

Telefonie aus der Cloud

Eine Telefonanlage muss heute nicht mehr zwingend vor Ort stehen. Die Alternative heisst Virtual PBX und wird von immer mehr Schweizer IT-Dienstleistern angeboten.

Von Michel Vogel (Text) und Gryps.ch (Tabelle)

Das Ende der analogen Telefonie und von ISDN rückt näher, entsprechend drängen sich derzeit zahlreiche alternative Technologien und Lösungen in den Vordergrund. Dazu gehört die sogenannte Virtual PBX oder kurz vPBX, mit der die komplette Telefonie-Hardware an einen Provider ausgelagert und dann in dessen Datacenter betrieben wird.

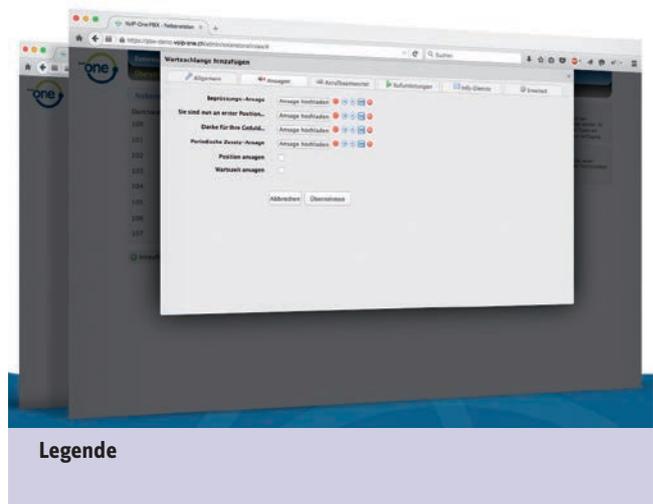
Die Telefonanlage aus der Cloud, wie sie einige Anbieter auch nennen, hat den grossen Vorteil, dass einmalige Investitionskosten für die Telefonanlagen-Hardware wegfallen. «Zudem vereinfacht eine Virtual-PBX-Infrastruktur die laufende Wartung enorm», verspricht Daniel Kapovic, Geschäftsleitungsmitglied des Schweizer VoIP-Spezialisten VoIP-One. «Nehmen wir als Beispiel einen Netzteilerausfall bei einer konventionellen Hardware-Anlage. Dies führt zu einem längeren Telefonausfall und wirtschaftlichen Einbussen beim Kunden, Anfahrtskosten für Techniker, Techniker-Stunden für den Hardware-Austausch, Ersatzteilkosten, etc. Bei einer Virtual PBX sind Techniker bei Problemfällen innerhalb von Sekunden auf dem System und können reagieren.»

Auch der Schweizer Provider Netstream, der erst im März eine eigene Cloud PBX lanciert hat, sieht im Vergleich zu bisherigen Lösungen ein hohes Kosteneinsparungspotenzial. Zudem bietet die neue Technologie für CEO Alexis Caceda auch eine grössere Flexibilität. «Dazu gehört beispielsweise eine hohe Skalierbarkeit, die gerade für kleine und mittelgrosse Unternehmen interessant ist. Denn sie sind aufgrund schwankender Wachstumsphasen auf eine flexible IT angewiesen und profitieren von den zahlreichen Selbstverwaltungsmöglichkeiten einer solchen IP-Telefonlösung. Über ein Online-Control-Panel können die Konfigurationen der Telefonanlage rund um die Uhr selbstständig eingesehen und verändert werden.»

Netstream ist darum der Auffassung, dass sich die virtuelle PBX heute für alle Unternehmen anbietet. «Das einzige Argument für eine Hardware-Anlage, das heute noch gelten mag, ist, wenn die Firmenphilosophie des Kunden keine Cloud-Strategie zulässt und die Systeme in jedem Fall in-house betrieben werden müssen», meint derweil Daniel Kapovic von VoIP-One.

Anbieter von klein bis ganz gross

Bevor sich ein Unternehmen jetzt aber Hals über Kopf in ein vPBX-Abenteuer stürzt, sollte es sich erst genau überlegen, welche Telefoniefunktionen heute und in Zukunft benötigt wer-



den – und dann die verschiedenen Provider und ihre Angebote vergleichen. Einen ersten Überblick verschaffen kann man sich mit der Marktübersicht auf den folgenden Seiten, die vom Offertenportal Gryps für «Swiss IT Magazine» erstellt wurde.

Wichtig: In dieser Übersicht sind nicht alle Anbieter einer Virtual PBX aufgeführt, sondern nur Anbieter aus der Schweiz, die die Virtual PBX zusätzlich auch noch selber betreiben. Reine Vertriebsfirmen wurden nicht berücksichtigt. Zudem haben einige Provider, auch grössere, trotz mehrfachem Kontakt nicht teilgenommen.

Ein Blick auf die Marktübersicht zeigt sofort, dass die Grösse der Schweizer vPBX-Anbieter sehr stark variiert und von grossen und bekannten Namen wie Sunrise, Swisscom oder UPC Cablecom bis hin zu kleinen, spezialisierten Unternehmen, die ebenfalls gut im Markt mitmischen, reicht. Was aber allen Providern gemein ist: Ihre Rechenzentren befinden sich in der Schweiz und damit auch die Telefonie-Server ihrer potentiellen Kunden. Weniger erfreulich ist derweil, dass der Internet-Provider nicht überall frei wählbar ist.

Telefonie und Internet aus einer Hand

Swisscom geht sogar noch einen Schritt weiter und kombiniert mit seinem Ende März lancierten neuen KMU-Angebot Smart Business Connect Internet und IP-Telefonie in einer Lösung. Versprochen wird eine genau passende Lösung zu monatlich planbaren Kosten. Smart Business Connect gibt es in zwei Varianten, mit einer virtuellen Telefonanlage und Internet (aufge-

führt in der folgenden Marktübersicht) oder aber einer Telefonanlage vor Ort mit steuerbaren Spezialanwendungen inklusive Internet.

«Indem die einzelnen Komponenten individuell wählbar sind, können wir anspruchsvolle Kommunikationsbedürfnisse von KMU-Kunden adressieren und sie mit zukunftsorientierten Lösungen für die Herausforderungen einer digitalen Welt ausrüsten», meint Thomas Bachofner, Leiter Produktmanagement Kleine und Mittlere Unternehmen von Swisscom.

Skalierbare Angebote

Soweit zum neuen Swisscom-Angebot, das Internet und Telefonie kombiniert. Was wird sonst an Funktionen geboten? Die von Gryps nachgefragten, gängigsten Grundfunktionen wie Rufnummernanzeige, mehrstufige Rufumleitung, Kurzwahlen, Konferenzschaltung, Haltefunktion, Voice-Box mit E-Mail-Zustellung von Sprachnachrichten, Fax, Music on Hold oder Tag- und Nachtschaltung, detaillierte Gesprächs- und Kostenüber-

sicht sowie die Vernetzung mehrerer Standorte (Liste nicht abschliessend) stehen eigentlich durchs Band bei allen Unternehmen zur Verfügung.

Auch Fixed Mobile Convergence, also die Konvergenz von Mobil- und Festnetz, wird heute fast überall geboten, ebenso eine Schnittstelle zu einem CRM- oder ERP-System. Verbreitet sind hier die Programmierungsschnittstellen TAPI und der CTI-Client.

Die funktionellen Unterschiede liegen also im Detail. Für Unternehmen unter Umständen noch von zentraler Bedeutung sind derweil die minimale und maximale Teilnehmeranzahl. Die meisten Anbieter und Angebote schreiben keine maximale Anzahl an Teilnehmern vor. Sie sind meistens voll skalierbar ab einem User. Vereinzelt ist Teilnehmeranzahl aber auch beschränkt, jedoch liegt der Grenzwert dann sehr hoch, also bei 250 oder mehr Nutzern. Bei einigen Anbietern ist die Teilnehmerzahl zwar rein technisch nicht beschränkt, jedoch verkaufstechnisch limitiert.

21 SCHWEIZER VIRTUAL-PBX-ANBIETER

| ANBIETER | AARBOARD | ACDALIS INFORMATIK | BACKBONE SOLUTIONS | BIG IT SYSTEMS |
|---|---|---|--|---|
| Anzahl Mitarbeiter in der Schweiz | 5 | 12 | 23 | 13 |
| Produktname | CloudPBX | Hosted PBX | sipcall | BIGVoIP |
| Selber Betreiber und Provider der virtuellen PBX? | ■ | ■ | ■ | ■ |
| Rechenzentrumstandort für virtuelle PBX | Schweiz, Europa | Schweiz | Schweiz | Schweiz |
| Maximale Anzahl Teilnehmer | Nicht begrenzt | Nicht begrenzt | Nicht begrenzt | Nicht begrenzt |
| Mindestanzahl Teilnehmer | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Grundfunktionen ¹⁾ | | | | |
| Rufnummernanzeige | ■ | ■ | ■ | ■ |
| Mehrstufige Rufumleitung | ■ | ■ | ■ | ■ |
| Kurzwahlen | ■ | ■ | ■ | ■ |
| Konferenzschaltung | ■ | ■ | ■ | ■ |
| Haltefunktion | ■ | ■ | ■ | ■ |
| Voice-Box mit E-Mail-Zustellung von Sprachnachrichten | ■ | ■ | ■ | ■ |
| Fax | ■ | ■ | ■ | ■ |
| Music on Hold | ■ | ■ | ■ | ■ |
| Tag- und Nachtschaltung | ■ | ■ | ■ | ■ |
| Detaillierte Gesprächs- und Kostenübersicht | ■ | ■ | ■ | ■ |
| Vernetzung mehrerer Standorte | ■ | ■ | ■ | ■ |
| FMC-Funktion ²⁾ | ■ | ■ | □ | ■ |
| Schnittstelle zu CRM und/oder ERP | ■ | ■ | □ | ■ |
| Dienstleistungen | Installation und Konfiguration der VoIP (PBX)-Anlage, Wartung und Hotline, 7x24 Support, Schulungen | Installation und Konfiguration der VoIP (PBX)-Anlage, Wartung und Hotline, 7x24 Support, Schulungen | Wartung und Hotline, Schulungen | Installation und Konfiguration der VoIP (PBX)-Anlage, Wartung und Hotline, 7x24 Support, Schulungen |
| Verrechnung der Anrufe | Freie Wahl des SIP-Providers | Pauschalangebot national und international | Pauschalangebot national und international | Kombination von Pauschalen und Aufwand, Pauschalangebot national, Abrechnung nach Aufwand |
| Mindestvertragslaufzeit | 6 Monate | 12 Monate | □ | 6 Monate |
| Provider frei wählbar? | ■ | ■ | □ | ■ |
| Angebot IP-Telefongeräte (Hersteller) | Gigaset, Innovaphone | Snom, Yealink | Cisco, Gigaset, Yealink | Gigaset, Snom, Yealink |
| Weitere Informationen | www.oncloud7.ch | www.acdalis.ch | www.sipcall.ch | www.bigvoip.ch |

■ = ja, □ = nein; k.A = keine Angaben; 1) Die gängigsten Funktionen, Liste nicht abschliessend; 2) Fixed Mobile Convergence / One-Numbering; 3) > 500 auf Anfrage, dediziert

dass die Kommunikationsinfrastruktur vollständig ersetzt werden muss. Mit den entsprechenden Ergänzungen kann das Bestehende oft auch weiterhin genutzt und getätigte Investitionen somit geschützt werden», weiss Netstream-CEO Alexis Caceda. Zudem will sein Unternehmen in Kürze eine Lösung präsentieren, mit welcher Kunden auch zukünftig ihre ISDN-Leitungen nutzen können. Mehr will Caceda an dieser Stelle noch nicht verraten.

Grundsätzlich empfiehlt Netstream Kunden aber, sich mit dem Thema zeitnah und nicht erst Ende 2017 zu beschäftigen. «Denn mit einer Umstellung auf IP-Telefonie ergeben sich für

Kunden neben zusätzlichen Funktionen und Flexibilität weitere Vorteile. Wichtig zu wissen ist zudem, dass die bevorstehende Abschaltung nicht nur Auswirkungen auf die Telefonanlage hat. Auch Speziallösungen wie beispielsweise Alarmanlagen, Fax und Lifttelefone müssen umgestellt werden.»

Unternehmen sollten jetzt mit der Planung beginnen, meint auch Daniel Kapovic von VoIP-One. «Die grösste Schwierigkeit wird nicht die grundsätzliche Machbarkeit sein, sondern dass die straffe Zeitvorgabe durch die Swisscom enorme Ressourcen an Technikern mit spezifischem VoIP-Know-how binden wird. Wir haben bereits jetzt davon gehört, dass es bei einigen Markt-

21 SCHWEIZER VIRTUAL-PBX-ANBIETER

| ANBIETER | MKF INFORMATIK | NETSTREAM | QUICKLINE BUSINESS | SOLNET | SUNRISE |
|---|---|---|---|---|---|
| Anzahl Mitarbeiter in der Schweiz | 18 | 80 | 160 | 17 | 1762 |
| Produktname | MKFVoIP | Netstream Cloud PBX | Office Duo | SolNet virtual PBX | Business cloud PBX |
| Selber Betreiber und Provider der virtuellen PBX? | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ (mit Partner NFON) |
| Rechenzentrumstandort für virtuelle PBX | Schweiz | Schweiz | Schweiz | Schweiz | Schweiz |
| Maximale Anzahl Teilnehmer | Nicht begrenzt | Nicht begrenzt | 45 | Nicht begrenzt | Nicht begrenzt |
| Mindestanzahl Teilnehmer | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| Grundfunktionen ¹⁾ | | | | | |
| Rufnummeranzeige | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| Mehrstufige Rufumleitung | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| Kurzwahlen | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| Konferenzschaltung | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| Haltefunktion | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| Voice-Box mit E-Mail-Zustellung von Sprachnachrichten | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| Fax | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| Music on Hold | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| Tag- und Nachtschaltung | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| Detaillierte Gesprächs- und Kostenübersicht | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| Vernetzung mehrerer Standorte | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| FMC-Funktion ²⁾ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| Schnittstelle zu CRM und/oder ERP | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| Dienstleistungen | Installation und Konfiguration der VoIP (PBX)-Anlage, Wartung und Hotline, Schulungen | Installation und Konfiguration der VoIP (PBX)-Anlage, Wartung und Hotline | Installation und Konfiguration der VoIP (PBX)-Anlage, Wartung und Hotline, 7x24 Support, Schulungen | Installation und Konfiguration der VoIP (PBX)-Anlage, Wartung und Hotline, 7x24 Support, Schulungen | Installation und Konfiguration der VoIP (PBX)-Anlage, Wartung und Hotline, 7x24 Support, Schulungen |
| Verrechnung der Anrufe | Kombination von Pauschalen und Aufwand, Pauschalangebot national, Pauschalangebot national und international, Abrechnung nach Aufwand | Kombination von Pauschalen und Aufwand | Kombination von Pauschalen und Aufwand, Pauschalangebot national, Pauschalangebot national und international, Abrechnung nach Aufwand | Abrechnung nach Aufwand, Abopreise mit def. Volumen inkl. | Kombination von Pauschalen und Aufwand, Pauschalangebot national, Pauschalangebot national und international, Abrechnung nach Aufwand |
| Mindestvertragslaufzeit | 12 Monate | 12 Monate | 12 Monate | 12 Monate | 12 Monate |
| Provider frei wählbar? | □ | □ | □ | □ | □ |
| Angebot IP-Telefongeräte (Hersteller) | Aastra, Gigaset, Mitel, Snom | Gigaset, Snom, Unify, Openstage | Panasonic, Yealink | Aastra, Aktvox, Alcatel, Gigaset, Mitel, Panasonic, Snom, Yealink | Aastra, Gigaset, Mitel, Panasonic, Snom, Unify, Yealink |
| Weitere Informationen | www.mkf.ch | www.netstream.ch | business.quickline.ch | www.solnet.ch | business-sunrise.ch |

■ = ja, □ = nein; k.A = keine Angaben; 1) Die gängigsten Funktionen, Liste nicht abschliessend; 2) Fixed Mobile Convergence / One-Numbering

