

Umstellung auf All-IP

Alle Details auf einen Blick

Die Deutsche Telekom und andere Netzbetreiber stellen aktuell ihre Festnetze mit Hochdruck auf die neue IP-Technik um. Hat Ihr Unternehmen schon entschieden, wie Sie Ihre Telefonanlage für All-IP fit machen? Um nicht in Zeitnot zu geraten, sollten Sie jetzt die wichtigsten Fragen klären.

Die 10 wichtigsten Fragen & Antworten zur Umstellung auf All-IP

1 Warum forcieren Telekommunikationsanbieter die Umstellung auf All-IP-Anschlüsse?

• Auslaufmodell ISDN

Produkte und Support nehmen seit Jahren stark ab. Betrieb und Wartung werden dadurch zunehmend schwieriger.

• Vorteile

IP-Telefonie reduziert die Komplexität der technischen Infrastruktur in Unternehmen und erleichtert den Aufbau einheitlicher Kommunikationssysteme und schafft damit die Grundlagen für fortschrittliche Formen der Zusammenarbeit

• Neue Dienste und Funktionen

E-Mail, Telefonie, Instant Messaging, Audio-, Web- und Videokonferenzen sind innerhalb eines IP-Netzwerks über alle Geräte ohne Medienbrüche verfügbar. Wechselt ein Mitarbeiter seinen Arbeitsplatz ziehen sein Telefon mit allen Einstellungen und Funktionen um.

2 Welche Optionen haben Unternehmen für ihre Telefonanlage?

Die vorhandene ISDN-Telefonanlage nachrüsten

01 Entweder aktualisiert der Hersteller den netzseitigen Anschluss durch Wechsel eines Moduls auf IP-Technik. Oder die ISDN-Schnittstelle wird über einen Adapter (sog. Voice-Router) ans IP-Netz angebunden.

Eine neue IP-Telefonanlage anschaffen

02 Statt eine vorhandene Telefonanlage anzupassen, setzt das Unternehmen eine neue auf IP-Technik ausgelegte Anlage ein. Bei der Einbindung der Nebenstellen gibt es unterschiedliche Varianten.

Auf eine virtuelle Telefonanlage umsteigen

03 Eine Cloud-Lösung ersetzt die Telefonanlage im Haus. Eine Software bildet quasi die Telefonanlage nach. Mögliche Nebenstellen sind PCs und Notebooks sowie Mobil- und IP-Telefone.

3 Wie sollten Unternehmen die Umstellung planen und steuern?

Bedarfsanalyse

Wägen Sie sorgfältig nach folgenden Kriterien ab:

- vorhandene Kommunikationstechnik (Aktualität der Ausstattung, Funktionsumfang, Dauer der Verträge)
- Tätigkeitsfelder und Kommunikationsverhalten Ihrer Mitarbeiter
- gegenwärtige und geplante Prozesse im Unternehmen, bspw. Flexibilität von Arbeitsorten, Arbeitszeiten erhöhen und digitale Anwendungen besser vernetzen wie z.B. CRM Systeme mit Kunden Details.



4 Welche Konsequenzen ergeben sich für Geräte, Dienste und Infrastruktur im Unternehmen?

Bei Nachrüstung einer ISDN-Telefonanlage

Die Verkabelung der Nebenstellen und die Endgeräte bleiben unverändert. Der vertraute Funktionsumfang steht auch am IP-Anschluss zur Verfügung.

Bei Anschaffung einer IP-Telefonanlage

Hier variiert die Verkabelung der Nebenstellen, je nach Anbieter. Manche Anlagen setzen auf klassische Verkabelung wie bei ISDN, andere binden die Systemtelefone per IP-Technik über die normale Netzwerkverkabelung an. Im Gegenzug stehen alle Vorteile der IP-Technik zur Verfügung.

Beim Umstieg auf eine virtuelle Telefonanlage

Bei einer Cloud-Lösung werden in der Regel IP-Telefone oder Headsets eingesetzt. Die Netzwerkleitungen des Unternehmens verbinden jedes einzelne Tischtelefon mit der Cloud-Telefonanlage. Alle Vorteile der IP-Technik stehen sofort zur Verfügung. Betrieb und Wartung werden ausgelagert.

5 Welche Vor- und Nachteile sind mit All-IP verbunden?

Digitale Integration

- CTI-Funktionen: z. B. Wählen aus E-Mail-Programmen oder automatischer Aufruf von Kundeninformationen bei ankommenden Anrufen
- HD-Telefonie: Glasklare Sprachübertragung bei reinen IP-Verbindungen
- Prozessoptimierung: Einbindung von Mobiltelefonen als Nebenstellen möglich

Alles an einem Anschluss

Eine Störung der Internetverbindung oder des Firmennetzwerks betrifft auch die IP-Telefonie. Achten Sie deshalb auf die Verfügbarkeitsgarantie Ihres Providers (mindestens 98 %, besser 99 %).

Achtung: die Verfügbarkeitsgarantie entspricht nicht einem Stromausfall.

6 Wie sicher ist das Telefonieren über All-IP?

Einfach sicher

Moderne IP-Anschlüsse bieten gesicherte Verbindungen zum Rechenzentrum beziehungsweise den IP-Vermittlungsknoten des Anbieters.

Sehr sicher

Wer ein besonders hohes Sicherheitsniveau benötigt, sollte auf Telefondienste achten, die den Sprachverkehr über ein abgesichertes, vom Internet getrenntes IP-Netz leiten oder eine Ende-zu-Ende-Verschlüsselung gewährleisten.

7 Wie steht es um Ausfallsicherheit und Zuverlässigkeit?

Die konventionelle Telefontechnik verliert an Herstellern, Support und Ersatzteilen. Perspektivisch ist daher bei ISDN-Anlagen mit einer Abnahme der Ausfallsicherheit zu rechnen.

ISDN

ALL-IP

Voraussetzung für eine robuste IP-Technik ist ein stabiler Breitbandanschluss. Zudem sollten Sie gesicherte Leitungen der Provider nutzen oder mit Verschlüsselungen arbeiten. Achten Sie zudem auch die Verfügbarkeitsgarantie Ihres Anbieters.

8 Mit welchen Kostenoptionen und Einsparungen ist zu rechnen?



> Einmalkosten

Option 1 (ISDN): geringe Investitionskosten, da Telefonanlage beibehalten und erst mal nur umgerüstet wird

Option 2 (IP): Investitionskosten für eine IP-Telefonanlage und gegebenenfalls für IP-Telefone

Option 3 (Virtuelle Telefonanlage): Anschaffungskosten für IP-Telefone

Tipp: Leasingmöglichkeit prüfen!

> Betriebskosten

IP-Telefonanlage: Wartung und Betrieb erfolgt Inhouse oder über einen externen Dienstleister

Virtuelle Telefonanlage: monatliche Gebühren auf Teilnehmerbasis, diese beinhalten die Kosten für den ausgelagerten Betrieb und die Wartung der Telefonanlage

9 Was ist bei speziellen Geräten und Anwendungen zu beachten?

EC-Kartenterminals

EC-Cash-Terminals können an IP-Anschlüssen weiter betrieben werden, wenn sie eine Anbindung per Internet (LAN/WAN) unterstützen.

Aufzugnotruf & Alarmanlagen

Alarmanlagen sollten aus Sicherheitsgründen nicht über Adapter angebunden werden.

Faxgeräte

Faxgeräte können i. d. R. über einen Adapter an IP-Anschlüssen betrieben werden, alternativ bieten sich moderne eFax-Lösungen an.

10 Wie lässt sich die Migration zu All-IP strategisch für die digitale Transformation Ihres Unternehmens nutzen?

Web- & Videokonferenzen können physische Meetings ersetzen.

Einfachere Einbindung von Homeoffices und mobilen Mitarbeitern möglich.

Neue Möglichkeiten standortübergreifend und geräteunabhängig zu kommunizieren

Die Festnetznummer kann unabhängig vom Standort und Endgerät genutzt werden.

Beim Wechsel des Arbeitsplatzes zieht das Telefon des Mitarbeiters mit allen Einstellungen automatisch um, Einloggen genügt.

Internes Instant Messaging entlastet E-Mail-Verkehr.

Diese und weitere Beispiele liefern hervorragende Möglichkeiten zur Prozessoptimierung.

Automatische Weiterleitungen zu freien Ansprechpartnern führt zu schnelleren Bearbeitung von Anfragen

Die Telefonanlage lässt sich auch mit CRM Anwendungen vernetzen.