

VoIP: Was bleibt vom Hype

Mit dem Versprechen vom «gratis Telefonieren» lockt heute kein VoIP-Provider mehr Geschäftskunden an. Telefonieren über das Internet muss deshalb mehr bieten: Zusatzdienste und Gesamtpakete sind gefragt.

Lorenzo Petrò

Der Hype war gross, die Ernüchterung nur klein. Denn längst ist man es in der Telecom- und IT-Branche gewöhnt: Einst hochgejubelte «technologische Meilensteine» sind nur wenig Monate später zur «Commodity» geworden, die zur Standardausstattung gehören und vielleicht etwas mehr Komfort bringen, aber auch die Grenzen der Entwicklung klar machen. Es ist der Zeitpunkt, an dem eine Technologie den wichtigsten Schritt zur Reife macht: sie tritt in den Hintergrund. Immerhin, wer seine Telefonanlage erneuern muss, wird heute auf eine VoIP-fähige Anlage setzen. Doch die ist teuer, speziell die Apparate, welche die Komfortfunktionen der neuen Technologie auch nutzen.

Wer der billigeren Tarife wegen seine alte Telefonanlage per VoIP Gateway ans Internet anschliessen will, kann hingegen sparen, weil TK-Anlage und Apparate die Alten

bleiben. Allerdings verzichtet man damit auf die eigentlichen Vorteile von VoIP: die einfache Administration, die Integration ins Unternehmensnetz und die Zusatzfunktionen. Mit den Web-basierten Bedienoberflächen von VoIP-Telefonanlagen oder von sogenannten «Virtuellen Telefonanlagen», die als Dienst

Was ist wichtiger: Zusatzfunktionen oder günstige Gesprächsminuten?

beim Provider laufen, realisieren Unternehmen tiefere Betriebskosten sowie günstigere Wartungskosten. Denn die Umleitung von Anrufen, auch an einen anderen Standort, ist jedem Mitarbeiter problemlos möglich. Auch ist die technische Voraussetzung gegeben, dass jeder Mitarbeiter jederzeit und überall Call-Agent-Aufgaben übernehmen kann. Er kann sich irgendwo innerhalb der weit gestreuten Standorte eines Unternehmens einfach ins Netz einloggen und mit seiner eigenen Nummer anrufen und angerufen werden. Es ist aber noch mehr möglich: Wer beispielsweise auf



Green.ch

die Unified-Communications-Lösung von Cisco setzt, kann zudem Statusinformationen, wie man sie von Instant Messengern wie MSN oder ICQ her kennt, abfragen.

Um umsteigewilligen Unternehmen die Entscheidung für ein VoIP-Abo zu erleichtern, setzen die Provider in letzter Zeit vermehrt auf Kombiangebote mit Internet- und Telefon-Anschluss oder sogar Mail- und Mobile-Diensten. Dies macht durchaus Sinn, profitieren Kunden doch von Rabatten und verringern die Anzahl ihrer Ansprechpartner. Wir haben die wichtigsten Angebote für KMU zusammengetragen.

Die Kombis

Sunrise 1com managed: Für KMU von 10 bis 200 Mitarbeiter bietet Sunrise eine Voice-over-IP-Telefonanlage, die auf Ciscos Unified-Communications-Plattform Sprach- und Datenkommunikation mit Präsenzinformationen vereinigt. Sie verbindet KMU zu einem festen Preis pro Monat und Mitarbeiter über das IP-Netzwerk und beinhaltet einen Sunrise-«Business DSL»-Anschluss für den Versand und Empfang der Datenpakete. Sehr bequem: Die Sunrise-Fachleute betreuen die Kommunikationsinfrastruktur der «1com managed»-Kunden. Diese müssen sich um nichts mehr kümmern.

TIC VoIP Connect Soho: Für kleinere Büros ist das Kombiangebot von TIC, The Internet Company, gedacht. Es verbindet einen Business-ADSL-Anschluss und ein Voip-fähiges ADSL-Modem mit dem TIC-VoIP-Abo und kostet je nach ADSL-Speed zwischen 69 (2000/100 kbps) und 143 Franken (5000/300 kbps). Die Aufschaltgebühr beträgt 223 Franken.

Die Lösung beschränkt sich auf den Anschluss von zwei Analogtelefonen.

VTX VoicelP: ist mit 300 Gratisminuten monatlich eher für Privatkunden gedacht. Der Internet- und Festnetzanbieter ist aber dank einer Kooperation mit Orange in der Lage, Unternehmen darüber hinaus ein Kombipaket mit Internet, Festnetz- und Mobiltelefonie anzubieten.

Weitere VoIP-Anbieter

dynamic-net.ch AG: VoIP-Business bietet für eine Grundgebühr von CHF 29.90 Standard-Swisscom-Rufnummern. Die optional erhältliche virtuelle dynamic-PBX ist per Web-Interface zu konfigurieren, bietet VoIP- und ISDN-Funktionalität, einen komfortablen Call-Manager und die Integrationsmöglichkeit in CRM- und ERP-Systeme.

E-fon: Die E-fon Virtual PBX ist für Firmen ab fünf Teilnehmern gedacht. Sie ersetzt die eigene Telefonzentrale und ist ortsunabhängig: Ob von zuhause oder im Büro telefoniert wird – man ist immer unter der gleichen Nummer erreichbar. Das Abhören der Voice-Box, die Administration usw. erfolgen über eine Web-Oberfläche.

Green: Aus dem gross angekündigten KMU-Kombipaket «Centerprise» in Zusammenarbeit mit der Cablecom ist Green wieder ausgestiegen und bietet ihre Internet/E-Mail-Lösung für KMU und das VoIP-Angebot nun getrennt an. Bei Green VoIP stehen Abos für zwei bis acht Telefonanschlüsse zu einem Monatspreis von 20 bis 80 Franken zur Verfügung. Für mehr Anschlüsse wird der Kauf einer VoIP-TVA für 3000 Franken fällig.

Netstream: Auch Netstream bietet für Unternehmenskunden eine virtuelle

Argus Ref 23994407

Green.ch

Telefonanlage an, die per Web-Interface konfiguriert wird. Möglich sind Um- und Weiterleitungen, Blacklist, Anruferverzeichnis, VoiceMail mit E-Mail-Benachrichtigung, Music on Hold und ACD-Queues. Die NetVoip PBX macht weiter die bestehende TK zur IP-Telefonanlage.

CHECKLISTE VOIP MIGRATION

Konzept: Was ist wichtiger: Zusatzfunktionen oder günstige Telefongespräche?

Infrastruktur: Genügt die bestehende LAN-Infrastruktur für den zusätzlichen VoIP-Traffic? (Von Vorteil sind beispielsweise Switches mit VLANs, um VoIP vom restlichen Datenverkehr zu trennen.)

Wie gut ist die Vernetzung zwischen meinen verschiedenen Standorten?

Achtung: Die erforderliche Bandbreite muss bei jedem zusätzlichen Standort neu berechnet werden.

Entspricht die unternehmenseigene Sicherheits-Policy den Anforderungen der IP-Telefonie?

Partnerwahl: Mit welchem Lieferanten möchte ich zusammenarbeiten?

Kann der Anbieter Referenzprojekte vorweisen?

Wieviel Infrastruktur-Verantwortung und -Kosten übernimmt der Partner?

Implementation: Ist eine mehrstufige Migration ratsam, da sonst zu viele Aufgaben auf einmal zu bewältigen sind?

Bei Neuinstallation: Ist genug Zeit zum Testen, Testen und noch einmal Testen?

Wird ein altes System ersetzt, so empfiehlt sich eine Parallel-Installation, die vor dem definitiven Umstellen ebenfalls gründlich getestet wird.

Green.ch



Moderne VoIP-Lösungen integrieren Videotelefonie und Statusinformationen

Argus Ref 23994407