

FAQ für die Migration

# Enterprise Telephony

## **Inhalt**

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Warum ist ein Wechsel auf die neue "Enterprise Telephony" App nötig?</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Welche Funktionen erhalte ich mit der neuen App?</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Was ändert sich gegenüber der Business Communication App?</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>Wann und wie wird migriert?</b>	<b>4</b>
<b>6</b>	<b>Was gibt es bei der Migration zu beachten?</b>	<b>5</b>
<b>7</b>	<b>Wann kann ich die Apps installieren bzw. deinstallieren?</b>	<b>7</b>
<b>8</b>	<b>Gut zu wissen – weitere Informationen zur App-Nutzung</b>	<b>9</b>
<b>9</b>	<b>Wo erhalte ich Unterstützung bei Problemen in der Migration/Installation?</b>	<b>11</b>

## 1 Einleitung










Ab sofort steht für Sie die neue "Enterprise Telephony App" für den Pilot zur Verfügung. Die Ausgangslage und der Wechsel von der "Business Communication App" zur "Enterprise Telephony" App ist nachfolgend beschrieben. Bitte nehmen Sie sich Zeit, um die Informationen durchzugehen. Das vorliegende Dokument soll Swisscom Partnern und IT-Verantwortlichen der betroffenen Firmen eine Hilfestellung für die Umstellung bieten.

## 2 Warum ist ein Wechsel auf die neue "Enterprise Telephony" App nötig?

Die heute verfügbare App wird nicht mehr weiterentwickelt. Die neue App fokussiert auf Telefonie (ohne UCC) und bringt bezüglich Stabilität und Verbindungsqualität eine deutliche Verbesserung.

**Wichtig: Das Telefonieren erfolgt auch mit der neuen App über den Datenkanal und setzt eine stabile Internetverbindung voraus.**

## 3 Welche Funktionen erhalte ich mit der neuen App?

	Neue Nutzeroberfläche
	Erweiterte Funktionen für "Basic"-Paket-Nutzer, d.h. neu auch die Möglichkeit die App nicht nur zur Steuerung des Tischtelefons aber auch zum Telefonieren als vollwertigen VOIP-Client zu nutzen
	Vollwertiges Kontaktmanagement inklusive Einbindung Swisscom Adressbuch (LDAP), lokale Kontakte, Outlook (Windows), iCloud (macOS) aber auch Integration der internen und externen Firmenkontakte
	Verbessertes Login mit Nutzung der biometrischen Loginmöglichkeiten (z.B. Face-ID)
	Integration der Jabra-Headsets auf allen OS-Versionen ohne zusätzliche Software-Installation
	Steuerung von diversen Anrufeinstellungen in der App
	Nutzung der App als Standardsoftware für Gespräche
	Datenhaltung und Support in der Schweiz bei Swisscom
	Nutzung der App in VDI/RDS-Installationen (kein Swisscom Support)

## 4 Was ändert sich gegenüber der Business Communication App?

- Das «Advanced» User-Paket wird nicht mehr angeboten, dementsprechend stehen für die neue App auch keine UCC-Funktionen (Chat-Funktion, Bildschirmfreigabe sowie der Verfügbarkeits-Status) zur Verfügung.  
-> Alternative Lösung: [Smart Business Connect MS Teams Trunk](#) mit Anbindung an Microsoft Teams Telefonie oder [Smart Business Connect MS Teams Telephony](#)
- Die Installation/Updates und das Updaten der Apps sind auf PC und Mac nur mit Administrator-Rechten möglich. Wir empfehlen die Nutzung von Remote Installations/Update-Möglichkeiten
- Windows 7 und Windows 8 werden nicht unterstützt
- Der Service "Besetztanzeige" steht mit der Enterprise Telephony Desktop-App nicht zur Verfügung
- Die folgenden Einstellungen sind nicht mehr in der App möglich, aber immer noch im Business Communication Portal: "Call Forwarding Not Reachable" (Anrufumleitung falls keine Verbindung), "Call Waiting" (Anklopfen), "Block my Caller ID" (CLIR – Rufnummer abgehend unterdrücken)
- "Anonymous Call Rejection" (Abweisen anonymer Anrufe) ist nicht verfügbar im Einstellungsmenü der App
  - Feature Access Code nutzen \*99 (Aktivieren) oder #99 (Deaktivieren)
  - Zugang unter dem Menü "Vorgänge" (Desktop) oder "Schnellmenü/Vorgänge" im Dialpad (Mobile)
- Neue Ports: Damit die App im Firmennetz ohne Probleme funktioniert müssen allfällige Portfreigaben ([Link auf Port-Liste](#)) angepasst werden

## 5 Wann und wie wird migriert?

Der Prozess der Migration zur neuen "Enterprise Telephony" App wird im Swisscom Kundencenter angestossen. Nutzen Sie zum Login den direkten Zugang unter [www.swisscom.ch/login](http://www.swisscom.ch/login) oder via PEX.

Das Migrationsdatum kann individuell pro Kunde festgelegt werden. Die Migration wird - sobald im Swisscom Kundencenter angestossen - automatisch über Nacht (Start ab 23.00 Uhr) stattfinden. Nach dem Login in das Swisscom Kundencenter navigieren Sie in der linken Menüleiste zu «Smart Business Connect» à «Business Communication Services»



#### Wichtige Hinweise:

- Bitte befolgen Sie alle weiteren Schritte in diesem Migrationsprozess direkt im Kundencenter
- Voraussetzung: Um eine Migration durchführen zu können, müssen alle «Advanced»-Lizenzen des Kunden kommerziell entfernt sein, d.h. nur die Zuweisung löschen reicht nicht.  
**WICHTIG: Solange noch "Advanced"-Nutzerlizenzen aufgeschaltet sind wird im Kundencenter KEIN Migrations-Hinweis angezeigt**
- Hinweise für den Wechsel von "Advanced" auf "Standard"-Lizenzen zur Vorbereitung der Migration:
  - 1) Bitte die notwendige Anzahl "Standard"-Lizenzen bestellen
  - 2) Bitte im Kundencenter die Umstellung für alle betroffenen Nutzer beauftragen (unter "Hosted Benutzer bearbeiten")
  - 3) Alle Nutzer erhalten mit dem Paketwechsel einen neuen Benutzernamen und Passwort
  - 4) Sie können nach dem Wechsel die nicht mehr benötigten "Advanced"-Lizenzen aus dem Bestand löschen. Nach diesem Schritt sollte nun der Migrationshinweis im Kundencenter angezeigt werden
- Bitte prüfen Sie am Morgen nach der Migration im Kundencenter den Status, d.h. Migrationshinweis ist verschwunden und neue Apps sind auf der Geräteseite (Gerätetyp "Softclient Bria") aufgeführt
- Sollte der Migrationsprozess fehlgeschlagen sein kontaktieren Sie bitte die Swisscom Partner-Hotline

## 6 Was gibt es bei der Migration zu beachten?

- Es werden alle Apps/Nutzer der Firma auf einmal migriert
- **Die Login-Daten bleiben unverändert:** Der Benutzername und das Passwort, welche bisher mit der "Business Communication App" genutzt wurden, sind auch zukünftig gültig.  
-> Sollten die Login-Daten dem Kunden nicht mehr zur Verfügung stehen, können Sie die Login-Daten direkt im Migrationsprozess im Swisscom Kundencenter herunterladen. Der Kunde ist vollumfänglich für die Verwendung von Passwörtern verantwortlich. Bitte stellen einen sorgfältigen Umgang mit den Daten sicher.  
-> **Wichtig: wenn ein Alias-Benutzername festgelegt wurde, ist ein Login NUR NOCH mit diesem Nutzernamen möglich**
- Sie können die neuen Apps schon im Vorfeld der Migration installieren.  
Download unter [www.swisscom.ch/et-app](http://www.swisscom.ch/et-app)
- Während die Migration über Nacht (ab 23:00 Uhr) durchgeführt wird, können keine Änderungen für Softclients im Kundencenter durchgeführt werden. Softclients können nur vor oder nach der Migration entfernt oder hinzugefügt werden
- Nach der Migration zur "Enterprise Telephony" App ist das Login in der "Business Communication App" nicht mehr möglich  
-> **WICHTIG: Die Nutzer werden nicht automatisch ausgeloggt aus der "Business Communication App"**
- Nach der Migration können weiterhin Telefonate mit anderen Gesprächsteilnehmern, welche noch die "Business Communication App" nutzen, geführt werden
- Es erfolgt keine Mitteilung an die Nutzer/den Administrator nach Abschluss der Migration. Bitte prüfen Sie am Morgen nach der Migration den Status im Kundencenter



- Für Nutzer des Swisscom LDAP-Adressbuchs (externe Firmenkontakte): Wenn diese Funktion heute eingeschaltet ist, wird im Rahmen der Migration auf die "Enterprise Telephony" App ebenfalls die LDAP-Funktion für das interne Firmentelefonbuch eingeschaltet. So stehen nach der Migration alle Kontakte der Firma in einem Kontaktverzeichnis dem Nutzer zur Verfügung.

## 7 Wann kann ich die Apps installieren bzw. deinstallieren?

Die neue "Enterprise Telephony" App kann bereits vor dem Start der Migration auf den Geräten der Benutzer installiert werden. Ein Login ist allerdings erst **NACH** der Migration möglich.

Zur Vorbereitung der Migration können die Login-Daten der Benutzer pro Standort (unter "Business Communication Services", "Standorte", "Benutzerdaten exportieren" beim jeweiligen Standort) heruntergeladen werden. Der Kunde ist vollumfänglich für die Verwendung von Passwörtern verantwortlich. **Bitte stellen einen sorgfältigen Umgang mit den Daten sicher.**

Die Installation der neuen "Enterprise Telephony" App ist wie gewohnt über den App Store oder Google Play Store des Smartphones oder über die Swisscom Hilfeseite [www.swisscom.ch/et-app](http://www.swisscom.ch/et-app) möglich.

### Installation auf Windows und Mac:

- Bitte beachten Sie die Minimalanforderungen für die Installation und Nutzung der App: [www.swisscom.ch/et-app](http://www.swisscom.ch/et-app)
- Zur Installation (und Upgrade auf eine neue Version) sind Admin-Rechte auf dem Desktopgerät nötig

### Installation der neuen Apps auf Android und iOS:

- Im jeweiligen App Store des Smartphones oder Tablets kann die "Enterprise Telephony" App gefunden und installiert werden. Es sind keine Admin-Rechte für die Installation nötig
- Die "Enterprise Telephony" App ist nur im Schweizer Play Store/App Store zu finden. Voraussetzung für die Anzeige und Download ist ein Schweizer Konto im jeweiligen Store
- Die "Business Communication" App ist voraussichtlich bis Ende Juni 2022 im App- und Play-Store verfügbar

### Für Smart ICT-Kunden ist das Vorgehen für Swisscom Partner wie folgt:

Die Migration der Softclient Lösungen bei Kunden mit einem Smart ICT Vertrag wird vom Partner durchgeführt.

Smart ICT gibt's in 2 Ausprägungen:

- Direct Mode (Installation der Software direkt auf dem PC)
- Remote Desktop Mode (Installation der Software auf dem sogenannten Host Server)

Sowohl PC als auch Server sind im Rahmen von Smart ICT gesperrt und benötigen ein Passwort für die Freischaltung des Accounts für den Partner. Der Swisscom Partner kann für diese Migration freigeschaltet werden:

#### **Direct Mode**

Der Swisscom Partner verfügt über einen Partner Account. Über diesen kann der Zugriff auf die PCs der Kunden freigeschaltet werden.



Falls dieser Account längere Zeit nicht mehr verwendet wurde, ist das Passwort abgelaufen. In diesem Fall kann das Passwort via Service Desk über einen Case in SNOW freigeschaltet werden. Dies kann er jederzeit erfolgen.

### **Remote Desktop Lösung**

Der Swisscom Partner kann den Zugriff auf den Host Server via Service Desk beantragen. Dieser Zugriff wird nur zeitlich limitiert vergeben. Dazu setzt der Partner einen Change Request mit der folgenden Angabe im Ticketing System Service Now ab:

- Betreff: Freischalten Zugriff Host Server für Tausch Softclient Lösung
- Name des Kunden
- Startdatum für Freischaltung (an diesem Tag wird der Zugang für den genannten Mitarbeiter freigeschaltet)
- Enddatum für Freischaltung (an diesem Tag wird der Zugang aus sicherheit und rechtlichen Gründen wieder deaktiviert, max. 4 Tage)

Name des Partnermitarbeiters inkl. Mobile Nummer zur Freischaltung des Zugangs



## 8 Gut zu wissen – weitere Informationen zur App-Nutzung

Thema	Beschreibung
Login mit Alias-Nutzername	<ul style="list-style-type: none"> <li>wenn ein Alias-Benutzername festgelegt wurde, ist ein Login <b>NUR MIT DIESEM</b> Nutzernamen möglich</li> <li>Der Standardnutzernamen ist nicht nutzbar in diesem Fall für ein Login</li> </ul>
Lokale Kontakte Desktop Apps	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die lokalen Kontakte in den Desktop-Apps sind lokal auf dem Gerät gespeichert</li> <li>Bei einem Gerätewechsel oder Anpassung des Benutzernamens werden diese nicht automatisch übernommen</li> <li>Bitte nutzen Sie die Export-/Importfunktion für Kontakte, um ein Übertrag der angelegten lokalen Kontakte sicherzustellen</li> </ul>
Nutzung Clients auf 2 Geräten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die "Enterprise Telephony" App ist auf 2 Geräten gleichzeitig nutzbar (Desktop und/oder Mobile)</li> <li>Ein drittes Gerät kann genutzt werden sobald eines der beiden ersten Geräte für 24 Stunden nicht mehr registriert war</li> </ul>
Gespräche mit mehreren Teilnehmern	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mobile Apps: Gespräche mit maximal 3 Teilnehmern sind möglich</li> <li>Desktop Apps: Gespräche mit maximal 7 Teilnehmern sind möglich</li> </ul>
Sammelanschluss	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anrufe werden im Gesprächsverlauf nicht als "Answered Elsewhere" ausgewiesen, sondern als beantwortetes Gespräch</li> </ul>
Broadworks-Einstellungen	<p>Die folgenden Einstellungen für Incoming Calls müssen im Business Communication Portal gemacht werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Call Forwarding Not Reachable" / Umleitung falls keine Verbindung / Bei Unterbruch</li> <li>"Call Waiting" / Anklopfen / Verhalten bei besetzter Leitung</li> </ul> <p>Folgende Einstellungen sind in anderen Menüs der App zu finden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>"Anonymous Call Rejection"(Abweisen anonymer Anrufe) ist nicht verfügbar in den Broadworks-Einstellungen → "Stern"-Code in der App nutzen *99 (Aktivieren) oder #99 (Deaktivieren) → Zugang unter dem Menü "Vorgänge" (Desktop) oder "Schnellmenü/Vorgänge" im Dialpad (Mobile)</li> <li>"Hide my Number (CLIR)" für abgehende Gespräche: → "Stern"-Code in der App nutzen *31 (für das nächste Gespräch) oder *30 (für die generelle Einschaltung der</li> </ul>

Funktion → #31 = Ausschalten der Funktion	
Nutzung externes Swisscom LDAP-Adressbuch vor Migration	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sofern vor der Migration auf die neuen Softphones das externe Swisscom LDAP-Adressbuch genutzt wird erfolgt eine Aktivierung des internen Firmendirectories via Swisscom LDAP im Rahmen der Migration automatisch</li> <li>• Die Funktion kann im Anschluss an die Migration bei Bedarf wieder ausgeschaltet werden</li> <li>• WICHTIG: Die "Enterprise Telephony" App lässt keine Parallelnutzung der Hosted-Telefonbücher und Swisscom LDAP Adressbuch zu</li> </ul>
Nutzung der "Enterprise Telephony" App mit mehreren Rufnummern	Die Nutzung der App ist nur mit einer Rufnummer möglich
externe Firmenkontakte (Common Phone List)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobile App: Die Namenanzeige (ankommende Anrufe, aktives Gespräch, Gesprächsverlauf) für externe Firmenkontakte ist nur verfügbar, wenn der entsprechende Kontakt in den <b>lokalen Kontakten gespeichert</b> ist</li> <li>• Desktop App: Die Namenanzeige für ankommende Anrufe und aktive Gespräche bei externen Firmenkontakten ist nur verfügbar, wenn der entsprechende Kontakt in den <b>lokalen Kontakten gespeichert</b> ist. Die Namenanzeige für den Gesprächsverlauf ist nicht verfügbar, auch wenn der Kontakt lokal gespeichert ist</li> </ul>
Call Rejection Anruf abweisen	Ankommende Anrufe von iOS-Geräten müssen unter Umständen 2x abgewiesen werden
Installationssprache der Desktop-App	Falls die Desktop-App in Englisch und nicht in der Sprache des Betriebssystems auf dem Gerät installiert wird können Sie dies nach Login in den "Einstellungen" nachträglich anpassen
iOS - Kontakt aus Firmentelefonbuch ins lokale Adressbuch ergänzen	Funktioniert nur, wenn iCloud-Kontakte aktiviert sind

## 9 Wo erhalte ich Unterstützung bei Problemen in der Migration/Installation?

Bitte nutzen Sie für Feedback/Fragen folgende Möglichkeiten:

- Für Kunden: Kontaktieren Sie den Ihren Swisscom Partner
- Für Swisscom Partner: Kontaktieren Sie den Swisscom Partner-Support
- Für Portalprobleme: roter "Feedback"-Button ganz rechts und danach "Ein Problem melden"

Aktuelle Hilfedokumente sind für den Piloten auf der Hilfeseite unter [www.swisscom.ch/et-app](http://www.swisscom.ch/et-app) ("Enterprise Telephony nutzen/Wichtige Dokumente" verlinkt):

- [Factsheet "Enterprise Telephony" App \(Mobile\)](#)
- [Factsheet "Enterprise Telephony" App \(Desktop\)](#)
- [Headsetliste](#)
- [Portliste](#)

Zusätzlich finden Sie auf der Hilfeseite weitere Infos, welche die Migration, Inbetriebnahme und Nutzung der neuen Clients unterstützen

Ihr Swisscom Business Communication Team