



Suchbegriff(e) 1. All for One, -Steeb AG

**Verlag** Verlagsgruppe Handelsblatt GmbH, 40213 Düsseldorf, Kasernenstr. 67, Tel.: 0211 887 0, Fax: 0211 887 2980

E-Mail: info@vhb.de, URL: www.vhb.de

**Redaktion** Handelsblatt Redaktion, 40213 Düsseldorf, Kasernenstraße 67, Tel.: 0211 887 0, Fax: 0211 887 2980

E-Mail: handelsblatt@vhb.de, URL: www.handelsblatt.com

Publikation	Auflage *		Reichweite** (in Mio.)	Medien-Nr.
	verkauft	verbreitet gedruckt		
Handelsblatt	121.930	127.522 120.397 <sup>1</sup>	0,48 <sup>a</sup>	1020

Quelle(n): \* 1. IWW \*\* a. MA

© Copyright des Artikels liegt beim Verlag

# Eine Nummer für alle Fälle

## Anbieter von virtuellen Telefonanlagen bündeln Anschlüsse und versprechen geringere Kosten.

**Andreas Schulte**  
Köln

**F**ür die rund 650 Berater von All for One Steeb gehörte es lange zum Alltag: Ständig pendelten sie zwischen Kunden und den 18 deutschen Niederlassungen des SAP-Systemhauses, um an Besprechungen teilzunehmen. Doch die Fahrten sind inzwischen deutlich seltener geworden - zunehmend tauschen sich die Berater unabhängig vom Standort aus.

Erleichtert wird die Zusammenarbeit mit einer neuen cloudbasierten Kommunikationsinfrastruktur, die All for One Steeb vor einem Jahr eingeführt hat. So telefonieren die Mitarbeiter nun vorwiegend über das Internetprotokoll (IP) direkt am Computer, auch Smartphones sind eingebunden. Der Vorteil: Jeder Berater ist stets unter einer einzigen Nummer erreichbar. Aus der Cloud kommt auch eine Videokonferenz-

Lösung. „Wir können uns in hervorragender Qualität von Angesicht zu Angesicht besprechen und sparen dabei Zeit“, sagt Ralf Linha, Leiter des Geschäftsbereichs Consulting.

**Kommunikationslösungen wie diese werden zunehmend populärer.** Bereits jedes vierte Unternehmen setzt bei Web- und Videokonferenzen auf die Cloud, ergab im vergangenen Jahr eine Studie des Marktanalyseunternehmens Pierre Audoin Consultants (PAC). Bei Telefonanwendungen liegt der Anteil bei zehn Prozent. Neben den großen Telekommunikationsdienstleistern wie der Deutschen Telekom und Vodafone, umwerben auch Spezialisten wie QSC, Placetel, Nfon oder Sipgate verstärkt Unternehmenskunden aus dem Mittelstand.

„Telefonie aus der Cloud hat Vorteile für Firmen aller Größenordnungen“, sagt Wolfgang Fehr, Experte für Unified Communication und Collaboration beim hersteller-



unabhängigen IT-Dienstleister Computacenter. Ein großes Plus sind die flexiblen Anpassungsmöglichkeiten: Anders als bei herkömmlichen ISDN-Anschlüssen können Nebenstellen und Endgeräte einfach per Mausklick hinzugefügt und wieder entfernt werden. Nach Bedarf lassen sich weitere Dienste hinzubuchen, etwa Videotelefonie, Konferenzsysteme oder die gleichzeitige Nutzung einer Telefonnummer für mehrere Geräte.

Die Anbieter versprechen Kostenersparnisse, da nur tatsächlich die genutzten Nebenstellen abgerechnet werden und keine Telefonanlage vor Ort mehr nötig ist. Der Dienst aus der Wolke ist als reine Sprachlösung für rund acht Euro pro Monat pro Nutzer erhältlich. Verbindungsentgelte kommen hinzu.

Einen Schub dürfte der Markt dadurch bekommen, dass sich die Deutsche Telekom als größter Festnetzanbieter bis 2018 von ISDN verabschieden will. Stattdessen kommt die IP-Technik zum Einsatz, die auch Grundlage für die Cloud-Telefonie ist. Entscheiden sich Unternehmen gegen eine virtuelle Telefonanlage, müssen sie Zusatzgeräte installieren oder sich neue Telefonanlagen anschaffen.

„60 bis 70 Prozent der Unternehmen in Deutschland werden 2020 über die Cloud telefonieren“, prognostiziert Dirk Backofen, Marketingleiter für den Geschäftskundenbereich bei der Telekom. Seiner Einschätzung nach werden sich Unternehmenskunden vor allem für Dienste über die sogenannte Public Cloud entscheiden: Kapazitäten teilt der Anbieter in seinen Rechenzentren automatisch zu.

**Die Alternative ist eine Private Cloud, bei der Server im eigenen Rechenzentrum die Arbeit erledigen oder ein externer Dienstleister Hardware exklusiv für ein Unternehmen betreibt. Dieses Modell ist bei den vergleichsweise wenig rechenintensiven Telefoniediensten vor allem dann interessant, wenn die Kapazitäten auch für andere Anwendungen wie ein Warenwirtschaftssystem genutzt werden.**

Entscheidend ist nach Ansicht von Experten, dass die Server des Telefonie-Anbieters in Deutschland stehen. Dann gilt das deutsche Datenschutzgesetz. Die Anbieter versprechen zwar, dass durch Ver-

## IT-SICHERHEIT

### SORGE UM DATEN

**Rechenzentren** Ob für Kommunikationsanwendungen, Speicher oder Rechenleistungen: Betreiber von Cloud-Diensten beteuern wiederholt die Daten- und Ausfallsicherheit ihrer Rechenzentren. Laut einer aktuellen, internationalen Studie des Magazins „The Economist“ hatten allerdings schon zwölf Prozent der befragten Cloud-Nutzer einen Datenverlust zu beklagen. 18 Prozent berichten über den Ausfall eines Dienstes aus der Cloud. Bei der Sicherheit sehen sieben Prozent Mängel.



## Telefonie aus der Cloud hat Vorteile für Firmen aller Größenordnungen.

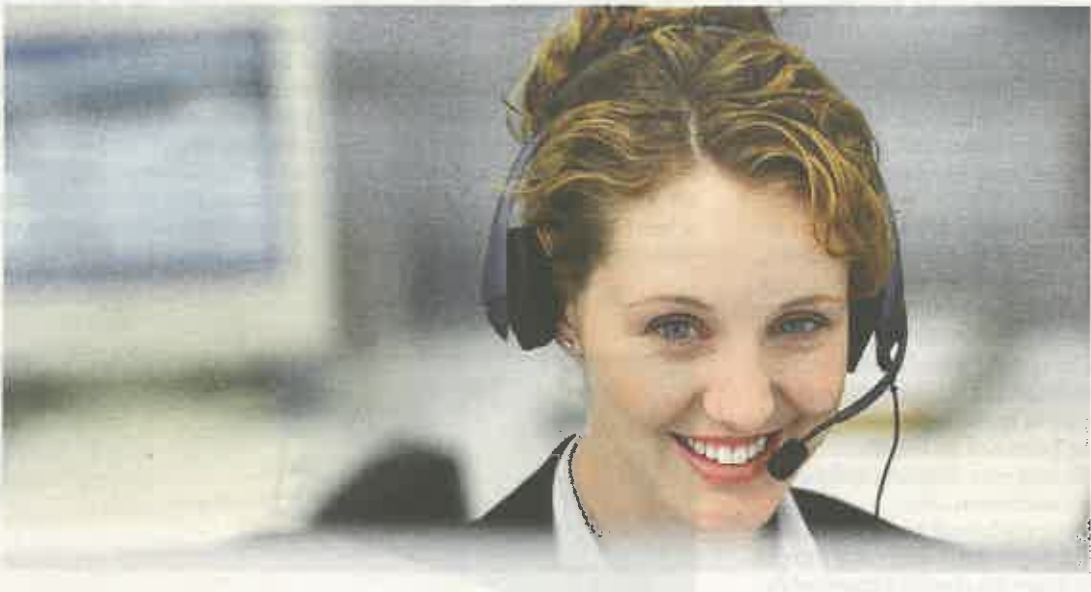
**Wolfgang Fehr**

Experte für Kommunikationslösungen bei Computacenter

schlüsselungssysteme mit der IP-Telefonie eine höhere Sicherheit als bei herkömmlichen Anschlüssen erreicht wird. Die Skepsis ist dennoch groß: „Im Mittelstand herrscht noch immer Misstrauen gegenüber der Wolke“, sagt Fehr.

Auch Mitarbeiter seien oft wenig begeistert von einer Umstellung. Eine Ursache: IT-Verantwortliche sind oft zu technikverliebt. Sie buchen Funktionen, die ihr Unternehmen nicht benötigt. „Das schafft unnötige Widerstände innerhalb der Belegschaft und verursacht zusätzliche Kosten“, sagt Fehr. Besser sei es, mit der Telefonie aus der Cloud testweise zunächst in einer Abteilung zu beginnen.

Auch die Verbindungsqualität kann so ausgiebig getestet werden. Eine wichtige Voraussetzung ist eine ausreichend schnelle Internetanbindung, ohne die Qualitätsverluste bei der Telefonie drohen.



© Peter M. Fisher/Corbis

**Telefonieren direkt am PC:**  
Über die Cloud lassen sich  
Geräte schnell einbinden.