

# Die richtige Wahl

Bei einem Investitionsvorhaben für eine neue Telefonanlage sollte eine Entscheidung nicht auf dem Papier getroffen werden. Erst durch die Zusammenarbeit mit einem spezialisierten Fachhändler lassen sich die richtigen Rahmenbedingungen schaffen und unnötige Kosten vermeiden. FACTS sprach mit Mirko Stanke, Marketingmitarbeiter bei Agfeo GmbH & Co. KG.



**FACTS:** Was sind die wichtigsten Überlegungen vor einer Investition in eine neue Telefonanlage?

**Mirko Stanke:** Eine der ersten Überlegungen sollte darauf zielen, mit welcher Kommunikationstechnologie das Unternehmen zukünftig arbeiten möchte. Darüber hinaus gilt es eine Entscheidung bezüglich des Telefonanbieters zu treffen. Wie sind dort die Preise, wie Grundgebühr und Flatrate. Das ist zwar so, als würde man das Pferd von hinten aufzäumen, aber die eigentliche Auswahl der passenden Telefonanlage muss in der Hierarchie weiter hinten angesiedelt sein, um Grundsatzentscheidungen treffen zu können. Dafür ist neben ande-

ren Aspekten das vorhandene Telefonaufkommen ein maßgeblicher Faktor.

**FACTS:** Also liegt der erste Schritt in der Prüfung bestehender Telefonverträge und deren Aktualität.

**Stanke:** Richtig! Anhand der angestellten Überlegungen hat ein Unternehmen die Möglichkeit, den Markt zu sondieren. Allerdings können die meisten Entscheider in Unternehmen nicht wirklich die richtige Wahl treffen. Dazu ist das Angebot mit den verstrickten Vertragsbedingungen oftmals viel zu undurchsichtig. Daher ist es schon von

Anfang an empfehlenswert, die Entscheidung in Zusammenarbeit mit einem Fachhändler zu treffen, da dieser den Markt der Telefonanbieter viel besser kennt.

**FACTS:** Was macht der Fachhändler anders als der Einkäufer, der die Preise der unterschiedlichen Anbieter nebeneinanderlegt?

**Stanke:** Durch die Angaben des Unternehmens kann der Fachhändler beispielsweise die Leitungsauslastung im internen und externen Verhältnis analysieren und kann nach festgelegten Richtwerten und eigenen Erfahrungswerten den richtigen Anbieter ermitteln.

Der Kunde geht immer davon aus, dass er mit dem Telefon eine hundertprozentige Erreichbarkeit haben muss. Wie der Fachhändler weiß, ist das in vielen Fällen gar nicht nötig. So muss beispielsweise ein Mitarbeiter, der nur vier bis fünf Telefonate am Tag führt, keine vollständige Versorgung haben.

Unsere Fachhändler führen beim Kunden vor Ort dafür eine detaillierte Arbeitsplatzanalyse durch. Darüber hinaus wird geprüft, welche technischen Leitungswege für die Telekommunikation bereits zur Verfügung stehen und welche Maßnahmen ergriffen werden müssen, um den Kundenanforderungen nachzukommen. Danach wird auf der Basis wirtschaftlicher Erwägungen entschieden, welche Kommunikationstechnologie die richtige ist. Als Beispiel: Ein Unternehmen hat sich vorgenommen, zukünftig für Telefonate Voice over IP (VoIP) zu nutzen, dafür besteht jedoch kein Netz. Da stellt sich die Frage, ob es Sinn macht, dafür ein eigenes Netzwerk aufzubauen, oder ob es nicht besser wäre, auf eine bestehende Telefonverdrahtung zurückzugreifen.

**FACTS:** Wenn eine bestehende Infrastruktur für VoIP vorhanden ist, sollte dann nicht ausschließlich diese Technologie bevorzugt werden?

**Stanke:** Der Einsatz von IP-Telefonie bietet neben den geringeren Kosten eine höhere Flexibilität bei der Ausbaufähigkeit. Für die Zukunft gesehen wird sich die IP-Technologie durchsetzen. Natürlich werden bis zur reinen VoIP-Lösung mehrere Technologien parallel laufen. Heute wird die IP-Telefonie in erster Linie für die interne Kommunikation genutzt,

*„Es ist empfehlenswert, die Entscheidung für eine TK-Anlage von Anfang an gemeinsam mit einem spezialisierten Fachhändler zu treffen.“*

MIRKO STANKE, Marketingmitarbeiter bei Agfeo GmbH & Co. KG



während Gespräche nach außen über ISDN-Kanäle erfolgen. Natürlich gibt es auch bereits reine IP-Anlagen, die als softwarebasierende Telefonanlagen eingesetzt werden. Eine solche Lösung bietet allerdings oftmals keine ausreichende Ausfallsicherheit. Das verhält sich ähnlich wie in einem PC-Netzwerk. Fällt ein Server aus, sind meistens alle Arbeitsplätze davon betroffen. Eine gute Wahl stellen sogenannte Hybridanlagen dar, die neben VoIP auch die klassische Telefonie mit ISDN unterstützen. Diese Anlagen bieten aufgrund ihrer flexiblen Erweiterbarkeit eine hohe Investitionssicherheit.

**FACTS:** Wie sieht es mit der Finanzierung einer Telefonanlage aus?

**Stanke:** Vor dem Hintergrund der sich schnell entwickelnden Technologien empfehlen wir unseren Kunden bei Bedarf eine Finanzierung über Leasing. Dabei gilt der sogenannte „pay as you earn“-Effekt: Die fälligen Leasingraten werden aus den Erlösen des Leasingobjekts finanziert. Das schont die meist ohnehin schon knappen liquiden Mittel und hat keinen Einfluss auf bestehende Kreditlinien. Nach Ablauf des Leasingvertrags können Leasingnehmer entscheiden, ob die Telefonanlage weitergenutzt oder zurückgegeben wird. So wird sichergestellt, dass ein Unternehmen in Sachen Kommunikation immer auf dem neuesten Stand bleibt.

Probleme mittelständischer Unternehmen beim Leasing oder der Kreditaufnahme resultierten häufig daraus, dass die Unternehmen oftmals selber nicht wissen, wie sie bei der Creditreform oder bei der Schufa stehen. Zum Teil sind manche Einträge veraltet und werden nicht gelöscht, weil man sich selber um die Bereinigung kümmern muss. Der Grund für eine Ablehnung wird den Unternehmen nicht genannt. So kann es unter Umständen dazu kommen, dass eine Leasinganfrage abgelehnt wird, weil vor zehn Jahren eine Rechnung nicht bezahlt wurde. Um das zu vermeiden, prüfen wir in Zusammenarbeit mit unserem Leasingpartner die Wirtschaftsauskünfte unserer Kunden und können damit sogar zur Verbesserung der Unternehmensdarstellung beitragen.

Frank Becker ■



**FLEXIBEL:** Die modularen Telefonanlagen von Agfeo passen sich mit optionalen Modulen an jede Unternehmenssituation an und können alle TK-Technologien unterstützen.