

Telefonie 98: Alles dreht sich, alles bewegt sich!

Wir erleben seit einigen Jahren die Verwandlung der Telefonanlage von einem langlebigen Anlagegut im Installationsbereich mit Nutzungsdauern und Modellwechselzyklen von 20 Jahren und mehr, Kategorie Gebäudetechnik und Installationen, zu einem hochkomplexen, schnellebigen, softwarelastigen EDV-Produkt mit Modellwechselzyklen von fünf Jahren und Releasewechseln fast „alle Jahre wieder“, ganz wie in der vom PC dominierten EDV-Welt. Damit sind viele gravierende Änderungen verbunden, die durchaus Problempotential haben. Hier sind einige davon, mit denen wir als Berater immer wieder konfrontiert sind und die sicher viele von ihnen aus eigener Erfahrung kennen:

- **Extreme Systemkomplexität:** Die Funktionen, Schnittstellen und Optionen der Systeme sind so vielfältig, daß es selbst für altgediente Vertriebler schwer ist, von dem, was die eigene Firma herstellt zumindest noch alles Wesentliche im Überblick zu behalten.
- **Hektische Innovation:** Kaum hat man neue Techniken verstanden, sich neue Begriffe eingeprägt, den Umgang mit neuen Systemen gelernt, da sind sie schon durch angeblich (oder wirklich?) noch bessere überholt
- **Wartung, was ist das?** Die traditionelle Wartung von Verschleißteilen nimmt an Bedeutung ab, Systemadministration, Systemintegration und Software-Updates werden wichtiger. Also aufgepaßt bei Wartungsverträgen!
- **Mietverträge:** langfristige Mietverträge sind nicht mehr darstellbar, wenn das System während der Laufzeit ein bis zweimal „runderneuert“ werden muß
- **TK-Technik verliert organisatorische Heimat.** Die neue TK-Technik paßt nicht mehr in die bisherigen Zuständigkeitsbereiche für Telefonie, Strom, Licht, Gas, Wasser (technischen Hausverwaltungen oder vergleichbare Bereiche)
- **TK wandert in den EDV-Bereich.** Die übliche Abhilfe, die Kommunikationssysteme einfach der EDV- oder Netzwerkabteilung zuzuschlagen und diese damit zur IT-Abteilung zu befördern, wird meist ohne Zufuhr von qualifiziertem Personal versucht. Das führt oft zu organisatorischen Lücken, suboptimaler Systemnutzung und Streß.
- **Interaktion mit anderen Systemen** wie z.B. bei Anlagenvernetzung, Accounting, Systemmanagement, Voice-Message, VPIM, Fax-Server, LCR, VOIP, ACD, CTI und Integrationsfragen führt zu unendlicher Vielfalt und zwingt auch den technisch versierten Vertriebsingenieur zur Hinzuziehung von Spezialisten, um überhaupt anbieten zu können. Vom Support solcher Lösungen wollen wir gar nicht sprechen.
- **Seit 1. 1. 98 haben wir ein prima Tarifchaos** durch private Anbieter und Wiederverkäufer von Telefondiensten, durch Präventivschläge und Reaktion der Telekom. Während große Teile der Bevölkerung immer noch glauben, daß die Telefonauskunft der Telekom kostenlos sei wogegen die „Einheit“ 23 Pfennige koste, ist die Auswahl des günstigsten Tarifs (least cost routing) längst ein eigenes Produktgenre.
- **Ungelöste Probleme** wie intuitive (oder gar standardisierte) Benutzeroberflächen, integrierte Verzeichnisdienste, Medienübergänge (wie TTS, VR, Fax-E-mail etc.), herstellerunabhängige Vernetzung, Realzeitverhalten von Transaktionen in Wählnetzen, online-accounting, billing, ticketing, Identifikation und natürlich das virtuelle Geld sind noch Sand im Getriebe der Technik, die ansonsten schon begeistert.
- **Erschwerter Entscheidungsprozeß:** Um einiges schwieriger noch als im Vertrieb ist die Situation für den Anwender, der Anforderungen spezifizieren, Angebote anfordern und dann vergleichen muß. Er wird in aller Regel Berater hinzuziehen müssen.
- **Die Reaktion im High-end-Bereich** ist, immer komplexere Lösungen schlüsselfertig aus einer Hand zu fordern bzw. auch anzubieten. Das ist selbst für erste Adressen unter den Anbietern eine enorme Herausforderung. **Im mid-range-Bereich** scheitert diese Vorgehensweise oft an den zu hohen Kosten für die Dienstleistungskomponenten, es müssen abgestimmte Paketprodukte mit reduziertem Integrationsaufwand her. Schade, daß Novell hier nicht richtig eingestiegen ist. **Im low-end** kann nur mit preiswerten Karton-Produkten zum selbst installieren (Prinzip IKEA-Schrankwand zum selber Aufstellen) gearbeitet werden. Hier gibt es noch enorme Potentiale.
- **Duale moving-target-Situation für den Anwender:** In Bezug auf IT-Einsatz wandeln sich zügig bis rasant Geschäftsprozesse und internen Anforderungen. Gleichzeitig erweitern sich mit hohem

Tempo die technischen Möglichkeiten und die Wirtschaftlichkeit neuer Techniken und Lösungen. IT-Verantwortliche müssen also sowohl auf der Anforderungsseite als auch auf der Realisierungsseite mit gravierenden Änderungen schon während der üblichen Planungshorizonte leben. Das macht langfristige Vorhaben extrem riskant.

- **Preisverfall bei Neuanlagen:** Um den TK-Neukunden ist ein heißer internationaler Wettbewerb ausgebrochen, der ein gutes Preis-Leistungsverhältnis und noch bessere Preisnachlässe mit sich bringt. Wer heute bei einer TK-Neuanschaffung den Listenpreis zahlt, gehört gefeuert.
- **Shakeout-Prozeß bei den deutschen Herstellern:** Viele der kleineren und mittleren TK-Hersteller haben zunehmend Schwierigkeiten sich in diesen durch technische Herausforderungen, Deregulierung und Internationalisierung stark bewegten Markt zu behaupten. Das letzte Beispiel war Hagenuk, weitere könnten folgen.
- **Kundenbindung durch proprietäre Technik:** Die Hersteller versuchen, allen Eiden auf offenen Systeme und Standardschnittstellen zum Hohn, nach wie vor mit dem alten Trick „nichts paßt, nichts ist kompatibel“ die Kunden für Zubehör und Erweiterungen bei der Stange zu halten.
- **Abhängigkeit ist teuer:** So erfreulich sich derzeit die Neuanschaffung eines TK-Systems gestaltet, so schwierig ist es, günstige Konditionen für Erweiterungen, Updates, Änderungen eines bestehenden Systems zu bekommen. Die Hersteller versuchen hier das wieder herauszuholen, was bei der Beschaffung nachgelassen werden mußte, immer nach dem alten Motto „Wer keine Wahl hat muß zahlen“. Hier kann es sich lohnen, evtl. doch technische Alternativen zu finden, um mit Neukauf zumindest drohen zu können.

Zur Zeit (auf der CeBIT und den vielen folgenden CT-Spezialevents kann man es sehen) wird uns neue, faszinierende Computer-Telefonie-Technik vorgestellt. Deren Vertreter (oder wenn die es nicht tun, dann die immer zur Sensation geneigten Medienleute) sagen allerdings teilweise bereits vollmundig das Ende der TK-Anlage überhaupt an, verkünden auch beliebige Integrationsmöglichkeiten durch „offene Systeme“ oder weltweite Internet-Telefonate in brauchbarer Qualität zum Ortstarif für jedermann. An all diesen Sensationsmeldungen ist etwas Wahres. Für mich persönlich sind besonders offene modulare TK-Systeme etwas ungeheuer anziehendes, nachdem wir uns in den 80er Jahren alle so über die Öffnung der DV-Systeme und die internationalen Standards gefreut haben und man sie uns heute wieder wegnehmen will (jedenfalls soweit es die Software betrifft).

Aber: Das Fernsehen war nicht der Tod des Kinos, die Internet-Telefonie wird nicht der Tod des herkömmlichen Telefonnetzes sein, genauso wenig wie die privaten Anbieter das Ende der Telekom oder das elektronische Geld das Aus für das Bargeld sein werden. Im verständlichen Eifer, neue Leistungen, Möglichkeiten und Techniken auf populäre Weise bekannt zu machen, wird oft Science Fiction vermittelt anstelle von Information. Ich möchte nicht wissen, was passieren würde, wenn man heute, mit nunmehr 30 Jahren weltweitem Star-Trek-Know-How im Rücken, den alten 80er-Jahre Internet-Newsgroup-Joke von der Erfindung des Hyper-Ethernet (ein System, mit dem man neben Multimedia-Daten auch kleinere Gegenstände übertragen konnte) wiederholen würde...Allerdings, bei den kleineren TK-Anlagen könnte es vielleicht tatsächlich echtes Blutvergießen geben.

Wir wollen mit dem Telephony Trends Newsletter versuchen, Ihnen Neuigkeiten, Informationen, Anregungen, Meinungen von Fachleuten und wichtige neue Entwicklungen und Trends zu bringen. Wir werden das mit der gebührenden Begeisterung tun, aber doch in erster Linie realitätsbezogen. Wir wünschen uns, damit ein wenig zur Übersichtlichkeit des Hexenkessels Telefonie beitragen zu können. Natürlich wünschen wir uns dazu auch Ihre Meinung, Ihren Beitrag, auch Ihre Kritik.

Also, auf bald!

Ihr Günter-Ulrich Tolkiehn
Herausgeber
mailto:G_Tolkiehn@compuserve.com