

# Mut zur neuen Telefonanlage?

Seit über 10 Jahren wird auf Messen, in Fachforen und/oder Zeitschriften das Thema VoIP (Voice-over-IP) gehypt. Die Erfahrungsberichte bescheinigen Genialität oder Katastrophenstimmung. Das Team vom CallCenter SCOUT hat diverse Partner bei der Implementierung von Callcenter Einheiten begleitet. Da blieb es nicht aus, dass die Integration der Telefonanlage zum zentralen Thema wurde. Wir haben den Profi der Profis gefunden, der sich unseren Fragen stellte und die Sachen auf den Punkt brachte. Nach diesem Interview waren wir schlauer! Sie werden es auch sein. Unser Interview-Partner: **Michael Kundt**, Gründer und geschäftsführender Gesellschafter der reventix GmbH aus Berlin.



**SCOUT: Herr Kundt, hat sich VoIP<sup>[1]</sup> als Technik denn nun endlich durchgesetzt oder geht die Entwicklung in eine andere Richtung? Wer braucht VoIP? Die Telefonwelt funktioniert doch fantastisch ohne diese Technik.**

**Michael Kundt:** Kein Telekommunikationsunternehmen kommt an dem Thema Voice-over-IP vorbei. Das liegt zum Einen daran, dass die Technologie gegenüber dem ISDN klare Vorteile für die Carrier<sup>[2]</sup> bietet und zum Anderen den Kunden eine flexible Nutzung von Sprache und Daten über verschiedene Standorte hinweg ermöglicht. Die Richtung ist somit klar. Das haben inzwischen auch die meisten TK-Hersteller verstanden. Das notwendige Know-how für die Einführung von VoIP wurde von manchen Anbietern unterschätzt. Letztlich zählt der Mehrwert, den das Unternehmen mit der Einführung von VoIP gewinnt. Mit VoIP befinden Sie sich in der grenzenlosen Welt der IT und Ihnen steht damit auch das ganze Potenzial dieser Welt zur Verfügung. Vergessen Sie die technischen Begrenzungen aus der Welt der klassischen Telekommunikation!

**SCOUT: Warum sind einige VoIP Nutzer unzufrieden? Was läuft da falsch?**

**Michael Kundt:** VoIP wird oft mit dem Wort ‚kostenlos‘ gleichgesetzt.

Das ist aber der falsche Ansatz. Durch den Einsatz von VoIP können natürlich Einsparungspotenziale ausgeschöpft werden. Diese entstehen vor allem durch die Nutzung des technologischen Potenzials. Vor der Nutzung steht natürlich der Bedarf. Das könnten sein: die Standortunabhängigkeit, die Vielzahl an kostenloser Software, die Möglichkeit der Videotelefonie, die einfache und schnelle Realisierungszeit etc.. Welcher Vorteil hier den Ausschlag gibt, kommt auf die Ziele des jeweiligen Unternehmens an.

**SCOUT: Viele TK-Dienstleister schreiben sich VoIP-Kompetenz auf die Fahne aber oftmals zeigen sich schnell deren Kompetenzgrenzen bei den Implementierungen.**

**Michael Kundt:** Nun, einige Personen haben dieses Problem erkannt und richtige Weichenstellungen eingeleitet. Ich weiß, dass an einigen Hochschulen inzwischen spezielle Seminare zum Thema Voice-over-IP gehalten werden. Wir selbst führen am Oberstufenzentrum für Kommunikationstechnik (KIM) in Berlin seit drei Jahren immer wieder mehrtägige Fortbildungen für Lehrer durch, um unser VoIP-Know-how kontinuierlich in die Ausbildungsinhalte, z.B. der zukünftigen Kommunikationselektroniker, einfließen zu lassen.

Wichtig ist es, sich von Anfang an von Personen beraten zu lassen, die sich mit der Materie wirklich auskennen, die Komplexität des Themas VoIP verstehen und sich in die Anforderungen des Kunden ‚hineindenken‘ können und wollen.

**SCOUT: Welche Hardware bzw. Voraussetzungen brauchen Callcenter für VoIP?**

**Michael Kundt:** Zum Glück nicht viele. Im Prinzip reichen ein DSL-Anschluss<sup>[3]</sup> und ein kostenloses Softphone<sup>[4]</sup> pro Arbeitsplatz aus. Letztlich hängt dies von den Erwartungen und der Arbeitsweise des Callcenters ab. Wir haben einige Callcenter die damit auskommen. Andere haben redundante DSL-Anbindungen mit gehosteten Dialern und speziellen webbasierten Softclients in denen die Agenten direkt die Ergebnisse ihrer Calls notieren. Das tolle an dieser Lösung ist, dass die Agenten auch von zu Hause aus arbeiten können. Auch unsere virtuelle Telefonanlage wird gern in Callcentern eingesetzt.

[1]: Telefonie über das Internet Protokoll (IP)

[2]: Netzbetreiber als auch Telekommunikationsdiensteanbieter

[3]: Digital Subscriber Line (engl. für Digitaler Teilnehmeranschluss), schnelle Internetverbindung

[4]: ein Computerprogramm, das Telefonie ermöglicht

**SCOUT: Das klingt trotzdem aufwendig und somit teuer!**

**Michael Kundt:** Naja, wenn Sie einen DSL-Anschluss und ein kostenloses Softphone teuer nennen. - Aber im Ernst: Es hängt immer von den Anforderungen und Bedürfnissen des Callcenters ab. Es gibt Callcenter für die es vor allem billig sein muss und Callcenter die es gut machen wollen, da Sie wissen, dass von der Qualität ihrer Telefonie der Erfolg ihres Geschäfts abhängig ist.

**SCOUT: Wo ist der wirkliche Mehrwert und wie kann ich einen ROI errechnen? Beziehungsweise: Welche Software wird benötigt und wie hoch sind die Softwarekosten pro Arbeitsplatz?**

**Michael Kundt:** Nehmen wir ein Beispiel: Ein Callcenter startet bei uns typischerweise mit 10 Agenten und meistens ohne Einsatz eines Dialers<sup>[5]</sup>. Für die vereinfachte Anwahl und damit einen schnellen ROI<sup>[6]</sup> würde ich für 1,50 € pro Monat den SIPbase CTI Client<sup>[7]</sup> empfehlen. Dieser kann aus jeder Anwendung heraus Rufnummern wählen, z.B. Excel. Das erspart die manuelle Anwahl und damit Zeit und Geld.

Hinzu kommen dann nur noch die Kosten für eine DSL-Leitung und die Verbindungskosten. Je nach Geschäftsmodell kann die Anwahl durch den Einsatz eines Dialers noch optimiert werden, auch hierfür werden fantastische Lösungen am Markt angeboten!

**SCOUT: Was unterscheidet den VoIP-Anschluss vom PMX-Anschluss?**

**Michael Kundt:** Zunächst können Sie einen PMX-Anschluss nur an einem Standort nutzen und Sie müssen immer Bündel von 30 Sprachkanälen bestellen. Hinzu kommt, dass Sie bei einem PMX-Anschluss auch zwingend eine PMX-Telefonanlage benötigen. Das ist wieder mit zusätzlichen Kosten für Telefone, CTI Integration usw. verbunden. Ein weiterer Punkt ist, dass PMX<sup>[8]</sup>-Anschlüsse nicht überall in Deutschland verfügbar sind und nicht jeder Carrier über den Anschluss von Callcentern erfreut ist. Einen VoIP-Anschluss dagegen können Sie über jede Internetanbindung und an verschiedenen Standorten gleichzeitig nutzen. Sie können die Sprachkanäle beliebig rauf und runtersetzen und er ist sofort einsatzbereit. Zudem müssen Sie keine Investitionen für eine Telefonanlage tätigen.

**SCOUT: Was braucht man um VoIP nutzen zu können und wie erfolgt die Authentifizierung?**

**Michael Kundt:** Man braucht lediglich einen Internetanschluss. Die Authentifizierung kann entweder über eine oder mehrere IP-Adressen erfolgen oder klassisch mittels Name/Passwort. Wenn Sie die Leitung neben der VoIP-Telefonie auch für normales Internetsurfen nutzen wollen, dann sollten Sie hier noch einen Router kaufen, der ein sogenanntes QoS unterstützt und den gleichzeitigen Betrieb von Sprach- und Datenverkehr ermöglicht.

[5]: Dialer (deutsch: Einwahlprogramme) sind im engeren Sinne Computerprogramme, mit deren Hilfe über das analoge Telefon- oder das ISDN-Netz eine Wahlverbindung zum Internet oder anderen Computernetzwerken aufgebaut werden kann.

[6]: ein Modell zur Messung der Rendite des eingesetzten Kapitals

[7]: Anwendung zur Computer Telephone Integration (CTI)

[8]: Primärmultiplexanschluss; eine Schnittstellendefinition im ISDN, die im Wesentlichen von Unternehmen zum Anschluss von Telefonanlagen an das ISDN verwendet wird.

**SCOUT: Welchen Einfluss wird VoIP künftig auf das mobile Telefonieren nehmen?**

**Michael Kundt:** Das ist ein spannendes Thema. Für unsere virtuelle Telefonanlage haben wir eine Software, die auf Mobiltelefonen installiert wird. Damit können Sie einen Großteil der Funktionalitäten der Telefonanlage, wie beispielsweise Halten, Vermitteln und 3er-Konferenz auch über Ihr Mobiltelefon nutzen. Dies ist praktisch, wenn man ein Gespräch auf dem Handy bekommt und dies an einen Kollegen im Büro vermitteln möchte.

Bei einer VoIP-Telefonanlage ist dies schon lange Standard, aber die Ausweitung auf den Mobilfunkbereich ist natürlich sehr nützlich.

**SCOUT: Was halten Sie von Skype, Teamspeak etc.? ist ja auch IP-Telefonie, oder?**

**Michael Kundt:** Ja im Prinzip schon und die Technik funktioniert bei allen sehr ähnlich. Ich empfehle allerdings SIP und das aus gutem Grund. SIP ist im Bereich der Signalisierung sozusagen der Nachfolger von ISDN und somit der Quasi-Standard, der von allen relevanten TK-Herstellern unterstützt wird. Sicherheitstechnisch ist Skype mit Vorsicht zu betrachten! Da Skype ein eigenes geheimes Protokoll nutzt und nicht bereit ist dieses zu veröffentlichen, fühle ich mich dabei unwohl. Zudem läuft derzeit eine Patentklage gegen Skype und es ist daher ungewiss wie es mit dem Unternehmen in Zukunft weitergehen wird. Obwohl es derzeit zwar kommerzielle Schnittstellen zum Skype Netzwerk gibt, die eine Brücke zwischen Skype und SIP schaffen, bleibt Skype aus meiner Sicht eine Insellösung für ambitionierte Poweruser, aber keine Lösung für professionelle Anwender.

Teamspeak ist nach meinem Wissen nur eine Software für Zocker. Einen Einsatz im Businessumfeld sehe ich hier nicht.



**Michael Kundt**

Gründer und geschäftsführender Gesellschafter  
reventix GmbH, Berlin

Anzeige

## Ihr Service-Partner in

# ÖSTERREICH

Versandhandels- Abwicklung, Call-Center,  
Fullfillment, Firmensitz, Büroservice, etc.

MSV Handels- & Dienstleistungs GmbH  
www.msv.at +43 732 7570 9530