



## Was soll ich mit Voice over IP (VoIP)

### eine kritische Note

*Rémon Elsten, Crowne Associates AG*

#### **Das Thema VoIP ist aktuell und in aller Munde.**

Immer mehr Unternehmen entdecken für ihre Telekommunikations-Lösungen VoIP... oder ist es IP-Telefonie ... oder ist es Internet Telefonie?

Die Fachausdrücke VoIP, Internet Telefonie und IP-Telefonie werden oft verwechselt.

VoIP (Voice over IP) ist die Sprachübertragung über das IP-Netzwerk.

IP-Telefonie umfasst die gesamten Telefonservices, welche über eine IP-Infrastruktur betrieben werden.

Internet Telefonie umfasst Telefonservices, wobei das öffentliche Netz (Web) für die Sprachübermittlung benutzt wird.

Hersteller von VoIP Anlagen verwenden gerne Argumente für den Einsatz von VoIP welche nicht immer zutreffend sind. Dass zum Beispiel die bestehenden Wartungskosten sehr hoch sind, weil die Wartungsverträge von den proprietären Telefonanlagen teuer und langfristig sind, hat weniger mit VoIP zu tun als mit Verhandlungskompetenz der Einkaufsabteilung.

Andere Hauptargumente, welche schon etwas mehr der Realität entsprechen, sind der Mehrwert, den die neuen Dienste gegenüber herkömmlicher Telefonie erbringen oder auch die einheitliche Nutzung und Verwaltung der Infrastruktur.

Es ist ein Naturgesetz, dass überall wo neue Entwicklungen eingesetzt werden, automatisch auch Herausforderungen warten. Dies trifft auch auf VoIP zu:

- Wo setze ich VoIP ein, am Arbeitsplatz oder im Netzwerk zwischen zwei Standorten?
- Wie sehen mögliche Backup-Lösungen aus beim Zusammenberechnen des Netzes oder einem Ausfall des Servers (Computer stürzen eben öfter ab als Telefonanlagen)?
- Wie berücksichtigen Sie beim Berechnen des Business Case, TCO (Total Costs of Ownership) oder ROI (Return on Investment) den Vergleich zwischen einem Ausbau des Datennetzes, Aufbau eines separaten Telefonnetzes oder einem neuen Datennetz?
- Wie stellen Sie sicher das die Basisinvestition wirklich eine zukunftssichere Investition ist?
- Zur technischen Integration gibt es zwei wichtige Herausforderungen: einerseits gibt es leider viele unterschiedliche „Standards“ welche integriert werden müssen und andererseits hat uns das gute alte OSI-Modell gelehrt, dass die Integration der Transportebene mit der Applikationsebene nicht so einfach ist.

Lösungen um diese Herausforderungen zu bewältigen sind abhängig vom Zeitpunkt des Einsatzes von VoIP. Die Erfahrung hat gezeigt, dass der Einsatz von VoIP sich lohnt wenn:

- Eine Migration von alten Technologien auf gleichen Technologien als nicht realistisch eingestuft wird
- Der Support der bestehenden Technologien mittelfristig nicht mehr sichergestellt werden kann

Dass es immer einen Zeitpunkt geben wird, wo Sie VoIP einsetzen sollten, machen uns die Lieferanten mit dem besten Argument für den Einsatz von VoIP klar, nämlich dass die Entwicklung von Produkten und Lösungen im Bereich Telefonie nur noch auf VoIP basiert.

Letztlich fragt man sich doch wieder ob wir VoIP wirklich brauchen, oder ob wir von den Lieferanten in diese Richtung gesteuert werden .....