Deutsche Messe Interactive

DIRECTOR'S BRIEF

RATGEBER: CLOUD-BASIERTE KOMMUNIKATIONSLÖSUNGEN

Oktober 2012

Seite 1

Festnetz und Mobilfunk – eine starke Kombination
Zukunftsweisende, Cloud-basierte Kommunikationslösungen bieten zahlreiche Vorteile für mittelständische Betriebe.

Seite 2

Hohe Zukunfts- und Investitionssicherheit
Eine Cloud-Telefonanlage ist stets auf dem neuesten Stand der Technik.

Flexibles und mobiles Arbeiten
Die berufliche Kommunikation ist nicht mehr an den Schreibtisch gebunden.

Gute Akzeptanz
Bei Mitarbeitern, ITK-Verantwortlichen und Administratoren sind Cloud-basierte Lösungen weitgehend akzeptiert.

Leistungsspektrum Cloud-basierter Telefonanlagen
Worauf beim Umstieg zu achten ist.

Seite 3

Höhere Abhör- und Ausfallsicherheit
Risiken und Chancen der digitalen Übertragung.

Vorteile auf einen Blick
Zukunftssicherheit, Kosten, Administrierbarkeit, Sicherheit und vieles mehr.

In Kooperation mit:

Telefónica | O2

nfon ndless business communication

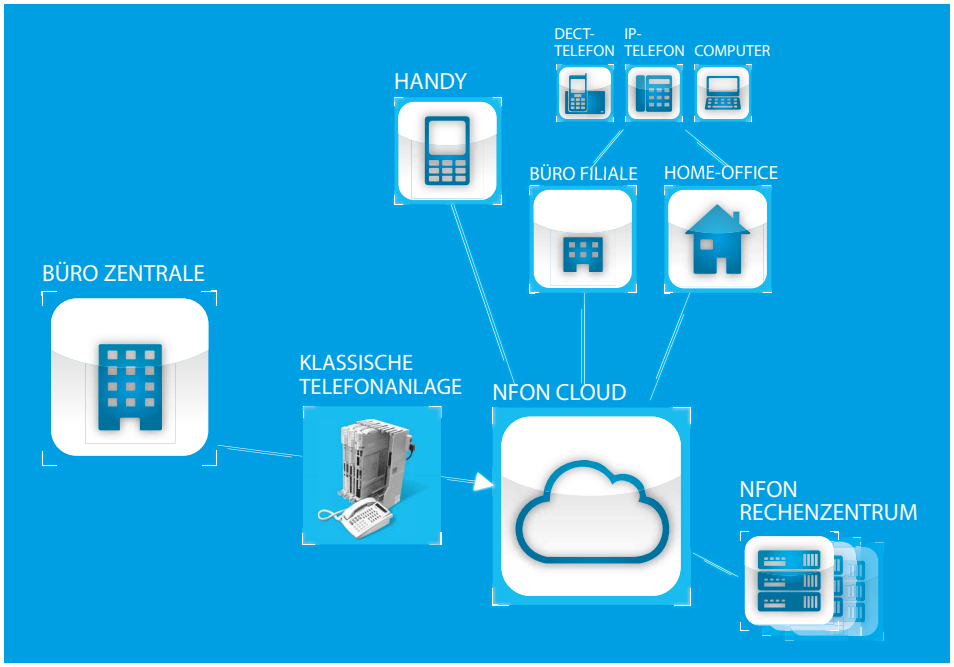
VORTEILE FÜR MITTELSTÄNDISCHE UNTERNEHMEN

Trend Cloud-Telefonie

Telefonanlagen mit langen Vertragslaufzeiten sind Auslaufmodelle. Die Zukunft gehört virtuellen Systemen, Cloud-basiert, weil sie Unternehmen mehr Flexibilität und Sicherheit bei geringeren Kosten bieten. Moderne Cloud-basierte Telefonanlagen kombinieren Festnetz und Mobilfunk zu einer ganzheitlichen Telefonielösung mit neuen Services.

„Virtuelle Telefonanlagen sind eine Chance für mittelständische Unternehmen", besagt eine Studie von Böcker Ziemen Management Consultants: Wer die Leistungsvorteile einer Anlage nutzt, kann seine Wettbewerbsfähigkeit verbessern und darüber hinaus erheblich Kosten reduzieren. Laut der Studie könnten Unternehmen in Deutschland durch die Umstellung auf virtuelle Anlagen jährlich 1,37 Milliarden Euro einsparen. Durchschnittlich seien das 25 Prozent Kostenreduktion gegenüber einer klassischen Anlage. Je nach bestehender Konstellation könne die Kostenersparnis auch über 50 Prozent betragen.

Eine Cloud-Telefonanlage – auch virtuelle Telefonanlage, IP-Centrex oder Hosted PBX genannt



Cloud-Telefonanlage: Virtuelle Systeme sind leistungsfähiger als klassische, weil sie Mobiltelefone, Bürofilialen sowie Homeoffices integrieren.

DIRECTOR'S BRIEF

Da die Mitarbeiter mit IP-Systemen ihre Kollegen weitaus besser als mit klassischen Telefonanlagen erreichen, können sie Aufgaben schneller und effizienter erledigen.

Eine Cloud-Telefonanlage ist stets auf dem neuesten Stand der Technik.

– verlagert die Dienste einer klassischen Telefonanlage ins Netz eines Betreibers. Der große Unterschied: Die Telefonanlage befindet sich nicht im Gebäude des Unternehmens, sondern in einem Rechenzentrum des Anbieters – es handelt sich somit um eine Cloud-Lösung. Sie bietet die herkömmlichen Services einer Anlage wie beispielsweise Anrufmanagement, Gruppenfunktionen wie interner Rufnummernplan, internes Telefonbuch, Weitergabe von Gesprächen, Konferenzfunktionalitäten, Nebenstellenfunktionen und viele zusätzliche Funktionen über das IP-Netz. Virtuelle Telefonanlagen sind leistungsfähiger als klassische und für den Kunden günstiger, nicht zuletzt, weil sie beispielsweise Mobiltelefone weitaus einfacher in die Telefonanlage integrieren können. Cloud-Telefonanlagen können vor allem dort sinnvoll eingesetzt werden, wo mehrere Unternehmensstandorte vorhanden sind.

Hohe Zukunfts- und Investitionssicherheit

Da die Anlage von einem Provider betrieben wird, muss sich der Kunde nicht mehr um die Anschaffung, Abschreibung, Miete, Modernisierung und auch nicht um die Administration der Hardware kümmern. Er mietet lediglich einen Dienst, der vom Anbieter jederzeit um weitere Funktionen oder Nebenstellen erweiterbar ist. Somit bietet eine virtuelle Anlage dem Kunden ein hohes Maß an Sicherheit für künftige Entwicklungen und einen großen finanziellen Freiraum bei den Investitionen. Eine Cloud-Telefonanlage ist stets auf dem neuesten Stand der Technik, denn Updates werden automatisch, kostenfrei und lebenslang bereitgestellt. Außerdem ist sie hoch skalierbar, das heißt, es können viele Nebenstellen entsprechend des Bedarfs hinzugefügt oder reduziert werden. Ebenso lassen sich Dienste und Funktionen flexibel anpassen, wobei stets nur die tatsächlich gebuchten Leistungen zu bezahlen sind.

Unternehmen fördern flexibles und mobiles Arbeiten

Dank der technischen Weiterentwicklung von Telefonsystemen verändert sich die Arbeitsweise in unserer Gesellschaft grundlegend. Berufliche Kommunikation ist nicht mehr an den Schreibtisch gebunden, sondern findet mobil an beliebigen Orten statt. Mittelständische Unternehmen betreiben heute noch vielfach die Datenkommunikation getrennt von der Telefonanlage und dem Mobilfunk und stoßen damit nicht nur sehr schnell an die Grenzen der Leistungsfähigkeit der einzelnen Systeme, sie haben damit auch einen hohen Administrations- und Kostenaufwand. IP-basierte Kommunikation mit konvergenten Lösungen führt IT-Systeme, Telefonanlagen und inzwischen auch mobile Endgeräte zusammen und bietet Unternehmen flexiblere und effizientere Arbeitsmöglichkeiten. Das ist vielen Verantwortlichen in Unternehmen bewusst, weshalb sie zunehmend auf Konvergenz setzen: Nahezu jede zweite Firma in Deutschland untersützt laut dem „Global Workshifting Index" von Citrix schon heute mobiles Arbeiten, und 92 Prozent der Befragten wollen bis Ende 2013 das flexible und mobile Arbeiten weiter fördern. Auch die Studie von Böcker Ziemen Management Consultants beschreibt diesen Trend und prognostiziert, dass die Zahl der Telefonarbeitsplätze virtueller Telefonanlagen im deutschen Mittelstand bis 2015 auf 890.000 steigen wird. 2010 lag sie noch bei 60.000.

Akzeptanz bei Mitarbeitern, ITK-Verantwortlichen und Administratoren

Angestellte in Unternehmen mit IP-Telefonie nehmen die neuen Systeme meist gerne an. Das hängt mit der flexiblen Handhabung der

DIRECTOR'S BRIEF

Integration von Mobilfunk: Am Arbeitsplatz und unterwegs unter derselben Rufnummer erreichbar.

Lösungen zusammen, die das Telefonieren in hoher Qualität und von jedem beliebigen Ort mit Internetzugang oder Mobilfunknetzversorgung unter einer Rufnummer erlauben. Da die Mitarbeiter mit IP-Systemen ihre Kollegen weitaus besser als mit klassischen Telefonanlagen erreichen, können sie Aufgaben schneller und effizienter erledigen. Außerdem reduziert sich der zeitraubende Informationsaustausch aufgrund schlechter Erreichbarkeit über Mailboxen drastisch. Auch die Abstimmungen in Teams werden effizienter, da sich Besprechungen jederzeit über Konferenzen von beliebigen Orten aus organisieren lassen. Außerdem stehen allen Mitarbeitern dank der Einbindung ins Unternehmensnetzwerk stets wichtige Informationen und Tools zur Verfügung. Das erspart Zeit bei der Bearbeitung und erhöht im Falle von Kundenkontakt den Service.

Anwender erkennen Mehrwert durch Cloud-Telefonie

Auch bei ITK-Verantwortlichen sind virtuelle Anlagen beliebt. Eine aktuelle Befragung durch das Marktforschungsinstitut Pierre Audoin Consultants zum Thema „Communication und Collaboration aus der Cloud" kommt zu dem Ergebnis: „Die überwiegende Mehrheit der Anwender erkennt für sich einen Mehrwert durch ‚Telefonie über die Cloud'". Zu den am häufigsten genannten Mehrwerten zählen der stets neueste Technikstand, die einfache Anbindung neuer Standorte sowie die hohe Flexibilität und Skalierbarkeit. Allerdings zeigen viele Anwender der Befragung zufolge „generelle Vorbehalte gegenüber dem Cloud-Modell" und wollen daher mit dem Umstieg noch abwarten, bis die bisherige Telefonanlage abgeschrieben ist.

Weniger Verwaltungsaufwand für Administratoren

Die Vorteile für Administratoren liegen auf der Hand: Die Zusammenführung von Datenkommunikation, Festnetztelefonie und Mobilfunk reduziert den Gesamtaufwand für die Verwaltung erheblich, und die Systeme sind sehr einfach zu bedienen. Außerdem entfallen bestimmte Aufgaben wie technische Wartung, Instandhaltung und Modernisierung komplett. Sind Änderungen an der Konfiguration bei klassischen TK-Anlagen noch kompliziert und ohne Studium des Handbuchs kaum zu bewältigen, so nimmt der Administrator bei einer virtuellen IP-Anlage die gewünschten Features einfach über eine webbasierte Oberfläche des Providers vor. Auch der Wechsel eines Mitarbeiters an einen anderen

Leistungsspektrum Cloud-basierter Telefonanlagen

Provider für Cloud-Telefonie bieten ein breites Spektrum an Leistungen an, das individuell abrufbar ist. Dazu gehören nahezu alle Funktionen klassischer Telefonanlagen. Ergänzend hinzu kommen:

- **Fixed Mobile Convergence:** Die Einbindung von Mobiltelefonen in die virtuelle Anlage. Das Smartphone wird zur Nebenstelle mit allen Funktionen, sodass der Teilnehmer beispielsweise auch mobil unter seiner Büronummer erreichbar ist.
- **Computer Telephony Integration (CTI):** Diese Funktion ermöglicht Telefonieren mit einem Softphone über den Computer sowie den mobilen Zugriff auf alle Informationen aus der Kundendatenbank vom Büro aus, im Homeoffice oder unterwegs mit dem Laptop.
- **Fax:** Senden und Empfang von Faxmitteilungen über den Computer. Eingehende Faxnachrichten erhalten Anwender per E-Mail-Anhang als PDF-Dokument. Sie sind direkt unter der eigenen Faxnummer erreichbar.
- **Anrufmanagement:** Über die zahlreichen Funktionen des Anrufmanagements werden alle Nebenstellen individuell organisiert und effizient miteinander verbunden.
- **Daten- und Abhörsicherheit** der Kommunikation.
- **Hohe Ausfallsicherheit:** Cloud-basierte Telefonanlagen sind redundant ausgelegt.
- **Außerdem:** Rufweiterleitung, Gruppenfunktion, Standortkopplung, Rufnummernunterdrückung, Adressbuch, Anrufbeantworter und viele weitere nützliche Funktionen.

Spezielle Leistungsmerkmale für die Mobilfunklösung sind:

- **Integration** von Mobiltelefonen in die TK-Anlage.
- **Benutzergruppen:** Erstellung und Verwaltung unterschiedlicher Gruppen.
- **Verbinden:** Telefonate an andere Rufnummern weitergeben.
- **Konferenzfunktion:** Zusammenschalten von Gesprächsteilnehmern.
- **Transparenz:** Interne Telefonie sowie die kostenlose Rufweiterleitung zu den mobilen Mitarbeitern. Kostenloses Telefonieren in mobile Netze. Gegebenenfalls kostenlose Telefonate innerhalb des gewählten Mobilfunknetzes und innerhalb des Unternehmens über die TK-Anlage.
- **Durchwahl:** Am Arbeitsplatz und unterwegs unter derselben Firmendurchwahl erreichbar.

DIRECTOR'S BRIEF

„Easy-to-use"-Prinzip virtueller TK-Anlagen überzeugt Mitarbeiter und Administratoren.

Vorteile auf einen Blick

- **Zukunftssicherheit** – variable Skalierbarkeit bei Veränderungen der Unternehmensgröße oder -struktur.
- **Investitionssicherheit** – der Provider hält die Anlage mittels kostenloser und lebenslanger automatischer Updates stets auf dem neuesten Stand.
- **Geringe Kosten** – Anschaffungskosten für Telefonanlagen-Hardware entfallen, nur die tatsächlich genutzten Dienste werden in Rechnung gestellt.
- **Mehr Effizienz** – der Anschluss erfolgt über die Breitband-Anbindung, ein weiterer Telefonanschluss ist nicht notwendig.
- **Geringer Administrationsaufwand** – technische Administration liegt beim Provider.
- **Platzsparend** – Telefonanlage in der „Cloud".
- **Höhere Flexibilität und Dynamik** – Nebenstellen können jederzeit zu- oder abgebucht werden.
- **Einfache Bedienung** aller Funktionen über ein Webportal.
- **Standortübergreifende Telekommunikation** – weltweite Nutzung und Einbindung von Unternehmenszentralen, Niederlassungen, Heimarbeitsplätzen und mobilen Mitarbeitern.
- **Konvergentes System** – Einbindung von Festnetztelefonen (auch DECT), PCs/Laptops und Mobiltelefonen mit einer einheitlichen Rufnummer.
- **Vielfalt an Funktionalitäten,** weit über die Möglichkeiten einer IDSN-Telefonanlage hinausgehend.
- **Hightech für jede Unternehmensgröße** – mit virtuellen Telefonanlagen können auch kleine Mittelständler Prozesse nutzen, die sonst nur großen Unternehmen bei lokalen Telefonanlagen vorbehalten waren.
- **Konvergenz** – Möglichkeiten der Integration und Vernetzung dezentraler Standorte, mobiler Endgeräte und Mitarbeiter.

Arbeitsplatz ist bei alten Telefonanlagen äußerst aufwendig. Bei virtuellen Anlagen nimmt der Anwender seine Rufnummer ohnehin automatisch an jeden beliebigen Ort weltweit mit, ohne jeglichen Aufwand für den Administrator.

Höhere Abhör- und Ausfallsicherheit

Allerdings gibt es auch Skeptiker unter den Anwendern. Sie vertreten unter anderem die Meinung, dass die Auslagerung unternehmenskritischer Anwendungen gefährlich und unsicher sei. Sicherheitsberater klären diesen Sachverhalt auf, indem sie darauf verweisen, dass kritische und wichtige Applikationen generell sicherer seien, wenn sie ausgelagert werden, da Cloud-basierte Telefonanlagen aufgrund der redundanten Systeme eine sehr hohe Ausfallsicherheit böten. Eine Telefonanlage im Unternehmen hingegen existiert in aller Regel genau einmal. Sollte diese ausfallen, entstünde ein sehr großer Schaden. Andere Anwender wiederum befürchten, dass IP-Telefonate leicht abzuhören seien. Da es sich bei Voice over IP um eine Anwendung auf Basis des Internetprotokolls handelt, denken viele Verantwortliche an die Sicherheitsrisiken aus dem Datenbereich und leiten daraus eine Unsicherheit für die IP-Telefonie ab. Tatsächlich, so die Antwort der Experten, seien Gespräche über Voice over IP sicherer als über ISDN, da IP-Telefonate über das Secure Real-Time Transport Protocol (SRT P) erfolgen. Das SRT P wurde für die verschlüsselte Übertragung von Kommunikation über das Internet entwickelt.

Fazit

Das „Easy-to-use"-Prinzip von virtuellen TK-Anlagen überzeugt Mitarbeiter und Administratoren gleichermaßen. Für Unternehmer liegen die Vorteile in niedrigen, transparenten Kosten und der Gewissheit, dass virtuelle Systeme mit integrierter Mobiltelefonie dem wachsenden und sich ändernden Kommunikationsaufkommen besser und sicherer gerecht werden. Die Erkenntnis, dass sich die Ära der klassischen TK-Anlagen ihrem Ende zuneigt, setzt sich zunehmend durch, und immer mehr Anwender sehen in virtuellen Telefonanlagen eine Möglichkeit, sich Wettbewerbsvorteile zu verschaffen.

IMPRESSUM

Der „Director's Brief" ist ein Produkt der Deutsche Messe Interactive GmbH, Podbielskistraße 333, 30659 Hannover

Geschäftsführer:
Dr. Michael Breyer (v. i. S. d. P.)
Tel.: +49 (511) 330.601.00
Fax: +49 (511) 330.601.08

Web: www.messe-interactive.de

Redaktion: Oliver Häußler

Layout: Claudia Wolff

Bildnachweis:
© Kalawin – iStockphoto.com (S.1)
Telefónica/O_2 (S. 2, S. 3)