



Dossier IP-Telefonie

In Kooperation mit **Swisscom**

Vorteile der IP-Telefonie nutzen

Die IP-Technologie ist der klassischen Festnetztelefonie in vielen Belangen überlegen. Der Funktionsumfang von All-IP geht dabei weit über das einfache Senden von Kontaktinformationen hinaus.

Das grösste Plus der IP-Technologie ist die höhere Flexibilität. So wird beispielsweise die Anbindung von mobilen Geräten – wie Smartphones oder Tablets – oder auch PCs an klassische Festnetznummern möglich. Zudem lassen sich neue Telefonnummern unkomplizierter generieren, und die Integration ist mit weniger Aufwand verbunden.

Die Beschäftigung mit den Vorteilen der IP-Telefonie ist auch deshalb interessant und relevant, da Swisscom die analoge Festnetztelefonie Ende 2017 abschalten wird. Ein früher Umstieg auf die All-IP-Technologie kann sich für Unternehmen lohnen.

Zukunftsorientierte Business-kommunikation mit IP

Die Digitalisierung der Geschäftswelt schreitet sportlich voran und geht mit spürbaren Veränderungen einher. So löst die moderne IP-Telefonie die konventionelle TDM-basierte Festnetztelefonie in den nächsten Jahren vollständig ab. Dies eröffnet neue Möglichkeiten im Geschäftsumfeld unter anderem eine standort- und geräteunabhängige Kommunikation.

DER AUTOR



Manuel Imhof, Produkt Manager Business Communication, Swisscom

Heute sind weltweit 13 Milliarden Geräte mit dem Internet verbunden. Bis zum Ende der Dekade werden es fast viermal so viele sein. Aber nicht nur die Anzahl der Geräte, sondern auch die Datenmengen, die das Internet transportieren muss, nehmen exponentiell zu. Waren es in der Zeitspanne von 1984 bis 2012 insgesamt 1,2 Zettabyte, werden es allein im Jahr 2017 1,4 Zettabytes sein. Dies verdeutlicht den fortschreitenden Grad der Digitalisierung in der Gesellschaft und damit auch den steigenden Bedarf an Volumen und Leistung.

Auch werden neue Technologien und Produkte in einem immer kürzeren Abstand lanciert. Die Basis dieser neuen Dienste und Produkte bildet mehrheitlich das Internet. Die IP-basierte Telefonie verleiht diesem Trend einen zusätzlichen Schub. Bereits heute basieren E-Mail, Internet oder Fernsehen auf dem Internetprotokoll (IP). Was für die Datenkommunikation selbstverständlich ist, soll nun auch für die Sprachkommunikation Standard werden.

Indem neuerdings auch die Festnetztelefonie auf IP basiert, laufen alle Festnetzdienste über ein und dasselbe Netz. Das Netz ist aber nicht zwingend gleichzusetzen mit dem öffentlichen World Wide Web. Grosse und etablierte Anbieter von Informations- und Kommunikationslösungen (ICT) bieten für die IP-basierten Dienste – und somit auch für die IP-Telefonie – ein eigenes und sicheres Netz.

Festnetz fernab des Arbeitsplatzes

Mit der IP-Technologie eröffnen sich neue Möglichkeiten der Kommunikation und Zusammenarbeit, die besonders für Unternehmen interessant sind: beispielsweise die flexible Steuerung der Erreichbarkeit. Ob im Büro, auf der Baustelle oder unterwegs – für viele Unternehmen ist es heute zentral, überall und jederzeit erreichbar zu sein. Dies war bisher nur mit einem fixen Telefon im Büro und einem Handy für unterwegs möglich. Sprich, dank zweier Telefonnummern oder mittels Aktivierung der Anrufumleitung.

Die Umleitung der Festnetznummer war mit der herkömmlichen Festnetztelefonie aber alles andere als praktisch. Sie musste bisher direkt am Festnetzgerät aktiviert und wieder deaktiviert werden. Wurde die Umleitung vergessen, führten Anrufe von Kunden oder Partnern ins Leere. Viele Unternehmen stellen ihren Mitarbeitern daher ein Handy zur Verfügung, damit diese auch ausserhalb des Büros erreichbar sind. Leider ist auch das nicht immer zielführend. Denn mehrere Nummern erschweren die Kontaktaufnahme des Anrufers, da nicht auf Anhieb klar ist, auf welcher Nummer die ge-

wünschte Person erreichbar ist. So liegen die Chancen auch in diesem Fall hoch, dass Anrufe ins Leere führen.

Die IP-Telefonie überzeugt hier mit Einfachheit und Flexibilität. Denn der Nutzer kann Anrufe auf die Festnetznummer sowohl auf dem fixen Telefon im Büro als auch auf dem Handy oder mit einem anderen internetfähigen Endgerät entgegennehmen. Arbeitnehmer sind damit an keinen fixen Arbeitsplatz mehr gebunden. Mittels einer speziellen App respektive eines PC-Clients können sie die Umleitung flexibel verwalten und die Festnetznummer gar für ausgehende Anrufe verwenden, ob mit dem Smartphone, Tablet oder PC. Dementsprechend erfolgt die Kommunikation stets über ein und dieselbe Rufnummer. Dies vereinfacht für Kunden und Partner aber auch für Kolleginnen und Kollegen die Kontaktaufnahme erheblich.

Indem ein Unternehmen nur noch eine Nummer nach aussen kommuniziert, verschafft es sich einen professionelleren Eindruck. Außerdem gilt im Geschäftsumfeld nach wie vor: Eine Festnetznummer vermittelt einen seriöseren Eindruck als die Mobilnummer eines Telekommunikationsanbieters.

IP passt sich dem Unternehmen an, nicht umgekehrt

Jederzeit für Kunden und Partner erreichbar zu sein hat seine Vorteile. Doch beim Abendessen mit der Familie möchten die wenigen gestört werden. Dank praktischer Funktionen setzen Arbeitnehmer mit der IP-Telefonie klare Grenzen. Sie beinhaltet Grundfunktionen von professionellen Teilnehmervermittlungsanlage (TVA), mit denen der Nutzer die eigene Erreichbarkeit flexibel festlegen kann. Beispielsweise indem er Anrufweiterleitungen auf dem Festnetztelefon, aber auch auf dem Smartphone oder PC programmiert. Damit bleibt sichergestellt, dass nach Feierabend kein Geschäftsanruf mehr auf das Handy durchgestellt wird. Möglich ist es auch, unerwünschte (Werbe-)Anrufe zu blockieren. So bringen Arbeitnehmer ihr Privat- und Berufsleben einfacher unter einen Hut und sorgen damit für eine ausgewogene Work-Life-Balance.

Unternehmen mit erweiterten Ansprüchen an ihre Telefonielösung können eine professionellen TVA mit IP kombinieren und überdies auch lokale Anwendungen (z.B. Türöffner) sowie externen Applikationen (z.B. Alarmserver, Hotellerie- oder Callcenter-Lösung) integrieren. Gewisse Modelle lassen sich nämlich bereits heute direkt oder dank eines Bindeglieds an IP anschliessen. Dieses übersetzt die Meldungen des bestehenden Kommunikationssystems, um auf IP verarbeitet werden zu können.



Steht ein Unternehmen vor der Entscheidung eine neue Telekommunikationslösung zu integrieren, kann es zwischen mehreren Optionen wählen. Unternehmen, die sich keine Investitionen leisten können oder wollen, beziehen bei gewissen Anbietern eine IP-Telefonielösung mit einer virtuellen Anlage zum monatlichen Festpreis. Dies hat den zusätzlichen Vorteil, dass keine Kosten für die Wartung, den Betrieb oder mögliche Updates anfallen. Dies ist auch der Fall bei Unternehmen, die auf eine physische TVA vor Ort nicht verzichten können (z. B. Callcenter oder Hotels), aber kein Technologierisiko eingehen wollen. Für diese Unternehmen besteht die Möglichkeit, statt eine Anlage zu kaufen, ein Modell des Anbieters zu nutzen. Das zeigt, dass die IP-Technologie so flexibel ist, dass sie sich individuell an Unternehmen jeder Grösse anpassen lässt.

Agiler auf den Markt reagieren

Die Flexibilität durch die IP-Technologie ist auch im Arbeitsalltag spürbar. Stellt ein Unternehmen beispielsweise eine neue Person ein, sind dank der IP-Telefonie nur wenige Klicks nötig, um eine zusätzliche Rufnummer zu generieren. Auch ein neuer Standort kann unkompliziert in einen bestehenden Verbund integriert werden. Unnötiger administrativer Aufwand entfällt. Auch finanzielle Ressourcen werden gespart, da zahlreiche IP-Angebote zum Pauschal-

tarif angeboten werden, folglich Kostensicherheit geben und eine langfristige Ausgabenplanung erleichtern.

Flexibilität und Unabhängigkeit gehören zu den wichtigsten Faktoren für jedes Unternehmen. Nur damit gelingt es KMUs, sich auf veränderte Bedingungen im Markt einzustellen und diesen proaktiv mitzugestalten. Moderne Technologien wie IP unterstützen KMUs dabei, indem sie Arbeitnehmern ermöglichen, flexibel und effizient den Arbeitsalltag zu meistern. Während die Dienste vergleichbar sind, unterscheiden sie sich deutlich beim Kundenservice. Einige Anbieter inkludieren zusätzliche Leistungen in ihre Angebote. Etwa eine dauerhaft verfügbare Hotline, eine schnellere Erledigung von Kundenanliegen oder eine priorisierte Störungsbehebung.

Der IP-Telefonie gehört die Zukunft

Das Umfeld von Unternehmen aller Grössen und Branchen wird immer komplexer und dynamischer. Anforderungen und Rahmenbedingungen verändern sich kontinuierlich. Die Nase vorn haben diejenigen Unternehmen, die rasch und flexibel auf sich veränderte Marktbedingungen reagieren können. Die IP-basierte Telefonie unterstützt die Unternehmen in dieser Hinsicht und erlaubt darüber hinaus mobil zu kommunizieren. Unternehmen sind bereits heute gut beraten, den Wechsel auf die IP-Technologie vorzubereiten und sich mit den Angeboten auseinanderzusetzen.

Mit der IP-Technologie eröffnen sich neue Möglichkeiten der Kommunikation und Zusammenarbeit, die besonders für Unternehmen interessant sind: beispielsweise die flexible Steuerung der Erreichbarkeit der Mitarbeiter.

«Wir wissen jeden Monat bereits im Voraus, welche Kosten auf uns zukommen»

Die Emmentaler Schaukäserei telefoniert neu mit einer modernen IP-Lösung. Cesare Caci, Leiter Marketing, erklärt im Interview, wie es dazu kam, und wie er den Spagat zwischen Tradition und Moderne schafft. Interview: George Sarpong

Wieso haben Sie sich für eine IP-basierte Telefonielösung entschieden?

Cesare Caci: Der Wechsel zur IP-basierten Telefonie steht über kurz oder lang jedem Unternehmen bevor. So lag es nahe, uns bereits heute zukunftsorientiert auszurichten und auf die neue Technologie zu wechseln.

Was hat Sie zum Wechsel veranlasst?

Als ich begann, mich um eine neue Telefonie-Infrastruktur zu kümmern, stiess ich oft an meine Grenzen. Überall Kabel, kein Überblick und keine Dokumentation, wo was eingesteckt war. Die Infrastruktur glich eher einer Strassenkreuzung in Mumbai als einer Telefonielösung. Dazu erhielten wir viele verschiedene Rechnungen. Wofür wusste niemand genau. Zudem liess die Sprachqualität zu wünschen übrig. Mit 300 000 Besuchern pro Jahr konnten wir uns das nicht leisten.

Was ist jetzt neu? Wofür nutzen Sie Ihre IP-Lösung konkret?

Wir verfügen über eine neue Teilnehmervermittlungsanlage, die uns von Swisscom zur Verfügung gestellt wird. Sie hat sich auch um die Installation gekümmert und übernimmt die Wartung und allfällige Updates. Indem wir keine Einbussen bei der Sprachqualität mehr hinnehmen müssen, können wir unsere Besucher schneller und besser bedienen. Außerdem entlastet das neue System unser Netz. Wir können heute auf dem ganzen Gelände ein Gäste-WLAN anbieten.

Welche Rolle spielt die IT-Infrastruktur in einem Traditionsbetrieb wie der Emmentaler Schaukäserei?

Für uns ist es elementar, Traditionen zu wahren. Technisch müssen wir aber trotzdem auf dem neuesten Stand sein. Denn wer sich in der Tourismusbranche Technologien und Trends verwehrt, verliert rasch den Kontakt zu den Kunden. Als Traditionsbetrieb wollen wir unser Handwerk glaubwürdig übermitteln. Unsere Besucher sollen zwar nicht sehen, aber deutlich spüren, dass hinter den Kulissen eine topmoderne Infrastruktur steckt.

Wie haben Sie das passende Angebot gefunden?

Wir im Emmental sind eher pragmatisch. Ich habe zuerst bei allen Providern angerufen. Bei Swisscom hat man unsere Herausforderungen sofort verstanden und uns ein bedürfnisgerechtes Paket geschnürt. Wir mussten nichts investieren und können Telefonie und Internet nun zu einer monatlichen Pauschale beziehen, in der



Cesare Caci,
Leiter Marketing,
Emmentaler
Schaukäserei

auch Service und Supportleistungen inbegriffen sind. So wissen wir jeden Monat bereits im Voraus, welche Kosten auf uns zukommen.

Was sollte ein Unternehmen Ihrer Grösse bei dem Schritt in die IP-Welt beachten?

Wir sind zu klein für eine grosse Lösung und zu gross für eine kleine Lösung. Umso wichtiger war es, die Bedürfnisse und Ansprüche an die neue Infrastruktur zu kennen. Denn nur so kann der Anbieter ein passendes Angebot zusammenstellen. Für den Schritt braucht es wie bei allem Neuen einen Tick Mut und die Bereitschaft, etwas zu verändern. Die Umstellung selbst verlief ohne Zwischenfälle. Dies verdanken wir einer sauberen und guten Planung. Hier ist der Unternehmer gefordert, den richtigen Moment zu definieren und die Mitarbeitenden entsprechend vorzubereiten. Diese Phase war zwar mit zusätzlichem Aufwand verbunden, dafür habe ich heute eine Lösung, um die ich mich nicht mehr selbst kümmern muss, kann Kosten im Voraus planen und mich voll und ganz auf das Marketing und die Kunden konzentrieren.