

## VOIP: UMSONST TELEFONIEREN IST SILBER, EFFIZIENT KOMMUNIZIEREN IST GOLD

Voice over IP, das bedeutet vor allem kostenloses Telefonieren – dieses Bild scheint jedenfalls nach wie vor auch in Unternehmen vorzuherrschen. Senior Analyst Nicole Duft von Berlecon Research stellt eine Umfrage im Auftrag von Nortel und Damovo vom Februar 2006 vor. Danach wollen deutsche Unternehmen mit VoIP vor allem Kosten sparen.

Zwei Drittel der befragten IT-Führungskräfte in ausgewählten Branchen gaben an, dass der Hauptgrund für die Umsetzung oder geplante Einführung von VoIP-Lösungen die Einsparung von Kosten gegenüber traditioneller Telefonie ist. Diese Sichtweise ist sicher sehr stark darauf zurückzuführen, dass VoIP erst über die Popularität am Privatkundenmarkt den Weg in die Unternehmen gefunden hat. Die VoIP-Technologie führte fast 10 Jahre lang ein Schattendasein (den VoIP-Standard H.323 gibt es seit 1995, SIP seit 1999), bis sich Ende 2004 Skype plötzlich wie ein Virus verbreitete und das kostenlose Telefonieren über das Internet zum Massenphänomen wurde. Für Unternehmen liegen die wichtigsten Vorteile der VoIP-Technologie jedoch nicht allein darin, dass Telefonate kostenlos werden. Natürlich lassen sich auch in Unternehmen Telefonkosten sparen, wenn zum Beispiel das Telefonieren über IP-basierte Netze erfolgt, und wenn nur noch eine Infrastruktur für die Übertragung von Sprache und Daten unterhalten werden muss. Allerdings ist die Einführung von VoIP-Lösungen auch nicht immer ganz billig, denn sie erfordert neben Investitionen in Soft- und Hardware häufig auch eine Aufrüstung der Infrastruktur, da nur mit wirklich breitbandigen Datenleitungen die nötige Qualität von VoIP-Telefonie garantiert werden kann.

### Leicht zu verwalten – neue Funktionalitäten

Das große Potenzial für Unternehmen liegt vielmehr darin, dass bei VoIP-Lösun-

gen Sprache in Daten umgewandelt wird. Diese Daten unterscheiden sich nicht im Geringsten von irgendwelchen anderen Daten, die von Software verarbeitet und über IP-basierte Netze versandt werden. Sprachtelefonie kann damit durch Software abgebildet werden, so dass

- Telefonie-Anwendungen extrem leicht und zentral zu verwalten sind und
- Telefonie-Software, wie jede andere Software auch, die unterschiedlichsten Funktionalitäten aufweist und mit den verschiedensten Unternehmensanwendungen und Daten integriert werden kann.

Besonders der letzte Punkt scheint bisher in Unternehmen noch keine ausreichende Wertschätzung zu finden, auch das belegen unsere Umfrageergebnisse. Dabei ist VoIP für Unternehmen doch gerade deshalb so spannend, weil Sprachkommunikation mit anderen Formen der Kommunikation und des Datenaustauschs zu einem effizienten Ganzen verbunden werden kann – Stichwort Unified Communications. Die Integration aller Kommunikationskanäle – Telefon, Handy, E-Mail, Fax, Video, Datenaustausch – in einer Anwendungsumgebung erlaubt es, (Kommunikations-) Prozesse erheblich effektiver zu gestalten als bisher. Das gilt insbesondere in Verbindung mit anderen neuen Kommunikationsanwendungen wie Instant Messaging, Presence-Lösungen (Anzeigen des Anwesenheitsstatus) oder mit Data Collaboration und Web Conferencing Tools.

### Instant Messaging-Lösungen auch in Unternehmen nutzen

Gerade wenn es um Instant Messaging (IM) oder Presence-Lösungen geht, tun sich die Deutschen jedoch noch sehr schwer. Im Gegensatz zu den USA oder UK, wo IM und Anwesenheitslösungen mittlerweile fast selbstverständlich zum Geschäftsalltag gehören, nutzen in Deutschland gera-

de einmal 17 Prozent der von uns befragten Unternehmen IM-Lösungen. Gleichzeitig ist das Interesse für IM und Presence sehr gering, vor allem weil die Unternehmen den Nutzen als zu gering einschätzen. Auch hier könnte sich jedoch eine ähnliche Entwicklung abzeichnen wie bei VoIP: Auch IM und Presence könnten über den Privatkundenmarkt den Weg in die Unternehmen finden. AOL, MSN oder Yahoo Messenger werden heute von Millionen Privatkunden – in Deutschland vor allem der jüngeren Generation – genutzt. Haben sich diese erst einmal an die durchaus sehr effiziente Art der Kommunikation mit IM gewöhnt, werden sie diese auch im Geschäftsalltag nicht mehr missen mögen. Da die meisten VoIP-Lösungen für Unternehmen in Verbindung mit IM- und Presence-Funktionalitäten angeboten werden, dürften Netzeffekte zusätzlich dafür sorgen, dass diese Kommunikationstools auch in Deutschland Einzug in den Geschäftsalltag finden werden – auch wenn die derzeitigen Umfrageergebnisse ein anderes Bild zeichnen.

### Neue Kommunikationslösungen mit neuen Vorteilen

Dann werden wir nicht mehr unnötige Zeit damit verbringen, die Kontaktdaten eines Kunden oder Geschäftspartners im Adressverzeichnis zu suchen, ihm hinterherzutelefonieren, Nachrichten auf ver-



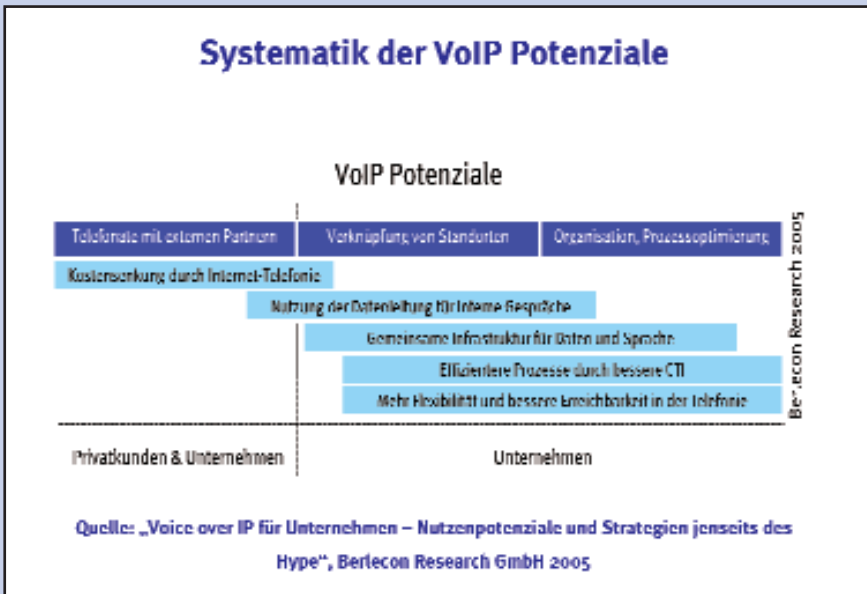
Senior Analyst Nicole Duft von Berlecon Research: „Gerade wenn es um Instant Messaging (IM) oder Presence-Lösungen geht, tun sich die Deutschen jedoch noch sehr schwer.“

schiedenen Voice-Mailboxen zu hinterlassen oder endlose E-Mail-Schleifen zu drehen, um dann festzustellen, dass er sich

den ganzen Tag in Meetings befindet. Anstatt dessen reicht ein Klick mit der rechten Maustaste auf den Namen des Ge-

schaftspartners in einem schlichten Office-Dokument, um seinen aktuellen Anwesenheitsstatus zu sehen (z.B. „Bis 17 Uhr im Meeting“), aus der Office-Umgebung heraus eine IM bzw. E-Mail zu versenden oder ein Telefonat zu initiieren. Wir werden nicht mehr zehn Voice-Mails abhören müssen, um endlich zu dem dringend erwarteten Kundenanruf zu gelangen, sondern sehen in einer integrierten Kommunikationsanwendung, welche wichtigen und unwichtigen Anrufe, E-Mails, Voice-Mails, Faxe, Messages etc. eingegangen sind.

[www.berlecon.de](http://www.berlecon.de)



## STELLEN SIE HIER SICHER, DASS SIE AUCH WEITERHIN DAS KRANKENHAUS-IT JOURNAL BEZIEHEN WERDEN

### Abo-Bestellung

- Krankenhaus-IT Journal inklusive RIS/PACS Journal (6 Ausgaben jährlich) zum Preis von 40 EURO zuzüglich 11 EURO Versand (Österreich 15 EURO, sonstiges Ausland 36 EURO)

#### RECHNUNGSANSCHRIFT

Firma

Name

Strasse

PLZ/Ort

Telefon/Fax

#### LIEFERANSCHRIFT

Firma

Name

Strasse

PLZ/Ort

Telefon/Fax

**Zahlungsweise:**  Rechnung       Bankeinzug:

Konto Nr.

BLZ

Bank

Kündigung: Das Abo läuft auf mindestens 1 Jahr und verlängert sich automatisch um ein Jahr, wenn es nicht spätestens sechs Wochen vor Jahresablauf schriftlich gekündigt wird

Ort, Datum, Unterschrift

Bitte per Fax an: 0 60 74/2 47 86 Antares Computer Verlag GmbH Dietzenbach