LEITFADEN FÜR KÄUFER: HOSTED VOIP

Warum immer mehr Unternehmen auf die IP-Telefonie umsteigen – und worauf Sie achten sollten

BEVOR SIE EINE TELEFONANLAGE FÜR IHR UNTERNEHMEN KAUFEN

Ihr Unternehmen benötigt eine Telefonanlage, die nicht nur Ihren aktuellen Geschäftsanforderungen entspricht, sondern auch gemeinsam mit Ihren Zielen wächst.

Erfolgreiche Unternehmen verändern sich kontinuierlich: Sie wachsen, fügen Standorte hinzu, stellen neue Mitarbeiter ein usw. Da Ihre Telefonanlage so wichtig für Ihren Geschäftsalltag ist – von Budgets über die Produktivität der Mitarbeiter bis hin zur Kundenbetreuung –, muss sie sich Ihrem Unternehmens-wachstum entsprechend skalieren lassen. Verschwenden Sie nicht Zeit, Geld und Energie mit der Installation eines Systems, das sie später wieder auf ein neues aufrüsten müssen. Wenn Sie von Anfang an das richtige System wählen, können Sie Ressourcen sparen sowie die Zusammenarbeit und Produktivität steigern.

SO SIEHT EINE TELEFONANLAGE FÜR UNTERNEHMEN AUS

Es gibt eine Vielzahl von Telefonanlagen auf dem Markt, die speziell für die Verwendung in Firmen entwickelt wurden. Die meisten Unternehmen benötigen aber eine moderne Telefonanlage, die nicht nur Mittel zum Zweck, sondern eine echte Bereicherung ist. Diese Art von Telefonanlage ist:

Professionell
Erweiterte Telefoniefunktionen helfen Ihnen, Ihren Kunden am Telefon einen guten Service zu bieten.

Mobil
Führen Sie Geschäfte von überall aus, damit Ihre Mitarbeiter produktiv arbeiten können, wo auch immer sie sich befinden.

Zuverlässig
Mit dem richtigen System verpassen Sie nie einen Anruf.

Skalierbar
Ihr Unternehmenswachstum soll durch nichts eingeschränkt werden, erst recht nicht durch Ihre Telefonanlage.

Komplett integriert
Ein einziges System für Nachrichten, Sprach- und Videotelefonie senkt Ihre Kosten und steigert die Produktivität.

DIE MODERNE TELEFON-ANLAGE, NACH DER SIE SUCHEN, IST HOSTED VOIP.

Dieser Leitfaden für Käufer beschreibt alle Schritte auf der Suche nach einer unternehmensgerechten Telefonanlage und erläutert, warum Hosted VoIP eine gute Wahl ist.

ERSTE SCHRITTE

Wir empfehlen die folgenden Schritte bei der Suche nach einem geeigneten System für Ihre geschäftlichen Bedürfnisse.

1. **Bestimmen Sie Ihre aktuelle Situation.**
   Betrachten Sie zunächst die vorhandene Infrastruktur und Ihre aktuellen Anforderungen.

2. **Finden Sie heraus, wie Hosted VoIP funktioniert.**
   Warum entscheiden sich immer mehr Unternehmen für Hosted VoIP?

3. **Beurteilen Sie die verfügbaren Telefonanlagen für Unternehmen.**
   Ermitteln Sie, welches System Ihre Anforderungen erfüllt.

4. **Beurteilen Sie potenzielle Anbieter.**
   Sie können zwischen vielen verschiedenen Anbietern wählen. Finden Sie heraus, wie Sie diese eingrenzen.

1. BESTIMMEN SIE IHRE AKTUELLE SITUATION.

Fragen Sie sich, inwieweit Ihre vorhandene Telefonanlage Ihre Anforderungen erfüllt. Beispielfragen zur Beurteilung des vorhandenen Systems:

- Was macht es richtig?
- Was funktioniert nicht?
- Was könnte besser sein? (Fragen Sie andere Mitarbeiter nach Vorschlägen.)
- Erreicht das System Ihre aktuellen Ziele?
- Trägt es dazu bei, dass Ihr Unternehmen seine Ziele erreicht?
- Was müsste ein neues System können?
- Welche Anforderungen muss ein neues System erfüllen?
- Suchen Sie lediglich nach einer Telefonanlage oder nach einer Komplett-lösung (inklusive Video, Contact-Center, Konferenzen, Chat, Desktopintegration usw.)?
- Wie wichtig ist Mobilität für Ihr Unternehmen? Ist sie wesentlich oder nur von Vorteil?

2. FINDEN SIE HERAUS, WIE VOIP FUNKTIONIERT.

Nachdem Sie Ihre aktuelle Telefonanlage beurteilt haben, müssen Sie sich die verschiedenen verfügbaren Systeme ansehen. Die folgenden Optionen sind in der Regel auf dem Telekommunikationsmarkt erhältlich:

On-Premise

On-Premise-Lösungen waren jahrzehntelang die Standardoption für geschäftliche Telefonanlagen. Bei einem On-Premise- oder auch „Legacy"-System kauft das Unternehmen die Systemhardware, einschließlich Server, Switches usw., und hostet diese an seinem Bürostandort. Sie sind dann für die Verwaltung, die Wartung und eventuelle Updates verantwortlich.

VoIP

VoIP steht für Voice over Internet Protocol. Diese Technologie leitet Anrufe über Datennetzwerke und nicht über traditionelle Telefonleitungen. Unternehmen haben die Wahl zwischen On-Premise-VoIP-Telefonanlagen und cloudbasierten VoIP-Services (auch als Hosted VoIP bezeichnet).

Hosted VoIP

Bei einer Hosted-VoIP-Telefonanlage ist kaum Hardware vor Ort erforderlich. Der VoIP-Anbieter „hostet" die erforderliche Hardware und Software (inklusive Wartung und Aktualisierung) und stellt Sprachverbindungen remote her.

Hybrid

Um ein On-Premise-System, in das sie bereits investiert haben, weiterhin zu nutzen und dabei von den Vorteilen einer cloudbasierten Lösung zu profitieren, kombinieren viele Unternehmen ihr System vor Ort mit einem cloudbasierten VoIP-Service.

SYSTEMVERGLEICH

Hier eine kurze Gegenüberstellung verschiedener Aspekte von Telefonanlagen, damit Sie die beste Option für Ihr Unternehmen ermitteln können.

	On-Premise	On-Premise-VoIP	Hosted VoIP	Hybrid-Cloud
Kosten	Großer anfänglicher Investitionsaufwand. Lizenzgebühren sowie Support- und Wartungsverträge.	Großer anfänglicher Investitionsaufwand mit niedrigeren monatlichen Ausgaben.	Betriebskosten; niedriger oder kein anfänglicher Investitionsaufwand. Kalkulierbare monatliche Abonnementgebühr.	Investitionsaufwand UND Betriebskosten: Unternehmen kauft und verwaltet Hardware vor Ort und zahlt für ein Monatsabo des Cloud-Service.
Flexibilität	Zertifizierungen und technische Schulungen für Änderungen erforderlich.	Einfacher anpassbar, erfordert aber dennoch technisches Know-how und Hardwarekonfiguration.	Echtzeitänderungen im Onlineportal. Kein technisches Know-how erforderlich.	Änderungen werden über ein Onlineportal umgesetzt.
Sicherheit	Sie sind selbst für die Sicherheit verantwortlich.	Das System gehört Ihnen, also sind Sie für die Sicherheit verantwortlich.	Der Anbieter ist für die Sicherheit verantwortlich.	Der Anbieter ist für die Sicherheit in der Cloud verantwortlich.
Zugriff auf Funktionen	Veraltete Einrichtungen führen zu vermehrter Inkompatibilität mit modernen Funktionen.	Erfordert Hardware- und Softwareupdates, die Sie kaufen und implementieren müssen.	Der Anbieter aktualisiert das System aus der Ferne, sodass Sie automatisch Zugriff auf neue Sprachfunktionen erhalten.	Zustand und Alter Ihres Systems vor Ort schränken den Zugriff auf die neuesten Funktionen ein.
Skalierbarkeit	Skalierung erfordert zusätzliche Hardware und aufwendige Systemkonfiguration.	Wachstum am Standort ist einfach, aber zum Hinzufügen neuer Standorte ist ein weiteres System erforderlich.	Einfach skalierbar. Systeme lassen sich problemlos um zusätzliche Standorte erweitern.	Vor Ort problemlos skalierbar. Bei mehreren Standorten ist ein weiteres Vor-Ort-System erforderlich.
Business Continuity	Wenn das Büro unzugänglich oder beschädigt ist, ist keine Geschäftskommunikation möglich.	Wenn Sie nicht in Ihr Büro können, sind wichtige Kommunikationsfunktionen nicht verfügbar.	Fernzugriff auf Kommunikationsfunktionen ist integriert. Automatisches Failover zu remote gehosteten Nummern.	Fernzugriff auf einige Telefonfunktionen. Wenn das System vor Ort defekt ist, sind Sie telefonisch nicht erreichbar.

WARUM UNTERNEHMEN SICH FÜR HOSTED VOIP ENTSCHEIDEN

IT-Abteilungen verwalten heutzutage weniger als die Hälfte der von einem typischen Unternehmen genutzten Plattformen lokal vor Ort. Der Rest wird in der Cloud gehostet, darunter auch geschäftliche Kommunikationssysteme.

Bisher wurden traditionelle On-Premise-Plattformen als reine Mittel zum Zweck betrachtet – eine Voraussetzung, die ein Unternehmen erfüllen musste. Diese Systeme brachten auch eine Menge Herausforderungen mit sich. Zunächst erforderten sie erhebliche Investitionen in Hardware, und die Bereitstellung und Konfiguration nahm viel Zeit in Anspruch. Nach ihrer Einrichtung waren sie schnell wieder veraltet, sodass Unternehmen nicht auf neue Updates und Funktionen zugreifen konnten. Am Ende ihrer Lebensdauer wurden immer mehr IT-Ressourcen benötigt, um den Betrieb aufrechtzuerhalten.

Ein lokal installiertes VoIP-System bringt genauso wie Hybrid-Cloud-Umgebungen ähnliche Risiken mit sich. Lediglich Hosted VoIP gibt das natürliche Risiko der Technologieinvestition an den Anbieter ab und bietet dabei mehr Agilität, erweiterte Funktionen, nahtlose Skalierbarkeit und Schutz vor Ausfällen und Naturkatastrophen. Dank dem geringeren Risiko, der größeren Flexibilität, der Dauerhaftigkeit der Technologie und dem Zugriff auf erweiterte Berichte, Automatisierung und Mobilität können Unternehmen ihre Ressourcen für geschäftliche Erfolge anstelle von Technologiewartung einsetzen.

3. BEURTEILEN SIE DIE VERFÜGBAREN TELEFON-ANLAGEN FÜR UNTERNEHMEN.

Nachdem Sie sich für ein Hosted-VoIP-System entschieden haben, sollten Sie verschiedene Anbieter unter die Lupe nehmen. Ziehen Sie viele Anbieter in Erwägung und bleiben Sie bei Ihren Überlegungen offen.

Rezensionen

- Suchen Sie auf Rezensionssites für Hosted VoIP nach den besten Namen.

Kundenbindung

- Sehen Sie sich die Kundenbindung an, nachdem Sie einige Anbieter in die engere Wahl genommen haben. Diese gibt Aufschluss über die Kunden-zufriedenheit.

Preise

- Wie kostengünstig sind Ihre ausgesuchten Anbieter?
- Wie oft ändern sie ihre Preise?
- Sind Sie an einen Vertrag gebunden oder ist der Service monatlich kündbar?

Funktionen

- Fallen Einrichtungs- oder Aktivierungsgebühren an oder sind alle Funktionen inbegriffen?
- Sind grundlegende Funktionen wie automatische Telefonzentralen, Konferenzbrücken, Voicemail an E-Mail, Finden und folgen und die Anrufaufzeichnung enthalten?
- Wie einfach lässt sich das System verwalten und einrichten?
- Werden Ihnen neue Funktionen bereitgestellt, sobald diese verfügbar sind?
- Sind Updates kostenlos oder Teil einer Servicegebühr?

Sicherheit

- Wie sicher ist die Kommunikation?
- Bietet der Anbieter Verschlüsselung und weitere Sicherheitsmaßnahmen?

Quality of Service und Gesprächsqualität

- Was sagt die Mehrheit der Kunden über die Gesprächsqualität und den gebotenen Servicegrad des Anbieters?

Onboarding und Schulungen

- Wie sehen die ersten Schritte bei diesem Anbieter aus?
- Bietet er Schulungen an?
- Stellt er Schulungsmaterialien wie Handbücher und Videos bereit?

Support und Kundenbetreuung

- Ist der Support im Preis enthalten oder müssen Sie diesen separat bezahlen?
- Gibt es Tools, um zu bestimmen, ob sich die Lösung für Ihr Netzwerk eignet?
- Wie viel Support wird bei der Einrichtung geboten?
- Wer hilft Ihnen nach der Einrichtung weiter?

Redundanz

- Welches Maß an Redundanz wird geboten?
- In wie vielen Rechenzentren wird die Lösung gehostet?

Mobilität

- Ist eine mobile App verfügbar?
- Wenn ja, welche Telefoniefunktionen sind damit möglich?
- Kann man auf einem Mobilgerät Anrufe über die geschäftliche Telefonnummer tätigen?
- Fallen für die mobile App zusätzliche Kosten an?
- Ist die App für iOS und Android verfügbar?

Skalierbarkeit

- Hat der Anbieter Erfahrung mit großen Installationen?
- Wie verteilt ist sein Kundenstamm?
- Wie einfach ist es, Benutzer und Standorte hinzuzufügen?

Zuverlässigkeit

- Werden Status und Verfügbarkeit vom Anbieter veröffentlicht?
- Gibt es ein formelles Service-Level-Agreement (SLA), das die Verfügbarkeit garantiert?

Analysen

- Bietet der Anbieter Anrufanalysen und Nutzungsberichte, die bei Personal- und Serviceentscheidungen zurate gezogen werden können?

4. BEURTEILEN SIE POTENZIELLE ANBIETER.

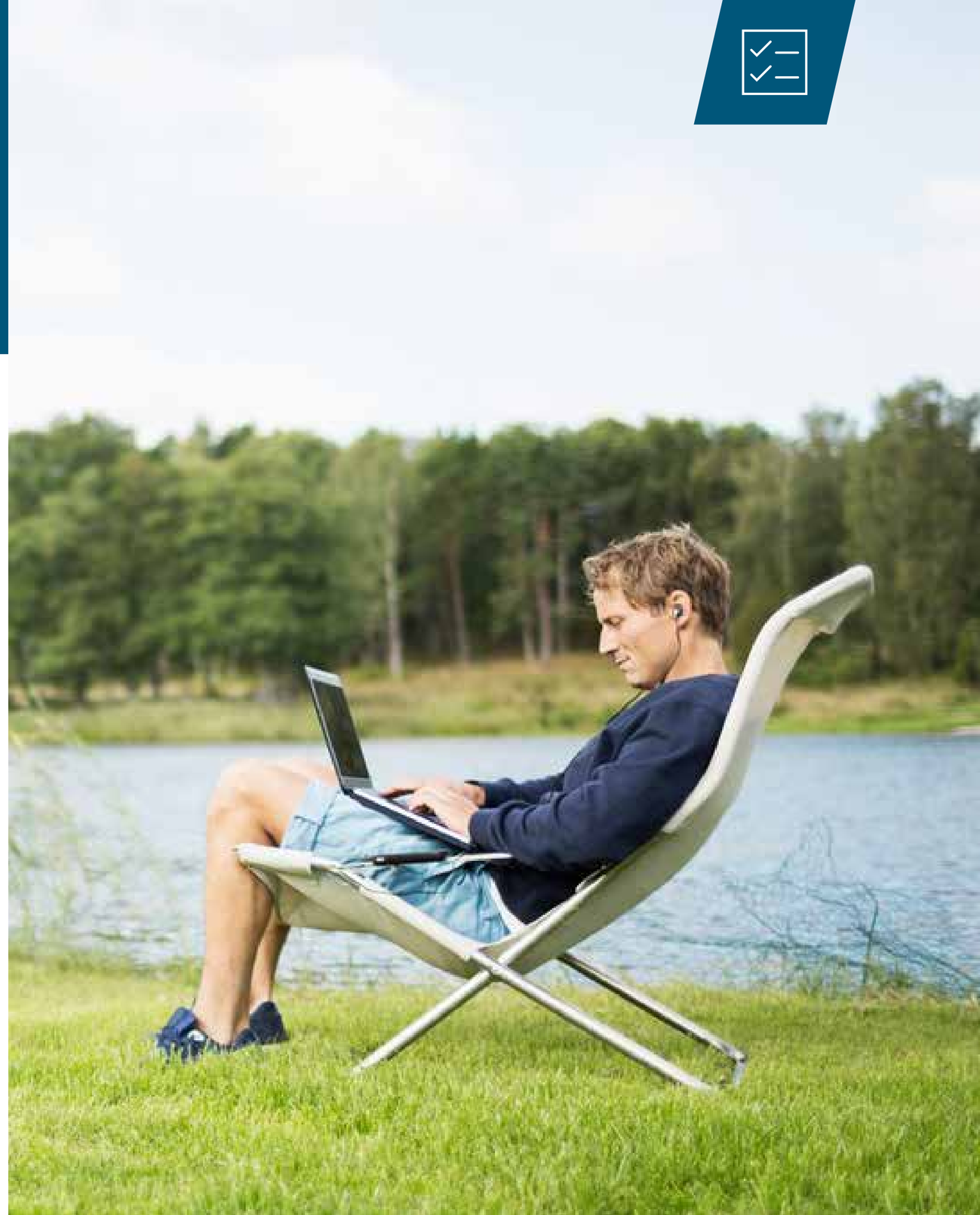
Mit all den Informationen, die Sie nun gesammelt haben, bieten sich hoffentlich ein paar Anbieter als geeignete Lösung für Ihr Unternehmen an. Wir empfehlen, dass Sie nun deren Websites besuchen, ihre Vertriebsmitarbeiter anrufen, Angebote anfordern und schließlich eine Produktvorführung oder einen Pilotversuch mit ihnen ausmachen.

Preisangebot

Fordern Sie ein detailliertes Angebot an, das alle vorab fälligen Gebühren, Zusatzkosten, Drittanbieterkosten usw. umfasst, sodass es später zu keinen Überraschungen kommt.

TCO- oder ROI-Analyse

Sehen Sie sich im Preisangebot nicht nur die anfänglichen oder monatlichen Kosten an. Stellen Sie eine umfassende Einschätzung der Gesamtbetriebskosten (TCO) oder eine Analyse der Kapitalrendite (ROI) auf. Bei einer fairen Beurteilung der einzelnen Anbieter ist nicht der niedrigste Preis, sondern das beste Preis-Leistungs-Verhältnis ausschlaggebend, unter Berücksichtigung von Funktionen, Support, Sicherheit usw.



LADEN SIE HERSTELLER EIN, IHR PRODUKT VORZUFÜHREN.

Vor der Demo:

Prüfen Sie Ihre aktuellen Anforderungen.

- Identifizieren Sie eventuelle Problempunkte in Ihrer aktuellen Telefonanlage. Fragen Sie Mitarbeiter, welche Funktionen sie sich von einer neuen Telefonlösung wünschen.

Bewerten Sie die eingeladenen Hersteller vor der Demo.

- Berücksichtigen Sie dabei die Funktionen und Services, die für Sie wichtig sind. Bewerten Sie sie einheitlich, z. B. anhand einer Skala von 1 bis 10.

Während der Demo:

Stellen Sie Fragen.

- Weisen Sie ruhig auf Bereiche hin, in denen das System unzulänglich ist. Vielleicht arbeitet der Anbieter bereits an einer Lösung, die bis zu Ihrem Go-live-Datum verfügbar ist.
- Haben Sie vom Anbieter Kundentestimonials erhalten?
- Wie schnell konnte der Anbieter Installationen mit ähnlicher Größe realisieren?
- Sind Integrationen in Ihre vorhandenen Unternehmensanwendungen verfügbar?
- Sind Schulungen im Preis enthalten oder fallen dafür zusätzliche Gebühren an?

Achten Sie auf die Benutzerfreundlichkeit der Lösung.

- Wie hoch wird der Schulungsaufwand für Ihre Mitarbeiter sein?

Identifizieren Sie eventuelle Probleme mit der Lösung.

- Geben Sie dem Hersteller die Möglichkeit, diese zu beheben.

Nach der Demo:

Bewerten Sie den Anbieter erneut anhand derselben Kriterien wie bei der ersten Bewertung.

- Stützen Sie die Bewertung dieses Mal ausschließlich auf Ihren Eindruck von der Demo.

Bilden Sie den Durchschnitt aus Ihrer ersten Bewertung und der Bewertung nach der Demo.

- So sollten Sie eine solide Gesamtbewertung jedes Anbieters erhalten.

IMPLEMENTIERUNG

Befragen Sie Hersteller zu eventuellen Herausforderungen bei der Bereitstellung, bevor Sie Ihre endgültige Entscheidung treffen. Hosted-VoIP-Anbieter sollten die folgenden Fragen bereitwillig beantworten.

Testversion

- Gibt es einen Testzeitraum, in dem Sie das System unverbindlich ausprobieren können?

Zeitlicher Rahmen

- Wie lange dauert die Bereitstellung?
- Wann soll das System live gehen?

Projektmanagement

- Erhalten Sie Ihren eigenen Projekt- oder Accountmanager für die Installation?
- Falls nicht, an wen können Sie sich bei Fragen oder Bedenken wenden?

Schulungen

- Wie werden Schulungen abgehalten?
- Als Fernschulungen oder vor Ort?
- Welche Ressourcen, Schulungsvideos und Unterlagen sind verfügbar?

Rufnummernmitnahme

- Wie lange dauert das?
- Fallen zusätzliche Gebühren an?
- Was passiert, während die Nummern portiert werden?

Bereitstellung

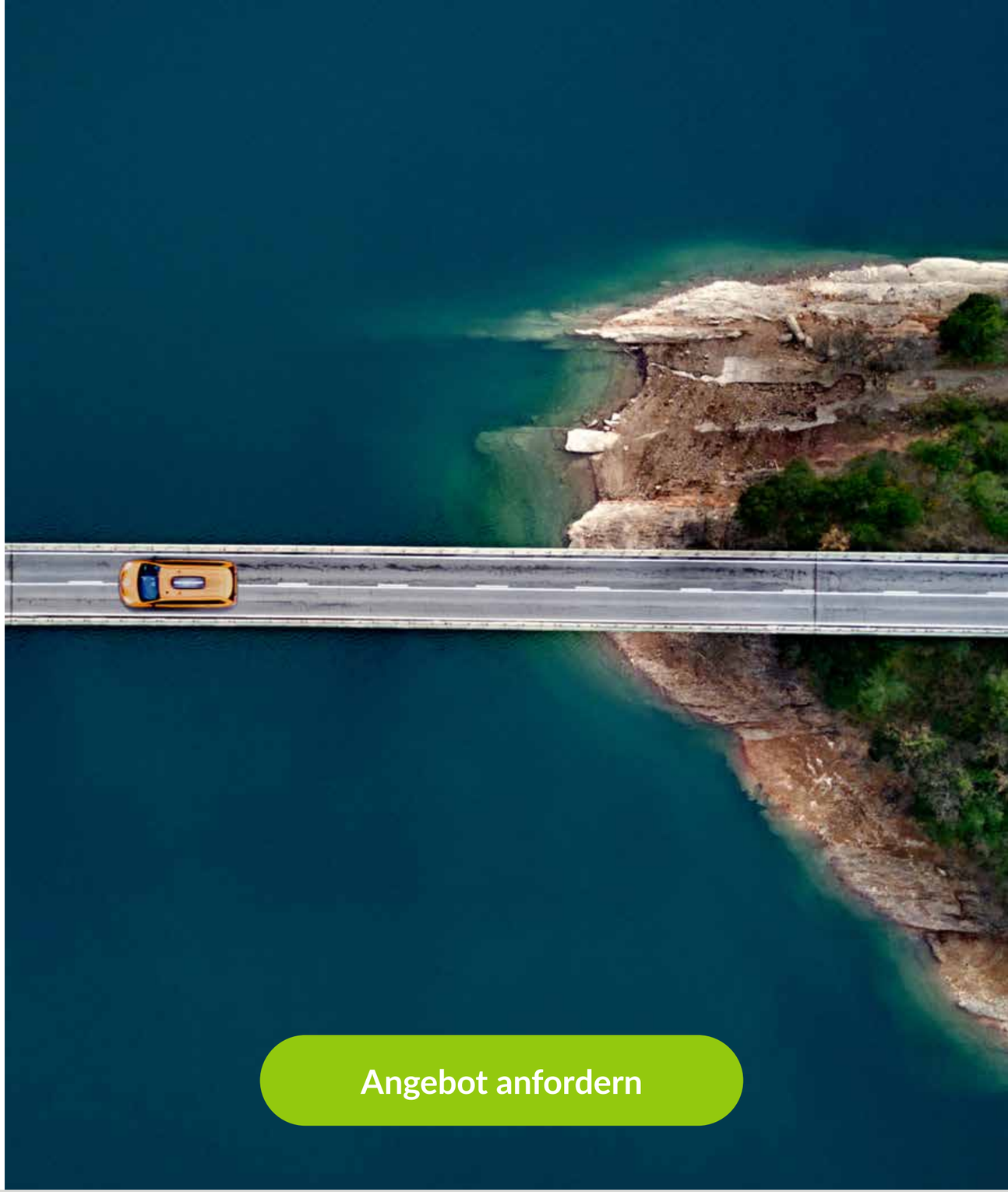
- Wie schwierig ist es, Hardware wie Telefongeräte für die Telefonanlage zu programmieren?
- Bietet der Anbieter sofort einsatzbereite Hardware oder automatische Bereitstellungstools an?

KOMMUNIKATION AUS EINER HAND MIT GOTO

GoToConnect ist die Nummer 1 unter den gehosteten Telefonanlagen für Unternehmen, wenn es um Kundensupport und Zuverlässigkeit geht. Mit mehr als 100 integrierten Telefonie- und Videofunktionen, kompletter Kontrolle über die Plattform und elf Rechenzentren auf der ganzen Welt für redundanten Service setzt GoToConnect neue Maßstäbe in der Hosted-VoIP- und Unified-Communications-Branche.

Kommunizieren Sie firmenintern und -extern ganz einfach über Ihren Web-browser, eine herunterladbare Desktopanwendung, ein Bürotelefon oder Ihr eigenes Mobilgerät. Mit GoToConnect bleiben alle in Ihrem Unternehmen von jedem Ort aus in Verbindung.

GoToConnect
Powered by Jive



© 2019 LogMeIn, Inc. Alle Rechte vorbehalten.