die intuitive Benutzeroberfläche vereinfacht den Zugriff und die Bedienung.

Im Vergleich zu dem vorher installierten System wurden sowohl das Nutzererlebnis als auch die Stabilität des Systems deutlich verbessert. Dass nun eine gute mobile App mit regelmässiger Einführung neuer Funktionen zur Verfügung steht, wird vom Kunden ebenfalls geschätzt.

Mit ihrer neuen Lösung können die TPF Effizienzgewinne erzielen, weil weniger IT-Aufwand zur Wartung und Pflege benötigt wird. Die Kommunikationskosten für die Festnetztelefonie sind erheblich gesunken. Ausserdem konnte durch die Einführung von Microsoft Teams die Anzahl der Tools für die Zusammenarbeit drastisch reduziert werden.

Last but not least sind zwei wichtige Vorteile von Microsoft Teams zu nennen: die deutliche Verbesserung der abteilungsübergreifenden Zusammenarbeit und die hohe Zufriedenheit der Nutzer:innen.

### Fazit

Die TPF verfügen nun über eine Telefon- und Kollaborationsinfrastruktur, die alle ihre Anforderungen erfüllt, indem sie unter anderem Folgendes bietet: eine einfache und funktionale Telefonie, die Zentralisierung von Aufgaben, vereinfachte Dateiverwaltung, ein Kollaborations-Tool, das Daten und Informationen zentral bereitstellt, Zeitersparnis in der IT und der Verwaltung sowie Entwicklungsperspektiven mit Investitionsschutz.

«Dank einer Direct-Routing-Architektur mit Audiocode-SBCs konnten die TPF von zahlreichen Vorteilen profitieren: Parallelbetrieb mit dem früheren System, Validierung der funktionalen und technischen Aspekte anhand einer kleinen Benutzergruppe und Weiterverwendung von SIP-Endgeräten, die nicht mit Teams kompatibel sind. Dadurch konnte der Produktivbetrieb für alle Nutzer:innen nach kurzer Zeit reibungslos aufgenommen werden.»



*Nicolas Krebs, Key Account Manager und Patrick Bertholet, Sales Consultant, swisspro Solutions*

**swisspro Solutions AG**

In der Luberzen 1, 8902 Urdorf

Telefon +41 58 263 21 11

E-Mail [swissprosolutions@swisspro.ch](mailto:swissprosolutions@swisspro.ch)