

Telefonie

Die versteckten Kosten im Homeoffice vermeiden

Die Arbeit im Homeoffice ist gekommen, um zu bleiben. Spätestens nach den zwei Pandemie-Jahren gehört es für die meisten Schweizer KMU dazu, dass ihre Mitarbeitenden zumindest teilweise von zu Hause arbeiten können. Die Wahl einer geeigneten Telefonielösung ist dabei mitentscheidend – auch, um unnötige Kosten zu vermeiden.

› Felix Ruppner

Die Schweiz gehörte bei hybriden Arbeitsmodellen nicht zu den Early Adoptern. Viele Arbeitgeber zeigten sich lange zurückhaltend, obwohl sich die Angestellten zunehmend für flexibles Arbeiten interessierten. Die Corona-Pandemie hat die Sichtweise der Unternehmen verändert: Aus der langsamen Entwicklung an Homeoffice-Modellen wurde ein Schnellzug. Firmen sahen sich quasi über Nacht gezwungen, ihren Mitarbeitenden ein Büro zu Hause einzurichten.

Der UCC-Boom

Um die interne Kommunikation sicherzustellen, entschieden sich viele Unternehmen zu Beginn der Pandemie, eine virtuelle Telekommunikations- und Kooperationslösung (UCC – Unified Communications and Collaboration) wie beispielsweise Microsoft Teams einzuführen. 2020 erlebte der Schweizer Markt für UCC einen regelrechten Boom: Wie der Markt für Tablets oder Laptops profitierte er von der Pandemie. Gemäss Zahlen des Marktforschungsunternehmens Context verzeichnete der UCC-Markt in der Schweiz gar das zweitgrösste Wachstum

in Westeuropa. Nur Dänemark erzielte einen höheren Umsatz. Mit Lösungen wie Microsoft Teams konnten die Firmen nicht nur die interne Kommunikation verbessern, sondern ihre Mitarbeitenden

kurz & bündig

- › Mit virtuellen Telekommunikations- und Kooperationslösungen (UCC) konnten Firmen während der Pandemie nicht nur die interne Kommunikation verbessern, sondern ihre Mitarbeitenden im Homeoffice auch an das Telefonienetz der Firma anbinden.
- › Eine UCC-Anlage wie Microsoft Teams ist in der Lage, eine bestehende Telefonanlage abzulösen, weist aber meistens nicht den gleichen Funktionsumfang auf.
- › Es ist möglich, dass der Betrieb einer parallelen Telefonanlage gar kostengünstiger ist, als wenn alles über Microsoft Teams abgewickelt wird. Das liegt vor allem an den Lizenzkosten, die je nach Lösung stark variieren können.

im Homeoffice auch an das Telefonienetz der Firma anbinden. Dabei war und ist die Wahl der richtigen Telefonielösung entscheidend. Denn vielen Unternehmen ist nicht bewusst, dass im Homeoffice versteckte Kosten anfallen können.

Unterschiedliche Kosten

Als Telefonie-Provider sehen wir drei Phasen, die Firmen bei der Etablierung einer besseren Vernetzung von Angestellten im Homeoffice typischerweise durchlaufen haben. In der ersten Phase der Corona-Pandemie verwendeten Unternehmen primär die zur Verfügung stehende Infrastruktur. Die Mitarbeitenden nutzten ihre Firmenlaptops von zu Hause aus und ergänzten diese mit ihren privaten Telefonanschlüssen oder Mobiltelefonen. Statt über das interne Firmennetz wurde extern kommuniziert und telefoniert. Die Rechnungen für diese Anrufe mussten die Arbeitgeber begleichen, was die Telekommunikationskosten bei vielen Firmen enorm in die Höhe trieb.

In der zweiten Phase nahm eine Mehrheit der KMU eine UCC-Plattform in Betrieb.

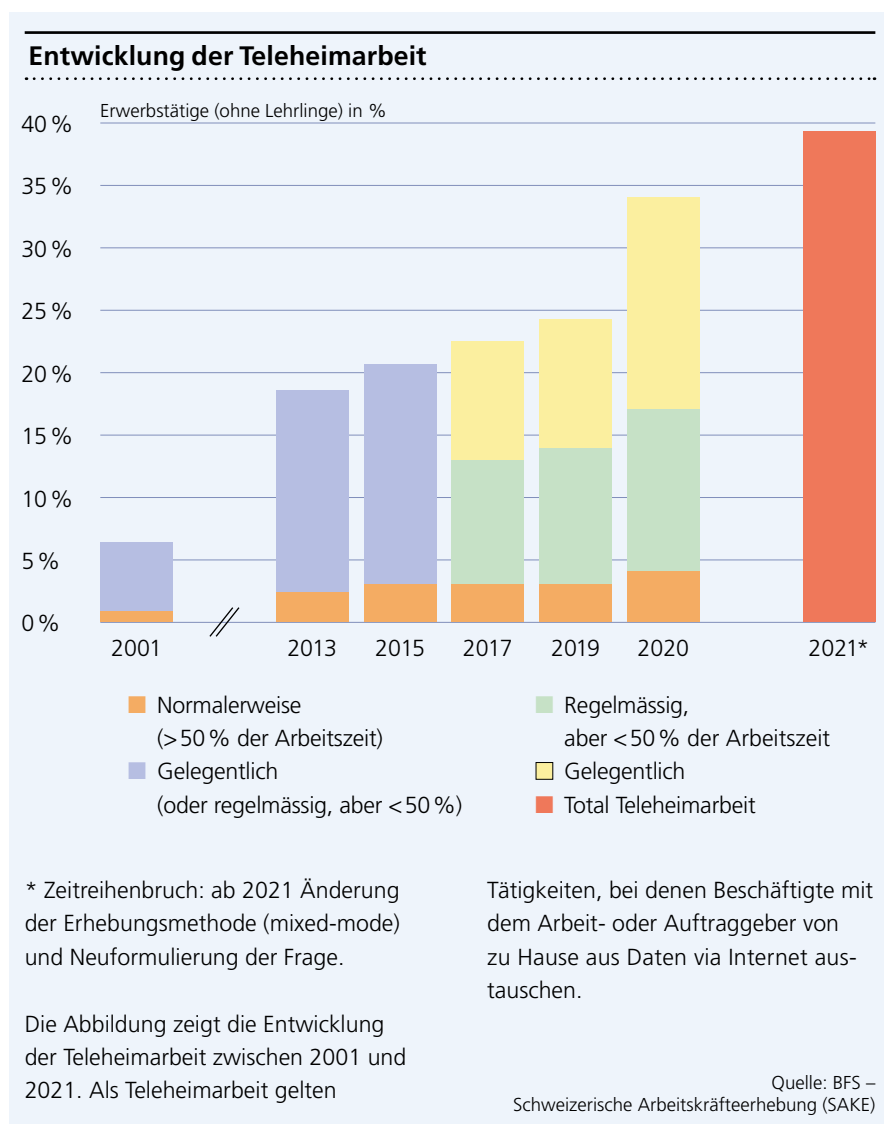
In den meisten Fällen war das Microsoft Teams, das damit mittlerweile zur dominierenden Plattform geworden ist. Mit der Etablierung von UCC-Lösungen konnten Firmen ihre Kommunikation vereinfachen. Die Videokonferenz etablierte sich in dieser Phase als Alternative zu physischen Meetings und konnte diese in vielen Bereichen ersetzen. Bei zahlreichen Firmen wurden Videocalls durch die Pandemie zu einer Selbstverständlichkeit. Gleichzeitig sparten sie durch die Einführung auch Kosten ein, da bei der internen Kommunikation die Telefongebühren wegfielen.

Aktuell befinden wir uns in der dritten Phase. Diese beinhaltet die Integration der UCC-Lösung in die übrige IT-Struktur der Firma – insbesondere in die bestehende Telefonanlage – sowie die Vernetzung des Unternehmens mit Kunden und externen Partnern. Firmen wollen die Vorteile einer Kooperationsplattform wie Microsoft Teams nicht nur für die interne Kommunikation nutzen, sondern auch, um mit externen Kundinnen und Partnern zu kommunizieren.

Die richtige Lösung finden

Hier gilt es, genau hinzuschauen und die verschiedenen Möglichkeiten gegeneinander abzuwägen. Denn die Wahl der Integrationsart kann einen grossen Einfluss auf die Telekommunikationskosten eines KMU haben. Diese lassen sich in verschiedene Kategorien aufteilen. Da sind zum einen die Kosten für den Betrieb der unterschiedlichen IT-Infrastrukturen. Dabei stellt sich die Frage, ob die Einführung einer UCC-Lösung die bestehende Infrastruktur beeinflusst oder ob die neue Lösung noch «on-top» hinzukommt.

Eine UCC-Anlage wie Microsoft Teams ist in der Lage, eine bestehende Telefonanlage abzulösen, weist aber meistens nicht den gleichen Funktionsumfang auf. Deshalb sollte das Unternehmen abklären, ob eine Lösung nur mit Microsoft Teams für die eigenen Telefoniebedürfnisse



ausreicht oder ob parallel noch eine Telefonanlage betrieben werden muss. Es ist nämlich durchaus möglich, dass der Betrieb einer parallelen Telefonanlage gar kostengünstiger ist, als wenn alles über Microsoft Teams abgewickelt wird. Das liegt in erster Linie an den Lizenzkosten, die je nach Lösung stark variieren können.

Darüber hinaus kann auch die Anbindung von Systemen wie CRM-, ERP- oder Callcenter-Lösungen einen Einfluss darauf haben, welche Art der UCC-Integration sinnvoll ist. Für ein KMU ist es deshalb meist empfehlenswert, einen IT-Installationspartner an Bord zu holen, der sich mit Telekommunikation und UCC-Lösungen auskennt.

Die Anbieter vergleichen

Ein weiterer Kostenfaktor betrifft die laufenden Kommunikationskosten. Ein Vergleich der Anbieter lohnt sich auf jeden Fall, weil neben den «gewöhnlichen» Kosten für Anrufe auch auf die Kosten für den Betrieb von Telefonnummern geachtet werden sollte. Auch hier gibt es grosse Preisunterschiede. Was hingegen schon länger problemlos möglich ist: Bei einem Anbieter-Wechsel lassen sich Telefonnummern ohne grossen Aufwand übertragen. Das ist insofern relevant, als der Wert von Festnetznummern auch in unserer heutigen mobilen Telefonie-Welt bestehen bleibt. Obwohl die Mitarbeitenden mit einer UCC-Lösung auch per



E-Mail kontaktiert werden können und das totale Gesprächsvolumen über das Telefon in der Schweiz stagniert, nimmt die Anzahl der betriebenen Telefonnummern laufend zu.

Homeoffice als Regel

Beim Einrichten des Homeoffice und einer geeigneten Kommunikationslösung sehen sich KMU also mit gewissen Herausforderungen konfrontiert. Der Aufwand, gemeinsam mit einem Installationspartner genau hinzuschauen, lohnt sich aber allemal. Wie eine repräsentative Umfrage des Beratungsunternehmens Deloitte nämlich zeigt, schätzt die Bevölkerung flexible Arbeitsmöglichkeiten je länger je mehr. So ist der Anteil der Schweizer Beschäftigten, die zumindest gelegentlich von zu Hause arbeiten, seit der Corona-Pandemie von knapp 25 Prozent auf rund 40 Prozent gestiegen (siehe Abbildung). Für eine Mehrzahl der Befragten nahm die Arbeitsproduktivität dadurch nicht ab. Deshalb sollten Unternehmen passende Massnahmen ergreifen, um ihre Mitarbeitenden bei der Heimarbeit ausreichend zu unterstützen. Da eine Vielzahl an Telekommunikationsmöglichkeiten und Vernetzungen auf dem

Markt und die Bedürfnisse einer Firma sehr individuell sind, ist es sinnvoll, einen Spezialisten an Bord zu nehmen. Dies umso mehr, als es für Laien häufig schwierig ist, aufgrund der fehlenden Kostentransparenz die preislich beste Variante unter Berücksichtigung aller Faktoren zu wählen. Für ein KMU ist es folglich meist ratsam,

einen IT-Installationspartner, der sich mit Telekommunikation auskennt, in das Projekt einzubeziehen. Der IT-Installationspartner ist in der Lage, zusammen mit dem Telekom-Provider das richtige Paket zusammenzustellen, um die Anforderungen des KMU zu erfüllen und versteckte und vor allem unnötige Kosten zu vermeiden. <<



Porträt



Felix Ruppner

Country Manager, peoplefone AG

Felix Ruppner ist Country Manager des Schweizer Telekommunikationsanbieters peoplefone. Er ist verantwortlich für den Schweizer Markt sowie die Vernetzung mit IT- und Telekom-Installationspartnern. peoplefone wurde 2005 als Zürcher Start-up gegründet, um den Telekommunikationsmarkt zu revolutionieren. Mit einem der ersten USB-Telefone, das direkt an den PC angeschlossen wurde, machte das Unternehmen das Telefonieren über das Internet damals für die breite Öffentlichkeit zugänglich. Inzwischen ist peoplefone einer der grössten Schweizer Telefonie-Provider und spezialisiert auf die Zusammenarbeit mit IT-Installationspartnern und Geschäftskunden.



Kontakt

partner@peoplefone.ch
www.peoplefone.com