

IP-Telefonie bietet weit mehr als nur Telefonieren übers Internet

Eine virtuelle Telefonzentrale darf heute nicht bloss ein Vehikel für ein neues Kommunikationsprotokoll sein. Voice over IP sollte ebenso eine Plattform für die Zusammenarbeit bieten sowie spürbare Effizienzsteigerungen und Kosteneinsparungen ermöglichen.



Eine zeitgemässe Kommunikationslösung sollte heute weit mehr als der Ersatz einer Telefonanlage sein. Nicht umsonst spricht man heute auch von UCC, also Unified Communications and Collaboration. Die Geschäftskommunikation sollte also nicht bloss die Verbindung zwischen Gesprächsteilnehmern ermöglichen, sondern die Zusammenarbeit verbessern und die Produktivität steigern. Dies hängt insbesondere davon ab, welche Funktionalitäten eine UCC-Plattform mitbringt, wie benutzerfreundlich die Features auf den unterschiedlichen Geräten sind und damit wie gut die Akzeptanz der Nutzer ist.

Benutzerfreundliche Installation und Verwaltung

Dabei sollte bereits die Installation möglichst einfach zu handhaben sein, ebenso wie die Verwaltung der Teilnehmer und deren Geräte und Softphones. Bei der Wahl einer virtuellen PBX (Private Branch Exchange), also eines privaten Telefonnetzes innerhalb der Organisation, sollte deshalb darauf geachtet werden, dass die Verbindung der Telefongeräte oder des Gateways und deren Konfiguration möglichst automatisiert vonstattengehen kann. Auch sollten für eine zügige Verbindung der Anschlüsse vorkonfigurierte Templates der wichtigsten SIP-Trunk-Anbieter mitgeliefert und regelmässig neue Firmware für die Geräte bereitgestellt werden sowie Updates zu unterstützten Rechner- und Smart-

phone-Modellen (Windows, MacOS, iOS und Android) gewährleistet sein. Ebenso muss zwingend eine Anbindung an ein bestehendes CRM-System (Customer Relations Management) nicht nur möglich, sondern auch einfach sein.

Features für Anwender

Damit die PBX nun auch im Betrieb zur Effizienzsteigerung beiträgt, benötigt sie mehr als nur ein Minimum an Funktionalitäten. Selbstverständlich ist die Präsenzanzeige eines der wichtigen Features, denn sie eliminiert unnötige Weiterleitungen von Anrufen. Wichtig dabei ist aber vor allem, dass die Lösung über Apps für Smartphones und Tablets verfügt und dass diese möglichst denselben Funktionsumfang bieten wie der Desktop-Client. Die mobilen Apps sollten also nicht nur zum Telefonieren im Ausendienst mit derselben Telefonnummer taugen, sondern auch die Präsenz der Kollegen anzeigen, Chat-Funktionalität integriert haben und auch den Zugriff auf UCC-Systeme ermöglichen. Denn die Mobilität ist schliesslich einer der grossen Produktivitätsfaktoren des modernen Unternehmens und darf deshalb die Mitarbeitenden nicht einschränken. Das gilt auch in Bezug auf eine zuverlässig stabile und sichere Anbindung ohne Firewall-Probleme, weshalb für den mobilen Einsatz am Smartphone ein integrierter SIP-Tunnel (Proxy) Pflicht ist.

Web RTC ist selbstverständlich

Selbstverständlich lassen sich durch mobile Apps, Live-Chat mit Kunden oder Talk-Plug-ins Kosten für Verbindungen oder teure 0800-Nummern sparen, durch einfache Kontaktaufnahme mit diesen Funktionalitäten schneller Probleme lösen und neue Kunden gewinnen. Es gibt aber auch gewisse technische Grundvoraussetzungen, ohne die all dies nicht machbar ist. Dazu gehört auch die Integration von Web RTC (Web Real-Time Communication), dem offenen Standard für eingebettete Multimedia-Kommunikation in Echtzeit über einen Webbrowser. Dieser vereinfacht nicht nur Sprach-, Videoanrufe, Webkonferenzen oder Chat im Browser, sondern erlaubt dem System auch den Austausch von Filesharing, Onlinepräsentationen und Bildschirmfreigaben und damit eine integrierte Kommunikation und Kollaboration ohne zusätzliche Entwicklungsanstrengungen der IT.

