

Alles auf Neuanfang

Leitfaden für eine erfolgreiche All-IP-Migration



(Quelle: Fotolia)

Rouven Ashauer

Das Aus für ISDN naht, und wer heute noch über klassische TDM-Leitungen telefoniert, sollte die Migration so zeitnah wie möglich angehen, um unnötigen Druck im Projektverlauf zu vermeiden. Diese kompakte Checkliste kann Projekt-Teams bei der erfolgreichen Umstellung auf All-IP unterstützen.

Totgesagte leben länger. Jahrelang betonte die Deutsche Telekom, ISDN werde bis Ende 2018 von der deutschen Telefonielandkarte verschwinden. Inzwischen ist klar, dass uns der in Ehren ergraute Protokollstandard aus den 1990-er Jahren noch bis mindestens 2022 erhalten bleiben wird. Und so manches Unternehmen nimmt dies zum Anlass, die eigentlich schon geplante Umstellung auf All-IP abermals zu vertagen. Vielleicht in der Hoffnung, dass in vier Jahren wieder neue Techniken für eine einfachere, günstigere oder schnellere Migration verfügbar sein werden. Wer so denkt, denkt allerdings zu kurz. Die Kündigung des Altvertrages kann ebenso gut schon morgen im Briefkasten liegen. Und ganz genau weiß auch niemand, in welchen Regionen und zu welchen Konditionen die verlängerte Gnadenfrist tatsächlich greifen wird.

Checkliste hilft

IT-Verantwortliche, die immer noch über ISDN-basierte Netze telefonieren, sollten die Migration daher nicht auf die lange Bank schieben, sondern frühzeitig und systematisch angehen. Wer jetzt handelt, dem bleibt genügend Zeit, um verschiedene Szenarien durchzuspielen und die Weichen für eine professionelle Umsetzung zu stellen. Die folgende Checkliste hilft dabei, alle Schlüsselbereiche abzudecken.

Definition verbindlicher Ziele und konkreter Anforderungen

Die Migration auf All-IP ist ein hochkomplexes Projekt – erst recht, wenn im Zuge der Umstellung auch neue Werkzeuge für Unified Communications und Collaboration (UCC) integriert sowie Kommunikations- und Business-Prozesse neu verzahnt werden sollen. Dann fällt es den Verantwortlichen oft schwer, angesichts der Flut operativer Tasks die übergeordne-

ten strategischen Ziele im Blick zu behalten. Die einzige Lösung ist eine lückenlose, sorgfältig gepflegte Dokumentation. Dabei muss das Team bereits vor dem Projektstart gemeinsam mit dem Management festhalten, welche Vorzüge die neue Kommunikationslösung bietet. Konkrete, quantifizierbare Performance-Indikatoren und verbindliche Zwischenziele stellen sicher, dass die Ergebnisse in Bezug auf Effizienzsteigerung, Produktivitätserhöhung, Kostensenkung und Bedienfreundlichkeit im Fokus bleiben.

Analyse und Dokumentation der Kommunikationssysteme

Vor der Migration gilt es zunächst, ein detailliertes Assessment der gesamten TK-Landschaft durchzuführen und die konkreten Anforderungen der Business Units abzufragen. Dabei erfasst das Projekt-Team alle relevanten Hardwarekomponenten, Softwareanwendungen und Endgeräte in einer zentralen Datenbank und bewertet, ob und mit welchem Aufwand diese weitergenutzt werden können. Die Erfahrung zeigt, dass es in jedem Unternehmen einige analoge oder ISDN-basierte Systeme gibt, die sich nicht via Plug & Play migrieren lassen. Hierzu gehören z.B. Analogfaxe, Frankiermaschinen, Türsprechstellen, Lichtrufsysteme oder Alarmanlagen und EC-Kartenleser. Für jedes dieser Systeme muss entweder ein dedizierter Migrationsfahrplan entwickelt oder ein praktikabler Ersatz beschafft werden. Evaluieren Sie in dieser Phase auch schon, ob die Bandbreite der WAN-Verbindungen ausreicht. Nichts ist ärgerlicher, als wenn die Einführung der Lösung scheitert, weil die Anwender mit der Sprachqualität unzufrieden sind.

Upgrade oder Austausch?

All-IP-Migration bedeutet nicht zwangsläufig, dass die vorhandene TK-Anlage ausgetauscht werden muss. Gera-

Rouven Ashauer ist Solution Manager Unified Communications bei der Controlware GmbH in Dietzenbach

de für Unternehmen mit komplexen und historisch gewachsenen Telefonteumgebungen kann es durchaus sinnvoll sein, die bestehende Plattform zumindest vorerst weiter zu nutzen und einfach mit IP-fähigen Karten nachzurüsten. Ein anderer gangbarer Weg ist das Zwischenschalten eines IP-Gateways, das als externe Schnittstelle die Anbindung ans öffentliche Netz ermöglicht. Auf diese Weise lässt sich die gesamte interne Infrastruktur inklusive aller Endgeräte, Konfigurationsoptionen und Rufnummernpläne in die All-IP-Ära mitnehmen – zu vergleichsweise günstigen Konditionen. IT-Verantwortliche müssen sich aber im Klaren darüber sein, dass sie lediglich eine temporäre Lösung etablieren und eventuell doppelt investieren.

Anwenderakzeptanz ist das A und O
Der Erfolg der UCC-Einführung steht und fällt damit, wie gut die Anwender die neue VoIP-Lösung annehmen. Das hängt maßgeblich von der einwandfreien Sprachqualität und durchgängigen Verfügbarkeit der All-IP-Strecke ab. Beides ist auch heute noch alles andere als selbstverständlich. Projekt-Teams sind daher gut beraten, mit ihrem Service Provider eine QoS-Konfiguration zu entwickeln, die allen Ansprüchen gerecht wird. Ebenso wichtig wie die technisch saubere Implementierung ist es aber, dass Anwender in der neuen Plattform alle benötigten und gewünschten Funktionen vorfinden. Daher ist es ratsam, bereits frühzeitig die Business Units abzufragen und zu klären, welche bewährten und neuen Features den Mitarbeitern im Arbeitsalltag besonders wichtig sind.

Session Border Controller für optimale Kontrolle

Als offenes Protokoll unterstützt SIP (Session Initiation Protocol) eine Vielzahl von Konfigurationsoptionen, die zwar zur Flexibilität des Standards beitragen, mitunter aber zu Kompatibilitätsproblemen bei der Anbindung ans Provider-Netz führen. Daher gehört es bei der VoIP-Migration zu den Best Practices, an der Schnittstelle zum öffentlichen Netz einen Session Border Controller (SBC) zu implementieren, der die Sessions überwacht

und steuert und für eine Provider-konforme Signalisierung sorgt. Der SBC kann dabei wahlweise als dedizierte Netzkomponente implementiert oder als Software-SBC auf einem bestehenden Gateway oder Router installiert werden. Beide Verfahren haben ihre Berechtigung: Die Stand-alone-Appliances bieten etwas mehr Flexibilität, während die Softwaresysteme in der Regel etwas leichter handhabbar sind.

Keine Kompromisse bei der Sicherheit
Anders als klassische ISDN-basierte TK-Anlagen sind IP-basierte Plattformen direkt an das IP-Netz angebunden – und müssen daher mit Blick auf Datenschutz und -sicherheit optimal geschützt werden. Auch hier hat sich der Einsatz eines SBC bewährt. Als dedizierte VoIP-Firewall schieben die Systeme vielen gängigen Cyberattacken einen Riegel vor und verhindern zuverlässig, dass die VoIP-Anlage als Einfallstor für Malware missbraucht wird. Ziehen Sie auf jeden Fall bereits in der Frühphase interne und externe Security-Spezialisten hinzu, um eine sichere Implementierung zu gewährleisten.

Von TK zu UCC

Auf den ersten Blick ist All-IP nur eine ärgerliche Pflichtaufgabe. Die IT-Abteilungen sollten die Migration aber auch als Chance sehen, ihre Kommunikation weiterzuentwickeln und auf ein ganz neues Level zu heben. Moderne UCC-Plattformen ermöglichen es, sämtliche Kommunikationskanäle – von der HD-Telefonie und -Videokommunikation bis hin zu E-Mail, Chat, File Sharing und Bildschirmfreigabe – am Desktop der Anwender zu bündeln und effizient und in durchgängig hoher Qualität zu bearbeiten. Die Integration mobiler Endgeräte und die Verzahnung der Telefonie mit vorhandenen CRM- und ERP-Lösungen erschließen ebenfalls attraktive Optimierungspotenziale.

Zeitnahe Projektstart

Wie eingangs erwähnt, ist die All-IP-Migration schon für sich genommen ein aufwendiges Projekt, das in vielen Fällen weitere anspruchsvolle Projekte nach sich zieht – Stichwort UCC-Integration. Es ist also ratsam, die Umstel-

lung so zügig wie möglich anzugehen. So kommt im Projektverlauf kein unnötiger Zeitdruck auf. Je früher der Startschuss fällt, desto besser kann das Projekt-Team die Lösung an die konkreten Anforderungen anpassen und desto eher werden die Mitarbeiter das neue System nutzen.

Bereichsübergreifend planen

Der Wechsel auf eine IP-basierte Kommunikationslösung strahlt auf alle Bereiche eines Unternehmens aus. Daher lohnt es sich, vom ersten Tag an alle Kollegen aus den IT- und Fachabteilungen in das Projekt einzubinden. Nur so lässt sich sicherstellen, dass die neue UCC-Lösung tatsächlich die relevanten Business-Prozesse abbildet. Auch bei der Implementierung der Lösung hat es sich bewährt, bereichsübergreifend zu agieren. Wenn die Netz-, Server-, Security- und IT-Management-Teams an einem Strang ziehen, kommt dies sowohl Projektverlauf als auch Akzeptanz zugute.

Externes Know-how schließt interne Lücken

Bei einem hochkomplexen, einmaligen Projekt wie All-IP können interne Teams in aller Regel auf keine vorhandenen Erfahrungen zurückgreifen. Externe Systemintegratoren schließen diese Lücke. Sie haben in der Regel eine Vielzahl ähnlich gelagerter Projekte realisiert und sind mit allen gängigen Fallstricken und Optimierungspotenzialen bestens vertraut.

Fazit

Die Migration auf All-IP eröffnet Unternehmen zahlreiche Ansatzpunkte, um die Bedienfreundlichkeit, Effizienz und Zukunftssicherheit ihrer Kommunikationssysteme zu verbessern und die Kommunikation durch den Wechsel hin zu einer zeitgemäßen UCC-Umgebung auf ein ganz neues Level zu heben. Die Projekt-Teams dürfen den Aufwand einer solchen Umstellung aber nicht unterschätzen. Ein professionelles Projektmanagement, das von den internen und externen Verantwortlichen gemeinsam getragen wird, ist für einen reibungslosen Projektverlauf unerlässlich. (bk)