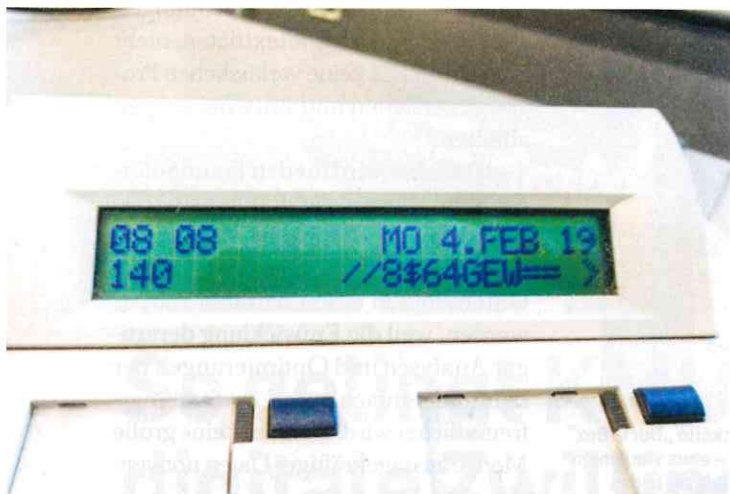


# Wenn das Festnetz streikt!

Was tun, wenn die alte Festnetztelefonanlage, die bei zahlreichen Klein- und Mittelbetrieben noch im Einsatz ist, endgültig den Geist aufgibt? Die Effizienz und digitale Schlagkraft erhöhen! GEWINN zeigt moderne Lösungen.



Nach 26 Jahren schmorte die Platine der Zentraleinheit der Telefonanlage durch, was sich auf den Nebenstellen mit folgender Fehlermeldung kundtat (Foto li.). Innerhalb kürzester Zeit wurde auf eine neue Telefonanlage (re.) aufgerüstet und damit die digitale Schlagkraft gestärkt

VON ERICH BRENNER  
UND HERWIG WÖHS

Tagtäglich tut das Festnetz gute Dienste, unbemerkt und meist unbedankt. Trotz mobilem Hype ist es ein stabilisierender Faktor in der von Software-Fehlern geprägten IT-Welt. Sogar bei Stromausfall funktioniert es noch viele Stunden. Umso schmerzhafter ist dann ein Ausfall der Telefonanlage, wenn sie sich meist nach Jahrzehnten Betrieb verabschiedet und ein Ersatz her muss.

## Telefonie ist IT

Das Telefon des Unternehmens Gruber\* ist defekt! Es herrscht regsame Hektik im Betrieb, weil der herbeigeeilte haus-eigene IT-Guru feststellt, dass nach – „das gibt's doch nicht, so alt ist die schon!“ – sage und schreibe 26 Jahren die Zentraleinheit der Telefonanlage mit 100 Nebenstellen – leicht verschmort riechend – das Zeitliche gesegnet hat. Schnell am Faxgerät, das an einer an-

deren Nummer hängt, ein Notfalltelefon angeschlossen und zumindest mit einer Leitung kann nach draußen telefoniert werden. Und ebenso schnell soll eine neue Telefonanlage beschafft werden, darum soll sich doch bitte der IT-Spezialist kümmern.

Richtig so, denn die Vernetzung zwischen IT und Telefonie ist so hoch wie nie zuvor. Bei modernen IP-Telefonen basiert das Telefonat nur noch auf einer Daten- und nicht mehr auf Sprachübermittlung, was mit sich bringt, dass man die Anlage in die Firewall integrieren muss. Wobei die Preise für neue Apparate eine große Bandbreite aufweisen. So kostet etwa das Gigaset N510 IP Pro für vier Anschlüsse und sechs Endgeräte ab 79 Euro, Auerswald COMpact 5000R für maximal 32 Anschlüsse und vier Leitungen gibt es um 499 Euro etc. Es gibt aber auch, je nach Leistungsumfang, Modelle/Lösungen um 4.000 Euro (exkl. USt) und mehr. Mietvarianten ab rund 50 Euro pro Monat (inklusive Servicevertrag) sind ebenfalls möglich.

Übrigens: IP-Telefone im Klein- und Heimbüro können auch an compatible Router wie die FRITZ!Box oder Speedport direkt angeschlossen werden, ein passendes Komforttelefon gibt's dann ab rund 30 Euro.

## ISDN ist passé

Gerade im KMU-Bereich sind noch viele Telefonanlagen im Einsatz, die auf der Technologie ISDN aufbauen. Pro Anschluss zwei Leitungen (und beim Multi-ISDN der Firma Gruber natürlich ein Vielfaches davon) war seinerzeit State-of-the-art. Während in Deutschland ein Ende von ISDN nach rund 26 Jahren mit Jahreswechsel 2019/2020 angekündigt ist, wollen sich die Schweizer derzeit nicht auf einen fixen Termin festlegen, sind aber fleißig am Umstellen. Ebenfalls kein fixes Abschaltdatum ist derzeit für Österreich bekannt, wer aber in Ruhe über den Wechsel und seine neuen Telefonfunktionen nachdenken will, sollte sich in der nächsten Zeit nach Angeboten umsehen. „ISDN stirbt, nicht heute, aber sicher morgen“, meint

\*) Name von der Redaktion geändert





**Martin Schoppelt (Telefon.co.at):** „ISDN stirbt, nicht heute, aber sicher morgen.“



**Elisabeth Rettl (Drei):** „Selbständige haben andere Anforderungen als Handwerksbetriebe.“



**Maria Zesch (T-Mobile):** „KMU legen Wert auf eine Festnetznummer als seriöses Aushängeschild.“



**Gernot Hofstetter (NFON):** „Saisonal benötigte Nebenstellen kurzfristig hinzubuchen.“

dazu Martin Schoppelt von Telefon.co.at, „ein geplanter Umstieg auf VOIP (Voice over IP, Anm. d. Red.) ist sicher die gemütlichere, weil planbare Variante, als darauf zu warten, dass ein wichtiger Teil defekt wird, oder der zwangsweise Umstieg, weil es keine Anschlüsse mehr gibt.“

### Alternativen

War es lange Zeit en vogue, überhaupt auf das Festnetz zu verzichten, ist heute eine Renaissance des Festnetzanschlusses zu bemerken. Rund 6,3 Millionen Festnetzanschlüsse betreibt die A1 Group im gesamten Konzern, vor allem bei Privatanschlüssen sinkt aber die Anzahl der Anschlüsse weiter. Aussterben, wie zu Hochzeiten der Mobiltelefonie vorhergesagt, wird das Festnetz aber derzeit nicht.

Für die Leiterin des Geschäftskundenbereichs bei Drei, Elisabeth Rettl, sind die Anforderungen an eine Telefonanlage bei KMUs sehr unterschiedlich: „Selbständige Einzelunternehmer, die viel unterwegs sind, wie z.B. Makler, haben andere Wünsche und Anforderungen als Handwerksbetriebe mit einer Werkstatt oder IT-affine Kleinunternehmen wie Start-ups.“ Dementsprechend gibt es auch unterschiedliche Lösungen, die aus einer Hand angeboten werden.

### Lösung 1: Mobiles Festnetz

Für mobile Arbeiter, die viel unterwegs sind, eignet sich der mobile Festnetzerersatz (ab zwölf Euro pro Monat plus Verbindungskosten). Wer auf Seriosität Wert legt und dies mit einer Festnetznummer dokumentieren will, kann das

mit einer mobilen Nebenstellenanlage machen. Anrufe werden inklusive Anzeige der Durchwahlklappe aufs Handy weitergeleitet. Features wie zum Beispiel die Rufumleitung entsprechend der Öffnungszeiten, unterschiedliche Ansagen oder Gruppenrufe bis zur Einrichtung eines Vermittlungsarbeitsplatzes können vom Kunden selbst meist einfach verwaltet werden. Für Maria Zesch, CCO Business & Digitalization T-Mobile Austria, ist jedenfalls klar: „Unsere Erfahrung zeigt: KMU legen Wert auf eine Festnetznummer als seriöses Aushängeschild. Daher haben wir IP-Telefonie inklusive Festnetznummer mit und ohne Telefonanlage im Angebot.“

### Lösung 2: Die klassische Telefonanlage im Serverschrank

Wer aber aufgrund von Sicherheitsvorschriften etwa im Gesundheitsbereich oder aufgrund alter Kabelinstallationen etwa in einem Hotel (alte zweiadrig Kabel statt einer Ethernet-Netzwerkverkabelung) nicht auf eine Cloudlösung umsteigen kann oder will, kann seine eigene Anlage modernisieren und jetzt auch das Smartphone integrieren.

### Lösung 3: Das Telefon aus der Cloud

Ebenfalls keine physische Telefonanlage vor Ort benötigen Unternehmen wie Anwälte, Ärzte, Hotels etc., die auf die klassische Festnetztelefonie nicht verzichten wollen. So eine Telefonanlage ist bei einem Provider „gehostet“, der sich um den Betrieb kümmert. Von der unterbrechungsfreien Stromversorgung (USV), der Klimatisierung der Anlage bis hin zu Sicherheitsfeatures,

all diese Sorgen liegen beim Host und nicht mehr bei ihnen. Um Kosten zu sparen, kann bei VOIP-Lösungen der Desktoprechner im Sekretariat direkt an den neuen Telefonapparat angestöpselt werden, der wiederum benötigt nur noch eine Dose der LAN-Verkabelung. Telefoniert werden kann dann bei telefonintensiven Arbeitsplätzen via Computer. „Bei einer NFON-Telefonanlage aus der Cloud können saisonal benötigte Nebenstellen kurzfristig hinzugebucht werden. Der Kunde zahlt somit nur, was er wirklich benötigt“, bestätigt Gernot Hofstetter, Managing Director von NFON Austria, die hohe Flexibilität, die ein Anbieter von Cloud-Telefonie haben muss. Als Kalkulationsbeispiel kosten z. B. bei Cloudya von NFON 15 Nebenstellen 132 Euro pro Monat (ohne USt), inklusive Business-Premium-Tarif, (Festnetz-)Rufnummern und der App Suite.

### Selfservice auch beim Telefon

Wer bei Cloud-Telefonie eine neue Zweigstelle oder einen neuen Arbeitsplatz in Betrieb nehmen will, bekommt einfach ein vom Anbieter vorkonfiguriertes Endgerät per Paketdienst zugeschickt. Dieses neue Telefon am Netzwerk angestöpselt – und es funktioniert. Bei europaweit agierenden Anbietern sogar im Ausland und „netzintern“ meist kostenfrei.

### SIP-Client, das Smartphone am Festnetz

Der „Handy-Nacken“ hat das Zeug, zur nächsten Volkskrankheit zu werden. Deshalb empfehlen Ergonomie-Experten, am Arbeitsplatz Kopfhörer zum Te-





**Markus Schreiber (A1):** „Rund-um-Paket aus Mobilfunk, Festnetz, Internet und Cloud-Services.“



**Hans-Peter Plursch (Unify):** „Erwartet wird hohes Maß an Mobilität und Kollaborationsmöglichkeiten.“



**Christoph Grassmugg (NTS):** „Vom virtuellen Besprechungsraum bis zum digitalen Whiteboard.“

☛ lefonieren zu verwenden. Noch dazu hat man beide Hände frei, um z. B. am Bildschirm mitzuschreiben. Trotzdem wird es für Mobile-Arbeiter, am Abend oder unterwegs im Auto, sinnvoll sein, das (eigene) Smartphone in die Telefonanlage einzubinden. Mittels SIP-Client geht das einfach und das „geliebte“ Smartphone ist Teil der neuen Telefonie.

Steuerlich und datentechnisch aber herausfordernd: Ist das jetzt betriebliche oder private Nutzung und der privaten oder betrieblichen Sphäre zuzurechnen? Für Markus Schreiber, Leiter A1 Enterprise Marketing, ist jedenfalls ein umfassendes Angebot die Lösung für KMU: „Mit A1 Business Network profitieren bereits sehr kleine Betriebe von einem konvergenten Rund-um-Paket aus Mobilfunk, Festnetz, Internet und Cloud-Services. Für die wichtigsten Telefoniefunktionen wie Durchwählen oder Anrufübernahme ist dann keine teure Telefonanlage notwendig, Wartungs- und Servicekosten entfallen.“

### Das Telefon als Werkzeug für agiles Arbeiten

Der Sales Director von Unify, Hans-Peter Plursch, beschreibt die Anforderungen der Kunden an die neue Telefonie: „Erwartet wird heute ein hohes Maß an Mobilität und Kollaborationsmöglichkeiten, über physische Grenzen hinweg – eine komplette Collaboration-Suite auf Smartphone, Tablet, Laptop bis hin zur Smartwatch. Über die Cloud werden Inhalte über alle Endgeräte hinweg synchronisiert.“ Investitionsschutz bieten Lösungen, die

das Beste aus der alten und neuen Welt verbinden. Bei Unify ist das die Open-Scape-Business-Anlage mit der Circuit-Cloud-Lösung für Telefonie, Präsenz- und Konferenzfunktionen, Contact Center, Messaging und Mobilität.

Gerade moderne KMU wie Start-up-Unternehmen brauchen dafür eine gemeinsame skalierbare Lösung, ohne sich mit unterschiedlichen Anbietern auseinandersetzen zu müssen. Weitergehende Lösungen für das moderne virtuelle Büro, das auf den digitalen Kommunikationsmöglichkeiten aufsetzt, bietet z. B. NTS: „Vom virtuellen Besprechungsraum bis zum digitalen Whiteboard – die Arbeit ist dort, wo ich will!“, lautet das Arbeitscredo von NTS-Technology-Manager, Christoph Grassmugg.

### Sonderfunktionen inkludiert

Der Umstieg auf eine moderne Telefonanlage sollte auch Anlass sein, diverse Prozesse und Abläufe im Unternehmen zu hinterfragen. Sind die Ansagetexte und die Warteschleifen aktuell und richtig? Wann landet der Anrufer auf einer Voicebox? Wie ist das Fax angebunden und welche Türe möchte ich via Türstation öffnen? Wie möchte ich meine Anrufe leiten, wenn ich gerade in einem Kundengespräch oder nicht erreichbar bin? Brauche ich eine Sprachaufzeichnung freiwillig oder verpflichtend, wenn mein Unternehmen der „Markets in Financial Instruments Directive (MiFid) 2“ unterliegt? Oder wie kann ich nachts/am Wochenende sicherstellen, dass niemand teure Ferngespräche führt? Oftmals füllen die Be-

## Varianten

### ● Konventionelle Anlage im Haus:

**VORTEILE:** hohe Produktsicherheit durch jahrelange Marktpräsenz der Anbieter, eigene Hoheit über Daten, Besitz der Hardware, einfacher Anschluss von Fax, Türöffner oder Torstation, bisherige Verkabelung kann weiterverwendet werden.

**NACHTEILE:** wenig flexibel, Aufrüstung meist teurer.

### ● Cloud-Lösung:

**VORTEILE:** zeitlich flexibel, ideal für Saisonbetriebe (Winter- oder Sommerhotel), einfache Bedienung durch Web-Oberflächen.

**NACHTEILE:** mit monatlichen Kosten von ca. fünf bis zehn Euro pro Nebenstelle teurer als Inhouse-Lösung; Anbieterrisiko, falls dieser vom Markt verschwindet; Datensicherheit (wo sind meine Daten?); qualifizierte IT-Betreuung (Netzwerk) erforderlich.

### ● Mobile Nebenstellenanlage:

**VORTEILE:** am Smartphone via Festnetz erreichbar, gut geeignet für EPU's oder Kleinstunternehmer.

**NACHTEILE:** relativ teuer, nur Smartphones als Endgeräte, schwierige Trennung Beruf/Privat.

schreibungen der Sonderfunktionen mehrere Seiten im Handbuch, die meist niemand liest und die deshalb auch kaum genutzt werden – hier hilft die Beschränkung aufs Wesentliche.

Die Firma Gruber hat sich übrigens für eine Unify-Lösung der neuesten Generation entschieden, weil diese zum einen das Nachfolgemodell war und nach oben und unten skalierbar ist. Die Basisinstallation war in eineinhalb Tagen fertig, das Ausrollen der über 50 Clients dauerte rund sechs Manntage. Der Preis für die Zentraleinheit, die Basislizenz dazu und 50 Teilnehmer, Voicemail, Mobil- und Desktoplizenzen lag nach typischen KMU-Feilschen bei rund 7.500 Euro (exklusive der rund 1.700 Euro für 50 Apparate sowie rund 2.000 Euro für die Montage, Installation und Inbetriebnahme).