

So geht Microsoft Teams Telefonie in der Praxis

Herausforderung integrierte Telefonie



So viel ist klar: Die Zeiten der klassischen Telefonie neigen sich ihrem Ende zu. Die Entscheidung, wie die eigene Kommunikation zukunftsgerecht aufgestellt werden soll, bleibt indessen für viele Unternehmen komplex. Eine Integration der Telefonie in Microsoft Teams bringt hier vielleicht schon die Lösung. Erfahren Sie hier, wie eine Werbeagentur vom Tischtelefon zur teamsbasierten Rundum-Kommunikationslösung kam und welchen Beitrag ein guter Partner bei der Integration leisten kann.

Dass die Integration der Telefonie in Microsoft Teams für viele Unternehmen einen wichtigen Schritt nach vorne bedeuten kann, zeigt ein Projekt, das bis. itk, ein Partner von KOMSA, kürzlich bei der Werbeagentur Schindler Parent in Meersburg am Bodensee durchgeführt hat. Die Ausgangslage war für ein Unternehmen dieser Größe durchaus typisch: Die Agentur hatte für ihre Kommunikation keine einheitliche Lösung. Die Telefonie wurde mit einer klassischen Telefonanlage im Netzwerkschrank und digitalen Tischtelefonen abgewickelt, zusätzlich gab es auch ein DECT-System. Für andere Kommunikationsaufgaben wie Chats oder Kommunikation in internen Projekten kam hingegen bereits Microsoft Teams zum Einsatz.

„In dieser Situation war es für den Kunden klar, dass er früher oder später zu einer einheitlichen Lösung kommen muss, wenn er nicht zwei Strukturen parallel nebeneinander betreiben will“, sagt Claudio Capalbo, Senior ITK-Consultant von bis. itk.



Lean telefonieren

Dass die Entscheidung letztlich auf Microsoft Teams fiel, hatte viele Gründe. Am Ende entsprach unter allen von KOMSA und dem Systemhaus bis. itk angebotenen Lösungen die Integration der Telefonie in Microsoft Teams am besten dem gemeinsam erstellten Anforderungsprofil.

Ein besonders wichtiger Punkt war dabei, dass der Kunde als Werbeagentur mit rund 50 Angestellten sich auf seine kreative Arbeit konzentrieren und von IT-Fragen wie Routing, Cloud und allen anderen für eine digitale Telefonanlage nötigen Funktionen so unbehelligt wie möglich bleiben wollte. Hardware, DECT-Stationen und Tischtelefone im Haus sollten bei der neuen Lösung zum Telefonieren daher auf jeden Fall vermieden werden. Zum Telefonieren und für die Wartung ein eigenes Center inhouse zu betreiben, stand auch nicht zur Wahl.

Support als Dienstleistung

„Bei der klassischen Telefonie ist es ja so, dass Wartung auf Zuruf erfolgt. Bei uns setzen 95 Prozent der Kunden auf ein Modell, bei dem sie in der Miete enthalten ist“, sagt Speck.

Diese Fragen beantworten wir für Sie in diesem Beitrag:

- Was ist bei einem Umstieg auf Telefonie über Microsoft Teams zu beachten?
- Wie können Partner und Reseller Unternehmen, die ihr klassisches Telefonsystem durch eine digitale Lösung ersetzen wollen, unterstützen?
- Welche zusätzlichen Nutzen gegenüber einer klassischen Telefonanlage bringen Lösungen aus der Cloud?
- Wie gelingt die Integration von allen Kommunikationsformen in Microsoft Teams am besten und welchen Support brauchen Unternehmen dafür?



„Dadurch, dass die Lösung, im konkreten Fall Microsoft Teams, aus der Cloud kommt, lagert der Kunde auch alle Infrastruktur-Themen aus und schont so die eigenen Ressourcen.“

Zudem, und auch das ist ein klassischer Kundenwunsch, bietet Telefonie über Microsoft Teams eine problemlose Home-Office- sowie Handy-Integration und ist sowohl für interne als auch externe Kommunikation einsetzbar.

Was für viele Unternehmen beim Telefonieren als Anforderung ebenfalls sehr wichtig ist: Sie lässt sich unabhängig vom Endgerät nutzen. Egal ob Microsoft-Laptop, ein Mac-Gerät oder ein Android-Handy, die Funktionen und das Abarbeiten der Anrufe bleiben gleich. Auch ob im Office oder außerhalb davon gearbeitet wird, spielt keine Rolle.

Hoher Nutzen für Reseller und Partner

Dass der Umstieg von klassischer Telefonie auf andere Lösungen immer stärker an Fahrt aufnimmt, merkt auch Tim Henseler, Business Development Manager bei KOMSA: „Unsere Reseller-Partner, die diesen Weg wählen und aus der alten Telekommunikationswelt rausgehen, finden bei Kunden viel Zuspruch“, sagt er. KOMSA unterstützt Systemhäuser umfassend beim Einstieg und der Entwicklung dieses spannenden Geschäftsfeldes.

Verbindet man die Implementierung der Telefonie in Microsoft Teams mit Angeboten wie Session Border Controllern als Managed Service, eröffnet sich für Partner und Reseller auch ein überaus attraktives Geschäft. Zudem ermöglichen Projekte, bei denen Telefonie in ein digitales Ökosystem wie Microsoft Teams migriert wird, Resellern, die bislang eher auf klassische Telekommunikationsdienstleistungen spezialisiert waren, einen guten Einstieg in die IT-Sparte. Denn eines ist klar: Telefonie ist kein technologischer Silo mehr, sondern integraler Bestandteil der IT – und diese Verschmelzung wird sich weiter fortsetzen.

Guter Weg zu Direct Routing

Der Druck vom Markt geht eindeutig zu Telefonieren über IT. Waren es zunächst große Konzerne, die der Einheitlichkeit halber auch die Telefonie über Microsoft Teams abwickelten, so ziehen nun auch mittlere und kleine Unternehmen nach. Eine der wichtigsten Anforderungen, für die solche Unternehmen einen Partner brauchen, ist Routing, im konkreten Fall die Anbindung an das öffentliche Telefonnetz, damit Anrufe, die aus diesem Netz kommen oder in dieses Netz abgehen, verarbeitet werden können. Bei dem Projekt, das bis. itk für Schindler Parent durchführte, wird für das Routing ein Session Border Controller genutzt, der von bis. itk bereitgestellt wird.



Telefonieren über Microsoft Teams als Kostensenker

Ein wichtiges Argument für digitale Telefonie ist auch die Senkung der Kosten für die Verfügbarkeit des Systems. Wenn, wie bei solchen Lösungen fast immer üblich, der Anbieter die Wartung übernimmt und diese Wartung remote erfolgt, dann spart das dem Kunden unter anderem auch die Anfahrtszeiten und die damit verbundenen Kosten. Auch können Verfügbarkeitsunterbrechungen, bei denen das Telefonsystem nicht zur Verfügung steht und Teams in ihrer Arbeitsfähigkeit eingeschränkt sind vermieden werden. Für Telefonieanbieter sind integrierte digitale Lösungen wiederum eine gute Möglichkeit, mit dem allgegenwärtigen Fachkräftemangel umzugehen. Denn ohne Fahrten zum Kunden haben die zur Verfügung stehenden Techniker mehr Zeit, um Anlagen zu warten bzw. Störungen zu beheben. Eine solche Arbeitsweise kommt auch den geänderten Arbeitsgewohnheiten der jüngeren Technikergeneration entgegen. „Junge Techniker:innen bevorzugen eindeutig Arbeitsplätze, an denen sie nicht ständig raus müssen, sondern ihre Arbeit vom Office aus erledigen können“, sagt Achim Speck, Geschäftsführer der bis. itk GmbH.

Onboarding unterstützt Integration und erhöht den Nutzen

Ein gutes, leistungsfähiges und effizientes System ist freilich eine Sache, es so zu implementieren, dass es auch gut angenommen wird, eine andere. Neben technischen Fragen ist dabei die Akzeptanz der Mitarbeitenden entscheidend.

Die Vorteile mit Teams:

- Kompatibilität: Integration in bestehende Infrastruktur
- Kein Verwaltungsaufwand
- Ausfallsicher und performant

Die Umstellung von einem klassischen Telefon auf ein digitales Telefonsystem ist für den User oder die Userin zwar nicht wirklich schwierig, schließlich funktionieren die Anrufe über die neue Microsoft Teams Telefonie-Lösung genauso gut oder sogar besser als vorher, allein gelassen werden sollte mit dem Wechsel aber niemand werden. Gutes Onboarding erhöht die Chancen, dass das Projekt Zustimmung findet.

Doch auch schon im Vorfeld des Projekts lohnt es sich, intensiv über die Wünsche der Mitarbeitenden an das neue Telefonsystem nachzudenken. Als der KOMSA-Partner bis. itk bei Schindler Parent die Integration der Telefonie in Microsoft Teams implementierte, entschloss man sich daher dafür, zunächst einzelne User im Rahmen eines Proof of Concepts das System nutzen zu lassen. Deren Erfahrungen wurden dann bei der endgültigen Migration des Systems berücksichtigt.

Hohe Zuverlässigkeit sichert Akzeptanz

Damit die Akzeptanz groß ist, war es auch notwendig, die Portierung vom bisherigen zum neuen Provider exakt zu planen und die Unterbrechung in der Verfügbarkeit des Telefonsystems so kurz wie möglich zu halten. „Das ist bei solchen Projekten immer ein ganz wichtiges Thema, bewältigt man es gut, ist der Nutzen aber umso größer“, blickt Speck auf das Projekt zurück.

Die Zufriedenheit nach dem Wechsel ist nun als Folge all dieser Bemühungen hoch. Der Kunde verfügt über eine Telefonie-Lösung, die ohne Medienbrüche funktioniert und die nicht zuletzt deshalb gut angenommen wird, weil sie mit Microsoft in eine Umgebung eingebettet ist, die den Nutzer:innen gut vertraut ist. Zugleich sorgt bis. itk im Hintergrund dafür, dass das System zuverlässig funktioniert und jedes Telefon im Office und außerhalb davon erreichbar ist. Ein weiterer Pluspunkt dabei: Anders als klassische Lösungen ist Telefonie über Microsoft Teams schnell und einfach skalierbar. Mit erfreulichem Ergebnis:



„Der Ersatz der bestehenden TK-Anlage durch Teams hat uns nochmals viel flexibler gemacht, agiles Arbeiten funktioniert jetzt viel einfacher und die Anrufqualität ist hervorragend“, sagt Michael Meier, Geschäftsführer von Schindler Parent.

Microsoft Teams als Center für die Kommunikation: Viele Funktionen aus einem Ökosystem

Wenn Telefonesysteme, die früher Stand Alone-Lösungen waren, in eine einheitliche IT-Struktur wie Microsoft Teams eingebettet werden, hat das außerdem den Vorteil, dass dann tatsächlich alles, was an Kommunikationsformen möglich ist, über ein und dieselbe Plattform abgewickelt werden kann. Microsoft Teams bildet dann das Center für alle Aktivitäten: Telefonie, Videocalls, Chats, Dokumentenaustausch, Kooperation und vieles mehr. Auf Gewohntes braucht man dabei nicht zu verzichten. „Wir zeigen in Workshops unseren Kunden auch Anwendungen und Lösungen, die sie sich wünschen, von denen sie aber oft nicht wissen, dass sie über auf ihr Mobiltelefon oder Desktop ebenfalls möglich sind – etwa WhatsApp Integration“, berichtet Capalbo.

Beratungsleistungen und Schulungen sind für KOMSA-Partner, die die Implementierung von neuen Telefonie-Lösungen begleiten, inzwischen auf jeden Fall ein spannendes zusätzliches Betätigungsfeld geworden. Die Bandbreite der angebotenen Leistungen geht dabei oft weit über das Telefon hinaus, wie Speck erzählt: „Bei uns ist zum Beispiel einer unserer Telefonie-Experten inzwischen ein sehr gefragter Consultant für den modernen Arbeitsplatz geworden.“

KOMSA ist der größte Distributor für Telekommunikationsprodukte in Deutschland und Spezialist für digitale Infrastrukturen. Mit dem Partnerstatus „Indirect Cloud Solution Provider“ ist KOMSA Ihr richtiger Ansprechpartner für alle Themen, die sich um Microsoft drehen. Sie, als unser Systemhauspartner, möchten Ihren Kunden Microsoft Lösungen anbieten und haben dazu Fragen, Anforderungen und/oder Unsicherheiten?

KOMSA unterstützt Sie in den Themen Microsoft 365, Azure Cloud Services, Windows 10 Enterprise, Enterprise Mobility + Security (EMS), Dynamics 365 und Microsoft Intune über das Cloud Solution Provider-Modell.



bis. itk – Die bis. itk GmbH ist als erfolgreiches mittelständisches Unternehmen im Bereich IT und Telekommunikation zuverlässiger Partner für überregionale Auftraggeber. Das Unternehmen bietet seit über 20 Jahren Telekommunikationslösungen und ist Microsoft Modern Workplace Solution Partner.

Ansprechpartner



Tim Henseler

Cloud Team

Tel. +49 3722 713-9533

Email. cloudservices@komsa.de

