

Last call für die VoIP-Migration

KMU, die heute noch über ISDN telefonieren, müssen sich jetzt notwendigerweise der VoIP-Migration annehmen. Der Aufwand für Vorbereitungs- und Realisationszeit darf nicht unterschätzt werden.

Ende 2017 beginnt die Swisscom schweizweit mit der Abschaltung aller analogen und ISDN-Anschlüsse. Bis zu diesem Zeitpunkt müssen alle Unternehmen auf eine VoIP-Kommunikationslösung umsteigen. Den Wechsel auf eine VoIP-Lösung sollte man jedoch nicht einfach als Ersatz, bzw. Technologiewechsel betrachten, sondern vielmehr als Chance, seine aktuellen und zukünftigen Bedürfnisse an die Kommunikation zu erfüllen und die Vielzahl neuer Möglichkeiten von VoIP zu nutzen.

Es geht heute nicht mehr nur um das Telefonieren als solches, sondern um die Anwendung und Nutzung einer gesamtheitlichen Kommunikationslösung. Dazu gehören beispielsweise Telefon- und Videokonferenzen, die Nutzung auf verschiedenen Geräten wie z.B. auf dem Smartphone, One-Number-Konzept, Outlook-Integration, standortübergreifende Kommunikationsprozesse uvm.

Herausforderung: Die passende VoIP-Lösung finden

Diese Frage lässt sich nicht einfach beantworten und ist von Unternehmen zu Unternehmen unterschiedlich. Dabei sind nicht die Unternehmensgrösse oder die Branche massgebend, sondern die Anforderungen an den Funktionsumfang, die Anwendung der Telekommunikationslösung und die Integration in die bestehende IT-Infrastruktur.

Jedes Unternehmen muss sich anfänglich überlegen, welche Funktionen und Anwendungen bei der aktuellen Telekommunikationslösung benutzt werden und welche fehlen. Anschliessend sollten verschiedene VoIP-Lösungen evaluiert werden, um zu erfahren, welche neuen Möglichkeiten mit VoIP überhaupt möglich sind und wie diese

Optionen effizienzsteigernd im eigenen Unternehmen eingesetzt werden können. Erst durch diese Kenntnisse lässt sich ein Anforderungskatalog für das Unternehmen erstellen.

Lösung 1: Bestehende Telefonanlage mit VoIP nutzen

Wenn ein Unternehmen bereits eine Telefonanlage im Einsatz hat, muss abgeklärt werden, ob es sich um eine Hybrid-Anlage handelt (ISDN und VoIP-fähig). In diesem Fall sind keine aufwendigen VoIP-Aufrüstungsarbeiten notwendig. Handelt es sich um eine Telefonanlage, welche die VoIP-Technologie zwar nicht unterstützt, aber noch nicht "antik" ist, muss beim Installationspartner oder beim Telefonanlagenhersteller abgeklärt werden, ob und mit welchem Aufwand die Telefonanlage mit VoIP-Technologie erweitert werden kann. Oft können Telefonanlagen mit einer Netzwerkkarte oder mit einem Gateway für VoIP aufgerüstet werden. Dabei fallen einmalige Kosten für die Installation, Netzwerkkarte oder Gateway und Lizenzen an. Ist die Telefonanlage zu "alt" und kann nicht auf VoIP erweitert werden, hat sie ausgedient und muss durch eine alternative VoIP-Lösung ersetzt werden.

Lösung 2: Neue VoIP-fähige Telefonanlage vor Ort

Wird weiterhin eine physische Telefonanlage vor Ort bevorzugt, sind mittlerweile dutzende Angebote von VoIP-Telefonanlagen auf dem Markt erhältlich. Die Funktionen und Preise variieren sehr stark und es lohnt sich, die eigenen Anforderungen an die zukünftige Telekommunikation mit dem Leistungskatalog der einzelnen Telefonanlagen zu vergleichen. Es ist nicht zielführend, eine teure Tele-

fonanlage mit einem umfassenden Leistungspaket anzuschaffen, wenn man nur einen kleinen Teil der Funktionen nutzt.

Lösung 3: Virtuelle Telefonanlage

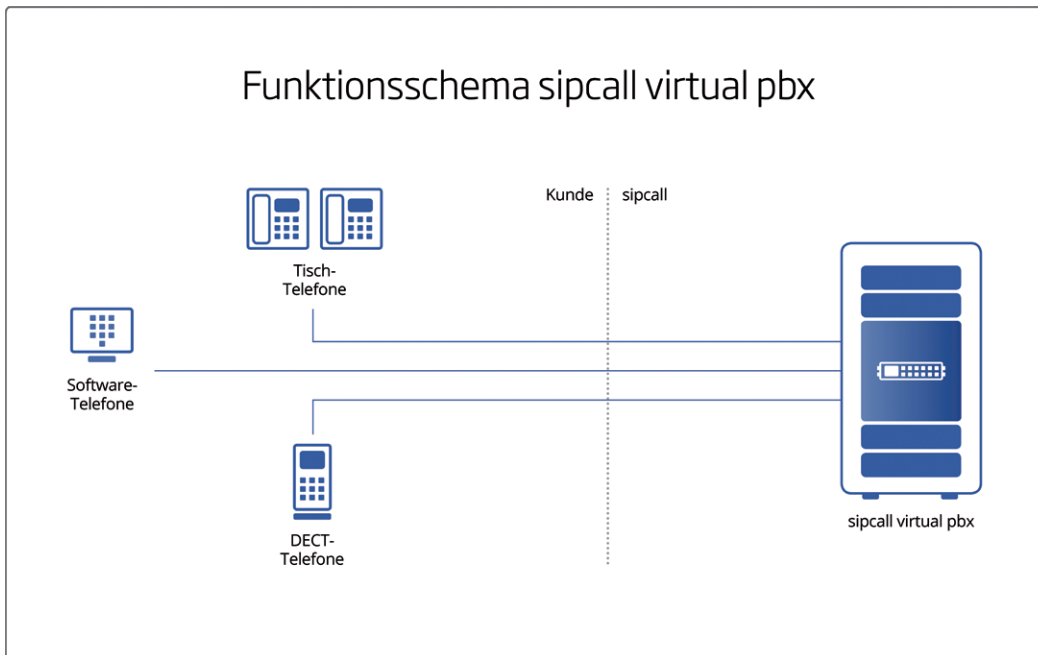
Virtuelle Telefonanlagen, auch cloud-, hosted- oder managed-pbx genannt, liegen voll im Trend. Mittlerweile bieten nicht nur die Telefonie-Provider eigene virtuelle Telefonanlagen an, sondern auch Telefonanlagen-Hersteller oder IT-/Telematik-Unternehmen.

sipcall, das VoIP-Produkt der Firma Backbone Solutions AG, bietet seit über 12 Jahren mit sipcall virtual pbx eine eigene virtuelle Telefonanlage für KMU an. Bei dieser etablierten Kommunikationslösung wird die eigentliche Telefonanlage nicht mehr vor Ort im Unternehmen, sondern auf den Servern von sipcall in hochsicheren Rechenzentren in der Schweiz betrieben. Das Einrichten und Verwalten der verschiedenen Funktionen wird über einen Webzugang durch den Kunden selber oder stellvertretend durch einen Installationspartner durchgeführt. Die Telefone im Unternehmen, unabhängig ob Softclients auf dem PC, Dect-Telefone, Tischtelefone oder VoIP-App auf dem Smartphone, sind über das Internet mit der sipcall virtual pbx verbunden. Bei dieser Lösung entfallen

DER AUTOR



Marcel Gmür ist COO der Backbone Solutions AG und verantwortlich für die operative Geschäftsführung. Er ist seit der Markteinführung von sipcall für den Aufbau und die Weiterentwicklung des VoIP-Angebots zuständig.



den. Beim VoIP-Angebot von Swisscom ist man beispielsweise gezwungen, auch die Internetanbindung von Swisscom zu beziehen. Die Möglichkeiten, Konfigurationen auf dem Router selber oder durch seinen Installateur seinen Bedürfnissen entsprechend anzupassen, sind eingeschränkt, bzw. man ist auf den Kundensupport von Swisscom angewiesen.

In dieser Hinsicht sind die Angebote von sipcall flexibler und unabhängiger. Kunden können frei über die

hohe Investitionskosten und Wartungsarbeiten. Der Zugriff auf die virtuelle Telefonanlage ist jederzeit und von überall her gewährleistet. Die virtuelle Telefonanlage von sipcall bietet maximale Flexibilität und Skalierbarkeit.

Welcher Provider passt zu meinem Unternehmen?

Zusätzlich zur eigentlichen Telefonanlage-Variante muss man sich für einen Telefonie-Provider entscheiden. Die Grundanforderungen sind bei den meisten Unternehmen identisch: Höchste Verfüg-

barkeit, gute Gesprächsqualität, flexible Anwendungsmöglichkeiten, kompetenter Kundendienst und günstiger Preis. Die Verfügbarkeit und Qualität sind bei fast allen Providern heutzutage auf einem guten Niveau. Unterschiede bestehen hauptsächlich bei den Anwendungsmöglichkeiten, Flexibilität, Kundendienst und im Preis.

Weitere wichtige Faktoren, die bei der Wahl eines Anbieters berücksichtigt werden müssen, sind einerseits die Abhängigkeiten und ob zusätzliche Dienstleistungen eines Anbieters benötigt wer-

den. Bei der Umsetzung der neuen VoIP-Lösung stehen über 550 zertifizierte sipcall-Partner zur Verfügung, welche die Kunden kompetent beraten und die VoIP-Migration durchführen.

Bei der Umsetzung der neuen VoIP-Lösung stehen über 550 zertifizierte sipcall-Partner zur Verfügung, welche die Kunden kompetent beraten und die VoIP-Migration durchführen.

DIE INHALTLICHE VERANTWORTUNG FÜR DEN ARTIKEL LIEGT BEI BACKBONE SOLUTIONS AG.

CHECKLISTE: WAS SOLLTE VOR EINER VOIP-MIGRATION BEACHTET WERDEN

Telefonanlage:

- Kann die bestehende Telefonanlage mit sipcall genutzt oder kann die Telefonanlage auf VoIP aufgerüstet werden?
- Bevorzugen Sie eine physische oder eine virtuelle Telefonanlage?
- Können die Tischtelefone weiter genutzt werden oder benötigen Sie neue Telefonapparate?
- Möchten Sie zukünftig Hardware- oder Softwaretelefone einsetzen?
- Besteht ein Wartungsvertrag für die bestehende Telefonie-Installation? Wann läuft der Vertrag ab?
- Benötigen Sie mehrere Anlagen

für verschiedene Standorte oder lassen sich diese konsolidieren?

- Welche Funktionen muss die Telefonanlage bieten? Was sind die Funktionsanforderungen an die Anlage?
- Wer übernimmt die Projektplanung und die Installation?

Netzwerk/ Internetanbindung:

- Wie hoch ist die aktuelle Bandbreite (Down- und Upload) der Internetanbindung?
- Wie hoch ist die aktuelle Auslastung Ihrer Internetanbindung?
- Wie viele Gespräche werden in Ihrem Unternehmen maximal gleichzeitig geführt?

- Benötigen Sie ein Upgrade der Bandbreite? (benötigte Bandbreite pro Gespräch 90 kbps)
- Ist das Einrichten von Quality of Service (QoS) für Voice over IP-Priorisierung notwendig?
- Welche Firewall-Einstellungen sind konfiguriert? Wer kann allfällige Anpassungen an der Firewall vornehmen?
- Wie ist Ihr internes Netzwerk ausgelastet? Ist Ihr Netzwerk VoIP-ready oder braucht es Erweiterungen?

Umsetzung:

- Soll mit einer sanften VoIP-Migration gestartet

werden? (z.B. nur einen Teil der Rufnummern über sipcall betreiben und später alle Rufnummern zu sipcall portieren).

- Möchten Sie neue Rufnummern von sipcall bestellen oder müssen die bestehenden Rufnummern vollportiert werden?
- Können alle Rufnummern zu sipcall vollportiert werden oder besteht noch ein Service auf gewissen Anschlüssen (z. B. ADSL)?
- Soll eine Fallback-Lösung integriert werden?
- Wie viele Teilnehmer müssen angeschlossen werden? Zusätzliche Aussenstandorte oder Home-Office?