

Kolumne

Microsoft Teams: Konkurrent oder Enabler?

Es ist ein klarer Trend: Immer mehr Firmen konsolidieren ihre Telefonanlage mit Microsoft Teams. Wir als Telefonprovider fragen uns, was dabei die längerfristigen Ziele von Microsoft sind. Will der Konzern mehr Kontrolle über den Telekommunikationsmarkt? Strebt er ein direktes Geschäft als Provider an? Oder wollen die Verantwortlichen Microsoft Teams schlicht und einfach als PBX-Alternative positionieren?

Fakt ist, dass Microsoft seinen Nutzerinnen und Nutzern immer mehr Integrationsmöglichkeiten von Telefonie in Microsoft Teams anbietet. So ist seit Herbst 2022 Operator Connect für Microsoft Teams verfügbar und seit kurzem auch eine Mobile-Version davon. Operator Connect funktioniert ähnlich wie das klassische Direct Routing – die heute gebräuchlichste Lösung zur Telefonintegration –, ist aber direkt mit Teams über eine von Microsoft zertifizierte und redundante Anbindung verbunden. Daneben tritt Microsoft mit seinem Produkt Calling Plan selbst als Provider auf. Welche dieser Anbindungen wird sich im Markt durchsetzen? Wo setzt der Konzern seinen Fokus? Telekomanalysen wie die der Cavell Group zeigen, dass Operator Connect das Rennen machen und in einigen Jahren die dominante Integrationsart sein wird. Das Produkt Calling Plan hingegen, mit dem Microsoft den direkten Vertrieb ansteuert, bleibt für die Analysten ein Nischenprodukt.

Microsoft braucht erfahrene Partner

Wir von Peoplefone glauben nicht, dass Microsoft eine grösser werdende Konkurrenz für bestehende Provider und Installationsfirmen darstellt. Die Telefoniefunktionen von Microsoft Teams sind sehr begrenzt. Braucht ein Unternehmen etwa Call-Center-Funktionen, müssen diese durch einen Drittanbieter abgedeckt werden. Das gilt auch für Operator Connect: Obwohl die Integration der Telefonie stärker von Microsoft gesteuert wird, ist die Lösung weniger flexibel und in ihrem Funktionsumfang begrenzter als



Felix Ruppanner ist seit September 2021 Country Manager des Schweizer Telekommunikationsanbieters Peoplefone. In dieser Funktion verantwortet er den Schweizer Markt sowie die Vernetzung mit IT- und Telekom-Installationspartnern. Vor seinem Wechsel zu Peoplefone war Felix Ruppanner über zehn Jahre Länderverantwortlicher für einen dänischen Hörgerätehersteller.

Channel Insight

In der Rubrik «Channel Insight» lassen wir in jeder Ausgabe von «Swiss IT Reseller» eine Persönlichkeit aus der Schweizer IT-beziehungsweise Channel-Szene zu Wort kommen.

andere Möglichkeiten. Folglich kann Microsoft nicht alle Bedürfnisse der Endkunden erfüllen und Installationsfirmen werden weiterhin eine zentrale Rolle in der Wahl der jeweils besten Integrationslösung spielen.

Ein weiterer Grund ist, dass jedes Land andere lokale und regulatorische Vorgaben hat. Das erschwert allein schon den Betrieb von Telefonnummern, besonders im Festnetz. Auch im mobilen Bereich ist Microsoft auf die Zusammenarbeit mit den Betreibern der Netze angewiesen. Es wäre für Microsoft folglich mit enormen Anstrengungen verbunden, selbst zum Telekommunikationsanbieter zu werden. Wir denken nicht, dass dies ihre Strategie ist.

Installateure müssen sich auskennen

Firmen werden voraussichtlich weiterhin vermehrt auf die Konsolidierung ihrer Systeme setzen, um die Komplexität und bestenfalls auch die Kosten zu reduzieren. Das trifft auch auf die Idee zu, Microsoft Teams sowohl für die interne als auch externe Telefonie zu verwenden. Mit Operator Connect wird diese Entwicklung zusätzlich beschleunigt, weshalb Microsoft aus unserer Sicht zusehends zum Enabler für neue Projekte für Provider und Reseller wird.

Zentral ist und bleibt, dass die Installationspartner die verschiedenen Produkte mit ihren Vor- und Nachteilen kennen. Wie erwähnt, ist Microsoft nicht in jedem Fall die beste Lösung. Umso wichtiger ist es, die Kundinnen und Kunden bei der Wahl der geeigneten Integrationslösung zu beraten und ihnen die Alternativen aufzuzeigen. Dazu zählen unter anderem auch Angaben zu Preisen, Lizenzen und zum Initialaufwand. Wir empfehlen all unseren Installationspartnern deshalb, auf den Microsoft-Teams-Zug aufzuspringen – selbst, wenn diese Lösung nicht immer zur Anwendung kommt.

Felix Ruppanner