

## Das wirtschaftliche Potenzial der IP-Telefonie

# DIE GANZHEITLICHE IPT-BETRACHTUNG IST DAS ZIEL

**Die Konvergenz von Daten, Sprache und Video ist eine der wichtigsten Herausforderungen für Unternehmen in den nächsten Jahren. Um Mehrwert zu realisieren, setzt die Einführung solcher Technologien oder Applikationen jedoch die richtige Strategie, Organisation und Architektur voraus.**

„Bei einer schnellen Migration zu einer homogenen IP-Telefonie-Architektur sind 40 bis 50prozentige Kosteneinsparungen möglich“, erklärt Manuel Baum, Chef der ICB Internet Consulting for Business GmbH. Das Planungs- und Beratungsunternehmen wurde im Jahr 2000 mit dem Tätigkeitsbereich Daten- und Telekommunikation in München gegründet.

Seit dem Bestehen ist die ganzheitliche Beratung von konvergenten Netzen der Fokus von ICB. Zum Kundenkreis zählen beispielsweise der Energiedienstleister E.ON Energie AG, der Automobilhersteller BMW, die Forschungs-

einrichtung Fraunhofer Gesellschaft oder das Baureferat der Landeshauptstadt München.

Laut einer Studie von Gartner werden bis 2007 über 50 Prozent aller neu ausgelieferten Telefonanlagenanschlüsse IP-basierend sein. Doch die Einführung solcher Technologien oder Applikationen wie Real-Time-Communications-Lösungen (RTC), setzt detaillierte Planung und Fachwissen voraus.

„Partielle Kosteneinsparungen im laufenden Betrieb können mit IP-Telefonie schnell realisiert werden“, erklärt Baum. IP-Telefone selbst seien bei ver-



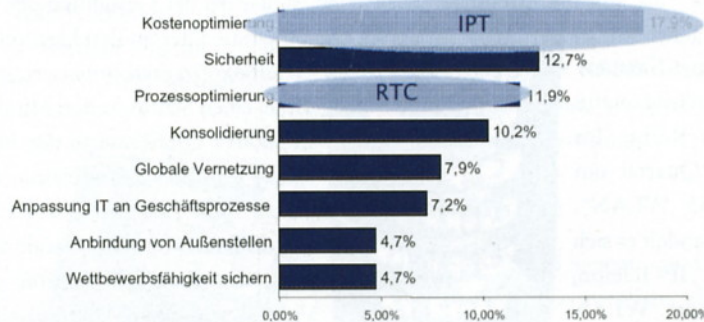
Manuel Baum, Chef der  
ICB Internet Consulting for Business GmbH

gleichbaren Features in den Anschaffungskosten mit denen einer klassischen TK-Anlage vergleichbar, in vielen Fällen sogar kostengünstiger. Die Administrationskosten seien teilweise erheblich niedriger.

Mit IPT lassen sich laut Baum zwischen 20 und 40 Prozent Kosten einsparen. „Das können sogar bis 50 Prozent in einem 5-Jahreszeitraum sein“. Das Kosteneinsparpotenzial hänge von der technischen Ausstattung des Anwenders ab und davon, wie viel er noch in die entsprechende Infrastruktur investieren müsse. „Aber mindestens 20 Prozent sind in der Regel möglich. Hier spre-



## Allgemeine Aspekte einer IT-Strategie

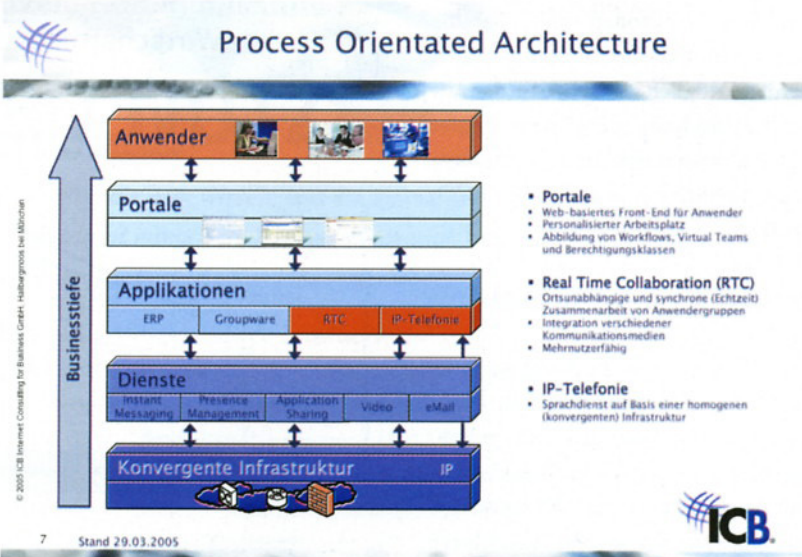


chen wir sogar nur von den direkten Kosteneinsparungsmöglichkeiten in der Beschaffung und im Betrieb“, sagt Baum.

Die Phase der reinen Kostenoptimierung stelle bereits heute kein Problem mehr dar. ICB führe gegenwärtig in erster Linie Wirtschaftlichkeitsberechnungen für unterschiedlicher Architekturmodelle – IPT-Lösungen, hybride Anlagen oder klassische TK-Anlagen – durch. Dabei stünden besonders die Fragen nach der Zentralisierung von Systemen, einer Homogenisierung der Infrastruktur, zu erzielende Synergieeffekte im Bereich Administration und Service, die Integration von Basisapplikationen sowie Outsourcing und Benchmarking im Mittelpunkt.

Handlungsbedarf sieht Baum noch bei der Frage der Prozessunterstützung. „Den Entscheidern im Unternehmen muss noch klar werden, dass Sprache heute noch eine Applikation ist, aber zukünftig einen Dienst darstellt, der in andere Anwendungen integriert werden kann und muss, um Prozesse optimal zu unterstützen.“ Deshalb sind hier Collaboration-Lösungen gefragt: Die Integration verschiedener asynchroner und synchroner Dienste bzw. Kommunikationsmedien wie File, Voice, E-Mail, Application Sharing, Instant Messaging oder Video. „Mit Collaboration-Lösungen werden nicht nur Kosten gesenkt, sondern auch die Ergebnisse verbessert. Und darum geht es heute“, konstatiert Baum.

Noch vor einem Jahr rekrutierten sich die meisten ICB-Kunden aus dem Kreis der Großkonzerne, die aus strategischer Sicht IPT einführen wollten. Heute jedoch sei IPT in fast allen Unternehmen „nicht mehr eine Frage des Ob, sondern des Wie“.



Der evolutionäre Weg einer sanften Migration biete mehrere Möglichkeiten. „Viele Hersteller empfehlen die sanfte Migration über hybride TK-Anlagen“, stellt Baum fest. Dabei werden einzelne Baugruppen ausgetauscht und die Anlagenvernetzung über IP sowie zum Anschluss von IP-Telefonen ermöglicht. „So spricht die alte, gewohnte Welt mit der neuen, innovativen Welt.“ Die Vorteile seien sofortige Kosteneinsparungen bei Leitungskosten und Umrügen. Doch diese Lösung bezeichnet Baum als „suboptimal“. Denn: „Das Problem dabei ist, dass die alte, komplexe Welt mit ihren proprietären Schnittstellen beibehalten wird.“ Und damit stünde einer geringen Kosteneinsparung eine enorme Komplexität auf technologischer und organisatorischer Seite für viele Jahre gegenüber.

Vorteilhafter sei vielmehr die „sanfte Migration über Anlagen hinweg.“ Baum bezeichnet dieses Verfahren als „Aufbau einer Parallelwelt“. Hier werde die Zielarchitektur der IP-Telefonie mit allen Applikationsschnittstellen als „Nukleus implementiert und schrittweise von ganzen Standorten oder Ge-

bäudeteilen zur IPT-Architektur migriert.“ „Suboptimal“ hierbei: Während der Migration sei der Betrieb zweier Systemlandschaften vorzuhalten, und anlagenübergreifende Leistungsmerkmale können zunächst nicht oder nur eingeschränkt genutzt werden.

### Tool berechnet TCO

Als Grundlage einer jeden IPT-Strategieentwicklung bedarf es einer genauen Wirtschaftlichkeitsberechnung. Für den Vergleich einer IPT mit der bestehenden oder einer neuen TK-Lösung hat die ICB ein TCO/RoI-Tool entwickelt. „Nachdem ein paar wenige Pflichtfelder ausgefüllt sind, erhält der Anwender auf Knopfdruck eine Wirtschaftlichkeitsberechnung“, erklärt Baum. Das Tool holt sich über entsprechende Benchmarkzahlen und Kennziffern die für die Berechnung nötigen Informationen aus einer Datenbank, „der Nutzer muss sich nicht technologisch mit der TK- und IPT-Lösung auseinandersetzen.“ Optional können für detailliertere Aufstellungen auch tiefer gehende Angaben beispielsweise über das Verhältnis von Standard- und Kom-

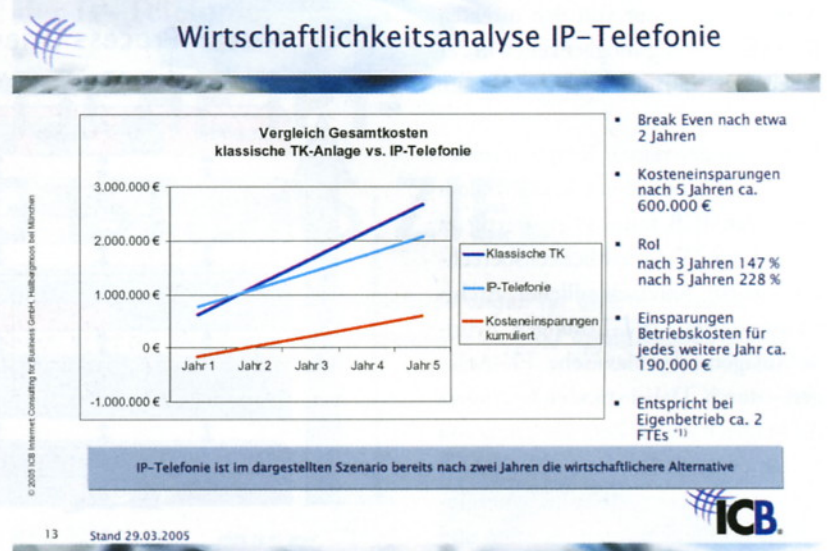


fort-Festnetztelefonen oder über die Anzahl von Fax-Anschlüssen gemacht werden. Möglich ist auch, dass der Anwender verschiedene Parameter eingibt oder ändert und sich dafür die jeweilige Wirtschaftlichkeitsberechnung (TCO, Break-Even oder RoI) ausgeben lässt.

### Die Qual der Herstellerwahl

„Für die Kunden wichtige Faktoren bei der Wahl eines Hersteller bzw. seiner Lösungsarchitektur sind: Integration, Management, Sicherheit, Skalierbarkeit und Verfügbarkeit der IPT-Lösung“, erklärt Baum. Besonderes Augenmerk sei indes auf die Zukunft und die möglichen Erweiterungen zu legen. „IPT ist Kostenoptimierung, RTC ist dann Prozessoptimierung. Doch das eine bedingt das andere“, erklärt er.

Heute noch stünde der Anwender vor der Qual der Herstellerwahl. Eine Lösung dieses Problems sei in Sicht. Denn in Zukunft sei es nicht mehr eine Frage nach Herstellern wie Alcatel, Cisco oder Siemens, „sondern es wird die Frage sein: Wer wird die Applikationsherrschaft haben auf



Portalebene.“ Denn aus den Portalen heraus greifen seiner Prognose nach künftig die Anwender SIP-basierend auf den Dienst Sprache zu.

Das „Session Initiation Protocol“ (SIP) ist angelehnt an das http-Protokoll und ist ein offener Standard. Es wird bereits von vielen Geräten unterschiedlicher Hersteller unterstützt und hat das Potenzial, sich zum Standard-Protokoll für VoIP zu entwickeln. SIP wurde auch von 3rd Generation Part-

nership Project (3GPP) als Protokoll für die Multimedia-Unterstützung im 3G-Mobilfunk (UMTS) ausgewählt.

„Die Verbindung mit dem Dienst Sprache kann in Zukunft mit unterschiedlichen Endgeräte aufgenommen werden – mit PDA, Handy oder Laptop – Hauptsache sie sprechen SIP“, sagt Baum. Die jeweilige Hardware verbindet sich mit dem SIP-Server, der als Dienste-Server fungiere und beispielsweise als LCS-Server aus dem Hause Microsoft oder als Websphere-Server von IBM stamme. „Dann ist die tiefe Integration in die Applikation realisiert“. Denn die wahren Mehrwerte der IPT-Technologie seien erst in der Integration von Applikationen wie RTC – als Bestandteil der Groupware oder ERP-Lösung – zu finden.

Bis diese Zukunftsvision Wirklichkeit werde, dauere es jedoch noch drei bis fünf Jahre. Sein Tipp an die Entscheider in Sachen IPT, um für die Zukunft gerüstet zu sein: „Etablieren Sie den Voice-Dienst auf Basis einer homogenen IT-Architektur in Form von standardisierten, offenen Protokollen!“

