

Kein Anschluss unter dieser Nummer

Telefonanlagen. Bis Ende 2018 will die Telekom ihr ISDN-Netz abschalten und Telefonieanschlüsse nur noch auf IP-Basis liefern. Andere Anbieter ziehen nach. Was Betriebe beachten müssen, damit der Umstieg gelingt.

Autor Thomas Hafen

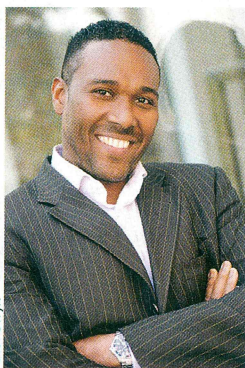


Foto: Swyx

„Langfristig lassen sich mit der Umstellung Kosten sparen.“

Joao Gonzaga, Chief Technical Officer (CTO) von IP-Spezialist Swyx.

Für den Malerfachbetrieb Eric Stranzenbach kam der Umstieg auf IP-Telefonie mit dem Umzug in neue Geschäftsräume im Mai 2015. „Die Telekom stellt bis 2018 ohnehin auf IP um, da hat sich das für uns angeboten“, sagt Barbara Ceska, Partnerin von Firmenchef Eric Stranzenbach und als Büromanagerin Hauptnutzerin der Telefonanlage.

Außer der Telekom werden auch die anderen Telekommunikationsanbieter in den nächs-

ten Jahren ihr ISDN-Netz abschalten (siehe Grafik auf Seite 50) und nur noch Telefonieanschlüsse auf IP-Basis anbieten. Mit „All-IP“ wird die Daten- und Sprachkommunikation miteinander vereint, da diese über ein gemeinsames Protokoll (IP) übermittelt wird. Das macht die Kommunikation schneller und flexibler und ermöglicht modernere Formen der Sprachkommunikation wie Chats oder Videotelefonie. Statt über mehrere eigenständige Netze wird

► Expertenrat

Drei Strategien für den Umstieg

Beim Umstieg von ISDN- auf IP-Telefonie können Firmenchefs zwischen diesen drei Strategien

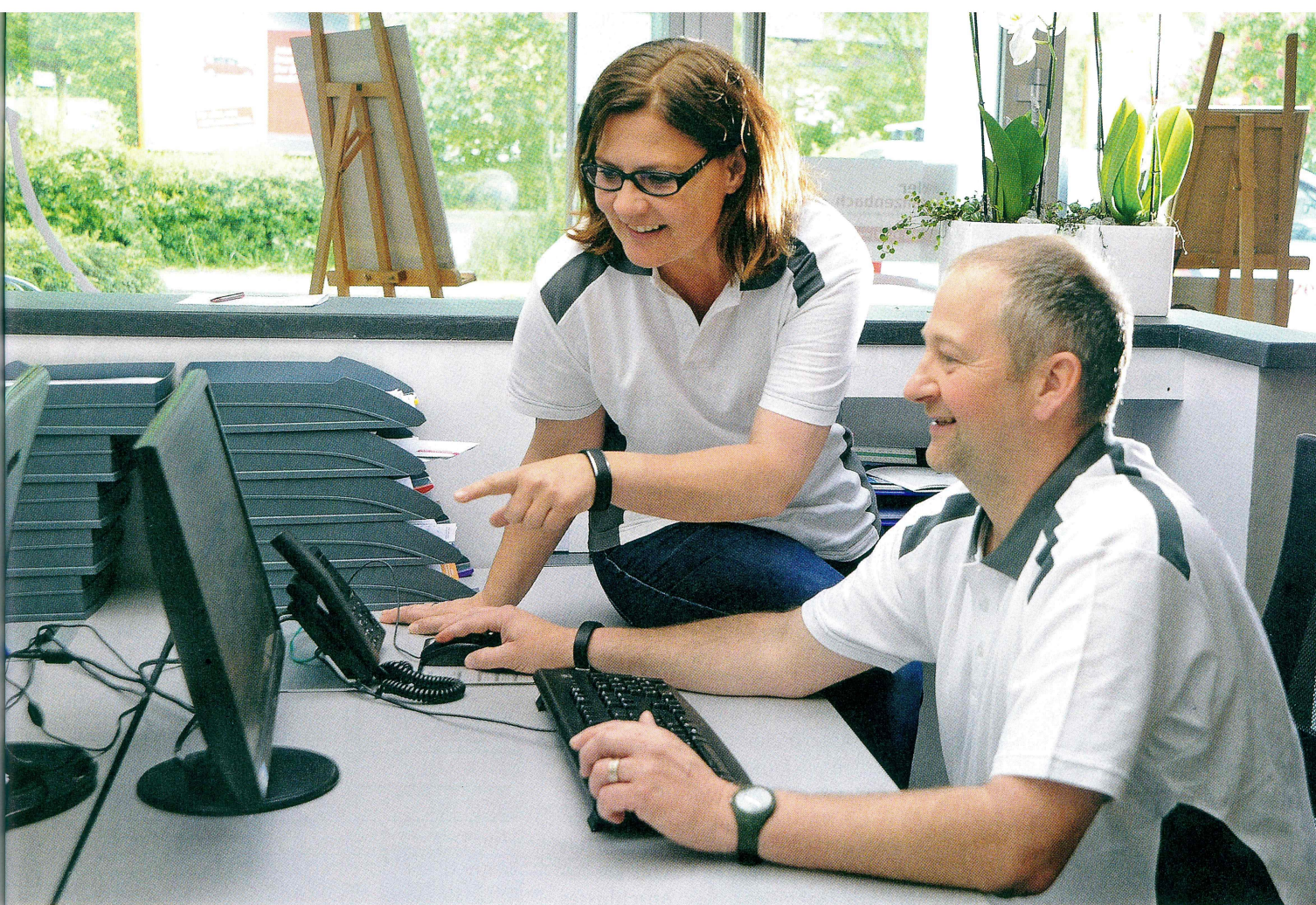
1. VoIP-Gateway verwenden. Mit einem digitalen Voice-over-IP-Gateway lässt sich eine ISDN-Anlage mit einem IP-Anschluss verbinden. Diese Lösung kann ratsam sein, wenn die bestehende Anlage noch nicht abgeschrieben ist oder der Leasing-Vertrag noch eine längere Laufzeit hat. Langfristig sei dies aber keine zukunftsfähige Strategie, sagt Joao Gonzaga, CTO von Swyx, einem Spezialisten für IP-Telefonie: „Auf lange Sicht koppeln sich Unternehmen damit von allen künftigen Innovationen und Entwicklungen im Bereich der IP-basierten Telefonie ab.“ Spätestens nach Auslaufen der Abschreibeb beziehungsweise Leasing-Frist sollte man deshalb ganz auf IP umsteigen.

2. IP-basierte Anlage kaufen oder leasen. Auch wenn dieser Weg zunächst höhere Investitionskosten mit sich bringt, hat er doch Vorteile. „Die Umstellung auf IP-Telefonie bietet eine Chance für Unternehmen, ihre Kommunikationsstruktur

wählen. Experte Joao Gonzaga von IP-Spezialist Swyx erklärt hier die Varianten.

zu hinterfragen und neu aufzustellen“, sagt Swyx-Manager Gonzaga. IP-Telefonanlagen lassen sich nahtlos in die IT-Systeme integrieren und bieten viele Zusatzfunktionen wie eine Präsenzanzeige oder die Integration verschiedener Kommunikationskanäle, meist als „Unified Communications“ bezeichnet. Langfristig lassen sich laut Gonzaga sogar Kosten sparen: „Die IT- und Telefonie-Infrastruktur wird vereinfacht und zusammengeführt.“

3. Telefonie aus der Cloud beziehen. Die radikalste Lösung ist, sich komplett von der eigenen TK-Anlage zu verabschieden und Services von einem Provider zu beziehen. „Lösungen aus der Cloud bieten eine einfache und schnelle Möglichkeit, IP-Telefonie kostengünstig und flexibel einzuführen“, sagt Gonzaga. Vor allem Handwerksbetriebe, deren Geschäft schnell wächst und deren Bedarf an Telefonie-Arbeitsplätzen schwer vorhersehbar ist, profitieren vom Mietmodell.



die gesamte Sprach- und Datenkommunikation im Betrieb über dasselbe Netz betrieben. Das vereinfacht die Administration und senkt sogar die Betriebskosten.

Probleme bei der Umstellung

Trotz dieser Vorteile verursacht der Gedanke an All-IP bei vielen Handwerkern leichte Panik – und das nicht ganz zu Unrecht, wie eine aktuelle bundesweite Umfrage der Verbraucherzentralen zeigt: Bei drei Viertel der dafür Befragten ging die Umstellung nicht reibungslos vonstatten, bei 70 Prozent entstanden Kosten für neue Geräte und den Einsatz von Servicetechnikern.

Nicht nur die Schwierigkeiten bei der Umstellung lassen viele Handwerker vor dem Schritt zu All-IP zurückschrecken. Massive Ausfälle im IP-Telefonnetz der Telekom, so beispielsweise im Sommer 2014, haben auch Zweifel an der Robustheit der All-IP-Infrastruktur geweckt. Hinzu kommt, dass die Telekom wie auch andere Anbieter an Internetanschlüssen meist nur eine Verfügbarkeit von 97 Prozent garantiert. Umgerechnet aufs Jahr bedeutet dies, dass das IP-Netz – und damit die Telefonie – ganze elf Tage ausfallen dürfte, ohne dass sich der Anbieter einer Vertragsverletzung schuldig machen würde. Auch wenn so lange Ausfälle eher theoretisch sind und die meisten Provider

Reaktions- und Entstörzeiten von wenigen Stunden oder höchstens einem Werktag garantieren, sollten Handwerker, die auf IP-Telefonie umsteigen, Produkte mit höherer garantierter Verfügbarkeit bevorzugen.

Ein weiteres Problem: Bekommt beispielsweise der Internet-Zugangsrouten keinen Strom mehr, fällt auch die Telefonie aus. Schnurgebundene Analogtelefone sind dagegen vom Stromnetz unabhängig, denn sie werden über die Telefonleitung gespeist. Im ISDN-Netz gibt es einen Notbetrieb, bei dem ein notspeisefähiges Systemtelefon weiter verwendbar bleibt. Wer in IP-Telefonie investiert, sollte deshalb entweder eine unterbrechungsfreie Stromversorgung mit einplanen oder seinen Geschäftskunden zumindest eine Mobilfunknummer mitteilen, über die er auch beim Stromausfall erreichbar bleibt.

Spezialisten beauftragen

Maler Stranzenbach verließ sich bei seiner Entscheidung für den Umstieg auf seinen IT-Dienstleister Oberberg Online, bei dem die Firma schon seit rund zehn Jahren IT-Services bezieht. Der Dienstleister empfahl die kompakte TK-Anlage „IP302“ des Herstellers Innovaphone. Die Wahl fiel vor allem deshalb auf dieses Modell, weil es einen integrierten Analogadapter bietet.

„Unsere neue Telefonanlage ist viel komfortabler als die alte.“

Malermeister Eric Stranzenbach und Partnerin Barbara Ceska.



So lange unterstützen TK-Anbieter ISDN

Deutsche Telekom 2018
www.telekom.de

EWE Tel Mindestens 2020
www.ewe.de

M-net Mindestens 2020
www.m-net.de

Versatel Mindestens 2020
www.versatel.de

Vodafone 2022 (1. HJ)
www.vodafone.de

Quelle: Bundesnetz-agentur, Jahresbericht 2014

Noch ist Zeit für den Umstieg, doch das Ende von ISDN ist sicher.

Online

Themenseite Telekommunikation

Noch mehr zum Thema lesen Sie hier:

handwerk-magazin.de/telekommunikation

QR-Code scannen und direkt zur Info



So konnte das bestehende Faxgerät ebenso angebunden werden wie ein vorhandenes analoges DECT-Telefon, das nun als Nebenstelle dient. Ein zusätzliches Telefon im Home Office, das per Internet mit der Anlage verbunden ist und als ganz normale Nebenstelle verwendet werden kann, erleichtert Barbara Ceska die Arbeit erheblich, da sie nicht nur das Büro, sondern auch eine Familie managt.

IT-Systeme vernetzt

Ein entscheidender Vorteil der neuen IP-Telefonanlage ist deren enge Verzahnung mit den IT-Systemen: „Sie können jetzt in einem PDF-Dokument eine Telefonnummer markieren und diese per Hotkey direkt wählen lassen“, erklärt Dirk Zurawski von Oberberg Online. Auch eine Präsenzanzeige erleichtert die tägliche Arbeit: „So kann ich im Home Office sehen, wenn jemand in der Firma spricht, und brauche gar nicht versuchen, durchzustellen“, ergänzt Unternehmerin Barbara Ceska.

Für den geplanten kompletten Umzug mit Installation der neuen Infrastruktur und der Anbindung des Home Office war zirka ein Arbeitstag nötig. „Am längsten ist die Vorlaufzeit bei der Telekom“, sagt Zurawski. „Von der Bestellung bis zur Schaltung des Anschlusses muss man mindestens zwei Wochen rechnen.“ Die Kosten der neuen Anlage inklusive Installation beliefen sich auf rund 2000 Euro.

All-IP und die Sicherheit

Da die Telefoniedaten über dasselbe Netzwerk übertragen werden wie der Datenverkehr eröffnet die IP-Telefonie Cyber-Kriminellen einen neuen Angriffsweg. Viele IP-TK-Anlagen basieren auf Linux-Betriebssystemen, sind also genauso angreifbar wie ein PC. Deshalb sollten Firmenchefs bei der Umstellung auf wirkungsvolle Sicherungsmaßnahmen achten.

Insgesamt ist die Firma Stranzenbach mit der neuen Anlage zufrieden. Vor allem die Home-Office-Anbindung sei „eine Supersache“, sagt Ceska: „Es ist einfach viel komfortabler, als wenn man über ein Handy irgendwo anrufen muss.“ Auch die Übernahme von Telefonnummern aus den IT-Systemen sei sehr praktisch.

Nachteile sieht Ceska keine – zumal bei Stranzenbachs kein EC-Cash-Gerät zum Einsatz kommt. „Das kann manchmal zu Problemen führen“, warnt Zurawski. Er rät, sich vor dem Umstieg auf IP-Telefonie alle Geräte genau anzusehen, die weiter im Einsatz bleiben und angebunden werden sollen: „Neben den bereits erwähnten EC-Cash-Geräten sind dies vor allem analoge Faxgeräte, Frankiermaschinen oder Türfreisprecheinrichtungen.“ ■

reinhold.mulatz@handwerk-magazin.de

▶ Marktübersicht I

Anbieter von IP-Anlagen

Die Palette an Produkten reicht vom einfachen Gateway über hybride Anlagen bis hin zu reinen Software-Lösungen.

| | |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| 3CX | www.3cx.com |
| Agfeo | www.agfeo.de |
| Alcatel | www.enterprise.alcatel-lucent.com |
| Avaya | www.avaya.com/de |
| Auerswald | www.auerswald.de |
| Cisco | www.cisco.de |
| Gigaset | www.gigaset.com/de |
| innovaphone | www.innovaphone.com/de |
| Microsoft (Skype for Business) | www.skype.com |
| Mitel | www.mitel.de |
| Panasonic | www.business.panasonic.de |
| STARFACE | www.starface.de |
| Swyx | www.swyx.de |
| Tiptel | www.tiptel.de |
| Unify | www.unify.com/de |

▶ Marktübersicht II

TK-Services aus der Cloud

Wer keine eigene TK-Anlage betreiben will, kann bei diesen Anbietern die komplette Kommunikationsinfrastruktur als Service buchen.

| | |
|------------------|-------------------------|
| CloudKom | www.cloudkom.de |
| Colt | www.colt.net/de |
| Deutsche Telefon | www.deutsche-telefon.de |
| Inopla VirtuTel | www.inopla.de |
| Matelso | www.matelso.de |
| NFON | www.nfon.com/de |
| Nettask | www.nettask.de |
| OnePhone | www.onephone.de |
| Placetel | www.placetel.de |
| QSC | www.qsc.de |
| Sipgate | www.sipgate.de |
| STARFACE (Cloud) | www.starface.de |
| Swyx (Cloud) | www.dmrz.com/swyx/ |
| Teamfon | www.teamfon.com |
| Unify (Circuit) | www.unify.com/de |
| Vodafone | www.vodafone.de |
| Wirecloud | www.wirecloud.de |