



UPTODATE

1. Ausgabe

2020

News von Teleinformatik Services AG - Rund um die Telefonie

02 INTERVIEW

Zum Thema Telefonie (klassisch, virtuell, cloud) mit Alain Arnold, System Engineer

03 NEWS, TRENDS, INTERNES

IoT - Bedeutung und Gefahren, Cyber Security & Risk Management 2020

04 PRODUKTE

IT First Level Support-Vertrag, Cyberversicherung AXA, Hochverfügbare virtuelle Telefonanlage 3CX, Office 365

Liebe Kunden

In den letzten 20 Jahren haben wir uns einen Namen als Generalunternehmer gemacht und wir freuen uns, Ihnen als Kunden aktuelle News aus unserem Systemhaus zukommen zu lassen.

Bei IT Problemen sind unsere kompetenten und zertifizierten Fachleute rasch zur Stelle und lösen diese in Kürze. Wir sind stets erreichbar und legen auf persönlichen Kontakt sehr grossen Wert.

Ob Hard- oder Software, Server oder Client, Telefonsysteme oder Videoüberwachung, Installation oder Support, das Team erledigt dies zuverlässig und professionell für Sie.



Alain Arnold, System Engineer

INTERVIEW

Neue Produkte und Kundenbetreuung

Welche Telefonsysteme bietet die Teleinformatik an?

Arnold: Teleinformatik bietet in enger Zusammenarbeit mit Providern wie z. B. peoplefone, upc, oder Swisscom drei verschiedene Telefonsysteme an: klassisch, virtuell und Cloud. Wir bieten nur Produkte an, bei welchen unsere Techniker entsprechend zertifiziert sind. Neu im Portfolio führen wir Microsoft Teams; eine Collaboration-Lösung, die für Basic Anrufe genutzt werden kann. Die laufende Entwicklung von Teams verfolgen wir aktiv und halten uns entsprechend stets auf aktuellstem Stand.

Welche sind die Entscheidungskriterien für das eine oder andere Telefonsystem?

Arnold: Massgebend für die Wahl des richtigen Systems ist einerseits die Firmenstrategie des Kunden, ob die Telefonie inhouse oder ausgelagert betrieben werden soll. Andererseits ist die vorhandene Infrastruktur entscheidend, ob z. B. nur eine Telefonie- statt Netzwerkverkabelung vorhanden ist. Grundsätzlich gilt eine Telefonanlage nach 5 Jahren als abgeschrieben.

Welche sind die Herausforderungen der Einführung neuer Telefonie-Lösungen?

Arnold: Der Markt bietet unzählige Lösungen an. Es ist nicht wie in der IT, wo es wenige bekannte Marktführer gibt, wie z.B. Microsoft. Die eigentliche Herausforderung ist es, dass der Kunde darauf vertrauen kann, dass ihm das für ihn richtige Produkt angeboten wird. Zudem ist man nicht immer bereit, viel Geld in ein Telefonsystem zu investieren, obwohl dringende Massnahmen erforderlich sind, wenn z. B. ein Dienst nicht mehr funktioniert und man nicht mehr erreichbar ist.

Telefonie ist heute IT. Der VoIP-Server ist vollständig am Arbeitsplatz integriert, z. B. mit ERP oder Outlook. Daher bedarf es für die Implementierung vielseitige IT-Kompetenzen, welche die Teleinformatik rundum abdecken kann.

Gibt es bei den virtuellen Telefonsystemen spezielle Sicherheitsaspekte zu berücksichtigen?

Arnold: Die Gespräche werden verschlüsselt übermittelt und sind somit nicht abhörbar. Unsere Cloud Telefonsysteme sind zudem gegen DDoS geschützt.

Deckt ein virtuelles Telefonsystem alle Telefonie-Anforderungen eines KMU ab?

Arnold: Ja, ein virtuelles Telefonsystem wie 3CX kann vollumfänglich eine klassische Telefonanlage ersetzen. Die Teleinformatik macht es vor: ich werde unsere Telefonanlage im Rahmen meiner Diplomarbeit komplett auf eine Cloud-basierte 3CX umstellen. Ab diesem Frühling wird die ganze Teleinformatik vom Büro und von unterwegs mit dem Telefonsystem 3CX telefonieren.

Rimaplan und Unify

Kunden Success Story

Die Rimaplan AG entwickelt Grundstücke und realisiert Immobilienprojekte für private und institutionelle Investoren. Die alte Telefonanlage war in die Jahre gekommen und wurde immer wartungsanfälliger. Externe wie standortübergreifende Telefonkosten waren unverhältnismässig hoch und moderne Leistungsmerkmale nicht mehr implementierbar. Zudem würde das genutzte ISDN-Netz der Swisscom im September abgeschaltet werden und ein Umzug in neue Geschäftsräume stand ebenfalls an. Das umfassende Rundum-Konzept des langjährigen Unify-Partners Teleinformatik überzeugte am meisten. Damit nach dem Umzug in die neuen Geschäftsräume sofort eine nahtlose Erreichbarkeit gewährleistet ist, wurde am Hauptstandort zunächst eine OpenScape Business X3 installiert. Die beiden weiteren Standorte in Pfäffikon SZ und Zug wurden anschliessend virtuell an das neue ITK-Netzwerk angebunden. Weiter wurde die IT-Infrastruktur von 17 teils redundanten Servern auf 7 reduziert. Schliesslich wurden vorhandene Konferenztelefone mit ISDN-Standard sowie andere bestehende Endgeräte an die hybride Lösung angeschlossen. Im letzten Schritt richtete Teleinformatik moderne UC-Funktionen ein.

Nutzen:

Die ALL-In-One- Lösung bietet vielfältige Schnittstellen, dank derer die Rimaplan AG bestehende Endgeräte mit traditioneller Technologie genauso nutzen kann wie innovative SIP-Phones. Damit arbeiten Mitarbeiter zum einen weiter wie gewohnt mit bestehenden Faxgeräten und Konferenztelefonen, profitieren zum anderen nun auch von neuen Möglichkeiten modernster UC-Kommunikation. Sie sind z.B. ab sofort immer und überall mit ihrer Durchwahl erreichbar – über die passende App auch von unterwegs auf ihren Mobilgeräten. Zudem können sie jetzt sowohl aus dem Home Office wie auch von der Baustelle aus auf interne Datenbanken zugreifen, Weiterleitungen einrichten, Webkonferenzen planen und sich mit Kollegen austauschen.

www.teleinformatik.ch/success-story-rimaplan-unify



NEWS - TRENDS - NEUE PRODUKTE

Entdecken Sie exklusive Angebote, Tipps und Tricks, Innovationen, digitale und technologische Trends, neue Produkte und News zu unserem Systemhaus.

Rückblick

Büroumbau

Rechtzeitig für das neue Jahr wurde der geplante Büroumbau fertig. Ausschlaggebend für den Umbau waren die veralteten und abgenutzten Büromöbel und neu sollte für die Aussendienstmitarbeiter ein zeitgemässer und flexibler Pool-Tisch zum Arbeiten entstehen, während sie im Office sind. Die grösste Herausforderung während dem Umbau war die Unterbringung des provisorischen Service-Desk sowie die Zwischenlagerung der Ware im gleichen Raum, wofür der Keller genutzt wurde.



Was ist IoT, warum ist es so wichtig, was sind die Gefahren?

Internet der Dinge / Internet of Things (IoT)

Der Begriff "IoT" bezeichnet die rasant wachsende Zahl an digitalen Geräten (inzwischen Milliarden), die weltweit über Netzwerke miteinander kommunizieren und über das Internet Daten sammeln.

In den letzten fünf Jahren hat sich das IoT dank steigender Konnektivität und Cloud Computing-Plattformen zu einer der wichtigsten Technologien der 21. Jahrhunderts entwickelt. Da wir inzwischen Alltagsgegenstände wie Küchengeräte, Autos, Thermostate, Babyphones, digitale Waage, Überwachungskameras etc. über eingebettete Geräte mit dem Internet verbinden können, ist eine nahtlose Kommunikation zwischen Personen, Prozessen und Dingen möglich.

Ein Beispiel hierfür ist bei Geschäftsprozessen die Nutzung von IoT-Geräten zur Überwachung des Zustands von Remotemaschinen und die Auslösung von Serviceanrufen zur Durchführung vorbeugender Wartung. Die Möglichkeit der Remoteüberwachung führt ausserdem zu neuen Product-as-a-Service-Geschäftsmodellen, bei denen Kunden ein Produkt nicht mehr kaufen müssen, sondern stattdessen für seine Nutzung zahlen.

105 Mio. Hacker Angriffe auf IoT-Geräte innert 6 Monaten

Im ersten Halbjahr 2019 gab es neun Mal so viele Cyberattacken auf IoT-Geräte (105 Mio. Angriffsversuche von 276.000 verschiedenen IP-Adressen) wie im gleichen Zeitraum des Vorjahres (12 Mio. Angriffe von 69.000 IP-Adressen). Weltweit nutzen Cyberkriminelle offenbar die Sicherheitsmängel von IoT-Geräten für die Erstellung von IoT-Botnetzen aus.

Die meisten der beobachteten Angriffe sind keineswegs neu. Neu ist allerdings das Ausmass von Angriffen im IoT und auch die vergleichsweise einfache Struktur vieler Attacken. Automatisch werden Millionen von Geräten (wie Router oder die oben erwähnten Alltagsgegenstände) zu potenziellen Opfern für Cyber-Attacken, insbesondere Geräte, die in der Regel über wenige oder keine Schutzmechanismen verfügen, so einen neuen Einstiegspunkt in das betreffende Netzwerk schafft und somit zu einem erhöhten Sicherheits- und Datenschutzrisiko wird.

Cyber Security & Risk Management 2020

Login-Daten stehlen war gestern - 2020 wird das gesamte Konto übernommen

Während der Fokus der Cyber-Kriminellen lange darauf lag, lediglich den Login-Namen sowie das Passwort zu stehlen, gehen sie 2020 noch einen Schritt weiter: Das Ziel ist es, auch den Modus zur Passwort-Wiederherstellung zu übernehmen, so dass Geschädigte keine Möglichkeit mehr haben, ihr Passwort zurückzusetzen. Wir unterstützen Sie dabei, die richtige Sicherheitsstrategie zu definieren und umzusetzen.



Erfahren Sie mehr über:

- Do's & Dont's im Umgang mit Passwörtern
- Erkennung von Phishing Mails
- Erstellung von sicheren Passwörtern
- Unser Angebot für die gesamte Sicherheitskette

www.teleinformatik.ch/security-info/#angebot



NEUE PRODUKTE

Cyberversicherung AXA

Eigenschaden & Haftpflicht

Wenn trotz technischen und organisatorischen Massnahmen eine Infrastruktur angegriffen wird, hilft eine Cyberversicherung, um die finanziellen Konsequenzen abzufedern. Seit Januar 2020 arbeiten wir in Partnerschaft mit der AXA Versicherung und machen die Brücke zwischen unseren Kunden und der Versicherung. Mehr Informationen finden Sie auf dem beiliegenden Flyer.



www.teleinformatik.ch/axa

24/7 Verfügbarkeit

3CX - Hochverfügbare virtuelle Telefonanlage

Für einen medizinischen und Notfall-Dienst im Grossraum Zürich haben wir eine Telefonie-Lösung basierend auf dem Produkt 3CX implementiert. Das Unternehmen ist auf eine 24/7 Erreichbarkeit angewiesen und somit wurden zwei 3CX-Anlagen in getrennten Rechenzentren aufgebaut. Diese sind per VPN verbunden und jede Änderung wird sofort synchronisiert. Es wird kontinuierlich überprüft, ob die Anlagen stets erreichbar sind und bei einem allfälligem Ausfall einer der Anlagen wird automatisch auf die andere Anlage umgeschaltet. Somit ist der Dienst stets erreichbar und die medizinische Versorgung sichergestellt. Die mobilen Ärzte kommunizieren effizient mit der 3CX-App via Smartphone.



3CX

State of the art – virtuelle Telefonanlage

Virtuelle Telefonanlagen vom Hersteller 3CX bieten alle Funktionalitäten einer modernen Telefonanlage mit tiefen Investitionskosten. Das Profil von neuen Benutzern werden einfach über QR-Code eingerichtet. Standard ist die Integration von O365 inbegriffen; z.B. Kontakte werden übernommen und der Verfügbarkeitsstatus wird anhand vom Kalender angezeigt. Ob Sie vom Browser auf Ihrem PC oder von der App aus auf Ihrem Telefon arbeiten, sind Sie überall erreichbar. Die Anlage ist über eine zentrale Konsole einfach verwaltbar und Sie bezahlen nach Anzahl paralleler Anrufe und nicht Anzahl Benutzer. Die Server befinden sich in unserem Rechenzentrum in der Schweiz.



Office 365 (Schweizer Server)

Jetzt umstellen und profitieren
Office 365 ist ein cloudbasierter Abonnementdienst, der die besten Lösungen für die moderne Arbeitswelt vereint. Mit erstklassigen Anwendungen wie Outlook und leistungsfähigen Clouddiensten wie Microsoft Teams sorgt Office 365 dafür, dass jeder kreativ im Team arbeiten kann – von praktisch jedem Ort und Endgerät.

Dank zahlreichen Migrationen auf Office 365 und den entsprechenden Zertifizierungen ist die Teleinformatik der ideale Partner für Ihre Umstellung auf Office 365.

www.teleinformatik.ch/o365



SUPPORT-KOSTEN UNTER KONTROLLE

Mit dem Abschluss eines IT First Level Support-Vertrages profitieren Sie von vergünstigten Stundenansätzen für Vertragskunden, gültig für alle unsere Dienstleistungen. Mit einem First Level Support-Vertrag werden die ersten 30 Minuten von allen neuen Störungsbehebungsfällen durch eine fixe Monatsgebühr kostenlos abgedeckt. Jetzt informieren und bestellen:

www.teleinformatik.ch/support

