

## Gut, wenn alle am gleichen Strick ziehen

Wie so oft bei technischen Innovationen basiert auch die Popularität von Voice over IP mehr auf der kindlichen Euphorie von wenigen Pionieren als auf den guten Erfahrungen der anonymen Anwendermasse. Trotzdem: VoIP ist marktreif. Um die neue Technologie auch im Business einzusetzen, ist allerdings engagierte Teamarbeit erforderlich.

So einfach die Technologie Voice over IP im Prinzip ist, so variantenreich ist ihre Einbettung in die Arbeitsumgebung. Inzwischen gibt es eine ganze Reihe von VoIP-Anbietern und -Lösungen, die sich mit relativ wenig Aufwand zu Hause integrieren lassen. Telefonieren mit Skype ist zur Selbstverständlichkeit geworden. Doch wie einfach lässt sich VoIP im Büro einsetzen?

Die Anforderungen an die Funktionalität, Verfügbarkeit, Zuverlässigkeit und Qualität einer Telefonielösung sind in der Geschäftswelt deutlich höher. Um hier die hohen Standards der klassischen Telefonie zu erreichen und einen zusätzlichen Mehrwert zu realisieren, müssen drei Infrastrukturbereiche perfekt aufeinander abgestimmt sein:

- Kern- und Anschlussnetz des IP-Carriers
- Lokales Netzwerk (LAN)
- Hard- und Software des Telefoniequipments

Spielen diese drei Bereiche nicht perfekt zusammen, wird die Einführung von VoIP im Unternehmen zum Abenteuer. Da jedes Unternehmen individuelle Bedürfnisse hat und eigene Konfigurationen wünscht, wird dieses Zusammenspiel immer wieder aufs Neue auf die Probe gestellt. Die beste Lösung kommt für ein Unternehmen dann heraus, wenn sich der IP-Carrier, der Hersteller und der Integrator/Installateur gemeinsam für ein gutes Resultat engagieren und flexibel auf die Situation und die Wünsche des Kunden eingehen. Die Erfahrung zeigt: Die Einführung einer reinen VoIP- oder VoIP-Hybridlösung ist ein anspruchsvolles Integrationsprojekt und keine Plug&Play-Installation. Klappt das Zusammenspiel, profitiert der Kunde von Topqualität und einzigartigen Mehrwerten. Hier zwei Beispiele.

### Beispiel 1: SVOX AG

Thorsten Hinken ist Operations Manager bei SVOX (siehe Box) und verantwortlich für die ICT-Infrastruktur. Die Hightech-



Ist mit dem Engagement von Robert Lang und der neuen VoIP-Umgebung sehr zufrieden: Thorsten Hinken, Finance & Operations Manager, SVOX AG.

Firma mit 50 Mitarbeitern wächst rasch und musste letztes Jahr nach neuen Büroräumen Ausschau halten. Eine Gelegenheit bot sich schliesslich am selben Standort: Mitte November 2006 zügelte die Firma in einen anderen Trakt des Zürcher Mediacampus und erweiterte die Bürofläche auf ca. 800 m<sup>2</sup>.

Mit dem Umzug sollte auch ein altes Problem mit der Telefonanlage eliminiert werden. Thorsten Hinken: «Wir hatten einige Probleme mit dem Telefonsystem. Die Qualität war unbefriedigend. Es kam vor, dass die Verbindung mitten in einer Telefonkonferenz abbrach.» Die Lösung, die für Ärger sorgte, wurde seinerzeit von der Firma Solpa installiert, die später Konkurs ging und in Teilen von cablecom übernommen wurde. Doch auch cablecom machte am Anfang Fehler: «Cablecom war nicht in der Lage, unser Problem in der gebotenen Eile zu lösen.» Hinken beschloss daher, einen anderen Provider mit der neuen Lösung zu beauftragen. Fünf verschiedene Anbieter wurden kontaktiert. An oberster Stelle des Pflichtenhefts stand das Wort «Zuverlässigkeit». Dann kam es zu einer entscheidenden Begegnung.

«Eines Tages stellte mir der Kundenberater von cablecom Robert Lang vor», erinnert sich Hinken. Robert Lang realisiert mit seiner Firma Lancom AG VoIP-Hybridlösungen

aus dem Hause Aastra, das seine Produkte in der Schweiz entwickelt. Lang, der mit dem technischen Team von cablecom in engem Kontakt steht, konnte Hinken davon überzeugen, dass die Realisierung einer professionellen VoIP-Lösung nur mit der Infrastruktur von cablecom möglich sei (CoS/QoS im Internetzugang, günstige und einfach skalierbare Bandbreiten, Notruf, Fax, Mehrwertdienste, alle Funktionalitäten). Hinken wollte jedoch kein Risiko eingehen, denn die Zuverlässigkeit der ICT-Infrastruktur ist für die Hightech-Firma existenziell wichtig. So wurde vereinbart, dass Robert Lang Ansprechpartner bleibt und der Vertrag eine Ausstiegsklausel mit Geld-zurück-Garantie bei Unzufriedenheit enthält. Lang verbürgte sich persönlich für den Erfolg des Migrationsprojekts.

Seit Mitte November 2006 ist die neue Ascotel-Lösung in Betrieb. Als Endgeräte kommen IP-Phones zum Einsatz. Alle Telefongespräche werden via Internetverbindung (10 Mbit/s) über das cablecom Netz abgewickelt. Zusätzlich realisierte Lancom ein Gigabit-LAN.

Die jüngsten Erfahrungen stimmen Thorsten Hinken optimistisch: «Herr Lang hat die Lösung gemeinsam mit cablecom und dem Hersteller laufend optimiert. Unsere Telefonie ist heute voll in der IT integriert und einfach skalierbar. Dank VoIP sind wir mobiler geworden. Auch die Qualität stimmt, und die Kinderkrankheiten des neuen Telefonservers sind beseitigt. Falls es ein Problem gibt, sind die Verantwort-

lichen sofort zur Stelle. Wir sind insgesamt sehr zufrieden, ganz besonders mit dem Support von Lancom.»

### Beispiel 2: Executive Office GmbH

Lancom und Aastra/Ascotel spielen auch im zweiten Beispiel eine Schlüsselrolle. Die Ausgangslage war ähnlich: René A. Feldbauer, Inhaber der Ende 2005 gegründeten Firma Executive Office GmbH (siehe Box), wollte ein Kommunikationssystem, das möglichst bedarfsgerecht dimensioniert und einfach verwaltet werden kann. Das Besondere am Fall Executive Office: Die Infrastruktur bildet die Basis des Geschäftsmodells. Die herkömmliche Technik schien Feldbauer dafür nicht geeignet: «ISDN bietet nicht die nötige Flexibilität – der Basisanschluss ist rasch zu klein dimensioniert, der Primäranschluss wiederum zu gross und damit zu teuer. Darum wollte ich auf eine flexible und zukunftssichere VoIP-Plattform umsteigen.» Ende 2005 lud er mehrere namhafte Internet Service Provider zur Offerte ein. «Von allen Anbietern reagierte einzig cablecom positiv auf meine Anfrage – sie musste aber einräumen, dass es keine pfannenfertige Lösung für meinen Fall gab.»

Die Lösung entwickelte cablecom wieder gemeinsam mit Lancom und Aastra. 2006 investierten die drei Lösungspartner viel Entwicklungsarbeit in die VoIP-Plattform, damit der Leistungsumfang den anspruchsvollen Anforderungen des Telefondienstleisters genüge. Seit November



Freut sich über die passende Technik zum Geschäftsmodell: René A. Feldbauer, Inhaber Executive Office GmbH – smart office services.

2006 ist die neue Ascotel-Lösung in Betrieb. Den Internetanschluss (1 Mbit/s), über den auch alle Telefongespräche abgewickelt werden, teilen sich in Feldbauers Business Center acht Büros mit zwölf internen Kunden. 500 Kbit/s sind für fünf Voice-Kanäle reserviert, es können also fünf Gespräche gleichzeitig geführt werden und dabei stehen immer noch 500 Kbit/s für den Datenverkehr zur Verfügung. Je weniger telefoniert wird, desto mehr Bandbreite steht für den Datenverkehr zur Verfügung (Bandbreiten-Pooling). Von cablecom hat Executive Office 100 Nummern erhalten – ein Vorrat, der fürs Erste reicht. René A. Feldbauer schätzt drei Eigenschaften an der neuen Plattform: Sie ist zukunftssicher, frei skalierbar und günstig im Betrieb. Zudem, so schätzt der Unternehmer, seien die Investitionskosten gegenüber einer konventionellen Anlage mit diesen Kapazitäten um 40 Prozent geringer ausgefallen.

### ICT-Umgebung der Zukunft

Obwohl in beiden Fällen ein ISDN-Basisanschluss übergangsweise noch seinen Dienst verrichtet, sind die Firmen SVOX und Executive Office bestens für die Kommunikation der Zukunft gerüstet. In dieser Zukunft werden Gespräche in bester Qualität selbstverständlich über Datenleitungen geführt. Es genügt eine professionelle Internetverbindung mit cablecom. Unternehmen mit mehreren Standorten können die Integration von VoIP auch über das Firmennetz (VPN) realisieren. Die alten Telefonanschlüsse der Swisscom werden damit überflüssig. Und das Beste an der Sache: Die Zukunft hat bereits begonnen.

Text: Guido Biland, alphatext.com

## Firmenporträts

### SVOX AG

Die SVOX AG in Zürich (www.svox.ch) ist ein namhafter Anbieter von Sprachausgabelösungen für die Automobil- und Mobilgeräteindustrie. Kernprodukt ist das SVOX Text-to-Speech-System, eine Software für die elektronische Sprachausgabe. Die innovative SVOX-Sprachsynthese kommt in Navigationssystemen, Multimediasystemen, Freisprecheinrichtungen und Smartphones zum Einsatz. Zu den Kunden gehören führende Autozulieferer und Autohersteller in Europa, den USA, Korea und Japan. Das Unternehmen mit Sitz im Zürcher Mediacampus wächst schnell und beschäftigt rund 50 Mitarbeiter.



### Executive Office GmbH

Executive Office (www.executive-office.ch) bietet «smart office services» an. Bei Abwesenheit des Kunden übernimmt Executive Office das Telefonsekretariat und meldet sich mit dem Namen des Kunden. Mitteilungen werden notiert, alle wichtigen Daten des Anrufers erfasst und diese nach dem Anruf dem Kunden per SMS, E-Mail, Pager oder Fax weitergeleitet. Die Kunden können zwischen den Angeboten Business Easy, Business Comfort und Business One wählen. Das Unternehmen mit Sitz in Baar ZG vermietet auch Büroräume und beschäftigt zwei Mitarbeiter.



## Partnerschaft im Zeichen der Innovation



Die Lancom AG (www.lancom.ch) bietet ihren Kunden «die Möglichkeit, mit ihrer Umwelt auf eine einfache, professionelle Art zu kommunizieren». Als Systemintegratorin und Lösungsspezialistin hat sich die Firma vor allem mit ihrem Know-how über die neuen Aastra-Systeme Ascotel IntelliGate profiliert. Die hybriden VoIP-Kommunikationssysteme sind speziell auf die Bedürfnisse von KMU zugeschnitten (www.aastra.ch).

Der Mann, der dieser innovativen Technik ein Gesicht gibt, ist der Unternehmer und Geschäftsleiter Robert Lang. Er ist eidg. dipl. Elektroinstallateur und Telematiker mit eidg. Fachausweis und kann

eine 25-jährige Erfahrung im Telefoniebereich vorweisen. Lang arbeitet eng mit dem Technik-Team von cablecom zusammen, um seinen Kunden eine perfekt abgestimmte Gesamtlösung anbieten zu können.

