

DAS TELEFON, DER KLEINSTE GEMEINSAME NENNER

BASTIAN SCHERN,
Mitgründer und Geschäftsführer von
Reventix. Der VoIP-Service-Anbieter
hat praktisch die Geburtsstunde
der Cloud-Telefonie miterlebt und
mitgestaltet – und feiert dieses Jahr
seinen 15. Geburtstag.



Die Umstellung von ISDN auf VoIP treibt gerade viele Unternehmen um. Für so manchen Entscheider eventuell auch die passende Gelegenheit, den bisherigen Provider einmal genauer unter die Lupe zu nehmen und sich nach besseren Optionen umzusehen. Ähnlich wie beim Mobilfunktarif oder Internetanschluss haben Kunden auch bei der Wahl des richtigen VoIP-Anbieters ein breites Feld von Anbietern. Je nach Anforderung gilt es, auch hier einen genaueren Blick zu riskieren.

Autorin: Diana Künstler

► **funkschau:** Herr Schern, worauf genau sollte man denn bei der Wahl des passenden VoIP-Anbieters achten?

Bastian Schern: Guter Service ist am wichtigsten. Ob der Anbieter guten Service leistet, offenbart sich dem Kunden allerdings meistens erst, wenn er schon Kunde ist. Nämlich spätestens dann, wenn schnelle Hilfe gefragt ist. Guter Service zeichnet sich vor allem durch kurze Wartezeiten und technisch versierte Ansprechpartner aus. Das können viele Anbieter oftmals nicht leisten, da sie den Support an externe Firmen auslagern. Diese sind wiederum für die Schulung ihrer Mitarbeiter zuständig. So kommt es, dass Kunden mit technischen Problemen beim sogenannten 1st-Level-Support landen, der das Problem zwar aufnehmen, aber selbst nicht weiterhelfen kann. Das Ticket wird dann weiter in den technischen Support gegeben. Dies kann manchmal mehrere Stunden oder gar Tage dauern. Deshalb ist es ratsam, bereits vor Vertragsabschluss den Kundenservice in Anspruch zu nehmen und den Kollegen auch technische Fragen zu stellen. So lässt sich erkennen, wie der Support geschult ist und ob er eventuell sogar ins Ausland ausgelagert wurde.

Zusätzlich sollten Interessenten sich darüber informieren, welche Sicherheitsbestimmungen im Unternehmen gelten. Steht der Server in Deutschland und unterliegt somit der deutschen DSGVO oder befindet er sich im Ausland? Dort haben Unternehmen oftmals nur wenig

Kontrolle darüber, was mit ihren Daten passiert. Die Server sollten zudem mehrfach redundant ausgelegt sein und sich in verschiedenen Rechenzentren befinden, um mögliche Hackerangriffe abzufedern.

Und last but not least, ist auch die Sprachqualität ein wichtiges Entscheidungskriterium, denn diese ist nicht bei allen Anbietern gleich gut. Um herauszufinden, wie die gut Sprachqualität ist, können Interessenten im Systemhaus ihres Vertrauens nachfragen oder sich direkt beim Anbieter einen Testaccount besorgen.

funkschau: Gibt es auch unter den VoIP-Anbietern schwarze Schafe? Und falls ja, wie kann ich diese als B2B-Kunde identifizieren? Welche Vertragsformulierungen sollten einen aufhorchen lassen?

Schern: An Vertragsklauseln lässt sich ein schlechter Provider nur schwer identifizieren. Allerdings bieten Provider, die von ihrer Technik und ihrem Service überzeugt sind, kostenlose Testaccounts an. So können Kunden die Software vorab ausführlich testen und auch schon den Support in Anspruch nehmen. Außerdem sollten sie prüfen, ob der Provider flexible Laufzeiten anbietet. Anbieter, die großen Wert auf Qualität legen, scheuen sich nicht, auch flexible Laufzeiten anzubieten, denn sie gehen davon aus, den Kunden von ihrer Leistung zu überzeugen und so als langjährigen Kunden zu gewinnen. Natürlich gilt auch, je länger der Anbieter am Markt ist, desto mehr Erfahrung hat er. Hier

sollte man aber auch auf die Empfehlung der Systemhäuser vertrauen, die mit einer Vielzahl an Anbietern zusammenarbeiten.

funkschau: *Telefonie ist mitunter geschäftskritisch, doch allzu oft kämpfen Firmen mit einem Ausfall der Internetverbindung und damit auch der Aufrechterhaltung der Unternehmenskommunikation. Inwiefern können besonders kleine Anbieter gegenüber größeren dann ihre Vorteile ausspielen?*

Schern: Was viele nicht wissen, kleinere Anbieter haben oftmals weniger Ausfälle. Das rührt einfach daher, dass kleine Unternehmen in der Regel mit einer Multi-Carrier-Anbindung arbeiten. Sie nutzen also mehrere Netzbetreiber, um Daten an den Kunden zu übermitteln. Fällt ein Carrier aus, gibt es noch genug Carrier als Back-up. Große Provider hingegen sind in der Regel auch der Netzbetreiber. Kommt es dort zum Ausfall, gibt es oft keine oder nur wenige Back-up-Möglichkeiten. Für mehr Sicherheit können Kunden sich zusätzlich eine zweite Internetleitung besorgen.

funkschau: *Wann – unabhängig davon – spielt die Größe des Anbieters noch eine Rolle?*

Schern: Wir haben von vielen unserer Kunden und Partner die Rückmeldung erhalten, dass die Rufnummernmitnahme zu uns sehr unkompliziert ist. Man muss bedenken, dass Rufnummernportierungen bei einem Anlageanschluss wesentlich komplexer sind als beim Mobilfunk. Dort sind die Vorgänge standardisiert. Das ist bei der Portierung eines Anlageschlusses nicht der Fall und die Umstellung funktioniert nicht immer einwandfrei. Das liegt bei großen Anbietern oft daran, dass es keinen Ansprechpartner gibt, der die Portierung von Anfang bis zum Ende begleitet und immer über den aktuellen Status informiert ist. Zudem wird eine fehlerhafte Portierung vom neuen Provider erst bearbeitet, wenn ein Fehler im System auftritt oder vom abgebenden Provider zurückgemeldet wird. Bei kleinen und mittelständischen Anbietern gibt es meist konkrete Portierungsverantwortliche, die den Status der Portierung regelmäßig proaktiv prüfen und bereits während des Prozesses einschreiten können.

funkschau: *Viele Menschen müssen derzeit – bedingt durch die aktuelle Situation – von zuhause arbeiten. Doch gerade Organisationen, die vom Telefonieren leben, sind auf eine Vielzahl von Funktionen in der Telefonanlage angewiesen. Wie können Arbeitsplätze mit hohem Anrufaufkommen effizient und trotzdem sicher ins Homeoffice verlegt werden?*

Schern: Für Vieltelefonierer und diejenigen, die viele Funktionen der Telefonanlage nutzen, ist die Kombination aus virtueller Telefonanlage und Softphone ideal. Mit einer virtuellen Telefonanlage sind sie auch im Homeoffice ganz normal über ihre Büro-Rufnummer erreichbar und können über diese auch nach außen telefonieren. Die Verantwortlichen können die Funktionalitäten der virtuellen Telefonanlage einfach über den Browser steuern und so zum Beispiel für jede Abteilung individuelle Funktionen festlegen und programmieren. Ebenso lassen sich Telefonkonferenzen problemlos organisieren. Viele VoIP-Anbieter bieten zusätzlich eine Mobile App fürs Smartphone, über die Kunden die Tarife und Funktionen ihrer virtuellen Telefonanlage auch unterwegs nutzen können. Nutzen Unternehmen zusätzlich Softphones, sind sie auch unabhängig vom Endgerät, denn ein Softphone

wird einfach auf dem PC installiert. Gerade wenn es schnell gehen muss, ist das ein entscheidender Vorteil gegenüber dem Hardware-Telefon. Mit einer TAPI-Schnittstelle lässt sich das Softphone zudem mit anderen Anwendungen verbinden und zum Beispiel direkt in Outlook integrieren. So können Kunden in Outlook die Telefonnummer eines Kontakts anklicken und direkt über das Softphone telefonieren. Darüber hinaus gibt es komplette Vermittlerkonsolen für das Softphone. Sie können eine Vielzahl an Telefonaten gleichzeitig führen und Telefonate einfach per Mausclick vermitteln. Damit lässt sich ein komplettes Call-Center ganz einfach ins Homeoffice verlegen.

funkschau: *Gesetzt den Fall, ein VoIP-Anbieter geht insolvent. Was können potenzielle Kunden prophylaktisch tun, um davon nicht auch in Mitleidenschaft gezogen zu werden? Manch Unternehmen kann es sich nicht leisten – uns sei es nur für ein paar Stunden – unerreichbar zu sein.*

Schern: Wenn ein VoIP-Anbieter in Insolvenz geht, können Kunden leider nicht viel tun. Sie können dem aber vorbeugen, indem sie bei der Wahl des Providers auf einige Dinge achten. Je länger ein Anbieter bereits am Markt ist, umso mehr Erfahrung hat er. Uns gibt es seit 15 Jahren und wir sind inhabergeführt, was mich zu einem weiteren Punkt führt: Inhabergeführte Unternehmen unterliegen keinen Einflüssen durch Fremdkapital, sondern treffen ihre Entscheidungen selbst.

funkschau: *Die Telefonie wird trotz wachsender Zahl an Kommunikationskanälen nach wie vor als die Kommunikations-Lebensader in Unternehmen bezeichnet. Wie sehen Sie das?*

Schern: Ich sehe das genauso und das lässt sich auch ganz einfach erklären. Viele Unternehmen sind über mehrere Standorte verteilt. Mitarbeiter können also nicht direkt miteinander sprechen. Wer eine kurze Rückfrage hat, greift dann einfach schnell zum Telefon. Auch komplexe Sachverhalte lassen sich am Telefon meist schneller und einfacher klären als per E-Mail. Gleiches gilt bei der Kommunikation mit Kunden und Partnern, im Gegensatz zur E-Mail kommt man in einen echten Dialog. Durch die Corona-Krise und damit verbunden das Homeoffice sind Videotelefonie und -konferenzen salonfähig geworden. Ich denke aber, dass sie nach der Krise auch wieder rückläufig sein werden und wenn wir einmal ehrlich sind: Es gibt auch Tage oder Momente, an denen wir froh sind, wenn uns unser Gegenüber nicht unbedingt sieht. Nichtsdestotrotz hat es uns gezeigt, dass der Bedarf da ist. Deshalb arbeiten wir bereits an einer Reventix-eigenen Lösung.

funkschau: *Was glauben Sie, wie sich die Telefonie als Teil des gern zitierten „digitalen Arbeitsplatzes“ in Zukunft entwickeln wird?*

Schern: Trotz der vielen technischen Möglichkeiten, die es gibt, ist das Telefon nach wie vor der kleinste gemeinsame Nenner, sprich: Jeder besitzt eines. Egal, bei welchem Anbieter oder wo sich der Gesprächspartner befindet – über das Telefon kann ich ihn immer erreichen und wie schon gesagt, lassen sich Sachverhalte schnell und unkompliziert am Telefon lösen. Ich bin aber davon überzeugt, dass sich Telefonie immer weiter entwickeln wird. Das zeigt bereits die Umstellung von der klassischen Telefonleitung auf All-IP. Schon jetzt lässt sich das Telefon mit verschiedenen Anwendungen und Programmen verbinden. Deshalb werden die Grenzen zunehmend verschwinden.