

Gute Gründe für **Managed-/ Hosted-IP-Telefonie**

Mit Managed- und Hosted-IP-Telefonie lagern Konzerne sowie kleine und mittelständische Unternehmen ihre Telekommunikations-Infrastruktur an Experten aus – und sparen erheblich ein.

Unternehmen haben die Wahl – kaufen oder mieten: Dem Aufbau und Betrieb eines Telekommunikations-Systems steht das Outsourcing einer IP-Telefonie-Infrastruktur an Service Provider, Telekommunikationsunternehmen oder Systemintegratoren gegenüber. Es gibt dabei zwei Möglichkeiten. Bei Managed-IP-Telefonie kümmern sich die Experten um das gesamte Management der Anlagen des Kunden. Die Ausrüstung steht beim Kunden. Hosted-IP-Telefonie geht noch eine Stufe weiter. Die Server mit den IP-Telefonie-Anwendungen stehen in diesem Fall bei einem Provider. Ob Managed oder Hosted – beides ist ein Pluspunkt in puncto Flexibilität und Kostenübersicht.

In einem konvergenten Unternehmensnetzwerk, das auf dem Internet-Protokoll (IP) basiert, können Dienste wie IP-Telefonie modular und flexibel angepasst werden. Die Weiterentwicklung moderner Netzwerk-Technologien macht es heutzutage möglich, das Management der Telefonie-Infrastruktur an spezialisierte Dienstleister auszulagern. Cisco Systems, weltweit führender Anbieter von Netzwerktechnologien, arbeitet im Rahmen seines Cisco-Powered-Network-Programms (CPN) mit Service Providern zusammen, die Unternehmen die Auslagerung von IP-basierenden Diensten anbieten. Die CPN-Unternehmen sind von Cisco zertifiziert und entsprechen den hohen Anforderungen an die Qualität der Dienste. Auch Systemintegratoren stellen bereits heute Managed- oder Hosted-IP-Telefonie zur Verfügung. So versorgen beispielsweise Campusbetreiber von IT-Netzen in Industrieparks ihre Kunden auch gleich mit IP-basierender Telefonie.

Gute **Gründe...**

Setzt ein Unternehmen das Management und das Hosting der TK-Infrastruktur selbst um, so fallen nicht nur Investitionskosten für Hard- und Software, sondern auch Kosten für die laufende Wartung und den Support an. Die Vorteile von Outsourcing liegen jedoch neben der Kostensenkung auch in der Effizienz- und Flexibilitätssteigerung der Geschäftstätigkeiten. Unternehmen können sich mit einer ausgelagerten IP-Telefonie-

Lösung auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren und den anfallenden Aufwand für die Verwaltung der Hard- und Software den Spezialisten des externen Dienstleisters überlassen. Frei gewordene Ressourcen lassen sich strategischer nutzen. Managed- und Hosted-IP-Telefonie-Lösungen sind transparent, flexibel und tragen somit zur übersichtlichen Kostenplanung bei. Fällt die Entscheidung für Hosted-IP-Telefonie, so wird nur noch minimale Hardware installiert und die gesamte Wartung erfolgt durch den Systemintegrator oder Service Provider.

Experten für das Sorglos-Paket

Der IP-Telefonie gehört unbestritten die Zukunft. Die Frage über ihren Einsatz bestimmt nicht mehr das Ob, sondern das Wann. Unternehmen müssen allerdings entscheiden, ob die Aufwendung eigener Ressourcen auf ihre Geschäftsziele einzahlt, oder ob es nicht doch zweckmäßig ist, einen Provider hinzuzuziehen. Einen Provider, zu dessen Kernkompetenzen das Hosting von IP-Telefonie zählt. Für Provider und Unternehmen stellt sich eine Win-Win-Situation ein.



Zu den Cisco-Powered-Network-Partnern, die beispielsweise Hosted-IP-Telefonie anbieten, zählen große Service Provider und Telekommunikationsunternehmen wie Arcor, AT&T, British Telecom,



Equant und Telefónica. Die Anwendungen sind je nach Angebot des Providers umfangreich: IP Contact Center Integration, Computer-Telefonie-Integration (CTI), XML-Services, Unified Communications und der Zugriff auf LDAP-Verzeichnisse (Lightweight Directory Access Protocol). Die Angebote variieren, enthalten sind in der Regel IP-Telefonie, Installation und Anschluss, Wartung und Support, Voice Gateways und die Nutzung einer Software-basierenden TK-Anlage.



Managed oder **Hosted?**

Bei Hosted-IP-Telefonie befindet sich der Cisco CallManager beim Provider, bei Managed-IP-Telefonie steht die Technik direkt beim Kunden. Hosted-IP-Telefonie bedeutet, dass der Provider neben IP-Telefonen Anwendungen und Services für den Cisco CallManager zur Verfügung stellt. Dies bietet sich beispielsweise für kleine und mittelständische Unternehmen an, die sich entweder aus eigener Kraft keine IP-Infrastruktur leisten wollen oder für die ein eigenes System keinen Sinn macht. Die Applikationen laufen auf den Servern des Providers, nicht bei den Unternehmen. Das Management des CallManagers erfolgt auf dedizierten Servern. Hosted-IP-Telefonie bietet Unternehmen eine höhere Flexibilität als Managed-IP-Telefonie. So kann das Unternehmen spontan auf neue

Anforderungen reagieren, ohne zusätzliche Investitionen tätigen zu müssen.

Service auf **Abruf**

Ein entscheidender Vorteil des Hosted Services besteht in der Flexibilität. Kunden entscheiden sich quasi von Tag zu Tag, welche Telefonie-Funktionen sie benötigen. Steht etwa ein monatelanges Projekt an, für das ein CallCenter benötigt wird? Innerhalb kürzester Zeit stellt der Provider die Funktionen zur Verfügung. Und schaltet sie ab, wenn sie nicht mehr benötigt werden. Bedenken hinsichtlich des Supports oder der Verfügbarkeit der Anwendungen können aus-

werden. Eine Ende-zu-Ende-Lösung für Konzerne umfasst den Einsatz der IP-Ausrüstung, Projekt-Management, Schulungen, Dokumentation und Instandhaltung. Gerade bei der sanften Migration, einer IP-Telefonie-Lösung, die zunächst mit dem bestehenden System kombiniert wird, macht Outsourcing Sinn. Denn dieses Vorhaben ist mit technischem Wissen und Aufwand verbunden. Große Unternehmen betreiben in der Regel ein IT Help Desk. Nutzt ein Unternehmen Hosted-IP-Telefonie, kann sich der Help Desk anderen Aufgaben widmen. Alles in allem sind große Unternehmen in der Lage, einen einheitlichen Rufnummernplan zu erstellen und Management, Verzeichnisse und Geschäftsanwendungen zu zentralisieren. Außerdem wird der Hosted-IP-Telefonie-Service als zusätzlicher Dienst vor allem hinsichtlich der Integration in MPLS VPNs (Multiprotocol Label Switching Virtual Private Networks) interessant.

Vorteile auf einen Blick:

- Reduzierte „Total Cost of Ownership“
- Umwandlung der Investitionsaufwendungen in Betriebskosten
- Abschätzbare Kosten, da feste Betreiberkosten
- Rationalisierung der IT-Prozesse
- Erhöhte Flexibilität
- Zugriff auf High-end-Technologien (ständiger Refresh) und die entsprechende Expertise
- Ein Ansprechpartner für das gesamte IP-Telefonie-Management

geräumt werden. Service Provider regeln dies mit Unternehmen in festgelegten Parametern, den Service Level Agreements. Um die Qualität für die Kunden transparent zu gestalten, bieten viele Provider Web-basierende Oberflächen, die die Service-Qualität übersichtlich anzeigen. Unternehmen, die Hosted-IP-Telefonie nutzen, beziehen Telefonie-Anwendungen nicht von mehreren Unternehmen, sondern erhalten alles aus einer Hand.

Fokus: **Konzerne**

Große Unternehmen, die viele Standorte haben, bevorzugen eine einheitliche IT-Infrastruktur. Der Dienstleister hat alle Standorte zentral im Blick. Kosten, die bei uneinheitlichen Systemen anfallen, können mit einer IP-basierten Infrastruktur deutlich reduziert

Fokus: **Kleine und mittelständische Unternehmen**

Gerade kleine und mittelständische Unternehmen, die über geringe IT-Kompetenzen und -Ressourcen verfügen, profitieren bei Hosted-IP-Telefonie vom hohen Qualitätsstandard des Providers. Dieser verfügt immer über die neuesten Technologien, die auf dem Markt sind. Der Provider schätzt die Unternehmenssituation ein, nimmt eine Betrachtung der Geschäftstätigkeiten vor und entwickelt eine

individuelle Lösung. Kleine und mittelständische Unternehmen reduzieren nicht nur Kosten durch die Zusammenführung des Daten- und Sprach-Netzwerks. Sie sparen mit einem ausgelagerten IP-Telefonie-Service noch zusätzlich Geld. Hosted-IP-Telefonie ist somit auch für kleinere Unternehmen ein Weg, die vielfältigen Leistungsmerkmale IP-basierender Kommunikation, beispielsweise branchenspezifische Anwendungen oder Videokonferenzen, individuell und nach Bedarf zu nutzen. Darüber hinaus profitieren sie von der hohen Flexibilität, die die Technologie bietet, etwa bei Umzügen. IP-Telefone lassen sich einfach vom Netz nehmen und an einem anderen Ort wieder anschließen. Der Provider sorgt dabei für die Einfachheit des Managements. Viele Netzwerke, gerade von kleinen und mittelständischen Unternehmen, verfügen nicht über die notwendige Bandbreite, um IP-Telefonie-Anwendungen wie Multimedia-Conferencing zu übertragen. Outsourcing schafft hier Abhilfe.

Und die **anderen?**

TechConsult untersuchte in seiner aktuellen Studie „IP-Telefonie in deutschen Unternehmen, Organisationen und Verwaltungen“ den



Markt für IP-Telefonie in Deutschland. Die Studie zeigt unter anderem, dass Unternehmen mit 200 bis 499 Mitarbeitern zu einem überdurchschnittlichen Teil eher in IP-Telefonie einsteigen würden, wenn diese über einen Provider bezogen werden kann. Auch bei Industrieunternehmen, die häufig einem internationalen Wettbewerb mit hohem Kostendruck ausgesetzt sind, ist das Interesse an ausgelagerten TK-

Anlagen relativ hoch. Insgesamt prognostizieren die Analysten von TechConsult für den Zeitraum von 2002 bis 2005 ein durchschnittliches jährliches Wachstum von 19,8 Prozent für den IP-Telefonie-Markt in Deutschland. Laut der aktuellen Studie planen 20 Prozent der befragten Firmen die Einführung von IP-Telefonie bis Ende 2005, und 13 Prozent haben diese bereits im Einsatz.

Mobilität in der IP-Kommunikation

Auch die Anbindung von Telearbeitern ist in den Service Hosted-IP-Telefonie inbegriffen. Somit ist die Lösung auf die Expansion von Unternehmen abgestimmt. Geschäftsprozesse lassen sich ein-



binden. Dabei geht es nicht nur um reine Telefonie. Die Software Cisco CallManager 4.0 ermöglicht die Videoübertragung der Gesprächspartner in Echtzeit mittels eines angeschlossenen PCs und einer USB-Kamera (Universal Serial Bus).

Sicherheitsbedenken...

...erübrigen sich. Denn das Netzwerk schützt sich selbst. Der Cisco CallManager 4.0 ist mit Firewalls und Intrusion-Detection-Systemen abgesichert. Die Sicherheit ist eingebaut und verursacht keine zusätzlichen Kosten. Die Cisco „Self-Defending-Network“-Initiative kombiniert Netzwerksicherheit und Computersicherheit. Mit dem integrierten Ansatz werden Unter-

nehmensnetzwerke und darauf laufende IP-Telefonie-Anwendungen wirkungsvoll vor neuen Bedrohungen geschützt.

Und **sonst?**

Managed- und Hosted-IP-Telefonie sind nicht alles. Weitere Services, die Service Provider und Systemintegratoren Unternehmen jeder Größe bieten können, sind Managed VPN, Managed Security, Wireless LANs, Storage, Daten-Hosting und Content Delivery. Hinter jedem Cisco CPN-Partner steckt zuverlässige Netzwerk-Technologie von Cisco. Informieren Sie sich. Letztendlich ist Managed- oder Hosted-IP-Telefonie eine Chance, jetzt den Aufsprung auf eine neue Technologie zu vollziehen und sich Wettbewerbsvorteile zu sichern. Je früher, desto besser.

heitlich an allen Standorten umsetzen. In neuen Standorten entfällt der Betrieb einer herkömmlichen PBX-Anlage. Die IP-Telefone werden an das LAN angeschlossen. Ebenso praktisch für Mitarbeiter, die zunehmend von zuhause aus arbeiten. Sie sind voll integriert. Und können sich schnell und selbstständig anschließen. Kommunikationsserver werden zentral eingesetzt, um Zweigstellen anzu-