

Special Innovation

Mit der Kaisersemmel im Internet

Neue IP-Kommunikation auf Basis von Outsourcing-Lösungen breitet sich auch in Österreich rasch aus.

Ernst Brandstetter

Einer ist immer dabei, wenn die Welser Bäckerei Resch (Resch & Frisch) Bestellungen ihrer knusprig-frischen Semmerln von Tausenden Kunden in Gastronomie und Haushalten entgegennimmt oder wenn die Welser Messe die jüngsten Neuigkeiten für Häuselbauer darstellt: IT & Tel, die Telekommunikationsgesellschaft der traditionsreichen E-Werk Wels AG.

Seit mehr als 100 Jahren versorgt die Welser Stromgesellschaft ein Gebiet mit knapp 70.000 Kunden mit Strom, bietet kommunale Services an und ist in den vergangenen Jahren zu einem der wichtigsten regionalen und überregionalen Player im Telekommunikationsgeschäft geworden. Über die Tochter IT & Tel bieten die E-Werke österreichweit und international Internet-, Sprach- und Datendienste an. An den Standorten Wels, Linz, Perg, St. Pölten und Wien werden eigene Knoten für Telefonie-Dienste betrieben, IT & Tel betreut rund 200 externe Geschäftskunden mit insgesamt zirka 2500 Arbeitsplätzen. Das Telekommunikationsunternehmen setzte im Jahr 2004 etwas mehr als vier Mio. Euro um.

Aus 14 mach eins

Das rasche Wachstum dieses Bereiches führte dazu, dass IT & Tel schließlich Datenbestände in 14 unterschiedlichen Telefonsystemen führte und diese



Ganz reale Semmeln verkaufen sich besser, wenn die dahinterstehende Kommunikationstechnik in der virtuellen Welt sich auf dem letzten Stand befindet. Fotos: Bilderbox.com

dringend in eine gemeinsame IP-Welt überleiten wollte. Insgesamt betreute das Dienstleistungsunternehmen elf Alcatel-OmniPCX-4400-Systeme sowie drei abgesetzte Anlagen, die alle an eigenen Locationen installiert waren. „Wir haben immer mehr Kunden mit kleineren Außenstellen. Wenn diese Kunden in den Zweigstellen auch unser Telefonie-Angebot nutzen wollten, mussten wir vor Ort eine Telefonanlage installieren“, beschreibt Bernhard Peham, Leiter des Geschäftsbereichs IT & Tel, die Situation.

Die Administration und Wartung dieser Telefonanlagen war aufwendig, da Änderungen vor Ort vorgenommen werden mussten. Zudem hat sich die Technologie der eingesetzten Telefonanlagen zwar in der Vergangenheit sehr gut bewährt, war aber für zukünftige Dienste nicht optimal geeignet. „Wir wollten die bestehenden Anlagen auf IP- und Ethernet-fähige Systeme aufrüsten“, erklärt Peham. Die Anwender sollten zudem selbst bestimmen können, ob sie in Zukunft einen „herkömmlichen“ Telefonanschluss

oder einen IP-basierten Telefonzugang einsetzen und auf eine Voll-Betreuung umsteigen möchten. Die Anforderungen von IT & Tel waren von spezieller Art: Einerseits musste man das Bedürfnis von Ausfallsicherheit und Redundanz sowie höchster Verfügbarkeit befriedigen, auf der anderen Seite die Wettbewerbsfähigkeit für den Einsatz bei Managed Communication Services garantieren. Diese Erfordernisse konnten durch die flexible, offene und modulare Architektur der Alcatel OmniPCX Enterprise

gewährleistet werden, erklärt Kurt Glatz, Marketing Director Central Europe Enterprise Solutions bei Alcatel Österreich.

Zentrale Steuerung

Vorteil der gewählten Lösung: Wenn die Konfiguration einer derartigen Anlage verändert wird, werden die Änderungen zentral am Server vorgenommen, es ist also keine Arbeit vor Ort mehr notwendig, und die Kunden ersparen sich zukünftige Lizenzen und benötigen auch weniger Hardware-Ressourcen, weil keine eigene Telefonanlage mehr notwendig ist. Bestellt werden dann nur noch Funktionalitäten, beispielsweise die gewünschte Anzahl an PC-Arbeitsplätzen oder an Contact-Center-Arbeitsplätzen. Zudem profitieren IT & Tel-Kunden mit SIP-fähigen IP-Telefonen jetzt von niedrigeren Verbindungsentgelten.

Mit dem neuen System kann IT & Tel mehrere Telefonanlagen virtuell abbilden. Unternehmen greifen auf ihre virtuelle Telefonanlage zu und administrieren diese, wobei gesichert ist, dass die Kunden nur auf ihre eigenen Anlagen zugreifen und keine Änderungen an jenen anderer Firmen vornehmen können. Unternehmen mit mehreren kleineren Außenstellen, die bisher in jeder Zweigniederlassung eine Telefonanlage installieren mussten, können nun auch dort die vollen Dienstleistungen nutzen.

www.alcatel.at

Kurt Glatz: „Der europäische Markt für Managed Services wird in drei Jahren auf 22,8 Milliarden Euro wachsen, denn maßgeschneiderte Lösungen generieren für Telkos und Service Provider echten Mehrwert“, erklärt der Marketing Director Central Europe Enterprise Solutions bei Alcatel Österreich.

Rationalisierung mit Managed Services

economy: Was steckt hinter dem Schlagwort „Managed Services“?

Kurt Glatz: Immer mehr Kunden wollen nicht mehr in Kommunikationsanlagen investieren, sondern sich lieber die Kommunikationsservices kaufen. Wir wissen aus einer Umfrage, die wir mit Gartner gemacht haben, dass 50 Prozent der europäischen Unternehmen in diese Richtung gehen werden. Zuerst werden die Standard-Produkte umgestellt, danach kommen zusätzliche Dienstleistungen. Wir erwarten in diesem Bereich eine jährliche Wachstumsrate von 15 Prozent.

Welche Vorteile ergeben sich für Unternehmen aus einem derartigen Umstieg?

Die Gesamtkosten des Kommunikationsnetzwerks lassen sich dadurch – je nach Art des Unternehmens – um zehn bis 30 Prozent senken. Dazu kommen noch die Produktivitätsgewinne, die ein Unified Messaging System bringt. Hier sind Verbesserungen um 15 bis 20 Prozent möglich, ebenfalls abhängig von der Art des Unternehmens. Die Einsparungen durch ein ganzheitliches IP-Netz belaufen sich somit auf zehn bis 30 Prozent.

Das ist schon ein wichtiger Brocken, wenn man sich so viel Zeit ersparen kann?

Man spart nicht nur Zeit. Ein UMS-Netz verringert auch den Stresspegel für die Mitarbeiter. Das genügt vielen Unternehmen schon für eine Investitions-

entscheidung. Am sinnvollsten ist das derzeit in den Bereichen Vertrieb, Service und Dienstleistung. Der europäische Markt

für Managed Services wird daher in drei Jahren auf 22,8 Mrd. Euro wachsen.

Wie unterscheiden sich die Anforderungen der Kunden?

Am stärksten wächst derzeit der Bereich Hosted Voice. Hier steigen die Umsätze voraussichtlich von 250 Mio. US-Dollar 2004 auf über drei Mrd. 2008. Im Bereich Computernetze wächst das Geschäft von über 300 Mio. US-Dollar auf 2,6 Mrd., und am geringsten ist das Wachstum noch bei UMS-Systemen und IP-Videokonferenzen. Das kann alles schrittweise eingeführt werden, wenn einmal ein IP-System installiert ist.

Wie ist die Situation in Österreich?

Steckbrief



Kurt Glatz ist Marketing Director Central Europe Enterprise Solutions bei Alcatel Österreich. Foto: Alcatel

Österreichische Unternehmen zeichnen sich im internationalen Vergleich durch einen sehr sorgfältigen Umgang mit dem Begriff Outsourcing aus. Bevor strategische Entscheidungen gefällt werden, gibt es einen sehr konkreten Planungsprozess.

Wer ist schneller – die Kleinen oder die Großen?

Gerade bei den Klein- und Mittelunternehmen wächst der Markt für Managed Services am raschesten. Das kommt auch daher, dass diese Unternehmen kürzere Investitionszyklen aufweisen als Großfirmen. Die Service Provider haben auf diesen Trend bereits reagiert und ihr Angebot umgestellt, weil die neuen Dienstleistungen so gut angenommen werden. *bra*