

Unternehmenskommunikation in Zeiten von All IP

Fallbeispiel Suprag Solutions hat mit nur vier Mitarbeitenden eine Unified-Communications-Lösung beim Aluminium-Verarbeiter Allega umgesetzt. Das ist deshalb möglich, weil moderne Systeme stark integriert sind und relativ einfach in der Installation und im Betrieb.

Von Luca Cannellotto

Suprag Solutions entstand 2015 als Schwesterfirma des Unternehmens Suprag, das 1985 gegründet wurde und auf Telefonie-Zubehör wie zum Beispiel Headsets spezialisiert ist. Der Geschäftsführer von Suprag Solutions, Valentin Studer, erzählt im Gespräch mit «Swiss IT Magazine», wie sein Unternehmen Unified-Communications-Lösungen konzipiert, umsetzt und betreibt, konkret am Beispiel von Allega, einem Spezialisten für die Verarbeitung von Aluminium. Suprag Solutions betreibt aktuell 85 Anlagen für Kunden in der ganzen Schweiz mit rund 2700 lizenzierten Gesprächskanälen, und dies mit lediglich vier Mitarbeitenden. Bei Allega, einem Unternehmen mit rund 180 Mitarbeitenden, hat Suprag Solutions die Software von 3CX eingeführt und seinen Partner Peoplefone als VoIP-Provider für die Festnetz-Telefonie eingesetzt. Davor hatte Allega bereits eine hochverfügbare Telefonanlage mit VoIP-Technologie im Einsatz. Allerdings, so Studer, musste die damals eingesetzte Lösung aktualisiert werden, und deren Erneuerung wäre sehr kostspielig geworden. Deshalb haben sich die Entscheidungsträger des Unternehmens dazu entschlossen, Alternativen zu prüfen. Suprag Solutions erhielt den Zuschlag und installierte 3CX schliesslich als On-Premise-Lösung. «Neben einer kompletten UC-Lösung wie 3CX setzen wir auf Partner wie den VoIP Solution Provider Peoplefone, die flexibel mit uns

und vor allem für den Kunden arbeiten», sagt Studer.

Tischtelefon verliert Bedeutung

Den Hauptvorteil moderner UC-Systeme sieht Studer vor allem in deren Einfachheit und Flexibilität: «Moderne Lösungen sind komplett integriert und bieten unter anderem Videokonferenzen und Präsenzmanagement ebenso wie Chat, Whiteboards für die Kollaboration und nicht zuletzt die Weiterleitung von Anrufen überall hin und von überall her, und zwar mit allen möglichen Endgeräten, vom klassischen Telefon über den PC oder das Notebook bis hin zum Smartphone». Deshalb lässt beispielsweise ein Anruf auf eine Nebenstelle alle Geräte läuten, die mit der spezifischen Nummer verknüpft sind. «Man kann auf einer Nebenstelle theoretisch auch hundert Geräte anmelden, das kostet keinen Franken mehr, abgesehen von den Geräten selbst natürlich», so Studer weiter. Die Anmeldung eines Gerätes funktioniert bei 3CX übrigens simpel per E-Mail, in der alle nötigen Informationen sowie ein Link zur App enthalten sind, über die das Gerät auch automatisch provisioniert und im System angemeldet wird. Auch der Abgleich der eigenen Kontakte mit Outlook oder anderen Systemen ist möglich, womit diese immer aktuell bleiben. Viele Lösungen funktionieren sowohl als Client-Version als auch im Browser. Wie Valentin Studer jedoch anmerkt, sei die Herausforderung zur Nutzung von rei-

nen Webdiensten, dass noch viele Browser auf einem alten Software-Stand sind und somit die dafür nötige Technologie WebRTC ungenügend unterstützen. Doch dies sei nur eine Frage der Zeit.

«Mittlerweile ist die Anlage von Allega seit fast drei Jahren ohne nennenswerte Probleme im Einsatz und die Mitarbeitenden nutzen auch praktisch jedes Feature, das die Software zu bieten hat. Der Kunde ist daher sehr zufrieden und erwägt deshalb, auch weitere IT-Dienstleistungen von uns zu beziehen», freut sich der Geschäftsführer von Suprag Solutions. Dass er mit so einem kleinen Team in der Lage sei, Unified-Communications-Lösungen schnell und effizient umzusetzen, habe nicht zuletzt damit zu tun, dass moderne Produkte in der Handhabung sehr einfach seien. Da es sich dabei grundsätzlich um Software-Lösungen handelt, müsse man oft auch gar nicht beim Kunden vor Ort sein, sondern könne die nötigen Eingriffe in vielen Fällen aus der Ferne durchführen. Hinzu kommt, dass heute mehrheitlich IT-Wissen und weniger das Wissen rund um die Telefonie benötigt wird. «Keiner von uns kommt aus der Telefonie, wir sind allesamt in der IT gross geworden», betont Studer. «Unser Credo ist, dass ein gutes VoIP-Produkt auf der Basis einer noch besseren IT-Plattform aufbaut.»

Trend zu Cloud-Lösungen

Wie Valentin Studer erklärt, sei bei den Kunden ein klarer Trend zu beobachten,

die Software in einer Cloud-Umgebung zu hosten. Nicht zuletzt auch aus diesem Grund bietet man das Hosting in einer eigenen Datenwolke an, die vom Unternehmen in Zusammenarbeit mit Cyberlink betrieben wird. Die Kooperation mit Peoplefone sei hierbei auch deshalb wichtig, da man ohne zusätzlichen Installationsaufwand und in nur wenigen Minuten einen SIP Trunk auf der 3CX-Lösung aufschalten und der Kunde dadurch sofort ins Fest- und Mobile-Netz telefonieren könne. Auch was die Updates und neuen Releases der Software angeht, weist

Valentin Studer praktisch selbsterklärend: «Für uns ist das ein zweischneidiges Schwert, denn die meisten Kunden kommen nicht zu uns, wenn sie einen neuen Nutzer aufschalten müssen, sondern machen das in der Management-Konsole selbst. Das Ganze funktioniert mehr oder weniger per «drag and drop». Gleichzeitig sehen sie in den Echtzeit-Statistiken unter anderem, wie es um die Gesundheit der Anlage steht.» Wie auch Allega würden viele Kunden Studers Unternehmen nur anfordern, wenn grössere Arbeiten – wie beispielsweise die Installation eines grös-

kurz IP gehört zu den Kernkompetenzen eines jeden Informatikers. Insofern sind VoIP und generell Unified Communications im Grunde genommen nur weitere, IP-basierte Dienstleistungen, die sich zusätzlich zu anderen Dienstleistungen relativ einfach implementieren lassen, umso mehr, wenn der potentielle oder bestehende Kunde die nötige Hardware bereits besitzt», ist Studer überzeugt. Für die Endkunden wiederum hätten moderne Unified-Communications-Systeme mehrere Vorteile, denn sie liessen sich oft in Hardware-Ökosystemen mit verschie-

«Letztlich verändert Unified Communications die Art, wie in Unternehmen kommuniziert wird, und es liegt an diesen, die Technologie gemäss ihren Bedürfnissen effizient einzusetzen.»

Valentin Studer, Geschäftsführer, Suprag Solutions



eine eigene Cloud Vorteile auf: «Bei den meisten Public-Cloud-Produkten werden die Updates ausgerollt, sobald diese vom Hersteller freigegeben werden. Ist ein Update fehlerhaft, dann kann es die Funktionstüchtigkeit der Lösung beeinträchtigen. Wir gehen hier bewusst anders vor. Updates für unsere Cloud-Anlagen werden zuerst bei uns intern getestet, danach mit dem Kunden vorbesprochen und bei Bedarf respektive Notwendigkeit während eines geeigneten Wartungsfensters installiert», führt Studer aus.

Verfüge ein Kunde ausserdem nicht über die nötige Hardware wie beispielsweise Netzwerkkomponenten oder Telefone, stelle man diese wenn nötig ebenfalls bereit. Bei Allega jedoch war die gesamte Hardware bereits vorhanden, es wurde deshalb lediglich die UC-Software installiert. Für Suprag Solutions sind daher Partnerschaften mit Hardware-Herstellern und Providern enorm wichtig, um alle nötigen Dienstleistungen rund um Unified Communications anbieten zu können.

Ansonsten sind heute erhältliche Unified-Communications-Lösungen mit ihren Web-basierten User Interfaces laut

seren Release – anstehen, andere wiederum würden die Anlagen nach der Erstinstallation weitgehend autonom betreiben. Auf der anderen Seite seien die IT-Infrastrukturen vieler Unternehmen zusehends komplexer und deren Komponenten würden immer mehr Abhängigkeiten aufweisen. Weil Unified-Communications-Systeme generell tief in der IT eingebettet sind, bedeute dies auch, dass unter Umständen die Telefonie nicht mehr funktioniere, wenn das Update einer anderen Komponente der Infrastruktur schiefgehe, so Studer. «Wenn ein Windows- oder Treiber-Update die Soundkarte des Rechners lahmlegt, dann war's das mit Voice over IP. Wir sind heute in Zeiten von All IP weit mehr von anderen Komponenten der IT-Infrastruktur abhängig, als dies noch vor einigen Jahren der Fall war. Die UC-Strategie eines Unternehmens steht und fällt deshalb mit der sie umgebenden IT-Infrastruktur.»

Ein Protokoll für alles

Diese Entwicklung birgt deshalb gewisse Risiken, aber auch viele Chancen für Unternehmen wie Suprag Solutions und dessen Kunden: «Das Internet Protocol oder

denen Endgeräten integrieren und seien darüber hinaus relativ günstig. Bei 3CX seien beispielsweise sämtliche UC-Features für eine beliebige Anzahl User und Telefone in der Basis-Lizenz enthalten, es zählt lediglich, wie viele Gespräche (interne und externe) ein Kunde gleichzeitig führt. Ein Betrieb mit 50 Mitarbeitenden könne somit alle mit derselben UC-Lösung ausstatten, auch wenn er nur vier gleichzeitige Gesprächskanäle lizenziert. Ausserdem könnten moderne UC-Lösungen in verschiedenen Infrastrukturen betrieben und relativ einfach konfiguriert werden. Nicht zuletzt, erklärt Studer weiter, liessen sie sich auch gut skalieren, wodurch sie sich sowohl für kleinste wie auch für grosse Unternehmen eignen würden. «Letztlich verändert Unified Communications die Art, wie in Unternehmen kommuniziert wird, und es liegt an diesen, die Technologie gemäss ihren Bedürfnissen effizient einzusetzen. Wir haben beispielsweise Kunden, die nur die Telefonie nutzen, andere wiederum machen von allen Funktionen Gebrauch und nutzen Chats, Videokonferenzen und das ganze Drumherum», so Valentin Studer abschliessend. ■