Die Anlage veredeln

„Wir planen eine Hybrid-Lösung mit ergänzenden Diensten aus der Cloud“

Florian Bock,
Geschäftsführer Estos

Mit dem Verkauf von Zusatz-Software für Kommunikationsplattformen können Systemhäuser ihre Umsätze steigern. Anbieter planen neue Lösungen aus der Cloud

Eigentlich lassen moderne UCC-Plattformen kaum noch Kundenwünsche offen und bieten ein breites Spektrum an Funktionen. Dennoch gibt es eine ganze Reihe von Unternehmen, die mit Zusatz-Software ihre Telefonanlagen veredeln.

Die Gründe dafür sind vielfältig: „Die mit den TK-Anlagen angebotenen UCC-Applikationen sind meist vordefiniert und bieten entweder zu wenige oder zu viele Komponenten“, sagt beispielsweise Jochen Klein, Geschäftsführer der Olchinger Servonic GmbH. Zusatzsoftware sei hingegen flexibler und auch skalierbar, Unternehmen könnten sich je nach Bedarf genau die gewünschten Funktionen mit der passenden Leistung und zudem nach Anzahl der User aussuchen.

Oftmals werden diese Lösungen aber auch eingesetzt, wenn Unternehmen an mehreren Standorten vertreten sind – die teilweise mit unterschiedlichen ITK-Systemen ausgestattet sind. Mit entsprechender Software können die Funktionen an allen Standorten vereinheitlicht werden.

Estos-Geschäftsführer Florian Bock ergänzt: „Wir und insbesondere unsere Partner stellen fest, dass Applikationen immer mehr zum wichtigsten Entscheidungsfaktor bei Projekten werden – und der Hardware im Vergleich dazu eine eher untergeordnete Rolle zukommt.“

Marko Gatzemeier wiederum, Marketingleiter von C4B, fasst die Vorteile für Systemhäuser zusammen: „Die Software kann unabhängig vom Investitionszyklus der TK-Anlage angeboten werden.“ Selbst wenn eine TK-Anlage beispielsweise noch nicht abgeschrieben ist und kein neues System geplant ist, können Systemhäuser dennoch Geschäfte mit diesen Kunden machen. Häufig geschehe dies ohne Ausschreibung, so dass der Wettbewerb deutlich geringer sei als etwa beim Verkauf von TK-Systemen, so Gatzemeier weiter.

„Die Software kann unabhängig vom Investitionszyklus der bestehenden TK-Anlage angeboten werden“

Marko Gatzemeier, Leiter Marketing C4B

Technologie-Partner

Um die Kompatibilität der Software mit den jeweiligen ITK-Systemen sicherzustellen, verfolgen die Software-Anbieter indes unterschiedliche Strategien.

C4B und Estos beispielsweise arbeiten in diesem Bereich eng mit den Herstellern zusammen und durchlaufen für ihre Systeme einen aufwendigen Zertifizierungsprozess. EK-Soft wiederum geht einen anderen Weg: Laut Geschäftsführer Günther Strauß genügt eine TAPI- oder TSAPI-Schnittstelle in der Anlage, um seine Angebote DIALit (CTI) und DataLogger (Statistik-Tool) an die Kommunikationsplattform anzuschließen. Darüber hinaus kooperiert der Software-Anbieter aber auch mit Avaya. „DIALit ist dort Standard-CTI-Produkt für Projekte, die nicht mit Avaya-eigenen Lösungen abgedeckt werden können“, so Strauß gegenüber **Telecom Handel**. Dies gelte vor allem für die IP Office, das KMU-Angebot von Avaya, sowie ältere Systeme wie die Integral, die allerdings seit geraumer Zeit nicht mehr weiterentwickelt wird und die mittlerweile im offiziellen Angebot von Avaya nicht mehr geführt wird.

Auf Technologie-Partnerschaften setzen indes alle befragten Anbieter. Servonic etwa lässt seine Lösungen zwar nicht offi-

Fotos: Maxx-Studio; Vinne / Shutterstock

ziell zertifizieren, arbeitet aber mit ausgewählten Herstellern wie beispielsweise Unify, IBM, Mitel oder Panasonic eng zusammen.

C4B wiederum hat mit „XPhone Essentials“ vor zwei Jahren eine eigene Produktfamilie für die Integration seiner Software in Microsoft-Lync-Umgebungen vorgestellt. Vor etwa einem Jahr wurde dann das XPhone Virtual Directory für den Einsatz in den Cisco Unified Communications Manager (CUCM) erweitert. Weitere Technologie-Partnerschaften betreibt der Software-Anbieter mit Mitel (Aastra), Alcatel-Lucent Enterprise sowie Unify. Voraussichtlich zur diesjährigen CeBIT folgt dann der Vermarktungsstart von XPhone Connect: Auf dieser Plattform, die im vergangenen November vorgestellt wurde, bündelt C4B künftig all seine Angebote.

Konkrete Namen seiner Technologie-Partner möchte der Wettbewerber Estos indes nicht nennen: „Estos ist seit vielen Jahren Software-Lieferant und OEM-Partner von ITK-Herstellern und hält sich in diesen Partnerschaften diskret im Hintergrund“, so Geschäftsführer Florian Bock. Unterdessen geht der Software-Entwickler in seiner Produktstrategie einen anderen Weg als seine Mitbewerber. Das Germeringer Unternehmen hat im vergangenen Herbst mit ProCall Go eine UCC-Lösung auf den Markt gebracht, die losgelöst von einer Telefonanlage betrieben wird. ProCall Go ist eine Videochat-Applikation für kleine und mittlere Unternehmen auf der Basis von WebRTC; Leistungsmerkmale sind etwa Audio- und Video-Unterstützung, Präsenzmanagement, Instant Messaging und Federation auf dem PC und mobilen Endgeräten. Neben einem Client für Windows PC und

Mac OS X wurden dabei für die Lösung auch native Apps für iOS- und Android-Geräte entwickelt. Darüber hinaus kann ProCall Go laut Anbieter mit den Instant-Messaging-Lösungen verschiedener Hersteller verbunden werden. Vermarktet wird die Lösung exklusiv über den Distributor Ingram Micro; offiziell möchte Estos für ProCall Go vor allem neue Partner mit IT-Hintergrund ansprechen. Inoffiziell wird Estos mit ProCall Go allerdings nicht die Vermarktung seines Flaggschiff-Produkts ProCall Enterprise kannibalisieren wollen, das derzeit vorwiegend von Partnern angeboten wird, die auch ITK-Systeme bei den Kunden implementieren.

Strategien für die Cloud

Gegenüber **Telecom Handel** kündigte Bock zudem eine Hybrid-Lösung an, mit der künftig Kunden neben den UCC-Applikationen von ProCall Enterprise noch ergänzende Dienste auch der Cloud hinzubuchen können. „Im Mittelstand werden Unternehmen wegen des hohen Standardisierungszwangs von Cloud-Lösungen immer nach einer Alternative für ihre Bedürfnisse suchen“, begründet Bock. Hybride Modelle bestehend aus einem VoIP-Anschluss mit einer individuell angepassten UCC-Anwendung würden genau für diese Zielgruppe diesen Bedarf abdecken.

← **Der Einfluss von sozialen** Netzwerken sowie Kommunikationsplattformen wie WhatsApp auf den B2B-Bereich nimmt zu

Cloud-Services werden darüber hinaus auch bei C4B in den kommenden Jahren eine wichtige Rolle spielen. „Das Thema Cloud wird sicher weiter wachsen, gerade im unteren Marktsegment überwiegen die Vorteile“, sagt dazu Marketing-Leiter Marko Gatzemeier. Entsprechend hat der Software-Anbieter beim Launch von XPhone Connect angekündigt, im kommenden Jahr unter anderem Web- und Video-Konferenzen in seine neue Plattform zu integrieren, voraussichtlich ebenfalls auf der Basis von WebRTC, wie auch Estos dies mit ProCall Go realisiert hat.

Und Gatzemeier betont bei dieser Gelegenheit, dass soziale Netze und Plattformen wie WhatsApp, Facebook & Co., aber auch mobile Endgeräte das Kommunikationsverhalten im Business-Bereich künftig noch stärker verändern werden. „Die Herausforderung für Unternehmen und Systemhäuser ist daher, die Kompatibilität der verschiedenen Plattformen und Endgeräte sicherzustellen.“ ■

Waltraud Ritzer
telecom-handel.de/wr

33 % der weltweiten Systemhäuser, Consulter und Integratoren glauben, dass KMU derzeit eine unternehmensweite UCC-Strategie verfolgen; in Deutschland sind es sogar nur 26 Prozent

83 % der KMU setzen Audiokonferenzen ein oder sind dabei, diese im Unternehmen einzuführen

66 % der KMU binden mobile Endgeräte in ihre ITK-Infrastruktur ein (FMC, Fixed Mobile Convergence)

63 % nutzen Presence

44 % haben Videokonferenzsysteme (Raumsysteme) im Unternehmen

41 % nutzen Desktop-Conferencing

Quelle: Frost & Sullivan im Auftrag von Mitel, befragt wurden weltweit 315 ITK-Systemhäuser, Consulter und Integratoren

Zusatz-Software im UCC-Umfeld (Auswahl)

Unternehmen	Kontakt für TH-Leser	Lösung/Produkt	Kernfunktionen	Zertifizierung von Herstellern	Distributoren	Aktive Partner (in Deutschland)
C4B	sales@C4B.de	XPhone Connect (ab Q1/2015)	UC-Dienste wie Directory, Präsenzmanagement, Chat, CTI, Mobile, AppLink, Telefonkonferenz (Konferenzserver), Fax, Voicemail, Collaboration, SMS-Versand, Auto Attendant, Analytics	Agfeo, Auerswald, Avaya, Alcatel-Lucent, Bintec Elmeg, Cisco, Innovaphone, Microsoft, Mitel, LG Ericsson, Panasonic, Teles, Unify	Also, Herweck, Itancia, Komsa	500
EK-Soft	www.ek-soft.de	DIALit	CTI mit Presence-Funktion	keine offizielle Zertifizierung, Voraussetzung TAPI- oder TSAPI-Schnittstelle	Scansource (für Avaya Business Partner)	50
		DataLogger	Statistik-Tool zur Messung der Erreichbarkeit			
Estos	marketing@estos.de	ProCall Enterprise	u.a. CTI, Präsenzmanagement, Instant Messaging, Audio-/Video-Chat (WebRTC), Desktop-Sharing, Apps (iOS, Android), Federation	Avaya, Citrix, Innovaphone, Microsoft, Mitel, Panasonic, Unify, VMware	Allnet, Also, Herweck, Ingram Micro, Komsa Systems, Michael Telecom, Schröder Kommunikationstechnik, Westcon	1.100
Servonic	info@servonic.de	IXI-PCS Professional Communication Server	Realtime-UC-Software für CTI, Präsenzmanagement, Instant Messaging, Desktop-Sharing	keine offizielle Zertifizierung, Zusammenarbeit u.a. mit Bintec Elmeg, Huawei, IBM, Innovaphone, Microsoft, Mitel, Panasonic, Unify	Meronec, Rower & Mehrens, weitere Distributoren geplant	300
		IXI-UMS	UC-Software (modular) für Fax, Voice, SMS, mobiler Zugriff auf Microsoft Exchange oder IBM Domino			

Alle Daten basieren auf Unternehmensangaben