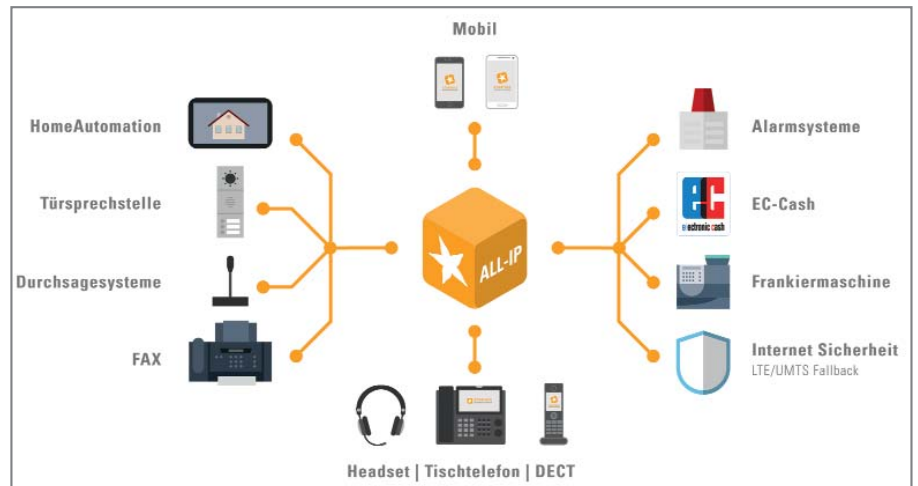


Sprungbrett in die Cloud

Optionen für die All-IP-Migration im Vergleich

Florian Buzin

Die Deutsche Telekom hat die All-IP-Umstellung konsequent vorangetrieben. Nichtsdestotrotz gibt es immer noch Unternehmen, die über einen klassischen ISDN-Anlagenanschluss telefonieren. Aber auch sie sollten die Migration nicht mehr auf die lange Bank schieben: Je früher ihre IT-Teams das Thema angehen, desto mehr Zeit bleibt, um die verfügbaren Alternativen – vom Anlagen-Upgrade bis zum Wechsel in die Cloud – abzuwägen. Ein Vergleich der wichtigsten Migrationsoptionen soll dabei helfen.



Eigentlich sollte das ISDN der Deutschen Telekom Ende letzten Jahres endgültig vom Netz gehen. Jedoch hat die Deutsche Telekom ihr ursprüngliches Ziel, bis 2018 alle ISDN-Anschlüsse zu migrieren, verfehlt. Darüber hinaus haben andere Provider bereits eine Verlängerung ihres ISDN-Supports angekündigt. Beispielsweise will Vodafone das über 20 Jahre alte Standardprotokoll noch bis 2022 weiter unterstützen.

Unternehmen dürfen die erneute Gnadenfrist aber keinesfalls zum Anlass nehmen, ihre VoIP-Migration weiter zurückzustellen. Dafür gibt es schlichtweg keinen Grund: In den eigenen Leitungsnetzen setzen die großen Provider schon seit Jahren auf konvergente, gemanagte IP-Verbindungen. Und auch protokollseitig steht im Bereich Echtzeitkommunikation mit SIP (Session Initiation Protocol) schon lange ein leistungsfähiger und praxisbewährter Nachfolger in den Startlöchern, der ISDN sowohl mit Blick auf die Funktionsvielfalt als auch auf die Flexibilität den Rang ablauft. Hinzu kommt, dass die Vertragskündigung seitens der Deutschen Telekom jeden Tag im Briefkasten liegen kann. Unternehmen sollten die Ablösung der Altanlage also frühzeitig angehen – und sorgfältig abwägen, welche

Optionen bei der Umstellung zur Wahl stehen.

Grundsätzlich stehen bei der Migration auf All-IP drei Wege offen:

- Anbinden der vorhandenen ISDN-Anlage über ein vorgeschaltetes IP-Gateway ans All-IP-Netz;
- Investition in eine On-Premises-Appliance (*Bild 1*);
- Wechsel auf eine cloudbasierte UC-as-a-Service-Lösung (UC – Unified Communications).

Alle drei Ansätze haben ihre spezifischen Vor- und Nachteile und können je nach Zielsetzung, Budget und Unternehmensgröße sinnvoll sein.

TK-Anlagen-Tuning mit IP-Gateway-Integration

Viele Unternehmen mit großen, gewachsenen Infrastrukturen und hohen Anwenderzahlen verfügen nicht über das Budget oder die Personalressourcen, um ihre ISDN-Umgebung von einem Tag auf den anderen durch eine neue Plattform zu ersetzen. Eine mögliche Alternative ist es, einfach eine IP-fähige Appliance als Gateway zwischen dem Altsystem und dem IP-Anschluss des Providers zwischenschalten. Auf diese Weise stellen die Unternehmen auch nach der Kündigung des ISDN-Vertrages durchge-

Florian Buzin ist Geschäftsführer der Starface GmbH in Karlsruhe

hend den Netzzugang im Unternehmen sicher und können die bestehenden Infrastrukturen, die vorhandenen Applikationen und den gesamten Endgerätebestand auf absehbare Zeit weiter nutzen.

Ein Pluspunkt dieses Modells ist, dass die weitere Migration auf All-IP entspannt im selbstgewählten Tempo erfolgen kann, z.B. indem die Nebenstellen der Mitarbeiter Schritt für Schritt im Zuge von Umzügen und Umbaumaßnahmen portiert werden. Die IP-Migration dauert so zwar länger, erfolgt aber ohne Druck und ohne große Kostenblöcke.

IT-Verantwortliche, die sich für diese sanfte Form der Migration entscheiden, müssen sich aber darüber im Klaren sein, dass die Gateway-Lösung ihrerseits ebenfalls nur eine Brückentechnik mit festem Verfallsdatum darstellt. Ein oft unterschätzter Punkt ist auch, dass die Unternehmen in diesem Fall sowohl Know-how zur IP-Telefonie als auch zur zunehmend kostenintensiven ISDN-Technik vorhalten müssen. Eine bewährte Best Practice zur Minimierung dieser Nachteile ist es, statt eines simplen IP-Gateways von vornherein eine zukunftssichere, IP-fähige UCC-Anlage (UCC – Unified Communications and Collaboration) als zwischengeschaltetes Interface zu implementieren. Dies erfordert zwar eine etwas höhere Anfangsinvestition, vermeidet aber hohe Integrationskosten in der Anfangsphase und sorgt für einen schnelleren Return on Investment (RoI).

Investition in eine on-Premises gehostete UCC-Plattform

Gerade mittelständische Betriebe sehen die All-IP-Umstellung in erster Linie als Pflichtaufgabe – und übersehen, dass eine solch umfassende Modernisierung der Umgebung immer auch spannende Optimierungspotenziale bietet: Schon die Ablösung der vorhandenen ISDN-basierten TK-Anlage durch eine leistungsfähige IP-basierte Plattform bedeutet für die meisten Unternehmen in vieler Hinsicht eine deutliche Verbesserung. Bei ausreichender Bandbreite, professionellem NGN-SIP-Trunk und geeigneten QoS-



Bild 1: Unter den Appliances von Starface ist die Platinum v5 das absolute Powerpaket. Mit einer empfohlenen maximalen Nutzerzahl von 2.895 genügt sie den Anforderungen der meisten großen Unternehmen

Features lassen sich heute Sprachverbindungen in HD-Qualität realisieren. Zudem bietet die Migration auf eine einheitliche Netzinfrastruktur erhebliche Einsparpotenziale und minimiert nachhaltig den administrativen Aufwand.

Hinzu kommt, dass die meisten Unternehmen die All-IP-Migration zum Anlass nehmen, um von klassischer Geradeautotelefonie auf eine zeitgemäße UCC-Umgebung zu wechseln. Ziel ist es, die Kommunikationsmedien des Unternehmens – etwa Telefon, E-Mail, Smartphone, Fax, Voicemail, SMS, Instant Messaging und Videokonferenzen – am zentralen PC-Arbeitsplatz zu bündeln (Bild 2). Auf diese Weise können die Anwender alle Kanäle in der gleichen hohen Qualität nutzen und erhalten über Präsenzmanagement-Tools einen umfassenden Überblick über den Status ihrer Kollegen.

Spannende Möglichkeiten bieten moderne UCC-Plattformen auch bei der Integration mobiler Endgeräte und bei der Einbindung in die vorhandene Informationstechnik. So vernetzen viele Unternehmen die UCC-Systeme mit vorhandenen CRM- und ERP-Systemen für eine optimale Kundenbetreuung, etwa, indem Nutzer am PC erstellte Gesprächsnotizen automatisch in der Kundenakte speichern können.

Der UCC-Komfort hat aber seinen Preis. Wer zwei anspruchsvolle Migrationsprojekte – von ISDN auf All-IP und von klassischer Telefonie auf UCC – gleichzeitig anstößt, sollte dafür ausreichend Zeit, Personal und Budget einplanen. Dies gilt umso mehr, als neben der eigentlichen Plattform oft auch hunderte von Endgeräten neu beschafft werden müssen. Der Inte-

grationsaufwand bei der Einbindung von ERP-Systemen, der Portierung von Rufnummernplänen und der Integration analoger Lichttruf-, Alarm-, Video- und Brandanlagen ist ebenfalls ein relevanter Kostenfaktor.

Auf in die Cloud

Immer mehr Betriebe stellen aufgrund der All-IP-Technik die On-Premises-Telefonie grundsätzlich auf den Prüfstand – und möchten die gewünschten UCC-Dienste aus der Cloud beziehen. Die Vorzüge von diesem Modell liegen auf der Hand: Die Unternehmen müssen weder in eigene Telekommunikationshardware noch in das für einen ausfallsicheren Betrieb erforderliche Know-how investieren und profitieren vom ersten Tag an von allen Vorteilen moderner UCC-Systeme. In der Praxis hat sich dabei gezeigt: Die externen Hosting-Partner in ihren professionell gemanagten und gesicherten Rechenzentren bieten in der Regel eine Servicequalität, die für mittelständische Betriebe normalerweise nicht zu erreichen ist. Der Gang in die Cloud ist oft also auch mit Blick auf die Qualität eine Verbesserung. Hinzu kommt, dass sich sowohl das verfügbare Feature-Set als auch die Zahl der Nebenstellen, Endgeräte und Lizenzen jederzeit an den aktuellen Bedarf anpassen lassen. Die Unternehmen bezahlen also nur für die tatsächlich angefallenen Leistungen, und das in überschaubaren monatlichen Raten. Die Eigenkapitalquote wird es danken.

Trotz aller Vorzüge müssen die IT-Abteilungen im Unternehmen vor der Migration in die Cloud erfahrungsgemäß einiges an Überzeugungsarbeit



Bild 2: Der Starface-UCC-Client zeigt, wie moderne Plattformen die Kanäle auf dem Desktop bündeln

leisten. Immerhin ist die Telefonie ein geschäftskritischer Echtzeitdienst. Einbrüche bei der Qualität und Verfügbarkeit werden von den Kunden nicht toleriert und können zu Umsatzeinbußen führen. Das Management tut sich daher häufig schwer, diesen Service auszulagern und die Kontrolle darüber an externe Dienstleister zu übergeben. Die gute Nachricht für alle Cloud-Befürworter ist, dass dieser Widerstand im Zuge der voranschreitenden Cloud-Adaption rapide erodiert. Immerhin signalisiert ein großer Teil der deutschen Unternehmen die Bereitschaft, den hauseigenen Exchange-Server im Rahmen der Office-365-Einführung in die Microsoft-Wolke zu verlagern. Wer für diesen Schritt offen

ist, sollte auch für UC as a Service bereit sein.

Das schwerwiegendste Argument, das gegen UCC aus der Cloud angeführt wird, sind in der Regel Bedenken in Bezug auf Datensicherheit und Datenschutz, speziell mit Blick auf die Umsetzung der DSGVO-Bestimmungen. Um das Management, den Betriebsrat, die Personalabteilung und die Datenschutzbeauftragten auf ihre Seite zu ziehen, sollten Cloud-Verantwortliche bei der Auswahl des Cloud-Providers deshalb besonders strenge Kriterien anlegen. Hierzu gehört es, darauf zu achten, dass die UCC-Lösung in hochsicheren und hochverfügbaren Datenzentren in Deutschland gehostet wird. Renommierte Zer-

tifizierungen wie „Cloud Made in Germany“ haben sich als guter Qualitätsindikator erwiesen. Mit Blick auf die Sicherheit der Systeme, Anwendungen und Daten sollten Unternehmen darüber hinaus sicherstellen, dass ihr Cloud Provider für sie eine eigene, individuell konfigurierte Cloud-Instanz vorhält.

Fazit

All-IP kommt, und das ist auch gut so. Es wird höchste Zeit, den ISDN-Standard in den Ruhestand zu verabschieden. Die Unternehmen sollten die anstehende Migration aber nicht als lästige Pflichtaufgabe verstehen, sondern die Chance nutzen, um ihre Infrastrukturen umfassend zu modernisieren. So profitieren sie von den Vorzügen zeitgemäßer UCC-Techniken und stellen die Weichen für eine nahtlos in die Business-Prozesse integrierte Kundenkommunikation.

Die Frage, ob die neue Lösung besser on Premises oder in der Cloud zu betreiben ist, hängt dabei maßgeblich von den Anforderungen, dem Know-how und der Budgetsituation ab. Wer frühzeitig einen kompetenten Systemintegrator mit umfassender Umsetzungserfahrung hinzuzieht, wird rasch von effizienterer Kommunikation und gesteigerter Usability profitieren – egal, ob mit einem Anlagen-Upgrade, einer komplett neuen Plattform oder beim Gang in die Cloud. (bk)