

Was Sie einen Berater zu VoIP fragen müssen:

Zehn wichtige Unternehmerfragen zum Thema IP-Telefonie

Die IP-Telefonie oder VoIP (Voice over Internet Protocol) gibt es bereits seit einige Jahren, die Technologie ist jedoch erst seit kurzem für kleine und mittlere Unternehmen zugänglich und erschwinglich. Nach Expertenmeinung sollen innerhalb der nächsten fünf Jahre die meisten Unternehmen die Umstellung von einer klassischen auf eine VoIP-Telefonielösung vollzogen haben. Damit wird eine Technologie ersetzt, die sich in den letzten 60 Jahren nicht wesentlich verändert hat.

Damit Sie noch besser erkennen können, wie die Netzwerktelefonie auf IP-Basis Ihrem Unternehmen Vorteile verschaffen kann, haben wir auf den folgenden Seiten einen Fragenkatalog für Sie zusammengestellt, der Ihnen als Hilfestellung für das Gespräch mit Ihrem ICT-Berater dienen soll. Und falls Sie schon im Vorfeld einen Überblick darüber bekommen wollen, welche Diskussionspunkte Sie ins Gespräch einwerfen können, haben wir Ihnen zu jeder Frage einige Basisantworten aufgeschrieben.

Frage 1: Braucht mein Unternehmen VoIP?

IP-Telefonie integriert die beiden Welten Daten und Sprache und kann so die Kosten für Infrastruktur und Wartung reduzieren. Sie erzielen Wettbewerbsvorteile, weil Sie Ihren Kunden mehr Zeit widmen, den Service verbessern und Ihre Investitionen in bestehende Technologien optimieren können. Die Systeme sind flexibel und wachsen mit Ihrem Unternehmen. Wenn Sie also ein Netzwerk betreiben und wettbewerbsfähiger werden wollen, nützt Ihnen die IP-Telefonie dabei, dieses Ziel zu erreichen.

Frage 2: Ist mein Unternehmen technisch reif für VoIP?

Wenn in Ihrem Unternehmen ein IP-fähiges, mit Firewall, Virenschutz und den anderen notwendigen Sicherheitseinrichtungen für Datensicherheit beziehungsweise Datenschutz ausgestattetes Netzwerk vorhanden ist und Sie Ihre Netzwerksoftware auf den aktuellen Stand halten, sind die wichtigsten technischen Voraussetzungen schon erfüllt. Ihr Netzwerk-Administrator, sei dies ein externer Dienstleister oder ein Mitarbeiter Ihres Unternehmens, sollte sich mit den Grundlagen von VoIP vertraut gemacht haben und in der Lage sein, die notwendige Hardware für den VoIP-Betrieb ins Netz zu integrieren – sofern dies der VoIP-Anbieter nicht ohnehin in seinem Serviceportfolio anbietet.

Frage 3: Was muss ich tun, damit IP-Telefonie unserem Unternehmen echte Vorteile verschafft?

Ihre Mitarbeiter sollten im Vorfeld verstehen, was VoIP ist, und welche Vorteile VoIP ihnen durch die Vereinfachung und zusätzliche Möglichkeiten gegenüber der alten Telefontechnologie bringt: Dass also VoIP ein wertvolles Instrument ist, das hilft, Aufgaben einfacher und mit mehr Spaß als bisher zu erledigen. Bei Bedarf sollten Sie Ihre Mitarbeiter schulen, zum Beispiel wenn neue Endgeräte angeschafft werden, gewohnte Abläufe sich ändern oder neue Funktionen hinzukommen.

Quelle: Extrakt aus Best Practice IT, ICT Megatrends

Frage 4: Welche konkreten Vorteile bringt der VoIP-Einsatz in meinem Unternehmen?

Das Einsparungspotenzial von VoIP im Bereich Material, Einrichtungs- und Wartungsaufwand ist eindeutig, da das bereits vorhandene Datennetz für eine weitere Funktion – die Übertragung von Sprache – genutzt wird. Das herkömmliche Telefonnetz muss nicht weiter gepflegt oder erst gar nicht eingerichtet werden. Umzüge der Mitarbeiter stellen keine Herausforderung mehr dar, da sie einfach ihr Endgerät an den neuen Platz mitnehmen und wieder an das Netzwerk anschließen – und alles bleibt, wie es war.

Frage 5: Ist VoIP auch in Außenstellen meines Unternehmens sinnvoll einsetzbar?

Durch die Verbreitung der VPN-Technologie (Virtuelles Privates Netzwerk) werden mehr und mehr Home-Offices und Filialen daten- und sprachtechnisch an das Unternehmen ankoppelbar. So lassen sich via VPN auch IP-Telefonate zwischen Firmenstandorten außerhalb des Netzwerks der Zentrale und natürlich auch mit diesem abhör- und störungssicher mit den gleichen Funktionen wie im Netzwerk der Unternehmenszentrale führen. Ein weiterer Spareffekt und eine deutliche Verbesserung der Prozesse.

Frage 6: Was ist mit vorhandenen Telefonleitungen und TK-Anlagen alten Stils, muss man diese zu Sicherheit behalten, um gegen Netzwerkausfälle abgesichert zu sein?

Bei VoIP laufen die Gespräche in Form von Datenpaketen über das Netzwerk. Die herkömmlichen Telefonleitungen bzw. TK-Anlagen können zur „Sicherheit“ (Redundanz) weiterhin vorgehalten werden, um im Fall eines Netzwerkausfalls nicht von der Telefonie abgeschnitten zu sein. Sie sind aber je nach Breitbandanschluss (zum Beispiel bei DSL) auch für die Verbindung des Unternehmensnetzwerks zum Internet ohnehin in gewissem Umfang (ISDN-Anschluss) nötig. Im Zeitalter der flächendeckenden Mobilfunknetze sollte die Erreichbarkeit der Mitarbeiter eines Unternehmens im Fall der Fälle aber ohnehin per Mobiltelefon sichergestellt sein.

Frage 7: Muss ich in meinem Unternehmen weitere personelle Kapazitäten schaffen, um die Betreuung und Funktionsfähigkeit von VoIP zu gewährleisten?

Der technische Betreuungsaufwand für Ihr Netzwerk steigt mit dem Einsatz von VoIP nicht wesentlich. Es sei denn, Sie erhöhen zeitgleich die Anzahl der Endgeräte – Arbeitsplatztelefone oder mobile Telefone – die von Ihrem Administrator zusätzlich eingerichtet und betreut werden müssen. Bei der Implementierung von VoIP-relevanter Hardware – wie zum Beispiel Switches und zusätzliche für VoIP zuständige Server – in Ihr Netzwerk kommen diese Elemente natürlich hinzu. Die VoIP-Technologie selbst und die Funktionsfähigkeit der IP-Telefonie sollten Sache des Technologiepartners sein, mit dem Sie zusammenarbeiten, denn er ist für deren Qualität verantwortlich.

Frage 8: Worauf muss ich bei der Auswahl meines VoIP-Providers achten?

Wichtige Kriterien für die Auswahl des VoIP-Providers sind dessen wirtschaftliche Leistungsfähigkeit, die Leistungsfähigkeit und Aktualität der angebotenen Technologie (Hard- und Software) sowie die Qualität der Serviceleistungen, wie Wartung, Hotline oder Rund-um-die-Uhr-Notdienst bei Störungen.

Frage 9: Ist die Verfügbarkeit der Sprachkommunikation mit VoIP durch Viren, Würmer und Trojaner gefährdet?

VoIP kann für ähnliche Bedrohungsszenarien wie Web und E-Mail anfällig sein. Das Hauptproblem liegt aber auf der Hand: das Abhören der Gespräche – besonders wenn dabei unternehmenskritische Informationen ausgetauscht werden. Die über die Netzwerke übermittelten Sprachinformationen lassen sich theoretisch mithilfe eines so genannten Sniffers abhören. Ein Konzept zur Netzwerksicherheit, Datensicherheit und zum Datenschutz sowie für den Zugriff auf das Netzwerk oder dessen Schnittstellen (Stichwort USB-Anschlüssen Datenträgerlaufwerke) ist also zwingend erforderlich.

Frage 10: Wie groß ist der Planungsaufwand vor der VoIP-Einführung?

Der Planungsaufwand hängt von Ihrem derzeitigen Stand der Technik ab und ob Sie mit der Einführung von VoIP auch Arbeitsstrukturen ändern wollen oder ob sich Zukunftsszenarien ergeben, die den Umfang und die Art des VoIP-Einsatzes beeinflussen. Dazu gehören die Implementierung von einem VPN, die Einbindung weiterer Teilnehmer, wie Filialen, Home-Offices oder weiterer mobiler Telefone, die per IP kommunizieren sollen.

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