



Marktdaten für IT- und TK-Dienstleister
Juni 2012

Marktstudie in Deutschland

Wie beliebt ist
Telekommunikation auf
IP-Basis?

Copyright and Legal Notice

Copyright © 2012 Ferrari electronic AG. All rights reserved. No part of this document may be copied, in any way, without written approval from Ferrari electronic AG. All trademarks mentioned are registered trademarks of the particular trademark holder. The information contained in this document has been gathered with greatest care. However the possibility of incorrect details cannot be completely excluded. Ferrari electronic AG does not accept liability for any errors and their consequences.

Inhalt

1	Zusammenfassung.....	2
2	Methode	2
3	Ausgangslage.....	3
4	Was spricht für VoIP?	6
5	Was spricht gegen VoIP?	7
6	Vorbehalte ausräumen	8
	6.1 Vorbehalte ausräumen: Ausfallzeiten reduzieren.....	9
	6.2 Vorbehalte ausräumen: DECT weiter nutzen.....	10
	6.3 Vorbehalte ausräumen: Fax und analoge Nebenstellen anbinden.....	11
	6.4 Vorbehalte ausräumen: Netzwerkbelastung managen.....	12
7	Fazit.....	13
8	Über Ferrari electronic AG.....	13

1 Zusammenfassung

Die Studie „Wie beliebt ist Telekommunikation auf IP-Basis?“ belegt: Unternehmen wollen auf IP migrieren, aber die Technologie gilt noch als instabil, die Migration erscheint risikoreich. Außerdem besteht der Wunsch, aktuelle Endgeräte ein- und wichtige analoge Nebenstellen anzubinden. In nur 6 Prozent der Unternehmen basiert die externe Anbindung heute bereits auf SIP (Session Initiation Protocol), aber 37 Prozent glauben, dass die externe Kommunikation in ihrer Organisation in zwei Jahren hauptsächlich auf IP basieren wird. 28 Prozent der Unternehmen sind nicht an einen Service-Vertrag gebunden und können attraktive Lösungen jederzeit umsetzen, 35 Prozent haben eine Migration nach Ablauf des Service-Vertrags bereits beschlossen oder prüfen die Möglichkeiten.

Für eine Migration auf IP-Telefonie sprechen vor allem die einfachere Administration, eine vereinfachte Infrastruktur und die Integration in andere Dienste und Prozesse. Gegen eine Migration sprechen im Wesentlichen mögliche Ausfallzeiten, die Kosten für Endgeräte, die Schwierigkeiten bei der Anbindung von Fax und analogen Nebenstellen sowie die Netzwerkbelastung.

In dieser Teilauswertung sind die wichtigsten Einschätzungen der Teilnehmer an der Umfrage zusammen gefasst, die IT- und Telekommunikations-Dienstleister beim Dialog mit ihren Kunden über eine mögliche Migration auf IP-Telekommunikation unterstützen. Die vollständigen Ergebnisse der Studie werden zur Messe voice+IP am 30./31. Oktober 2012 in Frankfurt veröffentlicht.

2 Methode

Die Online-Umfrage „Wie beliebt ist Telekommunikation auf IP-Basis?“ hat Ferrari electronic vom 25.04. 2012 bis zum 20.05.2012 durchgeführt. Die 568 Teilnehmer für die nicht-repräsentative Befragung wurden über ein Direktmailing an Kunden und Interessenten von Ferrari electronic sowie über eine Newsletter-Anzeige und Social Media gewonnen.

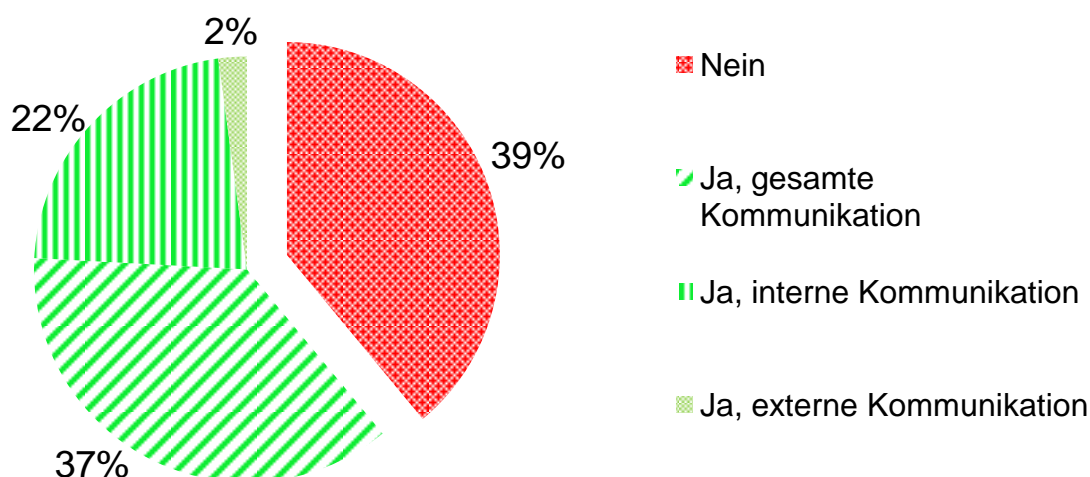
28 Prozent der Teilnehmer arbeiten in Unternehmen mit 11 bis 100 Mitarbeitern. 53 Prozent sind in Unternehmen mit 101 bis 2.000 Mitarbeitern beschäftigt. Die Teilnehmer arbeiten bei Unternehmen aus einer Vielzahl von Branchen. 27 Prozent gehören Unternehmen aus dem Bereich „Verarbeitendes Gewerbe/Industrie“ an, 17 Prozent „IT/Telekommunikations-Unternehmen“ und 12 Prozent „Handelsunternehmen“.

Der Fragebogen bestand aus zwanzig inhaltlichen Fragen rund um das Thema VoIP, zwei Fragen zum Informationsverhalten und zwei Fragen zum Unternehmen der Befragten. Unter den Teilnehmern wurden ein iPad und zwei Amazon-Gutscheine verlost.

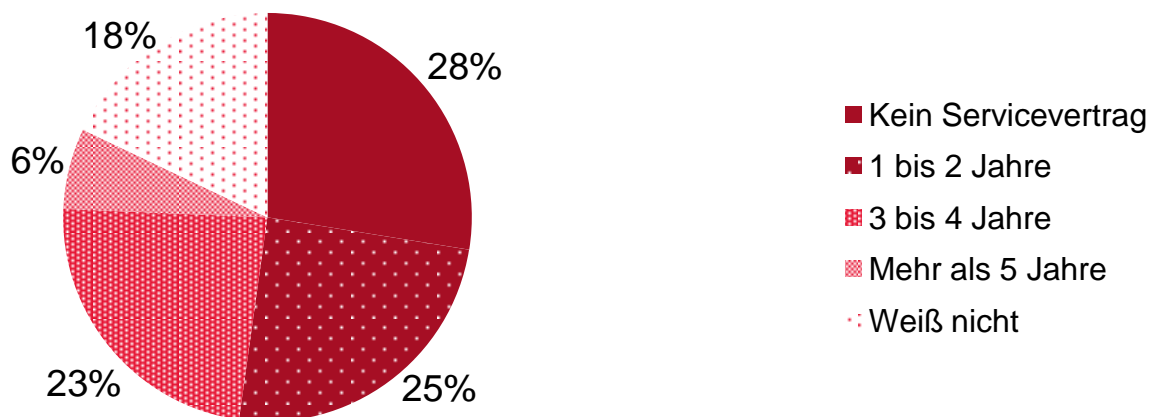
3 Ausgangslage

Die externe Anbindung der Telefonanlagen per ISDN liegt heute laut Angaben der Befragten bei 80 Prozent. Nur 6 Prozent sind heute schon per SIP, also auf IP-Basis, angebunden. Aber 37 Prozent glauben, dass die gesamte Kommunikation in ihrer Organisation in zwei Jahren hauptsächlich auf IP basieren wird (siehe Grafik 1). Weitere 22 Prozent prognostizieren dies für die interne Kommunikation. Insgesamt erwarten 61 Prozent eine dominante Rolle von VoIP.

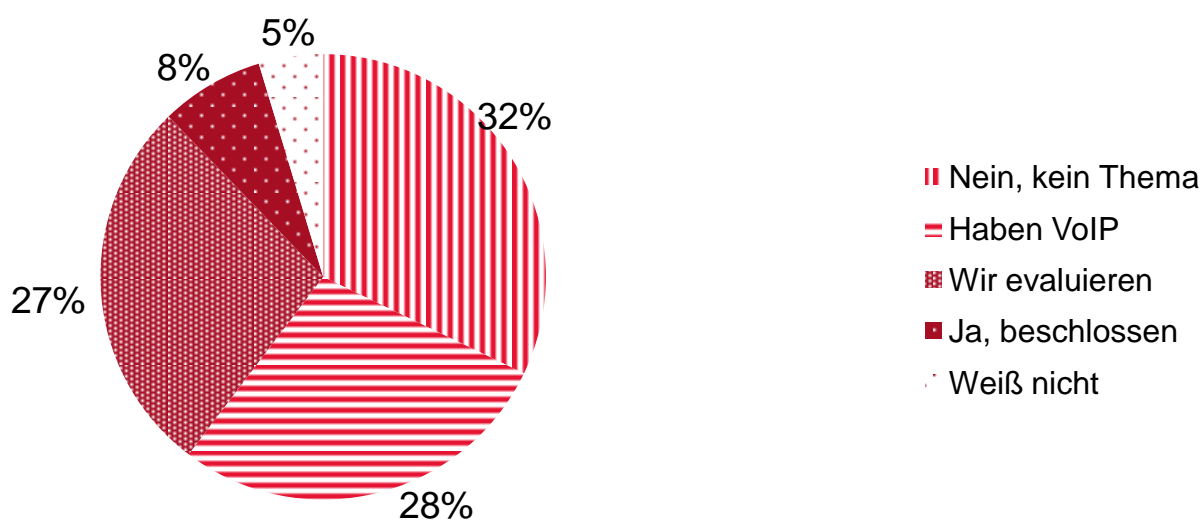
Grafik 1: Glauben Sie, dass in Ihrer Organisation die Telefonie in zwei Jahren tendenziell hauptsächlich auf IP basieren wird?



Sind die langfristigen Serviceverträge für Telefonanlagen ein Hinderungsgrund, um in den nächsten Jahren auf IP-Telefonie umzusteigen? 28 Prozent haben keinen Servicevertrag (siehe Grafik 2). Bei weiteren 25 Prozent läuft der Servicevertrag in den nächsten ein bis zwei Jahren aus. Nur bei 29 Prozent läuft der Vertrag noch länger als vier Jahre. Mehr als die Hälfte der Befragten können somit zeitnah Lösungen umsetzen, die Kostenersparnisse oder Qualitätsgewinn bringen.

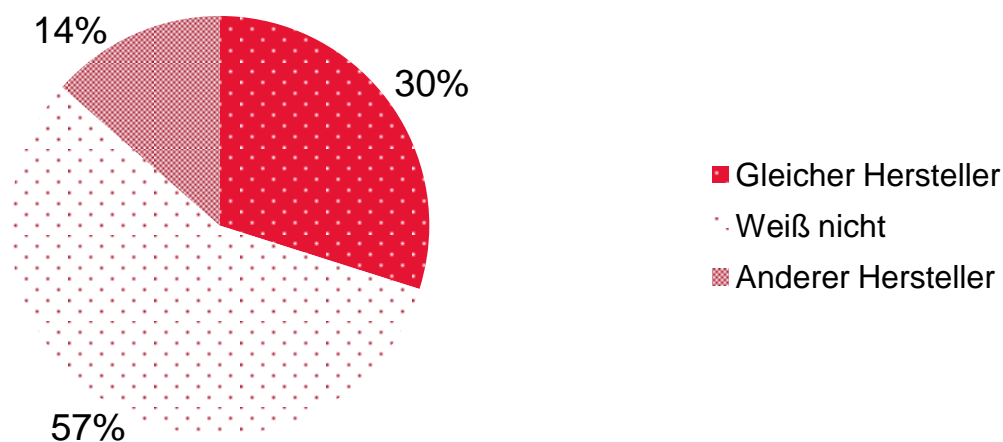
Grafik 2: Wie lange läuft der Servicevertrag Ihrer Telefonanlage noch?

Sehr viele Unternehmen evaluieren heute bereits VoIP: 27 Prozent der Unternehmen evaluieren und prüfen die Möglichkeiten, um nach Ablauf des Servicevertrags ihre Kommunikation auf IP-Kommunikation umzustellen. Weitere 8 Prozent haben diesen Schritt bereits beschlossen.

Grafik 3: Plant Ihre Organisation konkrete Schritte, um nach Ablauf dieses Servicevertrages die Telefonie auf IP-Kommunikation umzustellen?

Nur 30 Prozent gehen davon aus, dass die nächste Telefonanlage vom gleichen Hersteller sein wird wie die aktuelle. 57 Prozent sind unentschieden. 14 Prozent wollen definitiv wechseln. Für den ITK-Handel und ITK-Dienstleister besteht damit bei mehr als zwei Drittel der Unternehmen eine gute Chance, über ein passgenaues Angebot ins Geschäft zu kommen.

Grafik 4: Wird die nächste Telefonanlage voraussichtlich vom gleichen Hersteller sein wie die aktuell vorhandene oder von einem anderen Hersteller?



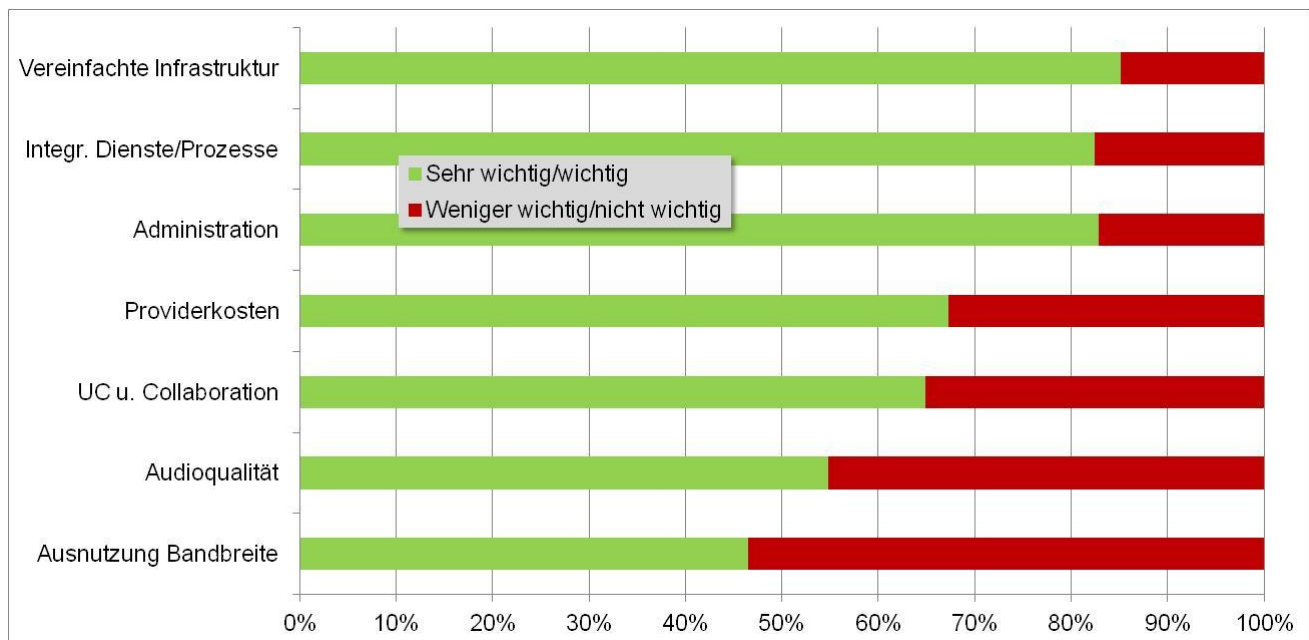
Die Chance für ITK-Dienstleister:

Der Markt der Telekommunikation ist im Umbruch. In den nächsten Jahren wird sich der Anteil von IP-Telefonie gegenüber ISDN ständig erhöhen. Unternehmen informieren sich derzeit intensiv darüber, welche Chancen und Risiken eine Migration bietet und wie Umstiegsszenarien aussehen könnten. Sie sind bereit, für diesen Schritt mit neuen Herstellern und Partnern zusammenzuarbeiten. Die Mehrheit der Befragten wird nicht von bestehenden Serviceverträgen gehindert, in den nächsten zwei Jahren auf IP-Telefonie umzusteigen. IT- und TK-Dienstleister, die heute kompetent zu den Vorteilen und Herausforderungen von Telekommunikation auf IP-Basis beraten, können sich auf Jahre hinaus einen Anteil an diesem Markt sichern.

4 Was spricht für VoIP?

Für eine Migration sprechen aus Sicht der Befragten vor allem die einfachere Administration, eine unkompliziertere Infrastruktur und die Integration in andere Dienste und Prozesse. Dies halten jeweils mehr als 80 Prozent für wichtig oder sehr wichtig (siehe Grafik 5). Für mehr als die Hälfte sind die Punkte Providerkosten (64 Prozent), Unified Communications (UC) und Collaboration (64 Prozent) sowie Audioqualität (52 Prozent) wichtig oder sehr wichtig.

Grafik 5: Was sind aus Ihrer Sicht die wichtigsten Argumente FÜR die Durchführung einer Migration auf IP-Telefonie?



In einer offenen Frage, was außer den vorgegebenen Antwortkategorien noch für VoIP spricht, werden mit jeweils 4 Prozent am häufigsten die Punkte Ortsunabhängigkeit und Heimarbeit sowie die Kosten genannt. Jeweils 2 Prozent gaben einen der folgenden Punkte an: einfache Infrastruktur, zentrale Verwaltung, Flexibilität, mobile Endgeräte, technischer Fortschritt, Integration, Endgeräte und Funktionen.

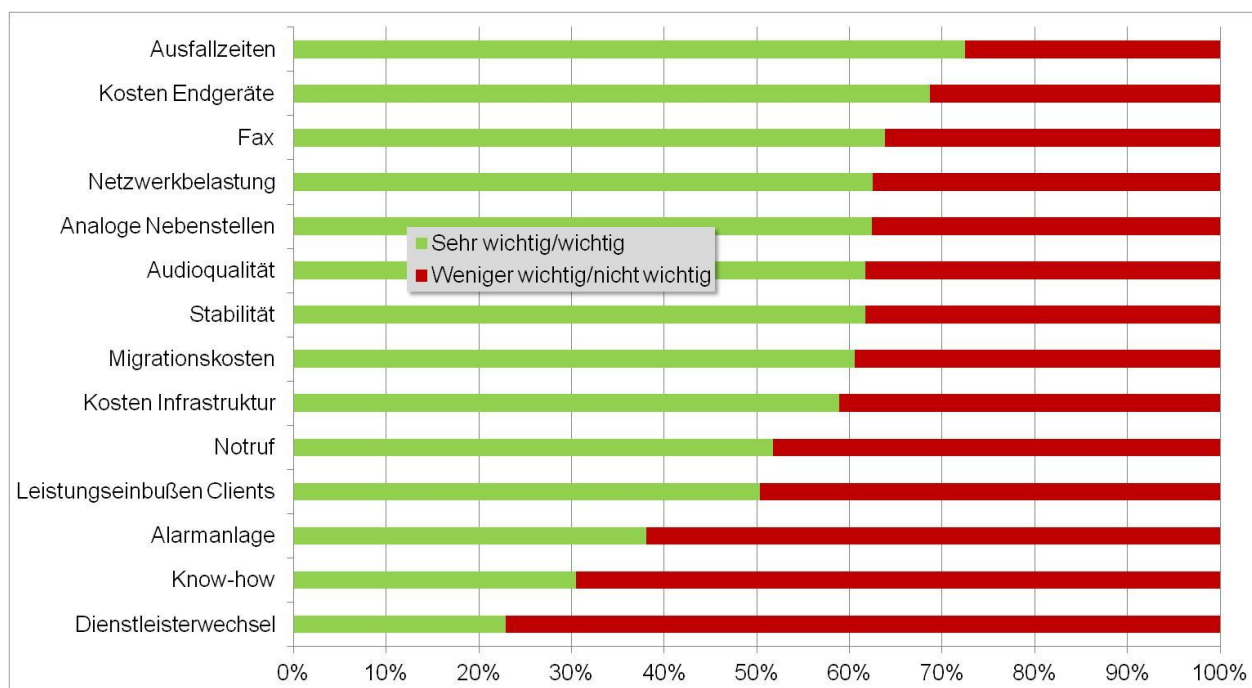
Die Chance für ITK-Dienstleister:

Unternehmen sehen heute bereits die großen Vorteile, die mit einem Umstieg auf VoIP in Zukunft verbunden sind. Werden potenzielle Kunden mit den richtigen Argumenten angesprochen, sind sie zugänglich für Angebote hinsichtlich einer Migration. Die Marktchance besteht darin, Unternehmen zu zeigen, wie sie schon jetzt mit marktreifen Lösungen von den Vorteilen von Telekommunikation auf IP-Basis profitieren können.

5 Was spricht gegen VoIP?

Vorbehalte gegenüber einer Migration der Telekommunikation auf IP bestehen insbesondere wegen möglicher Ausfallzeiten (für 69 Prozent wichtig oder sehr wichtig), der Kosten für die Endgeräte (65 Prozent) und der erwarteten Schwierigkeiten bei der Anbindung von Fax (61 Prozent). Gegen eine Migration auf IP-Telekommunikation sprechen für jeweils rund 60 Prozent der Befragten zudem die Punkte Netzwerkbelastung, analoge Nebenstellen, Audioqualität, Migrationskosten, Stabilität und Kosten für die Infrastruktur. Rund 50 Prozent sorgen sich zudem über Leistungseinbußen der Clients und über das Thema Notruf.

Grafik 6: Was sind aus Ihrer Sicht die wichtigsten Argumente GEGEN die Durchführung einer Migration auf IP-Telefonie?



In einer weiteren, offenen Frage, was neben den vorgegebenen Antwortkategorien noch gegen VoIP spricht, nannten die Befragten am häufigsten (jeweils rund 2 Prozent) die Themen Netzwerkinfrastruktur, Komplexität/Administration, Stabilität der TK-Lösungen, Kosten und Bandbreite. Dies lässt darauf schließen, dass Anwender, die sich schon stärker mit einer möglichen IP-Migration befasst haben, die Erfahrung gemacht haben, dass das Netzwerk ausgebaut werden muss, um immer ausreichend Bandbreite für den zusätzlichen Datenverkehr vorzuhalten, und dass die Administration nicht in jedem Fall einfacher wird.

Ebenfalls interessant: Dass Unternehmen möglicherweise ihren Dienstleister wechseln müssen, um auf IP-Telefonie zu migrieren, stellt nur für 21 Prozent der Teilnehmer ein wichtiges/sehr wichtiges Argument gegen den Umstieg dar (siehe Grafik 5). Auf die Frage, wer der erste Ansprechpartner bei der Umsetzung einer IP-Migration wäre, denken 40 Prozent an ihren ITK-Dienstleister beziehungsweise ihr Systemhaus oder ihren Fachhändler. 32 Prozent rechnen damit, dass eine Kombination von mehreren Partnern notwendig sein wird.

Die Chance für ITK-Dienstleister:

Aufgrund der hohen Wechselwilligkeit mit Blick auf den ITK-Dienstleister erscheint es besonders wichtig, Bestandskunden zu sichern und gleichzeitig den Blick auf die sich ergebenden Potenziale zu werfen. ITK-Dienstleister, die die Vorbehalte ihrer Kunden gegenüber VoIP ernst nehmen, können die Lösungen bieten, mit denen die technischen Herausforderungen zu meistern sind. Dazu nutzen Dienstleister die Kompetenz und die Unterstützung von Herstellern, um Unternehmen einen einfachen und zuverlässigen Migrationspfad zu garantieren. Auf Basis dieser Erfahrungen besteht darüber hinaus die Chance, den Umstieg auf VoIP zur Ansprache neuer Kunden zu nutzen.

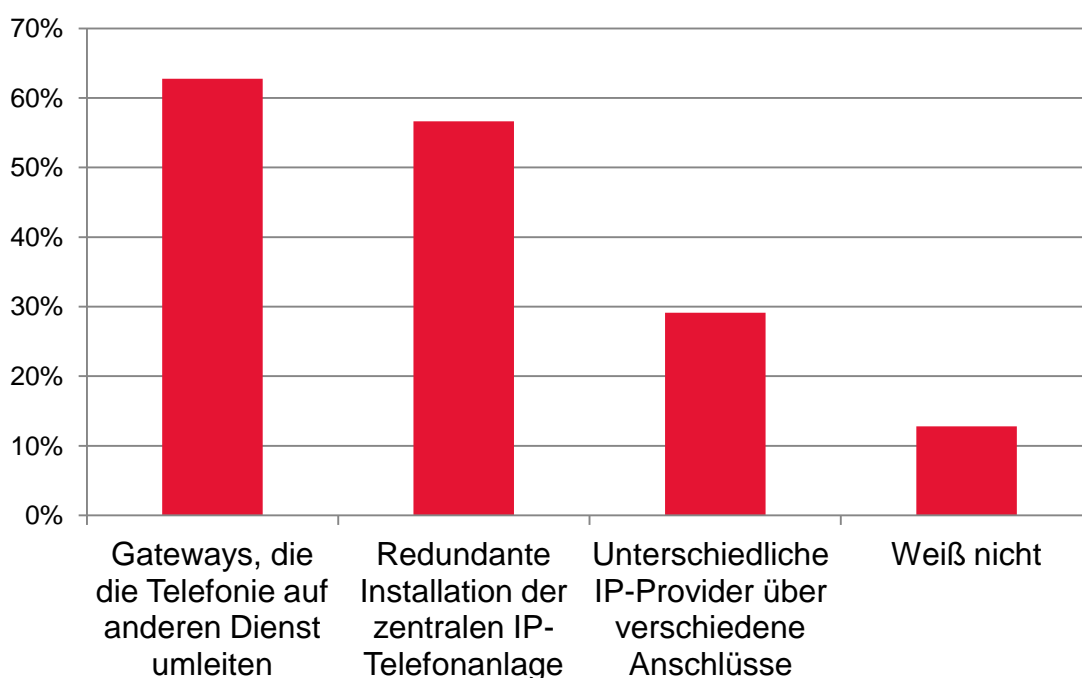
6 Vorbehalte ausräumen

Die wichtigsten Argumente gegen eine Migration auf IP-Telefonie sind Ausfallzeiten, die Kosten für Endgeräte, die Anbindung von Fax und analogen Nebenstellen sowie das Management der Netzwerkbelastung (siehe Grafik 6). Die folgenden Abschnitte erläutern, wie ITK-Dienstleister diese Themen aufgreifen und Lösungen anbieten können.

6.1 Vorbehalte ausräumen: Ausfallzeiten reduzieren

Für 69 Prozent der Befragten sind Ausfallzeiten das Kernargument gegen eine Migration (siehe Grafik 6). Um die Ausfallsicherheit zu erhöhen, setzen die Teilnehmer vor allem auf Gateways, die die Telefonie auf einen anderen Dienst umleiten können (63 Prozent) und auf eine redundante Installation der zentralen IP-Telefonanlage (57 Prozent).

Grafik 7: Welche Maßnahmen halten Sie für notwendig, um die Ausfallsicherheit der Telefonie zu erhöhen?



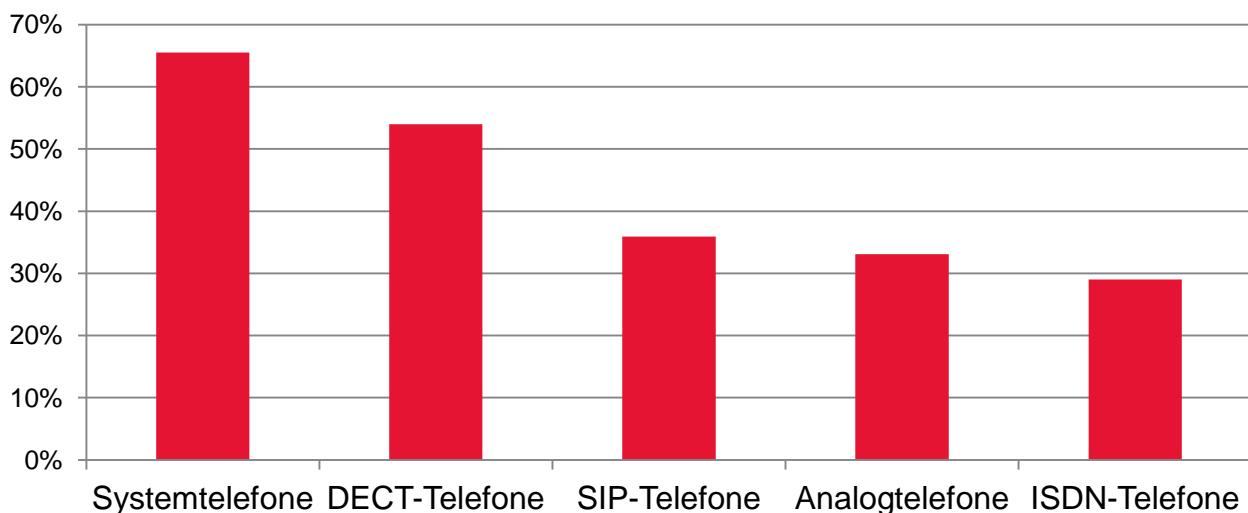
Die Chance für ITK-Dienstleister:

Viele Unternehmen wissen bereits, dass geeignete Gateways die Verfügbarkeit der Telefonie sicherstellen können, auch wenn die zentrale IP-Telefonanlage ausfällt oder die WAN-Verbindung unterbrochen wird. ITK-Dienstleister, die Migrationsprojekte mit derartigen Technologien von vornherein auf Hochverfügbarkeit auslegen, gewinnen das Vertrauen der Kunden.

6.2 Vorbehalte ausräumen: DECT weiter nutzen

Der überwiegende Teil der Umfrageteilnehmer, 65 Prozent, scheut die Kosten für neue Telefonie-Endgeräte. Diese Investitionen sind eines der zentralen Kernargumente gegen eine Migration (siehe Grafik 6). Die meisten Unternehmen (54 Prozent) haben DECT-Telefone im Einsatz (siehe Grafik 8).

Grafik 8: Welche Endgeräte verwenden Sie in Ihrer Organisation intern?



Laut einer weiteren Frage nutzen 20 Prozent DECT-Telefone heute für den *überwiegenden* Teil der innerbetrieblichen Kommunikation. Das heißt, DECT-Geräte stellen einen großen Teil der heutigen Telefonie-Endgeräte dar – und sind nur geringfügig weniger gebräuchlich als die proprietären Systemtelefone der Telefonanlagenhersteller. Die Weiternutzung von DECT-Telefonen unter einer IP-Telefonanlage verringert die Gesamtkosten einer Migration deutlich.

Die Chance für ITK-Dienstleister:

ITK-Dienstleister, die ihren Kunden einen Migrationspfad aufzeigen, in denen die bisherigen DECT-Telefone als vollwertige Clients der IP-Telefonanlage weitergenutzt werden können, entkräften einen der wichtigsten Vorbehalte gegen eine Migration. Sie senken die Gesamtkosten des Migrationsprojektes und verschaffen sich einen Wettbewerbsvorteil.

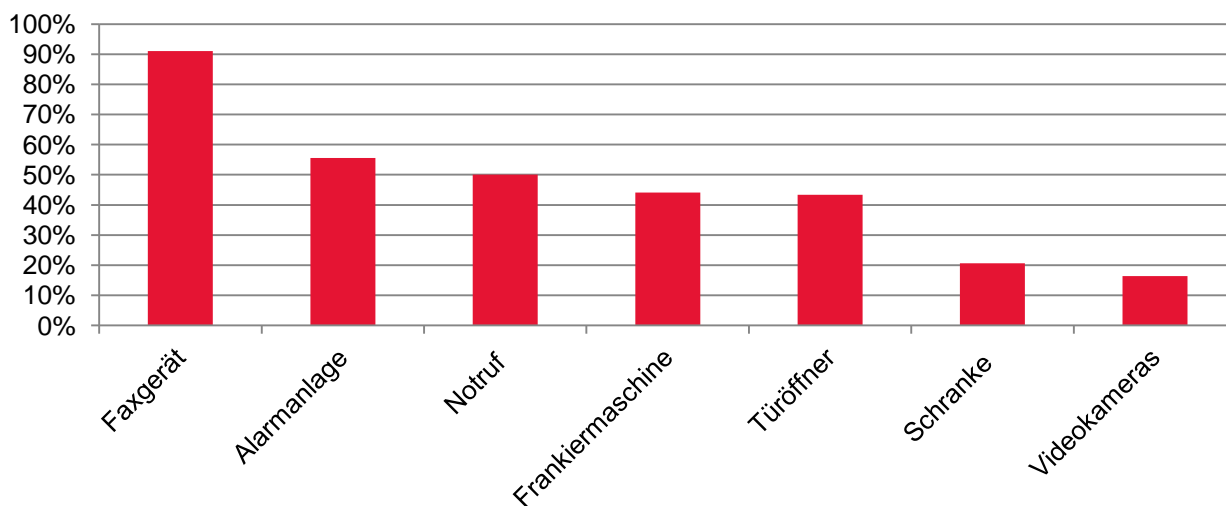
6.3 Vorbehalte ausräumen: Fax und analoge Nebenstellen anbinden

Bei 61 Prozent der Teilnehmer zählen Probleme bei der Einbindung von Fax zu den Kernargumenten gegen eine Migration, 59 Prozent sehen dies so für alle analogen Endgeräte (siehe Grafik 6).

91 Prozent haben analoge Faxsysteme im Einsatz (siehe Grafik 9). Sehr gebräuchliche analoge Nebenstellen sind zudem Alarmanlagen, Notrufe (beispielsweise im Aufzug), Frankiermaschinen und Türöffner. Immerhin 21 Prozent steuern eine Schranke über ISDN und 16 Prozent Videokameras.

Die Antworten auf die offene Frage nach weiteren analogen Nebenstellen, zeigen dass Unternehmen noch eine Vielzahl analoger Systeme angebunden haben: Zu den gängigen Nebenstellen gehören: Modems, DECT- und Schnurlostelefone, Fernwartung (zum Beispiel für Maschinen), Brandmeldeanlagen, Energiezähler, Analogtelefone, EC-Cash-Geräte sowie akustische und optische Signalgeber. Viele dieser Nebenstellen sind sehr spezifisch, aber oft geschäftskritisch. Damit ist offensichtlich, dass die meisten Unternehmen vor einem Umstieg auf IP-Telefonie zurück scheuen, weil sie fürchten, dass diese analogen Nebenstellen nicht mit hundertprozentiger Zuverlässigkeit angebunden werden können.

Grafik 9: Welche der folgenden (analogen) Nebenstellen sind in Ihrer Organisation im Einsatz?



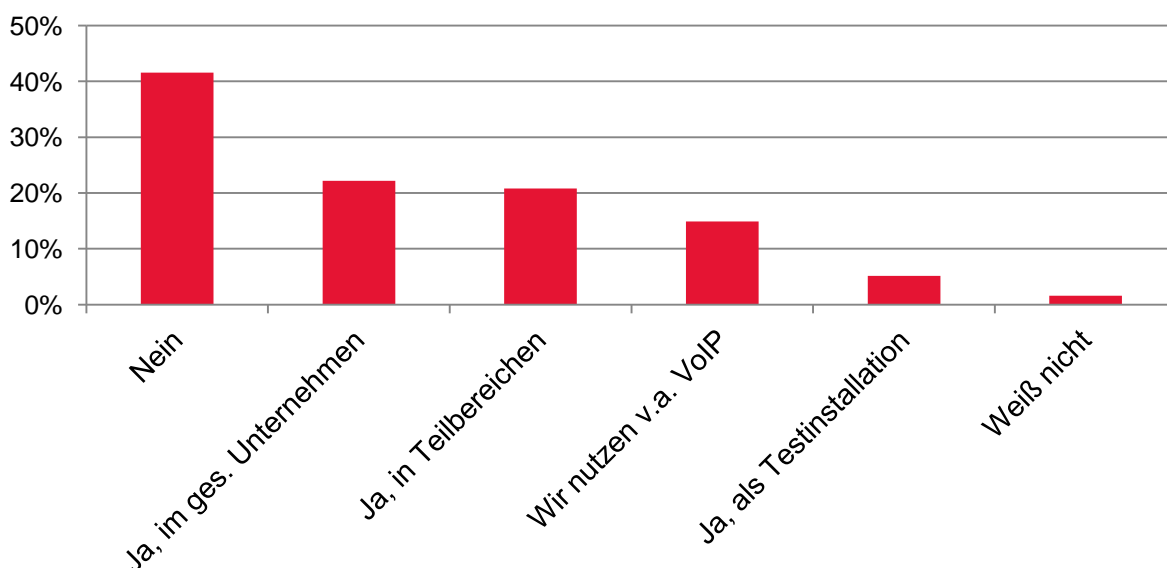
Die Chance für ITK-Dienstleister:

ITK-Dienstleister können Unternehmen zeigen, dass spezielle Gateways die Möglichkeiten für die Anbindung analoger Nebenstellen an die IP-Telefonanlagen bieten. Neben dem Parallelbetrieb von analoger Telefonanlage und IP-Telefonanlage ist über Gateways, die eine Übersetzerfunktion erfüllen, auch die direkte Anbindung von analogen Nebenstellen an die IP-Telefonanlage möglich. Bezogen auf die verbreitetste analoge Nebenstelle Fax bietet es sich zudem an, die Unternehmen im Zuge der Migration auf IP-Telefonie auch auf Faxserver umzustellen.

6.4 Vorbehalte ausräumen: Netzwerkbelastung managen

Für 60 Prozent der Befragten ist die höhere Netzwerkbelastung ein Kernargument, um eine Migration auf IP nicht umzusetzen (siehe Grafik 6). Diese Belastung lässt sich nur durch eine sanfte Migration, langsame Ausweitung der Installation, solides Testing und gezielten Netzwerkausbau managen. Dies setzt einen Parallelbetrieb von analoger Telefonanlage und IP-Telefonanlage voraus. Heute nutzen 42 Prozent noch keine hybride Telefonielösung, nur 22 Prozent nutzen eine solche für das gesamte Unternehmen.

Grafik 10: Nutzt Ihre Organisation eine hybride Telefonielösung, also sowohl eine ISDN-Telefonanlage als auch Voice-over-IP-Anlage?



Die Chance für ITK-Dienstleister:

Statt einen Systemwechsel auf einen Streich durchzuführen, der oft Engpässe im Netzwerk zur Folge hat, können ITK-Dienstleister für einen inkrementellen Migrationspfad werben und dafür kostengünstige hybride Installationen anbieten. Das ist relativ einfach: Per Drop & Insert wird ein Gateway vor die analoge Telefonanlage geschaltet, das die Anrufe je nach Konfiguration zur IP-Telefonanlage oder zur bestehenden analogen Anlage routet. An der analogen Anlage sind dafür keinerlei Änderungen notwendig. Die weitere Migration kann dann beispielsweise abteilungsweise erfolgen. So wird die Netzwerkbelastung nur sukzessive erhöht und die Administratoren können bei Bedarf den Ausbau der Netzwerk-Kapazität parallel steuern.

7 Fazit

ITK-Dienstleister finden heute durch die bevorstehende technische Umstellung auf IP-Telekommunikation eine einmalige Marktlage vor. In den nächsten zwei Jahren ist damit zu rechnen, dass besonders viele Unternehmen ihre Hersteller und Dienstleister wechseln, um eine perfekt passende Telefonie-Lösung auf IP-Basis zu erhalten. Dies stellt für ITK-Dienstleister ein Risiko, aber auch eine große Chance dar. Die Chance besteht im frühzeitigen Aufbau von Kompetenzen in Zusammenarbeit mit den Herstellern.

Wer jetzt mit den richtigen Argumenten für eine IP-Migration in die Kundenansprache geht, und die damit verbundenen Herausforderungen löst, kann nicht nur bestehende Kunden an sich binden, sondern in kurzer Zeit neue Kunden gewinnen und auf Jahre hin betreuen. Die wichtigsten Vorbehalte von Anwenderunternehmen gegenüber einer Migration sind mögliche Ausfallzeiten, Kosten für Endgeräte, die erwarteten Schwierigkeiten bei der Anbindung von Fax und analogen Nebenstellen sowie die Netzwerkbelastung. All diese Vorbehalte lassen sich mit geeigneten technischen Lösungen ausräumen.

8 Über Ferrari electronic AG

Ferrari electronic ist ein führender deutscher Hersteller von Hard- und Software für Unified Communications. Das Mediagateway „OfficeMaster Gate“ verbindet alle gängigen analogen und digitalen Telefonie-Standards miteinander. Vorhandene ISDN-Telefonanlagen können parallel zu IP-Anlagen weiter genutzt werden, sogar wenn keine ISDN-Leitung mehr zur Verfügung steht. Eine weitere Anwendungsmöglichkeit des Controllers ist eine schrittweise Migration von Anwendern oder Abteilungen auf eine IP-Infrastruktur. Weitere Zusatzfunktionen decken häufige Bedürfnisse insbesondere von

Microsoft-Lync-Anwendern ab: So ermöglicht „OfficeMaster SIP2Lync“ die Anbindung von DECT- und SIP-Telefonen an Lync einschließlich der Präsenzsteuerung. „OfficeMaster EntryControl“ integriert videobasierte Türsprechanlagen in die Lync-Umgebung.

Die Produktfamilie OfficeMaster integriert Fax, SMS und Voicemail in alle bekannten E-Mail- und Anwendungssysteme. Die Hardware verbindet die Telekommunikationsinfrastrukturen von Unternehmen nahtlos mit der vorhandenen Informationstechnologie. Kunden erreichen dadurch eine höhere Effizienz und schlankere Geschäftsprozesse.

Forschung, Entwicklung und Support der Ferrari electronic AG sind vollständig am Firmensitz in Teltow bei Berlin angesiedelt. Als Pionier für Computerfax hat sich Ferrari electronic seit 1989 einen Namen gemacht und ist bis heute in diesem Bereich Markt- und Technologieführer. Mittlerweile nutzen mehr als 20.000 Unternehmen mit 2,5 Millionen Anwendern Unified-Communications-Produkte von Ferrari electronic. Der Kundenstamm besteht aus Organisationen aller Branchen und Größenordnungen. Zu den namhaftesten gehören AIDA Cruises, Air Berlin, Allianz Suisse, Griesson - de Beukelaer, Messe München, Stadthalle Wien, Techniker Krankenkasse und TU Chemnitz.

Ferrari electronic AG
Ruhlsdorfer Str. 138
D-14513 Teltow
Tel.: +49 3328 455 90
Fax: +49 3328 455 960
E-Mail: info@ferrari-electronic.de
Web: www.ferrari-electronic.de