

Die große VoIP-Kunden-Checkliste:

## **Erfolgreiche Umstellung auf IP-Telefonie im Unternehmen**

*Telefonie im Netzwerk über IP-Protokoll führt eine neue Technologie-Generation in Ihr Unternehmen ein. Dabei sollen Anwendungen und Zweck der Telefonie für den Benutzer (gewollt) gleich bleiben, der Bedienungs- und Nutzungskomfort darf aber gegenüber der herkömmlichen Telefonie gerne steigen.*

Bei der Einführung von Voice over IP wird die herkömmliche TK-Anlage mit ihrem angehängten Kabelnetz und den Arbeitsplatztelefonen ersetzt oder sie wird bei Neugründungen gar nicht erst eingeführt. In das Datennetz des Unternehmens werden stattdessen IP-fähige Telefone integriert – also Netzwerkendgeräte -, die in Datenpakete umgewandelte Sprachsignale empfangen und versenden. Damit laufen Daten und die Sprache über ein einziges Netz. Hinzu kommt, sofern noch kein Virtualisierungskonzept umgesetzt wurde, ein eigener Telefonieserver für die Vermittlung und Bereitstellung der Leistungsmerkmale. Je nach Netzwerk werden noch Bauteile für die Vorrangsteuerung des Datenverkehrs benötigt, da Gesprächsdaten im Netzwerk sozusagen „Vorfahrt“ haben müssen, um möglichst schnell und vor allem in der richtigen Reihenfolge an den Endgeräten – also den Telefonen – anzukommen.

Wichtig bei der Integration von VoIP in ein Unternehmensnetzwerk sind Aspekte wie Zuverlässigkeit, Aktualität der Netzwerkkomponenten, einfache Einbindung und Wartung, Kompetenz und Servicequalität des Anbieters und – last, but not least – hohe Funktionalität und Bedienkomfort. Um diese Punkte im Vorfeld abzuklären, unterstützen wir Sie bei Planung und Einführung von VoIP auf den folgenden Seiten mit unserer VoIP-Partner-Kunde-Checkliste, deren Basispunkte Ihnen bereits eine erste Grundlage für ein Beratungsgespräch geben.

MCA GmbH  
Gesellschaft für Kommunikationslösungen  
Steinfurt 37  
52222 Stolberg  
Tel.: 02402/86559-0  
Fax.: 02402/86559-99  
E-Mail: [vertrieb@mca-gmbh.de](mailto:vertrieb@mca-gmbh.de)

Quellenangabe : Extrakt aus Best Practice IT, ICT Megatrends

## I. Leistungsfähigkeit und Kompetenz des VoIP-Anbieters

1. Verfügt der Anbieter über umfassende Erfahrung bei der Einrichtung konvergenter Netzwerke?  
Ja  Nein  Weiß nicht
2. Kann evtl. benötigte Hardware (Netzwerkkomponenten, IP-fähige Endgeräte) über den Anbieter bezogen werden?  
Ja  Nein  Weiß nicht
3. Kann der VoIP-Client (die Software) des Anbieters an den Bedarf Ihres Unternehmens angepasst werden?  
Ja  Nein  Weiß nicht
4. Wird ein Installationsservice für die benötigten Komponenten angeboten?  
Ja  Nein  Weiß nicht
5. Wird eine eigene Service-Hotline angeboten?  
Ja  Nein  Weiß nicht
6. Wird ein persönlicher Berater zur Seite gestellt?  
Ja  Nein  Weiß nicht
7. Können kurze Reaktionszeiten bei Störungen garantiert werden?  
Ja  Nein  Weiß nicht
8. Stellt der Anbieter bei Netzwerkproblemen bzw. VoIP-Ausfall einen herkömmlichen Telefonanschluss zur Verfügung?  
Ja  Nein  Weiß nicht
9. Kann der Anbieter die Sicherheit/Ausfallsicherheit seines VoIP-Systems durch externe Prüfungen unabhängiger Institutionen oder durch Kunden mit hohen Anforderungen belegen?  
Ja  Nein  Weiß nicht
10. Kann der Anbieter aussagefähige Referenzkunden vorweisen, die in Größe, Branche und IT- und Kommunikationsstruktur in etwa Ihrem Unternehmen entsprechen?  
Ja  Nein  Weiß nicht

## II. VoIP-Technikanforderungen

1. Wird die VoIP-Software des Anbieters von Ihrem System unterstützt?

Ja  Nein  Weiß nicht

2. Wird eine spezielle Schulung Ihrer IT-Mitarbeiter für die Betreuung des VoIP-Systems benötigt?

Ja  Nein  Weiß nicht

3. Unterstützt das angebotene VoIP-System alle Anforderungen an die Sprachkommunikation in Ihrem Unternehmen?

Ja  Nein  Weiß nicht

4. Sollen Faxe über VoIP versendet und empfangen werden?

Ja  Nein  Weiß nicht

5. Wie viele Telefone sollen gleichzeitig genutzt werden können?

Wie viele?

6. Möchten Sie durch VoIP Ihren bestehenden Anschluss vollständig ersetzen?

Ja  Nein  Weiß nicht

7. Soll die VoIP-Telefonie in Ihre EDV-Anwendungen integriert werden (CTI)?

Ja  Nein  Weiß nicht

8. Ist geplant, mehrere Niederlassungen oder Home-Offices an die neue Telefonanlage anzubinden?

Ja  Nein  Weiß nicht

9. Entspricht die unternehmenseigene Sicherheitspolicy den Anforderungen der IP-Technologie?

Ja  Nein  Weiß nicht

10. Lassen sich Erweiterungen und Anpassungen des VoIP problemlos und kurzfristig durchführen?

Ja  Nein  Weiß nicht

### III. VoIP-Planung und Vorbereitung für das Beratergespräch\*

1. Ist das Computernetzwerk im Unternehmen auf dem neuesten Stand und ausreichend leistungsfähig?  
Ja  Nein  Weiß nicht
2. Wie viele Teilnehmer sollen insgesamt in da VoIP-System integriert werden.  
Bis zu 5  Bis zu 25  Bis zu 100   
Mehr als 100  Weiß nicht
3. Laufen Miet- oder Leasingverträge für alte Telefonanlagen zu unterschiedlichen Zeiten aus, soll aber in der Firma dennoch ein einheitliches System entstehen?  
Ja  Nein  Weiß nicht
4. Sollen Mitarbeiter mit mobilen Endgeräten über VoIP kommunizieren?  
Ja  Nein  Wie viele?  Weiß nicht
5. Gibt es Mitarbeiter, die das VoIP-System sowohl stationär als auch mobil benutzen?  
Ja  Nein  Wie viele?  Weiß nicht
6. Sollen Filialen und Home-Offices über das VoIP-System kommunizieren?  
Ja  Nein  Wie viele?  Weiß nicht
7. Sollen internationale Standorte Zugriff zum VoIP-System haben?  
Ja  Nein  Wie viele?  Weiß nicht
8. Welche Endgeräte sollen eingesetzt werden?  
Schnurgebundene Telefone  Schnurlose Telefone  Notebooks   
Smart Phones  Headsets  Weiß nicht
9. Soll VoIP in Verbindung mit einem virtuellen privaten Netzwerk (VPN) genutzt werden?  
Ja  Nein  Weiß nicht
10. Soll der Administrator Ihres Unternehmensnetzwerks VoIP-Nutzer selbst und kurzfristig an- und abmelden bzw. deren Berechtigungen verwalten können?  
Ja  Nein  Weiß nicht

\*Für das Beratergespräch haben wir für Sie noch eine Liste mit allgemeinen Fragen vorbereitet.:  
Zehn wichtige Unternehmerfragen zum Thema IP-Telefonie.