

CONFARE FACTSHEET

TELEFONIE IN DER CLOUD



Sicherheit, Migration und Anforderungen an Kommunikationslösungen im Digitalen Zeitalter

Aus erster Hand:

- Was sind die Kriterien für eine **Telefonielösung** in Zeiten der Digitalisierung?
- Welche **Sicherheitsfragen** bringt der Einsatz von Cloudtechnologie mit sich?
- Wie funktionieren die **Migration** und die Integration in die bestehende IT-Landschaft?
- Welche **Erfahrungen** gibt es in den unterschiedlichen Branchen?

Beiträge von:



Erfahrungen, Meinungen, Fakten zusammengestellt von **Michael Ghezso**, Confare



Gernot Hofstetter, Geschäftsführer, NFON



Markus Krammer, Vice President Products & New Business, NFON AG



Reinhard V. Zehetmair, Head of IT Service Delivery International, Fressnapf Tiernahrungs GmbH



Stefan Urdl, Head of IT, Vienna House

Das Büro in der Hosentasche.

Wie Nutzer von Cloud-Diensten Konkurrenzvorteile erreichen können.

Technologie wurde schon oft als Voraussetzung für Innovationen gesehen – indem sie Privatpersonen und Unternehmen dazu befähigt, das, was sie tun und wie sie es tun, zu verbessern. Aber für jedes durch Technologie geförderte Tätigkeitsfeld, gibt es andere, die nicht davon profitieren. Zeitersparnis

gegenüber Zeitverschwendung. Geldeinsparung gegenüber Geldverschwendung. Genutzte Chancen gegenüber verpassten Chancen. Gewinner gegen Verlierer. Unter anderem liegt dies daran, dass nicht jedes Unternehmen die besten Cloud-Kommunikationsdienste nutzt.



”

Reinhard V. Zehetmair,
Head of IT Service Delivery International,
Fressnapf Tiernahrungs GmbH



Die Digitalisierung stellt Unternehmen vor die Herausforderung, einen wesentlich höheren Flexibilisierungsgrad und Integrationsgrad für Kommunikationsmittel bereitstellen zu können. Parallel dazu steigen auch die Anforderungen an Sicherheit und Stabilität der betriebenen Systeme. Um längerfristig attraktive und somit dem Unternehmenserfolg fördernde Lösungen bereitzustellen, müssen klassische Ansätze für Kommunikation generell und dem folgend für Telefonie überdacht werden.

“



Stefan Urdl,
Head of IT, Vienna House



Gerade im Bereich der Hotellerie verliert das klassische Telefon am Zimmer mehr und mehr an Bedeutung, der Gast benötigt es heutzutage kaum noch. Umso wichtiger ist es für uns die Telefonanlage zu digitalisieren, mit Apps zu kombinieren und dadurch neue Funktionen für das Housekeeping zur Verfügung zu stellen, um den Zimmerstatus oder besondere Wünsche der Gäste kommunizieren zu können.

Im Backoffice-Bereich wiederum ist das Telefon ein wichtiger Bestandteil, sei es für die Reservierung oder für die interne Kommunikation. Eine klassische Dect-Anlage haben wir nicht mehr im Einsatz. Eine App unserer Telefonanlage kommuniziert via Voice-over-Wifi und macht so die interne Kommunikation einfach wie nie zuvor.

Die Vernetzung aller Standorte ist für uns ein wesentliches Thema – und dies ohne Investment in eine lokale PBX-Anlage. Daher war für uns der Weg in die Cloud ein logischer Schritt.



Gernot Hofstetter,
Geschäftsführer, N FON



Die digitale Revolution hat uns Unmengen an neuen Kommunikationskanälen und Werkzeuge zur Produktivitätssteigerung gebracht. Eine zeitgemäße, cloudbasierte Kommunikationslösung macht die Businesskommunikation einfacher, effizienter und flexibler. Sie haben praktisch das Büro in der Hosentasche. Egal, mit welchem Endgerät Sie gerade unterwegs sind, und egal, wo Sie gerade sind.





Wie man die richtige Lösung für die eigenen Anforderungen findet

Der Markt für Cloud-Kommunikationsdienste kann manchmal selbst für erfahrene IT-Profis unübersichtlich sein. Die Aufgabe wird umso schwerer, wenn die Anbieter widersprüchliche Marketing-Aussagen und vage Beschreibungen ihrer Dienst-

leistung veröffentlichen. Unabhängig davon wäre es unklug, einen Anbieter auszuwählen, ohne den Service vorher zu testen. Folgende Fragen sollten Sie sich bei der Auswahl des richtigen Partners aber auf jeden Fall stellen:

- Bietet der Provider mehr als nur die grundlegenden Cloud-PBX-Funktionen in seinem Standard-Serviceangebot?
- Ermöglicht es der Service, die Benutzer über mehrere Kommunikationsgeräte hinweg unter einer einzigen Nummer zusammenzufassen?
- Wird die Lösung als Managed-Service angeboten? Kann oder muss man alles selbst machen?
- Wie werden die Kosten abgerechnet? Zahlen Sie nur für das, was Sie tatsächlich nutzen?
- Unterstützt der Service alle benötigten Endgeräte, inklusive der mobilen?
- Welche Art von SLAs bietet der Serviceprovider an? Entspricht der Mindeststandard den Bedürfnissen Ihres Unternehmens?
- Hat der Anbieter einen guten Ansatz bezüglich des Datenschutzes und der End-to-End-Sicherheit?
- Ist die Benutzeroberfläche intuitiv? Ist die Benutzungserfahrung auf allen Plattformen gleich?
- Funktioniert die Bereitstellung mittels Plug-and-Play?
- Wie skalierbar ist die Lösung? Können Erweiterungen zu Skalierungszwecken schnell hinzugefügt/entfernt werden?

Reinhard V. Zehetmair, Head of IT Service Delivery International, Fressnapf Tiernahrungs GmbH

„Moderne Lösungen im Kommunikationsumfeld bieten die Möglichkeit, das Gros der Anforderungen über einen clever geschnittenen und einfach zu bedienenden Standard abzuwickeln und diese stabil, sicher, performant und ansprechend für die Anwender zu präsentieren. Darüber hinaus muss man aber darauf achten, sich die Möglichkeit zu schaffen, neue Ansätze rasch überprüfen zu können ohne den Basisbetrieb zu beeinträchtigen und dann auch zügig in diesen zu überführen. Insofern gilt: dem Wesen der Digitalisierung ist eine Zukunftsausrichtung zu schaffen, die im Hier und Jetzt verankert ist.“

Markus Kramer, Vice President Products & New Business, NFON AG

„Elementarer Punkt ist, wie bei allen Neuinstallationen, die Zukunftsfähigkeit der Lösung. Dabei sollten mehrere Faktoren überprüft werden. Zunächst sollte die Lösung auf Standards basieren. Andere Punkte, die für eine Lösung sprechen, sind beispielsweise der Betrieb über dezentrale Rechenzentren oder die Flexibilität des Angebots und nicht zuletzt die Zuverlässigkeit und Reputation des Anbieters.“

Stefan Urdl, Head of IT, Vienna House

„Uns war bei der Auswahl wichtig, dass die analoge Zimmerwelt mit der digitalen Backoffice Welt einfach verheiratet werden kann. Eine Neuverkabelung der Zimmer war nämlich keine Option. Des Weiteren war für uns die Einfachheit der Bedienung im Backend ein wichtiges Kriterium, wir wollen für die Konfiguration nicht auf externe Berater oder den Support zugreifen, sondern dies selbst unkompliziert erledigen.“

Was Cloud-Telefonie in der Praxis für Ihr Unternehmen bedeutet

Mit der Cloud-Telefonie brauchen Unternehmen keine TK-Anlage mehr in ihren Räumen. Dies erspart ihnen Leasing- oder Finanzierungskosten sowie Wartungsverträge. Durch Cloud-Kommunikationsdienste eliminieren Unternehmen das Risiko einer veralteten Technologie, indem sie die Notwendigkeit der Beschaffung und Wartung von Infrastruktur abschaffen.

Mitarbeiter sind immer unter ihrer Büronummer erreichbar – selbst wenn der Anruf tatsächlich auf dem Mobiltelefon oder der privaten Home-Office-Rufnummer landet.



Reinhard V. Zehetmair,
Head of IT Service Delivery International,
Fressnapf Tiernahrungs GmbH

„Das Um und Auf für Unternehmen ist es, die eigenen Anforderungen noch besser zu kennen als früher, um somit den richtigen Partner für Cloud-Lösungen respektive das für das Unternehmen richtige Produkt des Partners auszuwählen. Es gilt also genau auszuarbeiten, welche Bausteine einer Lösung Pflicht sind und welche eine Option darstellen und welches Level an Betriebsstabilität man anstrebt. Es gilt dies natürlich auch mit einem Blick in die Zukunft zu tun – gerade im Kommunikationsbereich muss man sich gewahr sein, dass die Zeiten, in denen Lösungen über mehrere Jahre hinweg unverändert betrieben werden konnten, vorbei sind.“

Gartner Fact:

On Premise Telefonie wird teurer!

Die durchschnittlichen Kosten einer **On Premise Telefonie Lösung** haben sich seit 2014 von \$ 226 auf \$ 274 per aktivem Anschluss **erhöht**.

38 % der Kosten sind Personalkosten, 25 % sind Hardwarekosten. Nur 9 % der Kosten fallen im Bereich Software an.



Markus Kramer,
Vice President Products &
New Business, NFON AG

„Lösungen aus der Cloud bieten in allen Belangen mehr. Mehr Sicherheit, mehr Flexibilität, bessere Skalierbarkeit, ein Vielfaches an Leistung und schnelleren Service.“



Stefan Urdl,
Head of IT, Vienna House

„Zuerst einmal bedeutet es ein Umdenken und dies ist oft schon die erste Hürde. Heutzutage verschmelzen die unterschiedlichen Kanäle im Bereich der Telefonie, sei es das klassische Telefon, das Mobiltelefon oder die Skype-Konferenz. Als MitarbeiterIn möchte man alle Kanäle nutzen, ohne aber drei Devices benutzen zu müssen.“

Sicherheitsfragen und rechtliche Anforderungen

Eine Evaluierung der Verlässlichkeit und Verfügbarkeit des Kommunikationssystems muss stets auch die Datensicherheit berücksichtigen – also der Herausforderung, bei der es gilt, einen Datenverlust, Hackerangriffe und eine Nicht-Compliance hinsichtlich gesetzlicher Vorschriften zu vermeiden.

Ein Cloud-Kommunikationsdienst, basierend auf Verschlüsselung, Georedundanz und den wichtigsten anerkannten internationalen Standards der Informationssicherheit, kann ein Unternehmen all den Schutz bieten, den es benötigt – und das ohne zusätzliche Kosten.

Reinhard V. Zehetmair,
Head of IT Service Delivery
International, Fressnapf
Tiernahrungs GmbH



„Erfolgreiche Cloudanbieter schaffen es heutzutage in sensiblen Bereichen werthaltige Lösungen anzubieten, die oftmals klassischen Lösungen sogar den Rang ablaufen. Dennoch gilt es, sich als Unternehmen abzusichern und einen Anbieter, der die Anforderungen erfüllen kann, auszuwählen. Während der rechtliche Rahmen durch einschlägige Vorschriften wie etwa der DSGVO gesteckt ist, verbleibt ein großer Anteil an unternehmenseigenen Ansprüchen, die je nach Art des Geschäftsfeldes stark variieren können.“

Markus Krammer,
Vice President Products &
New Business NFON AG



„Die Erfahrung und Reputation des Anbieters, aber auch die Eigentumsverhältnisse des Anbieters sind wichtig. Gehört ein Unternehmen mehrheitlich einem ausländischen Staat oder steht es diesem zumindest sehr nahe, wird man sich mit unzähligen Fragen konfrontiert sehen, die man bei der Breite des Angebotes vermeiden kann. Und hierbei geht es nicht nur um etwaige Sicherheitsthemen, sondern auch um Datenschutz.“

Gernot Hofstetter,
Geschäftsführer, NFON



„Hat der Anbieter seinen Sitz innerhalb der Europäischen Union und betreibt dort seine Rechenzentren, wird ein Auftrag zur Datenverarbeitung gemäß Artikel 28 der DSGVO abgeschlossen. Damit ist rechtlich alles im grünen Bereich, die datenschutzrechtliche Verantwortung des Dienstleisters ist nach europäischem Recht geregelt.“

Bei uns steht die Anlage selbst im deutschen NFON Rechenzentrum – ausfallsicher durch vollredundanten Betrieb und geografisch getrennte Server, alles garantiert und TÜV-zertifiziert. Die Sprachinformationen bei der Voice-over-IP-Telefonie liegen als Daten vor, diese sind bei uns natürlich verschlüsselt. Telefonate sind dadurch vor dem Abhören geschützt. Wir arbeiten dabei mit dem Secure Real-Time Transport Protocol (SRTP). Selbst mit dem Mobiltelefon kann SRTP zum sicheren Telefonieren genutzt werden.“

So gelingt die Migration

„Der Erfolg entsteht beim Anwender“, bringt es Reinhard Zehetmair auf den Punkt. Ein Migrationsprojekt ohne das passende Change-Management hat auf der einen Seite ein hohes Risiko zu scheitern, auf der anderen Seite werden auch die Poten-

ziale einer neuen Lösung sicher nicht ausgeschöpft, wenn man die Anwender dabei nicht begleitet. Sich genau zu überlegen, was man will, ist dabei schon im Vorfeld wichtig, um später offen für neue Ideen und Wünsche zu sein.

Reinhard V. Zehetmair, Head of IT Service Delivery International, Fressnapf Tiernahrungs GmbH

Der wesentlichste Erfolgsfaktor in so einem Projekt ist, es nicht als ein technisches Projekt, sondern als ein organisatorisches Projekt zu verstehen. Die Technik entsteht in einer frühen Phase, der Erfolg entsteht aber beim Anwender. Man muss also frühzeitig dafür sorgen, dass man den Anwendern stringent Informationen bereitstellt, was getan wird, wie der Übergang aussehen wird und welche kurz- und mittelfristigen Vorteile für sie entstehen. Wenn man es hier noch schafft, eine solche Kommunikation modern und zeitgemäß aufzusetzen, dann sind die Chancen groß, eine hohe Akzeptanz zu generieren.

Stefan Urdl, Head of IT, Vienna House

Wir hatten den großen Vorteil, dass die meisten lokalen Telefonanlagen end-of-life waren. In der Vollkostenrechnung war die Cloud-Anlage den lokalen Anlagen dann deutlich überlegen. Hinzu kommt das Prinzip des „you-pay-what-you-use“, sobald wir Anschlüsse von der Anlage abmelden, zahlen wir diese auch nicht mehr.

Ein weiterer Erfolgsfaktor ist die rasche Implementierung. Zu Beginn werden sich ein paar Gedanken über die Durchwahlen und die zusammenhängenden Telefongruppen gemacht und schon kann es in wenigen Tagen losgehen.

Die Skalierbarkeit macht eine Telefonanlage so gut wie unschlagbar, bauen wir heute einen Zubau in einem unserer Hotels, müssen wir nicht die Telefonanlage erneuern, sondern schalten neue Ports auf.

Gernot Hofstetter, Geschäftsführer, NFON

Die Umstellung auf eine Cloud-basierte Telefonanlage sollte ein möglichst unkomplizierter, intuitiver Prozess sein, den die Benutzer bestenfalls gar nicht wahrnehmen. Wir kümmern uns um technische Details wie Nummernübertragung oder erforderliche Hardware-Vorbereitungen. Wir übernehmen auf Wunsch die Konfiguration der Telefonanlage, diese kann jedoch durchaus auch vom Administrator selbst vorgenommen werden. Die Telefone können dank Plug & Play ebenso einfach in Betrieb genommen werden. Der User kann seine gesamten Benutzereinstellungen (wie Rufumleitung, Kurzwahl, Favoriten etc.) einfach über ein übersichtliches Webinterface verwalten.

Ein Beispiel: im Magistrat St. Pölten wurden an nur einem Tag 500 Nebenstellen umgestellt, ganz ohne Beeinträchtigung des Tagesgeschäftes.

Markus Krammer, Vice President Products & New Business NFON AG

Wesentlicher Faktor ist die präzise Bedarfsermittlung zu Beginn und eine damit verbundene vorausschauende Bedarfsplanung. Auch wenn Cloud-Lösungen in der Regel flexibler zu skalieren sind, muss der Anbieter in der entsprechenden Größenordnung Referenzen aufweisen. Es geht hier um Zuverlässigkeit und Kompetenz des UCaaS Providers.

Das meinen die Experten:

Die wichtigsten Technologietrends rund um VoIP, Telefonie und Unternehmenskommunikation

Gernot Hofstetter,
Geschäftsführer,
NFON



Der noch junge Markt für Telefonie-Lösungen aus der Cloud wächst in Europa kontinuierlich. Neue, moderne UCC-Features werden zum Standard. Die Mobilität in der Arbeitswelt nimmt weiter zu und Arbeitsmodelle ändern sich. Kommunikationslösungen müssen daher einfach und flexibel verfügbar sein, unabhängig vom Endgerät – Desk-Telefon, Mobiltelefon, Laptop oder PC.

Neue Technologien ermöglichen Digital Workplaces und absolute Flexibilität – bei gleicher Qualität und gleichem Funktionsumfang. Für den Einzelunternehmer genauso wie für den international

Stefan Urdl,
Head of IT,
Vienna House



- Die Schnittstellen: welches Kommunikationsmedium wähle ich in meinem Unternehmen? Die Grenzen verschwimmen. Lösungen wie Microsoft Teams werden die Unternehmenskultur hier nachhaltig ändern
- Der Festnetzapparat: ist jetzt schon nicht mehr notwendig, trotzdem möchten ihn viele Personen nicht missen

Reinhard V. Zehetmair,
Head of IT Service Delivery International,
Fressnapf Tiernahrungs GmbH



Mittlerweile muss Kommunikation im Unternehmen ganzheitlich betrachtet werden. Klassische Services wie Telefonie oder E-Mail werden zusehends durch weitere Systeme und Services angereichert. Diese modernen Systeme zur Unternehmenskommunikation wandern immer mehr in die Cloud ab oder können bereits heute schon nur noch über die Cloud bezogen werden oder werden zumindest nur noch in der Cloud weiterentwickelt. Die Anwender erwarten, selbst zwischen mobiler und stationärer sowie hardware- und softwarebezogener Nutzung flexibel und an die aktuelle Situation angepasst, entscheiden zu können, dennoch aber stets einen stabilen, performanten und sicheren Betrieb vorzufinden. Darüber hinaus steigt die Anforderung, Kompatibilität zu gängigen Lösungen am Markt, beispielsweise derer von Microsoft, Cisco oder Google anbieten zu können, selbst wenn diese außerhalb der eigenen Lösung liegen.

Markus Kramer,
Vice President Products &
New Business NFON AG



Alles entwickelt sich hin zu UCaaS. Dieser Prozess ist in vollem Gange, aber viele Unternehmen stehen hier noch auf der Bremse. Das kann sich rächen, denn unserer Ansicht nach wird diese Entwicklung exponentiell ansteigen, sobald 5G das Auslagern von auch großen Datenmengen noch weiter beschleunigt. Man darf Punkte wie Skalierbarkeit, einfachste Usability sowie Multi-Device und Multi-OS Nutzung nicht außer Acht lassen, aber die Cloud wird künftig so selbstverständlich sein, wie die heutige Nutzung eines Smartphones.

Mehr Infos zu aktuellen Telefonielösungen finden Sie auf www.nfon.com
Erfahrungsberichte rund um Digitalisierung, IT und Management gibt es auf www.confare.at