

VoIP für KMUs: was brauchen die Unternehmen wirklich?

Damit die Einführung eines neuen Telefonsystems zu keinen negativen Überraschungen führt, sollten bereits vor der Anschaffung einige Fragen geklärt werden. Nachfolgend einige Anregungen für eine erfolgreiche Evaluation. Stefan Meier



Stefan Meier
ist Geschäftsführer und
Mitgründer der e-fon AG
stefan.meier@e-fon.ch

Für viele Firmen ist das Telefon nach wie vor ein wichtiges, wenn nicht sogar das wichtigste Kommunikationsmedium zu ihren Kunden. Entsprechend hoch sind die Erwartungen und Anforderungen an ein neues Telefoniesystem. Einerseits soll die neue Plattform ein effizientes Arbeiten ermöglichen und die Mitarbeiter bei der täglichen Arbeit unterstützen, andererseits sollen die Investitions- und Betriebskosten der Firmengröße und den Bedürfnissen entsprechen.

Bezüglich der Technologie sind sich alle grossen Telekom-anbieter einig: Die Zukunft gehört Voice over IP, kurz VoIP genannt. Die Vorteile von VoIP liegen auf der Hand:

- Nur noch ein Netz für Telefonie- und Datenverkehr. Dies führt zu Kosteneinsparungen bei den Investitionen und beim Unterhalt.
- Telefonsysteme können durch die IT-Abteilung betreut werden, da das Telefonsystem als IT-System gehandhabt wird. Da sowohl der Daten-, als auch der Sprachverkehr über die gleichen physikalischen Leitungen übertragen werden, muss die Infrastruktur entsprechend aufgebaut sein. Dank Priorisierungstechniken der verschiedenen Inhalte (Daten, Video, Sprache) können diese Herausforderungen mit den heutigen Netzwerkkomponenten jedoch gelöst werden.

Allerdings gibt es bezüglich der VoIP-Standards noch grosse Unterschiede. Cisco konzentriert sich vor allem auf seine eigenen proprietären Lösungen, Microsoft ist für die Einhaltung von offenen Standards auch nicht wirklich ein Vorbild, und bei Aastra (ehemals Ascom) reitet man im Moment auf zwei Wellen: in der proprietären Welt und mit den SIP-kompatiblen Telefonmodellen 67xxi im standardisierten SIP-Bereich. Auf der anderen Seite gibt es viele SIP-kompatible Telefonsystemanbieter, die sich an den SIP-Standard halten. Letztlich wird der Markt über die weitere Zukunft entscheiden - aus einer unternehmerischen Perspektive muss jedoch betont werden, dass

die standardisierten SIP-Telefone bei der Anschaffung und im Unterhalt wesentlich günstiger sind und dass die Hersteller-unabhängigkeit gewahrt bleibt. Dies führt auch zu einem höheren Investitionsschutz und ermöglicht jederzeit den Wechsel des Telefoniesystemanbieters.

Kauf versus Outsourcing

Laut einer weltweit durchgeföhrten Studie von Plantronics schätzen über 65 Prozent der Unternehmen den Einsatz von Unified Communications als sehr kompliziert und komplex ein und warten entsprechend mit der Umsetzung ab. Viele Firmen schrecken auch die hohen Betriebskosten und Schulungskosten des IT-Personals ab. Zusätzlich darf nicht unterschätzt werden, dass ein Telefonystem 7 mal 24 Stunden im Einsatz sein muss. Dies bedeutet, dass redundante Systeme unerlässlich sind und auch der Schutz vor Viren und Würmern entsprechend professionell umgesetzt werden muss. Nur so kann eine annähernd hohe Verfügbarkeit wie bei einer traditionellen Telefonanlage garantiert werden. Vor diesem Hintergrund entscheiden sich immer mehr Firmen für ein Outsourcing der Telefonsysteme. Die eingesparten Finanzmittel und Personalressourcen können damit für das Kerngeschäft eingesetzt werden. Bei den heutigen Outsourcing-Modellen werden folgende zwei Möglichkeiten unterschieden.

Outsourcing-Modell 1: Virtual PBX (auch IP Centrex genannt)

Bei dieser Outsourcing-Variante teilen sich mehrere Kunden eine einzige Hardwareplattform. Der Betreiber ist für Unterhalt, Software-Updates, Security, Redundanz und Verfügbarkeit verantwortlich. Der Nutzer bezahlt eine monatliche Servicegebühr.

- Vorteile: Geringe Kosten, einfach nutzbar
- Nachteil: Möglichkeiten der individuellen Konfiguration sind limitiert.



Outsourcing-Modell 2: Managed PBX

In diesem Modell steht dem Kunden ein dediziertes Telefon-system zur Verfügung, welches nur seine Firma nutzt. Das Telefonystem wird entweder direkt beim Kunden oder in einem Housing-Center installiert.

- Vorteile: Volles Feature Set, hohe individuelle Konfigurationen möglich
- Nachteil: Höhere Kosten durch dedizierte Plattform.

Sicherheitsüberlegungen

Mit VoIP dringt die Telefonie in den IT-Bereich vor und wird wie die IT-Systeme verwundbar gegenüber Angriffen von Viren und Würmern. Speziell die Verwendung von Soft-Telefonen

sollte bezüglich der firmen-internen Sicherheitsanfor-derungen gut überlegt sein. Da die Soft-Telefone auf dem normalen PC betrie-beben werden (Kopfhörer ist notwendig), sind diese auch entsprechenden Angriffen

ausgesetzt. Da nützen Verschlüsselungstechnologien nichts – vielmehr muss ein zuverlässiger Viren- und Würmerschutz auf dem PC installiert sein.

Eine valable Alternative zu Soft-Telefonen sind Hardware-VoIP-Telefone. Diese haben oft ein eigenes Betriebssystem (Snom, z.B. Linux) und sind für Viren und Würmer nicht im gleichen Mass anfällig wie Soft-Telefone, da die Anwender keine Applikationen auf den Hardware-VoIP-Telefonen ins-tallieren können. Dadurch besteht ein höherer Schutz als bei den auf dem PC betriebenen Soft-Telefonen.

Feature-Set und Mobilintegration

Beim Umfang der neuen Möglichkeiten im Telefoniebereich sollte darauf geachtet werden, dass der Anwender nicht mit unnötigen Gadgets überfordert wird. Folgende Features sind sinnvoll:

- Voice-Mail-Nachrichten im Outlook empfangen und auch von unterwegs abhören;
- Faxnachrichten als PDF-Datei per E-Mail empfangen;
- Computer-Integration, damit die Telefonanrufe bequem aus Outlook heraus gemacht werden können;
- Namensauflösung der ankommenden Anrufe über Outlook, Twixtel oder www.local.ch;
- Zeitsteuerungen für optimales Routing während und ausserhalb der Arbeitszeit;
- Statusanzeige, ob gewünschte Person gerade am Telefon ist.

Zusätzlich ist ein zunehmendes Bedürfnis nach konvergenten Lösungen im Bereich Mobil- und Festnetztelefonie festzustellen. Mobilen Mitarbeitenden soll die Möglichkeit geboten werden, auch über das Mobiltelefon mit der Ge-schäfts-Festnetznummer zu telefonieren. Dadurch müssen keine Mobilnummern mehr publiziert werden. Diese Mobil-Extension-Funktionen sind heute auf den meisten Telefon-systemen implementierbar. Speziell mit dem iPhone kann diese Funktionalität einfach genutzt werden.