

Brücken zwischen den Welten

Die Migration auf Voice-over-IP ist für ITK-Fachhändler die Herausforderung der Stunde. Für eine reibungslose Umstellung bei optimalem Investitionsschutz empfehlen sich vor allem Hybridanlagen sowie IP-Endgeräte, die als System- wie als Standard-SIP-Telefone einsetzbar sind.

Die Kunden ins VoIP-Zeitalter zu begleiten, birgt exzellente Geschäftsaussichten für ITK-Fachhändler, stellt aber auch eine große Herausforderung dar. Zu groß ist längst die Auswahl an All-IP-fähigem Equipment, als dass die bedarfsgerechte ITK-Lösung stets sogleich auf der Hand läge. Wichtig ist es, sich grundsätzliche Gedanken über die Modalitäten einer Migration auf VoIP zu machen – immer mit dem Ziel, das finanzielle Risiko des Kunden zu minimieren: Zum einen sollte die Umstellung auf All-IP ohne geschäftsschädigende Einbußen bei der Erreichbarkeit von statten gehen. Zum anderen sollte die installierte Lösung zukunftstauglich sein, also auf Jahre hinaus Planungssicherheit garantieren. Die zentralen Stichworte lauten also reibungslose Migration und Investitionsschutz.

Beste Voraussetzungen mit Hybridsystemen

Bei der Konzeption businesstauglicher Telefonielösungen mit mehreren Teilnehmer-Anschlüssen liegt der Fokus auf der Telefonanlage. Verglichen mit der Ära von Analog und ISDN stehen jetzt jedoch mehr Möglichkeiten zur Auswahl: Neben einer klassisch Hardware-basierten Lösung, einem ITK-System also, ist auch eine virtuelle Anlage auf Softwarebasis (Soft-PBX) denkbar. Die softwarebasierte Anlage kann wahlweise auf einem eigenen Server installiert oder durch einen Provider bereitgestellt werden (Hosted-PBX). Die Hardware-basierte Anlage wiederum kann in zweifacher Weise ausgeführt sein: entweder als Hybridanlage, die neben VoIP auch ISDN- und Analogtelefonie unterstützt, oder als reines, nicht-hybrides ITK-System für den exklusiven All-IP-Einsatz.

Jede der genannten Varianten hat ihre Fürsprecher. Die mit Abstand höchste Nachfrage ist indessen bei hybriden Anlagen zu verzeichnen, denn dieser Lösungsansatz hat einen entscheidenden Vorteil: Während Software-basierte Anlagen und reine ITK-Systeme zum sofortigen Umstieg in die All-IP-Sphäre zwingen und im Stö-

rungsfall keinen Rückweg zur ISDN- oder Analogtelefonie offenlassen, sind Hybridanlagen Brücken zwischen den Welten: Nutzer können zunächst bei einer der klassischen Anschlussarten verbleiben und die IP-Migration dann zum gewünschten Zeitpunkt vollziehen. Treten Störungen auf, steht jederzeit die ISDN- oder Analog-Telefonie als Backup zur Verfügung. Auf diese Weise können beispielsweise Business-Anwender mit VoIP experimentieren, ohne geschäftliche Prozesse durch Erreichbarkeitsdefizite zu gefährden. Hybridanlagen bieten noch den zusätzlichen Vorteil, dass die Teilnehmer-Infrastruktur nicht ausgetauscht werden muss: Vorhandene Endgeräte oder bestehende analoge Türsprechstellen können auch nach erfolgter Umstellung auf All-IP weiterverwendet werden. Bei reinen ITK-Systemen oder Soft-PBX-Lösungen ist das allenfalls durch den Einsatz kostspieliger Zusatztechnik möglich.

Die richtigen Endgeräte wählen

Ist die passende Anlagen-Lösung gefunden, stellt sich die Frage nach der Wahl der adäquaten IP-Endgeräte. Anders als bei den Telefonanlagen können sich Fachhändler nicht an einem Trend orientieren. Das hat vor allem damit zu tun, dass die Wahl der Endgeräte eng mit der Wahl der Anlage zusammenhängt. In den meisten Fällen wird beides vom identischen Anbieter bezogen. Gleichwohl gibt es auch hier Kriterien, anhand derer sich eine zukunftssichere Lösung erkennen lässt. Dazu gehört etwa, dass der Hersteller regelmäßige kostenlose Software-Updates inklusive neuer Funktionalitäten anbietet und so dem vorschnellen Veralten der Endgeräte vorbeugt. Unverzichtbar ist auch, dass die Endgeräte für eine Verschlüsselung von Verbindungs- und Gesprächsdaten ausgelegt sind. Nur so lässt sich verhindern, dass Gespräche abgehört oder die IP-Telefone als Einfallstor für Datenabgriffe genutzt werden können. Außerdem sollte darauf geachtet werden, dass die Sprachqualität den Ansprüchen dauerhaft genügt. Die Geräte müssen deshalb stets HD-Qualität bieten.

Das wohl wichtigste Kriterium für die Zukunftssicherheit eines IP-Telefons ist jedoch, ob es gleichermaßen an Hard- wie Software-basierten Anlagen betrieben werden kann, also als Systemtelefon wie auch als Standard-SIP-Telefon. Soll maximaler Investitionsschutz gewährleistet sein, muss der Nutzer zum Beispiel die Möglichkeit haben, seine Hybridanlage nach einigen Jahren gegen eine Soft-PBX einzutauschen, ohne in neue Endgeräte investieren zu müssen. Setzt er umgekehrt zunächst auf Soft-PBX und will die VoIP-Migration dann via Hybridanlage realisieren, dürfen die Endgeräte ebenfalls kein Hindernis sein. Ist die Option zum Plattformwechsel nicht gegeben, drohen im Zweifelsfall hohe finanzielle Verluste.

Von den derzeit auf dem Markt verfügbaren IP-Telefonen werden die beschriebenen Anforderungen nur selten vollumfänglich erfüllt. Vor allem die Option, das Endgerät wahlweise als System- oder Standard-SIP-Telefon zu betreiben, ist noch die Ausnahme. Bei führenden ITK-Herstellern finden Reseller dennoch Partner mit zukunftsfesten Lösungen und das keineswegs nur im Premium-Segment. Fachhändler, die den Übergang ins VoIP-Zeitalter für attraktives Neugeschäft nutzen wollen, können ihren Kunden also durchaus Lösungen bieten, die in punkto Migration und Investitionsschutz alle Anforderungen erfüllen. Auf die neuen Umsatzchancen müssen dabei übrigens auch Reseller nicht verzichten, die mit der IP-Technologie noch nicht umfassend vertraut sind. Technischer Support oder auch spezielle Webinare zum Thema All-IP der Herstellerpartner unterstützen Fachhändler dabei, alle nötigen Informationen zu erwerben und ihre Kunden auf einer zuverlässigen Wissensbasis zu beraten.

Hybride ITK-Systeme werden heute in verschiedensten Ausführungen angeboten: Von Anlagen für Kleinanwender bis hin zu businessoptimierten Systemen für dreistellige Teilnehmerzahlen ist für jeden Anspruch die passende Lösung verfügbar.

(Michael Beyrau/Regina Dettmer/CR)

www.auerswald.de