



# Einmal UCC mit allem, bitte!

Jedes Unternehmen will, dass seine Mitarbeiter möglichst effizient kommunizieren und zusammenarbeiten. Nur den Verwaltungsaufwand wollen die Unternehmen nicht immer. Hier helfen Rundum-sorglos-Pakete wie Managed-UCC-Angebote. Wohin der Markt sich entwickelt und was es dabei zu beachten gilt, sagen die Experten von Alltron, Atrete, Cisco, iWay, Littlebit, Peoplefone, Swisscom, Swisspro und T-Systems. Interviews: Coen Kaat



**Stefan Crome**  
Strategic Client Advisor  
Connectivity & Security,  
T-Systems Schweiz

### Was muss ein Anbieter mitbringen, um im Geschäft mit Managed UCC Erfolg zu haben?

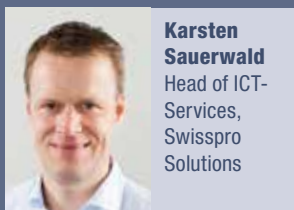
Stefan Crome: Wer Kommunikation erfolgreich bündeln und managen will, muss die erforderlichen TC-Lizenzen sowie die technischen Voraussetzungen zur Erfüllung der regulatorischen Anforderungen wie Lawful Interception (LI) und Vorratsdatenspeicherung mitbringen. Wichtig sind zudem verlässliche Field-Service-Partner, ein funktionierendes Servicemodell (On-Premises beim Enterprise-Kunde, Cloud-Lösung), eine geeignete WAN-Infrastruktur, etwa für SIP-Trunking, und schliesslich das passende Endgeräteportfolio.

### Wie entwickelt sich der Markt in der Schweiz?

Derzeit ist der Markt weitgehend gesättigt. Der Trend geht stark in Richtung Cloud, wie etwa mit Lösungen von Cisco, Broadsoft, Nfon oder MS Teams.

### Wohin gehen die aktuellen Technologietrends?

Der Trend geht klar in Richtung «Consume before construct», Kommunikation via Softclients sowie vollintegrierte Standardlösungen aus der Cloud von einigen wenigen Anbietern.



**Karsten Sauerwald**  
Head of ICT-Services,  
Swisspro Solutions

### Was muss ein Anbieter mitbringen, um im Geschäft mit Managed UCC Erfolg zu haben?

Karsten Sauerwald: Vertrauen ist der wichtigste Faktor. Das erreicht der Anbieter durch einen hohen Grad an Kundenorientierung und langjähriger Erfahrung und Expertise. Der Kunde gibt die Verantwortung seiner Kommunikationslösung für intern und extern in die Hände eines Dritten. Dabei erwartet er einen vertrauenswürdigen, professionellen Partner, der die notwendige Kundennähe garantieren kann.

### Wie entwickelt sich der Markt in der Schweiz?

Aufgrund der starken digitalen Veränderungen im Arbeitsumfeld und den daraus gesteigerten Ansprüchen an das Zusammenarbeiten gewinnt der Einsatz von modernen Workplace-Lösungen immer mehr an Bedeutung. Die projektbezogene, standortübergreifende Zusammenarbeit in wechselnden Teams und über feste Organisationsgrenzen hinaus, erhöht den Bedarf an Collaboration-Lösungen, die in Zukunft nicht mehr wegzudenken sind. Viele Projekte gehen heute über das eigene Unternehmen hinaus, was wiederum gleichberechtigte Lösungsansätze für alle Beteiligten erfordert. So mit drängen sich immer mehr Lösungen aus der Public Cloud auf.

**Wohin gehen die aktuellen Technologietrends?**

Wir verfolgen und begleiten den Einsatz von intelligenten Collaboration-Lösungen, Smart Spaces, künstlicher Intelligenz sowie Voicebot und Chatbot.

Zukünftige Lösungen müssen benutzerfreundlich und intuitiv nutzbar sein, mit laufender Verbesserung der User Experience. Dabei will sich der Kunde weder um die Technik noch deren Umsetzung kümmern müssen.



**Michael Kaufmann**  
Managing Director,  
Atrete

**Was muss ein Anbieter mitbringen, um im Geschäft mit Managed UCC Erfolg zu haben?**

Michael Kaufmann: Der Provider muss auf die Kundenbedürfnisse eingehen, agil neue Funktionen in die Lösung integrieren und trotzdem einen stabilen, problemlosen Betrieb garantieren. Die Integration in Umsysteme wie Microsoft Office ist dabei aus unserer Sicht ein absolutes Muss.

Managed-UCC-Lösungen, wie jene von Fuze oder Ringcentral, die nun auch in Europa und in der Schweiz versuchen, sich zu etablieren. Und das sind ja auch noch die digitalen Giganten wie Microsoft mit Teams und Google mit G Suite beziehungsweise Google Voice.

**Wie entwickelt sich der Markt in der Schweiz?**

Der Markt ist im Wandel. Zum einen gibt es die bekannten Service-Provider-Lösungen, zum anderen hat es neue zu 100 Prozent cloudbasierte

**Wohin gehen die aktuellen Technologietrends?**

Der Trend geht klar hin zum zweiten «C» – Collaboration. Das UC tritt eher in den Hintergrund. Unternehmen entscheiden sich vermehrt für oder gegen eine Lösung je nach deren Collaboration-Funktionen oder Integrationsmöglichkeiten in bestehende Businessapplikationen.



**Daniel Baumeler**  
Business Unit Manager  
B2B, Littlebit  
Technology

**Wie entwickelt sich der Markt in der Schweiz?**

Daniel Baumeler: Die meisten Firmen streben eine flexiblere Arbeitsweise ihrer Mitarbeiter an. Der Trend wird unter anderem von Microsoft mit Teams vorangetrieben; integriert in Office 365 Premium verursacht die Applikation somit keine Extrakosten. Synchron dazu ist bei der Videokonferenz-Technik eine starke Verschiebung vom teuren Hardwarecodec zu wesentlich günstigeren computerbasierten Softwarelösungen zu beobachten. Dank preisgünstiger Software, wie Microsoft Teams, Google Meet oder Zoom, wird nur noch Hardware für Kamera, Lautsprecher und Mikrofon benötigt. Logitech, Marktführer für VC-Hardware, ist seit über vier Jahren das am stärksten wachsende Unternehmen für VC-Produkte.

Moderne Systeme starten die Videokonferenz auf Knopfdruck und schwenken, zoomen und fokussieren automatisch auf die im Raum anwesenden Personen. Sie passen sich während des Videocalls einer grösser oder kleiner werdenden Personengruppe an. Intelligente Mikrofone filtern störende Umgebungsgerausche heraus und erhöhen die Audioqualität. Mit auf den Frequenzbereich von Stimmen optimierten Lautsprechern hören und verstehen sich die Teilnehmer besser. Benutzerfreundlich sind auch dezidierte kleine Touchscreens auf dem Sitzungstisch, um geplante Videokonferenzen, Ad-hoc-Konferenzen und Präsentationen mit einem einzigen Knopfdruck zu starten – einfach für den Nutzer. Ein Beispiel dafür ist Logitech TAP, es kann bei jedem Logitech-Videokonferenzsystem nachgerüstet werden, sofern der Kunde Microsoft Teams, Zoom oder Google Meet nutzt.

**Wohin gehen die aktuellen Technologietrends?**

**Roger Vogler**  
Partner Manager,  
Peopleforce

**Was muss ein Anbieter mitbringen, um im Geschäft mit Managed UCC Erfolg zu haben?**

Roger Vogler: Bisher hat ein Anbieter von Kommunikationslösungen standardisierte Lösungen verkauft. Heute müssen sich Anbieter wirklich in die Prozesse ihrer Kunden eindenken, um den unterschiedlichen Anforderungen gerecht werden zu können. Dies bedeutet für UCC-Anbieter, dass sie sich stets auf dem aktuellen Stand der Entwicklungen halten, dynamischer agieren und näher bei den Kunden sein müssen.

werden. Die Generation Alpha, die mit den neuen Technologien aufwächst, wird die Nutzung dieser Anwendungen in Unternehmen voraussetzen. Für Unternehmen gilt es, sich entsprechend zu rüsten und die älteren Generationen auf dem Weg in die neue Arbeitswelt zu begleiten.

**Wie entwickelt sich der Markt in der Schweiz?**

Der Markt wird massgeblich von grossen Playern wie Microsoft oder Google getrieben. Mit der Gratisvergabe von Lizenzen, etwa an Schulen, sorgen sie dafür, dass ihre Tools immer stärker und in der Breite genutzt

**Wohin gehen die aktuellen Technologietrends?**

Die technologischen Trends werden massgeblich durch die Veränderung unserer Arbeitsweise geprägt. Um agiler, schneller sowie zeit- und ortsunabhängig kommunizieren sowie Dokumente möglichst gleichzeitig bearbeiten zu können, werden neue Schnittstellen zwischen einzelnen Programmen notwendig. Ziel ist es, dass die Anwendungen eine Sprache sprechen und die Mitarbeitenden all ihre Aufgaben über eine Plattform erledigen können.



**Fredy Portmann**  
UCC Program Executive,  
Swisscom

**Was muss ein Anbieter mitbringen, um im Geschäft mit Managed UCC Erfolg zu haben?**

Fredy Portmann: Der Anbieter weist sowohl in Netzwerktechnologie, Datacenter- und Collaboration-Lösungen die nötigen Kompetenzen auf und wird als langfristiger und zuverlässiger Partner beurteilt.

munications- und Collaborations-Lösungen eine rasche Transformation in die Cloud erfolgen wird und ab 2021 kaum noch On-Premises-Installationen gebaut werden. Aktuelle Kundenprojekte zeigen allerdings, dass für eine vollumfängliche Migration in die Cloud folgende Aspekte berücksichtigt werden müssen: erstens die Komplexität der Kundenumgebungen respektive der funktionalen Anforderungen, zum Beispiel Vermittler, Contact-Center, Sprachaufzeichnung, Legacy-Systeme wie etwa DECT-Einbindungen, Third-Party-Lösungen, Alarmierung und

**Wie entwickelt sich der Markt in der Schweiz?**

Die Prognosen verschiedener Analysten sagen voraus, dass für Com-

Notfall-Routing. Zweitens die Cloud-Readiness des Kunden. Dazu gehört auch die Firmen-Policy bezüglich der Datenhaltung. Es werden vermehrt Collaboration-Lösungen aus der Cloud nachgefragt, wie etwa Microsoft Teams, Cisco WebEx oder Circuit von Unify. Je komplexer die Kundenanforderungen allerdings sind, desto eher müssen die Lösungen weiterhin mit einer On-Premises- oder einer Hosted-Variante eines Providers abgedeckt werden.

### Wohin gehen die aktuellen Technologietrends?

Die Trends gehen in folgende Richtungen: Unified Communications entwickelt sich in die Cloud, Team Collaboration steht im Zentrum der Zusammenarbeit, Sicherheit rückt in den Vordergrund, Video und Streaming sowie die Integration von Anwendungen und Workflows.



**Stefano Cazzato**  
Leiter Category System Kommunikation, Alltron

### Was muss ein Anbieter mitbringen, um im Geschäft mit Managed UCC Erfolg zu haben?

Stefano Cazzato: Er muss seinem Kunden vorab verständlich kommunizieren, dass UCC kein Produkt ist, sondern in erster Linie eine Produktstrategie. Ausserdem muss er ermitteln, welches Equipment der betreffende Kunde bereits einsetzt, um den Mehrwert seiner Managed-UCC-Lösung für ihn konkret aufzeigen zu können.

### Wie entwickelt sich der Markt in der Schweiz?

Zweifellos schauen Unternehmen heute mit zunehmendem Interesse auf UCC-Lösungen, um ihre Geschäftsprozesse noch effizienter zu

gestalten. Das Angebot auf dem Schweizer Markt ist sehr gross. Nicht nur traditionelle Telekommunikationshersteller haben eine Antwort zu UCC im Programm, sondern auch etliche Hersteller softwarebasierter Lösungen.

### Wohin gehen die aktuellen Technologietrends?

Wir bei Alltron sind davon überzeugt, dass es in einer modernen Arbeitswelt immer mehr flexible Arbeitsformen geben wird. Darum wird die Mobilität der Mitarbeitenden ein zentraler Gesichtspunkt sein, an dem sich die Entwicklung neuer Technologien orientiert.



**Matthias Oswald**  
Geschäftsführer, iWay

### Was muss ein Anbieter mitbringen, um im Geschäft mit Managed UCC Erfolg zu haben?

Matthias Oswald: Zuerst einmal ein tiefes Verständnis der Technologie und des Marktes. Die multidisziplinäre Natur von UCC erfordert abgesehen von Fachwissen in Bezug auf Netzwerk- und SIP-Funktionen, IP-PBX-Funktionen, Nachrichtenserver, Produktivitäts- und Kollaborationsanwendungen auch Expertise in Sicherheit sowie Daten- und System-sicherung. Ein erfolgreicher Anbieter bringt dem Kunden aber auch die Mehrwerte der Lösung näher.

### Wie entwickelt sich der Markt in der Schweiz?

Der Schweizer UCC-Markt wird auch in nächster Zeit wachsen. Die

Entwicklung hin zu cloudbasierten Lösungen und Managed-UCC-Angeboten wird sich weiter fortsetzen.

### Wohin gehen die aktuellen Technologietrends?

Der wichtigste Trend ist sicherlich der Weg in die Cloud, was dem Geschäftsmodell von Managed UCC entgegenkommt. Die Bedeutung von Video, auch dank Web RTC, wird stark zunehmen, wobei die Anwendungen über blossen Konferenzen hinausgehen. Social Media weisen hier den Weg, und Video-Streaming wird ein wachsender Teil der Kollaboration werden. Der Bedarf an UCC-Lösungen für mobile Geräte wird speziell auch bei kleineren Unternehmen zunehmen. Sicherheit und die Integration von Workflows als Hauptthema der digitalen Transformation werden bedeutender.



**Niema Nazemi**  
Head of Applications & Platforms, Cisco Schweiz

### Was muss ein Anbieter mitbringen, um im Geschäft mit Managed UCC Erfolg zu haben?

Niema Nazemi: Offene und auf Standards basierende flexible Lösungen, die eine Kombination von On-Premises, Hybrid und Cloud beinhalten. Integrierbar in existierende Plattformen und Eco-Partner-Umgebungen. Flexible und angepasste Lizenzmodelle wie das Flex User Licence Model. End-to-End-Verschlüsselung und Sicherheit auf allen Kollaborationskanälen. Ein komplettes und innovatives Portfolio, das von der klassischen Telefonie bis hin zur Full-HD-Videolösung und vom traditionellen Arbeitsort bis hin zum Mobiltelefon alles aus einem Guss anbieten kann. Durch die Offenlegung der Anwendungsschnittstellen (APIs) haben Cisco-Partner wie auch Kunden die Möglichkeit, kundenspezifische Anforderungen durch eigene Investitionsleistungen sowie Entwicklerkompetenz umzusetzen.

### Wie entwickelt sich der Markt in der Schweiz?

Viele Kunden befassen sich mit dem Thema Cloud/Managed Service und was dies für das Unternehmen bedeuten kann und wird. Einige unserer Kunden sind schon sehr weit, haben den Wechsel schon vorgenommen oder befassen sich mit der Umsetzung. Viele Kunden sind aber noch ganz am Anfang und greifen sehr gerne auf die Hilfe von Cisco und Cisco-Partnern zurück, damit sie den Wechsel in die Cloud und ein Managed-Service-

Modell angehen können. Wir sehen einen klaren Trend, dass die Kunden flexible Lösungen wollen und das Angebot, das Cisco bietet, voll ausnutzen. Von On-Prem zu Hybrid, das ist zurzeit der stärkste Trend, den wir sehen.

### Wohin gehen die aktuellen Technologietrends?

Ganz klar in Richtung künstliche Intelligenz und Machine Learning. Cisco integriert diese Technologien immer tiefer in das Cisco-Cognitive-Collaboration-Portfolio. Das umfasst Funktionen wie People Insights mit detaillierten Profilinformationen, die aus verschiedenen öffentlich zugänglichen Kanälen, etwa LinkedIn, Xing oder Blogs, gesammelt werden; intelligente virtuelle Assistenten; Gesichtserkennung; Verarbeitung natürlicher Sprache und Dialogschnittstellen; Rauscherkennung und -unterdrückung; kontextbezogene Echtzeit-Unterstützung und digitale Namensschilder; Konversations-Bots, dynamische Dokumentenfreigabe und analytisches Routing. Teams, die in kleinen, agilen und flexiblen Gruppen arbeiten, sind ein weiterer Trend in der Arbeitswelt. Für spontane Besprechungen in den sogenannten Huddle Rooms braucht es daher die passende Technologie. Obwohl virtuelle Teams in Unternehmen immer häufiger zu finden sind, verfügt fast die Hälfte solcher einfacher Besprechungsräume für schnelle und taktische Teambesprechungen über keine Collaboration-Lösungen.