

Die drei Wege der Integration der Telefonie in Microsoft Teams

Bei der Zusammenführung der internen und externen Kommunikation waren Schweizer Unternehmen nicht bei den Early Adoptern. Die Pandemie gab dieser Entwicklung Schub. Das erstaunt nicht, denn die Integration der Telefonie in eine Kooperationslösung wie Microsoft Teams bietet vielfältige Vorteile. Dank ihrer langjährigen Expertise hat peoplefone die passende Lösung für jedes Unternehmen.



Der Autor
Roger Vogler, Partner
& Technical Manager,
peoplefone

Die wichtigsten Gründe für die Verknüpfung der internen und externen Kommunikation sind auch nach der Pandemie die Verringerung der Komplexität, die Senkung der Kosten sowie die Bedienungsfreundlichkeit. Darüber hinaus bietet die Integration der Telefonie weitere Vorteile: die Übernahme der eigenen Rufnummern, eine nahtlose Integration in die Microsoft-365-Umgebung, Telefonie mit den tiefsten Minutentartifen in der Schweiz oder im FLAT-Abo usw.

Es erstaunt deshalb nicht, dass zurzeit rund die Hälfte der neuen Projekte von peoplefone die Zusammenführung der Telefonanlage mit Microsoft Teams beinhaltet. Je nach Grösse und Bedürfnissen haben Unternehmen drei Optionen zur Integration der Telefonie in Microsoft Teams: Direct Routing, Operator Connect oder SBCplus.

Direct Routing: die Standardlösung für KMUs

Beim Direct Routing handelt es sich um den klassischen Weg, bei dem der SIP-Trunk oder die Telefonleitung des Kunden mittels Session Border Controller (SBC) mit seinem Microsoft-Teams-Konto verbunden wird. Diese Lösung weist einen definierten Funktionsumfang auf, mit dem die meisten Firmen ihren Telefoniebedarf abdecken können. Die Möglichkeiten, firmeninterne Abläufe an das Direct

Routing anzupassen, sind allerdings beschränkt.

Von Vorteil ist, dass die Anbindung von peoplefone in Zusammenarbeit mit Installationspartnern sichergestellt und dadurch der Funktionsumfang den Erwartungen des Kunden entsprechend angepasst wird. Ein weiterer Vorteil von Direct Routing ist die Abrechnungsart pro Sprachkanal. Da in der Regel nicht alle Mitarbeitenden gleichzeitig telefonieren, kann die Anzahl der Sprachkanäle tiefer angesetzt werden als die Anzahl der verwendeten Telefonnummern. Das macht Direct Routing für viele Firmen zur kostengünstigsten Option der Telefonintegration.

Operator Connect für Microsoft Teams: direkt integriert im Microsoft-Universum

Neu bietet Microsoft auch die sogenannte Operator-Connect-Lösung an, die peoplefone als Provider unterstützt. Diese funktioniert im Prinzip gleich wie Direct Routing, ist aber direkt mit Microsoft verbunden. Die Vorteile sind ein schnelles und sicheres Onboarding und eine direkte Anbindung über IP auf Basis einer «One to One»-Verbindung, die geschützt ist. Kommt dazu, dass der Provider über Microsoft Teams direkt ausgewählt und das Onboarding automatisiert durchgeführt werden kann.

Darüber hinaus erhält der Provider mit Operator Connect direkten Zugang zum Microsoft Engineering. Über ein eigenes Portal können Tickets eröffnet werden, was zu einer Verbesserung des Microsoft-Supports führen kann. Die Abrechnung von Operator Connect mit peoplefone ist einfach kalkulierbar, da sie auf Basis der Anzahl User berechnet wird.

| | Direct Routing | Operator Connect | SBCplus |
|--|-------------------------|---------------------------|------------------------|
| Grund-Set-up | Mit lokalen IT-Partnern | Direkte Teams-Integration | 100 % individualisiert |
| Set-up-Kosten | Sehr gering | Gering | Nach Anforderung |
| Ideal für Firmengrösse | KMU | Start-up-KMU | Enterprise |
| Session Border Controller | Shared | Shared | Dediziert |
| Laufende Kosten pro Sprachkanal | Sprachkanal | Benutzer | Sprachkanal |
| Zusammenarbeit mit lokalen IT-Partnern | • | • | • |
| Microsoft-Lizenzierung durch lokale peoplefone-Partner | • | • | • |
| Hosting in der Schweiz | • | • | • |
| Teststellung für peoplefone-Partner | • | | • |
| Einbindung 3rd-Party-Lösungen | | | • |
| Smarte Integrationsphase | | | • |
| Einbindung von SLAs | | | • |

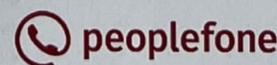
Bei allen drei Varianten stehen die Installationspartner immer in der zentralen Rolle als Hauptansprechpartner zu den Kundinnen und Kunden. peoplefone wiederum unterstützt ihre Partner mit ihrem Know-how in den Bereichen Projektmanagement, Implementierung und Support. *Quelle: peoplefone*

SBCplus: der Königsweg

Wenn einem Kunden der Funktionsumfang einer SBC- oder Operator-Connect-Lösung nicht ausreicht, steht als Königsweg SBCplus zur Auswahl. SBCplus ist ein sogenanntes «As-a-Service-Modell». Das heisst, der Kunde erhält einen dedizierten Session Border Controller, also eine «Leitung» nur für sich. Das kann notwendig sein, wenn Drittsysteme angehängt werden müssen oder wenn auf gewisse Funktionen der Telefonanlage nicht verzichtet werden kann. Ein «smarter» Onboarding, das heisst eine gestaffelte Einführung der Telefonie mit Microsoft Teams, ist mit einem SBCplus möglich, ebenso die Integration von Contact-Center, Recording oder CRM- und ERP-Systemen.

Auch Türsprechstellen können über SBCplus besser gesteuert werden. Zu-

dem gewährleistet die direkte Verbindung eine sicherere und stabilere Anknüpfung. Dies erlaubt es, SBCplus in der Cloud des Kunden zu speichern, womit die Daten, falls gewünscht, in der Schweiz bleiben. Aufgrund des individualisierten Prozesses beginnt die Implementierung in aller Regel mit einem Workshop, bei dem die Bedürfnisse des Kunden eruiert werden und SBCplus danach ausgerichtet wird.



peoplefone

Albisstrasse 107 | 8038 Zürich
www.peoplefone.com