

Case Study: Telefonie

Moderne Kommunikation mit Branchensoftware-Integration

Veraltete Telefonanlagen können den aktuellen Kommunikationsanforderungen nicht entsprechen. Welche Vorteile eine Modernisierung hat und wie die Umsetzung einer Telefonie- und ERP-Integration ablaufen kann, zeigt ein Fallbeispiel.

› Dejan Crvenkovic, Albert Hager

Seit über 18 Jahren führt Dr. med. dent. Stefano Pellettieri eine Zahnarztpraxis in Sirnach (TG). Im Sommer 2025 kam schliesslich die Übernahme einer zweiten Praxis am Standort Aadorf (TG) hinzu. Dabei stand er wie viele KMU vor der Herausforderung, eine veraltete Infrastruktur abzulösen. Denn er übernahm eine noch analoge Telefonanlage, eine schlechte Verkabelung innerhalb des Gebäudes und unflexible Kommunikationswege.

Im Zentrum der Modernisierung stand die Partnerschaft mit Hostcity.ch, einem Partner des Internetanbieters iWay und Spezialisten für KMU-Kommunikation. Pellettieri entschied sich für diese Konstellation, nachdem er bereits ein Jahr zuvor gute Erfahrungen mit den Produkten und der Ausführung von Hostcity.ch und iWay bei der Praxis in Sirnach gemacht hatte.

Begrenzte Möglichkeiten

In Aadorf waren die bestehende Leitung und die Telefonanlage für heutige Anforderungen denkbar ungeeignet. Die Infrastruktur war weder skalierbar noch auf mobile Nutzung ausgelegt. Beson-

ders erschwerend kam hinzu, dass jede Anpassung am Dialplan – also den Regeln, wie Rufnummern in der Telefonanlage verarbeitet werden – oder auch Änderungen bei den Nutzern jedes Mal einen externen Spezialisten benötigten. Die Lösung bot schliesslich ein ganzheitlicher Ansatz aus Internet, Telefonie, Hardware und Software-Integration, massgeschneidert durch Hostcity.ch und in enger Abstimmung mit iWay. Der Internetanbieter vertreibt neben dem Internetzugang unter anderem auch die virtuelle Telefonanlage «vPBX».

Bedarfsanalyse und Umsetzung

Hostcity.ch begann mit einer individuellen Bedarfsanalyse – direkt vor Ort in der Praxis. Ziel war es, nicht einfach Technologie «aufzusetzen», sondern die ganze Umbau- und Aufbauphase zu begleiten. Im Dialog mit der Praxisleitung und dem Elektriker, der für die neue Verkabelung zuständig war, wurde die Netzwerk-Infrastruktur geplant und modernisiert. Die Modernisierung wurde auf die Umbauarbeiten abgestimmt, damit zur Praxiseröffnung alles wie geplant zur Verfügung stand. Die neue Kommunikationslösung besteht aus:

- › Internet-Service und zuverlässiger Verbindung von Hostcity.ch.
- › Der virtuellen Telefonanlage «vPBX» von iWay. Diese zentrale Komponente wird dem Kunden von Hostcity.ch als iWay-Partner bereitgestellt.
- › Integration mit der Praxissoftware «Ergodent» per TAPI-Treiber (Telephony Application Programming Interface). Damit wird eine Anrufsteuerung direkt aus dem System möglich.
- › Telefonie-Hardware: Yealink-IP-Telefone, Multicell-DECT zur mobilen Abdeckung, Softphones für flexibles Arbeiten am PC und Smartphone.
- › Netzwerk-Equipment: Ubiquiti-Firewall, Switches und WLAN-Accesspoints.
- › Vollintegrierte Zeitschaltungen für Sonderschaltungen an Feiertagen und bei Ferien.

Vorteile für Stefano Pellettieri und sein Team bringt hierbei das iWay-Partnernetzwerk. So ist Hostcity.ch offizieller Partner von Ergodent, dem Hersteller der genutzten Praxislösung, und eben auch von iWay, dem Lieferanten der Telefonielösung «vPBX»: «Hostcity.ch kann etwaige Supportanliegen zu Telefonie-Integrationen direkt mit den beiden Anbietern schnell und qualifiziert lösen. Das spart Zeit und Nerven und garantiert stabile Abläufe.»

Effizienz erhöht

Die Einführung der neuen Lösung brachte in kürzester Zeit spürbare Verbesserungen. So etwa Kosteneinsparungen: «Wir konnten die Ausgaben für Internet- und Telefonie-Services um rund 20 Prozent senken und gleichzeitig den Funktionsumfang erweitern», sagt Pellettieri. «Ausserdem konnte durch zeitgesteuerte Schaltungen, die Erkennung und das Handling von Anrufen direkt in der Praxissoftware und eine klar geregelte Erreichbarkeit das Praxispersonal entlastet und die Servicequalität gesteigert werden.» Die Lösung bietet auch mehr Flexibilität. Denn die Zahl der Benutzer ist jederzeit dynamisch skalierbar. Aktuell sind fünf Nutzer in unterschiedlichen Rollen aktiv (Tischtelefon, Softphone, mobile DECT-Nutzer).

Neben Zahlen und harten Fakten brachte das Projekt auch kulturelle und organisatorische Mehrwerte: Mitarbeitende können ihren Arbeitsalltag freier gestalten und auf neue Kommunikationswege zurückgreifen; der kontinuierliche persönliche Kontakt zu Hostcity.ch sorgt für Sicherheit und Vertrauen, bei gleichzeitiger Berücksichtigung branchenspezifischer Anforderungen der Gesundheitsbranche.

Die Rolle regionaler Partner

Die Integration von ERP-Lösungen gelingt mit einer unabhängigen virtuellen PBX meist schlanker, standardnah und kostengünstiger als mit etwa Microsoft Teams – besonders, wenn branchenspezifische oder weniger verbreitete Anwendungen im Einsatz sind. Microsoft Teams bietet Vorteile bei vollständig Microsoft-orientierter Infrastruktur, ist aber bei heterogenen Umgebungen oder individuellen Anforderungen weniger flexibel. Denn standardmässig sind nur die gängigsten Cloud-ERP-Systeme wie Microsoft Dynamics nativ anbindbar. Die Integration von ERP und Telefonie erfolgt deshalb meist über Add-ons oder Drittanbieter-Lösungen, was häufig mit Zusatzkosten und erhöhter Integrations-



komplexität für Nicht-Microsoft-Produkte einhergeht.

Der durch Hostcity.ch und iWay orchestrierte Umstieg zeigt, dass modulare cloud-basierte Kommunikationslösungen für Schweizer KMU nicht nur finanzielle Vorteile bringen, sondern die Innovationsfähigkeit erhöhen und Teams in ihrem Alltag

entlasten. Persönliche, regionale Partner spielen dabei weiterhin eine entscheidende Rolle und sorgen für reibungslose Umsetzung und nachhaltige Betreuung. «Wir profitieren heute von einer fortschrittlichen, flexiblen Kommunikationsplattform und haben die Sicherheit, auch für künftige Anforderungen bestens gerüstet zu sein», resümiert Pellettieri. «



Porträt



Albert Hager

Inhaber, Hostcity.ch

Hostcity.ch versteht sich als KMU-Dienstleister, der Support, Umsetzung und Problemlösung aus einer Hand, inklusive Fokus auf Vor-Ort-Bedürfnisse, bietet. Von der ersten Bedarfsabklärung bis zur Nachbetreuung steht persönlicher Kontakt im Vordergrund. Optional ist der Support inklusive Wochenende und ausserhalb der Öffnungszeiten möglich.



Dejan Crvenkovic

Verkaufsleiter, iWay

iWay ist einer der führenden Schweizer Internetanbieter für B2B- wie auch B2C-Kunden. Als Full Service Provider bietet das Unternehmen Lösungen für Internet, TV, Telefonie, Mobile, Vernetzungen und Cloud Services.



Kontakt

albert.hager@hostcity.ch, www.hostcity.ch

dejan.crvenkovic@iway.ch, www.iway.ch/business/telefonie