

# Die Qual der Wahl einer neuen Telefonielösung

*Microsoft-Technologien haben sich bei vielen KMU als De-facto-Standard etabliert. Bei der Evaluation einer neuen Telefonielösung stellt sich deshalb die Frage, ob Microsoft Teams auch als Teilnehmervermittlungsanlage eingesetzt werden soll. Es gibt Gründe dafür und dagegen.*



## Autor

Henry Salzmann ist Chief Information Security Officer und Datenschutz beim auf Internet Access, VoIP-Telefonie, Mobiltelefonie, TV, E-Mail, Hosting und Datacenter spezialisierten Internet Service Provider iWay.

VON HENRY SALZMANN

**W**enn in einem Unternehmen das Telefonieren nicht reibungslos funktioniert, sich die bestehende Lösung nicht stabil mit einem Umsystem wie einer Kundendatenbank betreiben lässt oder schlicht ein unterbrechungsfreies Gespräch nicht möglich ist, kann das schnell fatale Folgen haben. Genervte Kunden und Mitarbeitende will schliesslich niemand. Handeln ist dann angesagt. Eine neue Telefonielösung muss her. Weitere Gründe für die Suche nach einer neuen Teilnehmervermittlungsanlage können sein, dass sich das bestehende System nicht an neu auftretende Anforderungen wie zum Beispiel infolge schnellen Wachstums der Firma anpassen lässt, es technisch an Grenzen stösst oder der Dienstleistungspartner nicht die gewünschte Servicequalität bereitstellt. Hinzu kommt, dass sich mit der Covid-19-Pandemie die Arbeits- und Kommunikationsgewohnheiten in vielen Unternehmen grundlegend geändert haben. Man arbeitet häufiger von zu Hause aus und Meetings per Videokonferenz mit Partnern, Kunden und auch innerhalb der Unternehmen sind in vielen Unternehmen an der Tagesordnung. Dennoch werden weiterhin klassische Telefonieanwendungen mit entsprechenden Komfortfunktionen wie Anrufweiterleitung, Warteschleifen, Wahlwiederholung oder Voicemails verlangt.



**Trotz Videokonferenz- und anderen Collaboration-Lösungen werden weiterhin klassische Telefonieanwendungen verlangt.**

## Teams als Teilnehmervermittlungsanlage

Erwägt ein Unternehmen die Beschaffung einer neuen VPBX (Virtual Private Branch Exchange), also einer virtuellen Teilnehmervermittlungsanlage aus der Cloud, drängt sich zwangsläufig aufgrund der Vorherrschaft von Microsoft-Technologien bei KMU und im Sinne einer One-Vendor-Strategie die Frage auf, ob auch bei der Telefonie auf Microsoft gesetzt werden soll. Denn der Hersteller hat schon seit einiger Zeit damit begonnen, seine Kommunikations- und Kollaborationsplattform Teams über die Funktionen für Audio- und Videobesprechungen, Chats, Notizen et cetera hinaus mit erweiterten Telefoniefunktionen aus- und aufzurüsten. Microsoft Teams kann denn auch mittlerweile als Teilnehmervermittlungsanlage zum Telefonieren mit externen Kontakten eingesetzt werden. Hinzu kommt, dass Teams in den meisten Microsoft-365-Lizenzen bereits integriert und damit im Preis mitinbegriffen ist. Allerdings gilt das nicht für die Telefoniefunktionen. Wer ein- oder ausgehend extern telefonieren möchte, benötigt die Zusatzlizenz «Telefon Standard» (Phone System). Diese kostet dann immerhin noch ab 7.20 Franken pro Monat und Nutzer.



© PIXABAY.COM

### Anschluss vom Telekom-Anbieter oder direkt von Microsoft

Mit dem Direct-Routing-Dienst können jetzt externe Telefonleitungen angeschlossen und Teams als Bürotelefonanlage genutzt werden. Damit wird Teams direkt beim Telekom-Anbieter angebunden. Direct Routing erfordert ausserdem die Einrichtung spezieller Hardware respektive Software, wie zum Beispiel eines Session Board Controller (SBC), für die Verbindungen von Teams mit dem Telekom-Anbieter. Bei der

Wahl des Telefonanbieters ist deshalb darauf zu achten, dass er spezialisierte Teams-Anbindungen, meist SIP-Trunks mit Teams-Option, im Angebot hat. Diese enthalten unter anderem den nötigen SBC. Der Betrieb eines eigenen SBC und damit interne oder externe Fachleute mit dem nötigen Know-how für die Konfiguration sind für ein KMU nicht zu empfehlen. Überdies ist Teams quasi ein Hub für diverse andere Technologien innerhalb von Microsoft 365. Das ist einer der Gründe, weshalb Teams sehr ressourcenintensiv ist. Es braucht dementsprechend eine leistungsfähige Internetverbindung und eine auf die spezifischen Bedürfnisse abgestimmte Netzwerkplanung innerhalb des Unternehmens. Auch hierfür bedarf es entsprechenden fachspezifischen Wissens. Unternehmen, die ihre alte Telefonanlage ersetzen, können mit sogenannten Calling Plans (Anrufplänen) sogar die Telefonanschlüsse inklusive Telefonnummer über Microsoft beziehen. Anrufpläne sind mit 17.90 Franken pro Monat und Nutzer indes nicht gerade günstig.

### Was tun, wenn es nicht mehr tut?

Treten Probleme auf, muss sich der Kunde als Erstes an den Kundensupport des Telekom-Anbieters wenden. Erst wenn klar ist, dass das Problem doch bei Microsoft liegt, kann zu Microsoft eskaliert werden. Dasselbe gilt, wenn die Microsoft-Cloud ein-

mal streiken sollte. Dann ist es nicht nur aus mit dem Telefonieren und Chatten. Selbstverständlich kann das auch bei einer VPBX eines kleinen oder grossen Telekom-Anbieters vorkommen. Im Gegensatz zu einem Grosskonzern dürften hier aber die Verbindungswege zu persönlichen Ansprechpartnern kürzer und die Flexibilität zur Lösungsfindung grösser sein als bei einem internationalen Technologiekonzern wie Microsoft. Abhängigkeiten von einem Anbieter zu vermeiden kann je nach Geschäft des KMU entscheidend sein.

### Gründe für eine Teams-Alternative

Unternehmen, die bereits vor der Evaluation einer neuen Telefonielösung für die Zusammenarbeit auf Teams gesetzt haben und keine oder wenige andere Kollaborations-Tools von Drittanbietern im Einsatz haben, dürften in Teams einen valablen Kandidaten für eine neue Telefonanlage finden. Dies allerdings auch nur dann, wenn man auf Komfortfunktionen einer klassischen Telefonzentrale verzichten kann. Denn (zumindest vorläufig) können zum Beispiel verpasste Anrufe, die über einen Workflow wie etwa aus einer Warteschleife eintreffen, nicht korrekt in der Liste der verpassten Anrufe angezeigt werden. Ausserdem lassen sich in Teams Kontaktverzeichnisse nicht übertragen, weil ein zentrales Telefonbuch fehlt. Diese oder auch ERP-Anwendungen benötigen zur Anbindung zusätzliche Entwicklungsarbeiten, was zu Mehrkosten führt. Mit solchen Unwägbarkeiten hat man bei den vielen am Markt erhältlichen VPBXen nicht oder in geringerem Ausmass zu kämpfen. Ebenfalls gegen Teams als VPBX dürften sich Firmen entscheiden, bei denen sich andere Zusammenarbeitsprodukte wie Zoom, Google Meet, Slack oder die Open-Source-Variante Jitsi etabliert haben. Virtuelle Telefonanlagen bekommt man schliesslich bei allen Telekom-Anbietern. Sie sind allesamt mit vielen Funktionen ausgestattet, haben sich über die Jahre weiterentwickelt und etabliert, laufen stabil und sind einfach zu bedienen. Sie sind mit Soft-Clients und einer grossen Auswahl an Telefonen erhältlich und sind im Vergleich zu Microsoft Teams als Telefonielösung unter dem Strich mehrheitlich deutlich kostengünstiger.

### Microsoft 365 neu auch ohne Teams

Bis vor Kurzem war Microsoft Teams in sämtlichen drei Microsoft-365-Lizenzen enthalten. Damit erhielt man bereits in der Basisversion für 5.40 Franken pro Monat und Nutzer zusätzlich zu den Office-Apps Word, Excel, Powerpoint und Outlook die Cloud-Dienste Sharepoint und Onedrive sowie den Groupware- und den E-Mail-Transport-Server Exchange Microsoft Teams mitgeliefert. Microsoft-Konkurrent Slack sah darin aufgrund der marktbeherrschenden Stellung von Microsoft bei der Bürosoftware eine Verletzung des fairen Wettbewerbs und legte bei der EU-Wettbewerbskommission Beschwerde ein. Aus Brüssel wurde

denn auch offiziell verlautet, Teams könne durch die Bündelung mit Microsoft 365 gegenüber anderen Diensten bevorteilt werden. Microsoft machte daraufhin ein Zugeständnis und büschelte seine Angebote neu: Für Geschäftskunden im europäischen Wirtschaftsraum sind deshalb die Office-Apps auch ohne Teams, Sharepoint und Co. für ca. 1.80 Franken pro Nutzer und Monat weniger zu haben. Laut einem Bericht der «Financial Times» habe Microsoft zunächst nur angeboten, die automatische Installation von Teams bei Office-Kunden aufzugeben.