



UNIFIED COMMUNICATIONS

WHITEPAPER

Leitfaden für CIOs

Neue Wege aus den Beschränkungen konventioneller Telefonie

Nach wie vor ist der Kontakt per Telefon die effizienteste und intuitive Kommunikationsmethode. Viele Unternehmensanwendungen verfügen über Sprachfunktionen und die IP-Telefonie bietet zahlreiche Kosten- und Managementvorteile.

Die effiziente und intuitive Kommunikationsmethode

In den meisten Unternehmen ist das Telefon immer noch das dominierende Kommunikationsmittel, wenn es um den Kontakt der Mitarbeiter untereinander geht.

Dafür gibt es viele Gründe, aber vor allem sind der Griff zum Hörer und das Gespräch mit anderen eine natürliche Verhaltensweise, mit der wir alle groß geworden sind.

Im digitalen Zeitalter sind durch die Einführung neuer Technologien in den Unternehmen und durch den Berufsstart einer neuen Generation von Mitarbeitern, für die die IT zur zweiten Natur geworden ist, neue Verhaltensmuster entstanden.

Wer heutzutage in Bergen von E-Mails und SMS-Nachrichten versinkt und gleichzeitig fünf Chat-Sitzungen auf dem Bildschirm offen hat, übersieht nur zu leicht, dass sich auch die Sprachtechnologie enorm weiterentwickelt hat und viele neue Einsatzmöglichkeiten bietet.

Die Sprachkommunikation im Unternehmen ist heute ein integraler Bestandteil einer Kommunikationsplattform, die praktisch alle bisher bekannten Sprach- und Datenanwendungen in eine abgerundete Lösung integriert.

Dabei handelt es sich nicht um Technologie um der Technologie willen. Die Entwicklung dieser integrierten oder konvergenten Kommunikationssysteme ist praktisch ein Abbild modernen Managementverhaltens, denn auch hier werden isolierte Strukturen über Bord geworfen, die einer teamorientierten Innovationskultur im Wege stehen.

Das Äquivalent dieses modernen Managementansatzes im Bereich der Kommunikationsanwendungen ist die Vereinigung der bisher getrennten Sprach- und Datenkomponenten zu einem integrierten Kommunikationssystem, das für das Unternehmen arbeitet statt dagegen.

Viele technische Entwicklungen mussten in den vergangenen 10 bis 15 Jahren zusammenkommen, um diese Veränderung möglich zu machen. Drei dieser Entwicklungen kommt dabei eine Schlüsselrolle zu.

- 1.** Eine globale Umstellung von geschlossenen, proprietären Legacy-Lösungen auf ein offenes IP-basiertes Netzwerkprotokoll.
- 2.** Die universelle Verfügbarkeit zuverlässiger, schneller, flexibler und kostengünstiger Anschlüsse für IP-Netzwerkanwendungen.
- 3.** Die wachsende Bedeutung von Rechenzentren – eine ökologisch vernünftige, sichere Lösung für die Vorhaltung von Kommunikationsressourcen.

Diese drei Entwicklungen haben die wesentlichen Voraussetzungen für die heutige Cloud geschaffen, also die Möglichkeit zur Nutzung hochgradig skalierbarer, flexibler Business-Anwendungen (z. B. Sprachkommunikation) über ausfallsichere, IP-basierte Netze statt über kostspielige Systeme vor Ort.

Heute nutzt jedes fünfte Unternehmen in der EU Cloud-Anwendungen, und eine wesentliche Anwendung hierbei sind Telefonielösungen in Gestalt von Voice Over IP, kurz VoIP.



Probleme mit Altsystemen

Die Vorteile des Einsatzes von VoIP werden deutlich, wenn wir uns die Einschränkungen herkömmlicher Lösungen genauer ansehen..

1. Hohe Vorabinvestitionen oder langfristige Finanzierungen, typischerweise über fünf bis sieben Jahre.
2. Lange Vorlaufzeiten bei Lieferung, Installation und Schulungen für die Benutzer.
3. Kostspieliger Transportaufwand bei jeder Erweiterung, Verlagerung oder Änderungen an der ursprünglichen Konfiguration.
4. Teure laufende Wartungsverträge über fünf bis sieben Jahre auf der Grundlage der Größe des installierten Systems statt auf der Basis des tatsächlichen Bedarfs.
5. Kostenpflichtige Software-Updates für die gesamte Lebensdauer des Telefonesystems.
6. Proprietäre Telefonanlagen sind Silos – eine Anbindung an andere Teile einer Kommunikationsinfrastruktur ist entweder kostspielig oder nicht möglich.

Vorteile von VoIP

Der Grund für die rapide Ausbreitung von VoIP sind die erheblichen Vorteile dieses Systems gegenüber konventionellen Telefonanlagen.

VoIP bietet mehr Verbindungsmöglichkeiten, höhere Skalierbarkeit und bessere Kommunikation mit Mitarbeitern und Kunden.

Die wichtigsten Vorteile sind :

Skalierbarkeit: VoIP VoIP-Telefonsysteme zeichnen sich durch eine hervorragende Skalierbarkeit aus. Da VoIP-Systeme Verbindungen über das Internet-Protokoll (IP) aufbauen und per Ethernet-Kabel an das Netzwerk angebunden werden können, müssen keine neuen Telefonleitungen verlegt werden. Auch Access Points entfallen. Und weil das System in einem Rechenzentrum steht, wodurch kostspielige Anlagen im Unternehmen überflüssig werden, gibt es praktisch keine Obergrenze für die Anzahl der Benutzer.

Arbeiten, wo Sie wollen: Die Arbeitsweise der Menschen ist einem

WAS IST WebRTC?

WebRTC (Web Based Real Time Communications) ist eine Browser-basierte Technologie zur Erstellung sicherer netzwerkgestützter Peer-to-Peer-Anwendungen, die beispielsweise auf Audiogespräche, Videogespräche, Dokumente und Nachrichten zugreifen können.

WebRTC ist eine der Grundlagentechnologien, auf die Entwickler schon lange gewartet haben.



Eine Win-Win Situation



Benutzer verfügen dank der Integration mit CRM-Systemen wie Salesforce.com über die Möglichkeit, sich die Kontaktinformationen von Ansprechpartnern direkt auf einem Computerbildschirm anzeigen zu lassen.



konstanten Wandel unterworfen und die Prozesse in den Unternehmen müssen entsprechend angepasst werden. VoIP-Telefonielösungen eignen sich optimal für dieses Szenario, weil sie den Unternehmen die erforderliche Flexibilität für den ortsunabhängigen Einsatz ihrer Mitarbeiter liefern, und zwar ohne Kompromisse bei den Leistungsmerkmalen.

Die Mitarbeiter sind nicht mehr an einen bestimmten Schreibtisch gebunden und können problemlos auch von Zuhause aus für das Unternehmen tätig sein. Hauptsache, eine Internetverbindung ist vorhanden. Eine echte Win-Win-Situation – mehr Produktivität, bessere Work-Life-Balance.

Sicherheit und Zuverlässigkeit: Die meisten VoIP-Anbieter setzen vollständig redundante, gespiegelte Systeme ein, die in mehreren Rechenzentren stehen, sodass Sicherheit und Zuverlässigkeit gewährleistet sind.

Kostenkontrolle: VoIP-Systeme können problemlos pro Benutzer pro Monat gemietet werden. Kosten entstehen also nur für die tatsächlich aktiven Benutzer und die von diesen genutzten Services. Die Vorteile liegen auf der Hand.

Kosten entstehen nur für den effektiven Bedarf und nicht für eine starre Konfiguration. Vor allem bei saisonabhängigen Unternehmen, bei der Verlagerung von Personal an andere Standorte oder absehbarem Unternehmenswachstum macht sich die höhere Flexibilität von VoIP bezahlt.

VoIP in Aktion...

Zu diesen Vorteilen kommen Benutzerfreundlichkeit und Vorteil für Geschäftsprozesse, vor allem beim Einsatz von VoIP in Verbindung mit UCaaS (Unified Communications as a Service).

Hier bildet die Telefonie einen zentralen Bestandteil einer kompletten Serie von Geschäftsanwendungen zur Optimierung der Kommunikation mit Kollegen, Lieferanten und Kunden.

Beispielsweise verfügen die Benutzer dank der Integration mit CRM-Systemen wie Salesforce.com über die Möglichkeit, sich die Kontaktinformationen von Ansprechpartnern direkt auf einem Computerbildschirm anzeigen zu lassen. Die Auswahl einer Telefonnummer in den Kontaktinformationen bietet folgende Möglichkeiten: Anruf bei der betreffenden Person, Anzeige der vorhandenen

CIOs sind in erster Linie Führungskräfte

Anruferdaten, Wiedergabe einer Anrufaufzeichnung oder Abruf der kompletten Kontakthistorie mit der betreffenden Person. Und schon steigt die Produktivität wie von selbst.

Gleichzeitig bieten sich neue Möglichkeiten für die Kommunikation mit Mitarbeitern, Kunden und Lieferanten und es ist wesentlich leichter, einen Spezialisten zu finden, der bei der Beantwortung einer Kundenfrage behilflich sein kann.

Self Service

VoIP-Managementsysteme helfen beim Einsatz in der Praxis und sorgen für mehr Produktivität und Wettbewerbsfähigkeit im Unternehmen.

Der entscheidende Faktor ist dabei, dass die Benutzer ihre Kommunikationsressourcen selbst verwalten können, ohne auf die Hersteller zurückgreifen zu müssen.

Meistens erfolgt die Systemsteuerung über ein Portal, also eine Browserbasierte Anwendung, die die Konfiguration der Anwendungen sowie die Bereitstellung weiterer Dienste bzw. Löschung nicht mehr benötigter Leistungsmerkmale ermöglicht.

Der Zugriff auf das Portal erfolgt abgesichert und mehrstufig. Ein IT-Team kann beispielsweise Zugriff auf das komplette System im gesamten Unternehmen haben, während einzelne Mitarbeiter nur auf die ihnen zugewiesenen Anwendungen zugreifen können. Sie haben die Wahl. Außerdem können die Benutzer ihre Accounts online und in Echtzeit einsehen. Es gibt also keine unliebsamen Kostenüberraschungen.

Die Systeme ermöglichen überdies die Kontrolle aller ankommenden und abgehenden Anrufe und zwar

einschließlich Gesprächsursprung, Gesprächspartner und Gesprächsdauer. Mit diesen Informationen können Unternehmen ihre Kosten steuern, Schulungsbedarf ermitteln und die Servicequalität optimieren.

CIOs sind in erster Linie Führungskräfte und keine IT-Spezialisten. Die Schaffung von Transparenz bei den geschäftlichen Abläufen in Bezug auf Gesamtstrategie und Unternehmensumgebung ist ein wesentlicher Leistungsindikator. Hier können VoIP und UCaaS eine entscheidende Rolle spielen.

Technologiethemen haben in der Vorstandsetage nichts verloren. Wenn der CIO nur Technik-Jargon von sich gibt, verstärkt er damit das Klischee des weltfremden ITlers. Vermeiden Sie Fachchinesisch und sprechen Sie lieber von den geschäftlichen Auswirkungen auf das Unternehmen.

WAS SIND SIP Trunks?

SIP-Trunking ist ein VoIP-Protokoll und ein Streaming-Media-Service auf der Basis des SIP (Session Initiation Protocol). SIP-Trunks ermöglichen die Verteilung mehrerer gleichzeitiger VoIP-Verbindungen über einen Netzbetreiber und die anschließende Auslieferung als Sprachpakete.

SIP-Trunks verdrängen ISDN zunehmend bei der Sprachübertragung, da diese Technologie günstiger und flexibler ist und zusätzliche Leistungsmerkmale bietet:

- 1. Flexible Rufnummern:** Mit SIP-Trunking ist es möglich, ohne kostspielige Anrufweiterleitung geographische Rufnummern an andere Standorte mitzunehmen. Auch die Erstellung neuer Drucksachen entfällt somit.
- 2. Betriebskontinuität:** Muss Ihr Unternehmen beispielsweise aufgrund eines Notfalls seinen Standort zeitweilig verlegen, bleibt es mit SIP-Trunking trotzdem unter den bekannten Rufnummern erreichbar.

Über Colt

Colt bietet Netzwerk-, Sprach- und Rechenzentrumsservices für tausende Unternehmen weltweit an, die es den Kunden erlauben, sich auf ihr Kerngeschäft statt auf die Infrastruktur zu konzentrieren. Zu den Kunden gehören 18 der 25 führenden Banken und Finanzdienstleistungsunternehmen sowie je 19 der 25 führenden Unternehmen in der Medien- und der Telekommunikationsbranche. (Forbes 2000-Liste 2014). Darüber hinaus arbeitet Colt mit mehr als 50 Börsenstandorten und 13 nationalen Zentralbanken in Europa zusammen.

Colt operiert in Europa, Asien und Nordamerika mit Verbindungen in über 200 Städten weltweit. Colt hat kürzlich die Übernahme von KVH abgeschlossen, einem Anbieter integrierter Rechenzentrums- und Kommunikationsservices mit Sitz in Tokio und Niederlassungen in Hongkong, Seoul und Singapur. KVH operiert heute unter der Marke Colt.

www.colt.net

Colt Cloud UC

www.colt.net/de/CloudUC | [@colt_DE](https://twitter.com/colt_DE) | info@colt.net