

Direct Routing oder Calling Plans: Welcher Ansatz zur Telefonie mit Microsoft Teams ist der richtige für Ihr Unternehmen?

November 2020





Looplin	Whitenaner	Direct Pouting	oder Calling	Plans: Welcher	Ancatz ist dar	richtiae für Ihr	I Internahmen?
LOODOD	willepaper	i Direct Routing	ouel Calling	i Fialis, Welchel	Alisalz ist dei	nchiqe ful lill	Onternennien:

## Inhalt

Abstract	2
Einführung	2
Was ist das Microsoft Telefonsystem und wie funktioniert es?	2
Microsoft Calling Plans – ein einfacher Ansatz für kleinere Unternehmen	3
Direct Routing as a Service – die Lösung für große Unternehmen	4
Zusammenfassung	5





#### **Abstract**

Microsoft Teams wird als Lösung für die Business-Telefonie immer beliebter. Unternehmen sind sich jedoch nicht immer der Optionen bewusst, die ihnen für die Anbindung des Microsoft Telefonsystems an das öffentliche Telefonienetzwerk zur Verfügung stehen. Diese zu verstehen ist jedoch wichtig, da es deutliche Unterschiede gibt, die sich auf entscheidende Aspekte wie die Preisgestaltung, die geografische Reichweite, die Implementierung und den Support auswirken. Im Folgenden gehen wir auf die beiden Hauptoptionen ein: Calling Plans und Direct Routing as a Service. Wir untersuchen, für welche Arten von Unternehmen sich welche Option am besten eignet und worauf bei der Entscheidungsfindung geachtet werden sollte.

### Einführung

Microsoft Teams ist führend, wenn es um Collaboration-Tools für virtuelle Zusammenarbeit geht. Zum Teil wegen seiner Allgegenwärtigkeit (da es mit Office 365 geliefert wird), aber vor allem aufgrund seiner Funktionalität, einschließlich Messaging, Dokumentenfreigabe und Audio- bzw. Videokonferenzen. Immer mehr Unternehmen nutzen inzwischen das Microsoft Telefonsystem innerhalb von Teams als Telefonielösung.

Dies ist vor allem für Unternehmen interessant, die ihre Kommunikationsfunktionen optimieren und sich von lokalen PBX-Systemen (Private Branch Exchange) und -Geräten lösen möchten. Sie können Anrufe sowohl mit Teams-Benutzern:Benutzerinnen als auch mit Nutzern ausserhalb von Teams telefonieren. Wie Anrufe weitergeleitet und abgerechnet werden kann jedoch vaiieren, sodass es darauf ankommt, dort die richtige Option zu wählen.

Immer mehr Unternehmen nutzen inzwischen das Microsoft Telefonsystem innerhalb von Teams als Telefonielösung

# Was ist das Microsoft Telefonsystem und wie funktioniert es?

Bei einer herkömmlichen Telefonielösung für Unternehmen werden ausgehende Telefonanrufe von einer Telefonanlage (PBX) an das öffentliche Telefonienetzwerk (PSTN) und weiter an den Anrufempfänger geleitet. Das Microsoft Telefonsystem ist nicht anders – es ist im Wesentlichen eine virtuelle PBX, die von Microsoft in der Cloud gehostet wird und Anrufe an das Telefonienetzwerk weiterleiten kann. Es ermöglicht den Benutzern:Benutzerinnen von Microsofts





Collaboration-Tools – früher Skype for Business und jetzt Teams – Telefonanrufe außerhalb ihres Unternehmens zu tätigen und zu empfangen.

Für diesen Service ist in der Regel eine zusätzliche Lizenz für das Telefonsystem erforderlich. Bei der Bereitstellung eines Telefonsystems müssen Unternehmen den besten Weg finden, um den Benutzern:Benutzerinnen eine Verbindung vom Telefonsystem zum PSTN zu ermöglichen. Es gibt zwei Lösungen für eine reibungslose Verbindung:

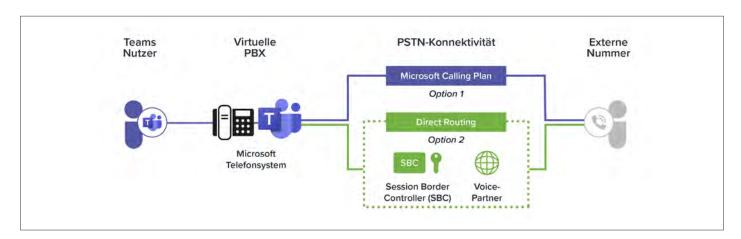
- Microsoft Calling Plans, bei denen Microsoft der Anbieter ist, der die Anrufe über seine Infrastruktur in das PSTN leitet. Die Benutzer:innen erhalten gegen Zahlung einer monatlichen Gebühr ein vordefiniertes Minutenkontingent.
- Direct Routing as a Service (DRaaS), bei dem ein Managed Provider Anrufe von Teams über seine eigene Netzinfrastruktur an das PSTN weiterleitet, und zwar in einer Weise, die auf die spezifischen Bedürfnisse eines Kunden zugeschnitten ist.

Im Bezug auf Kernfunktionen der Teams-Telefonie sowie die Benutzerfreundlichkeit bestehen keinerlei Unterschiede zwischen beiden Optionen. Es gibt jedoch signifikante Unterschiede zwischen den beiden in den entscheidenden Punkten: Kosten, Abdeckung, Flexibilität, Service und Support.

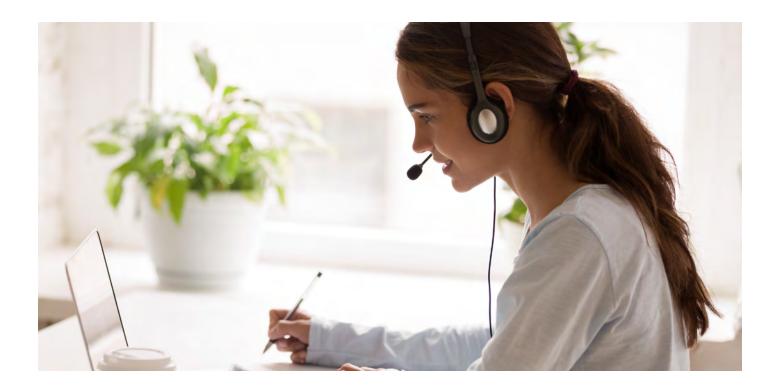
# Microsoft Calling Plans – ein einfacher Ansatz für kleinere Unternehmen

Calling Plans sind eine 08-15 Lösung. Sie sind einfach bereitzustellen, können aber relativ teuer, unflexibel und begrenzt in Bezug auf Abdeckung und Support sein. Sie eignen sich am besten für kleinere Unternehmen mit weniger als 100 Benutzern:Benutzerinnen.

Bereitstellung: Mit Calling Plans stellt Microsoft die Verbindung zwischen dem Telefonsystem und dem PSTN über die eigene Infrastruktur bereit. Alle Benutzer:innen erhalten eine Rufnummer für eingehende Anrufe (oder ihre bestehende Nummer wird portiert) sowie ein festes Minutenkontingent für ausgehende Anrufe. Sie können zwischen Calling Plans für Inlandsgespräche







(bei denen Auslandsgespräche extra berechnet werden) oder Calling Plans für Inlands- und Auslandsgespräche wählen.

Feste Kosten: Calling Plans werden pro Benutzer:in und Monat abgerechnet. Der normale Calling Plan für Benutzer:innen in den USA kostet derzeit €12 pro Benutzer:in und Monat für 3.000 Inlandsminuten, und der normale Calling Plan für Inlands- und Auslandsgespräche kostet €24 für zusätzliche 600 Auslandsminuten. Die Preise sind in anderen Ländern vergleichbar. In Praxis werden nur wenige Benutzer:innen diese Anzahl an Minuten auch nur annähernd verbrauchen. Obwohl die Minuten zwischen den Benutzern:Benutzerinnen desselben Calling Plans aufgeteilt werden können, kann es passieren, dass Sie für mehr Minuten bezahlen, als Sie benötigen.

## Mit Calling Plans stellt Microsoft die Verbindung zwischen dem Telefonsystem und dem PSTN über die eigene Infrastruktur bereit

Abdeckung: Calling Plans sind nur in bestimmten Ländern in Europa, Nordamerika sowie Australien und Japan verfügbar in Europa und Nordamerika sowie Australien und Japan verfügbar (insgesamt 18 Länder zum Zeitpunkt der Verfassung dieses Dokuments). Unternehmen, die Benutzer:innen an anderen Standorten haben, müssen eine Direct Routing-Lösung für diese bereitstellen, wenn sie die Teams-Telefonie nutzen sollen.

### **Abdeckung der Calling Plans**

Australien Japan
Österreich Niederlande
Belgien Portugal
Kanada Puerto Rico
Dänemark Spanien
Frankreich Schweden
Deutschland Schweiz

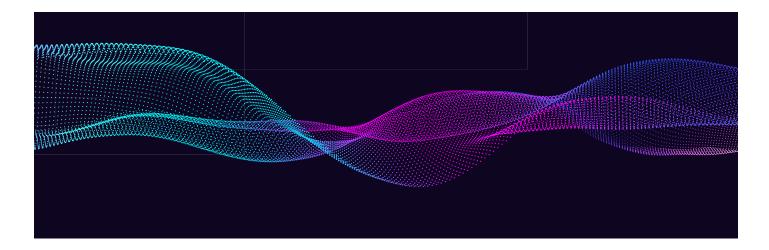
Irland Vereinigtes Königreich Italien Vereinigte Staaten

**Service und Support:** Microsoft bietet mit den Calling Plans keinen Support an, der bei der Migration und Bereitstellung hilft – Unternehmen müssen alles selbst verwalten.

# Direct Routing as a Service – die Lösung für Unternehmen

Direct Routing ist eine anspruchsvollere Lösung und die geeignetste Option für größere Unternehmen mit mehr als 100 Benutzern:Benutzerinnen. Es bietet mehr Flexibilität, eine größere geografische Abdeckung und ein besseres Preis-Leistungs-Verhältnis. Die Bereitstellung kann komplexer sein, weshalb sich Unternehmen zunehmend dafür entscheiden, einen Managed Provider mit der Bereitstellung zu beauftragen auch "Direct Routing as a Service" genannt.





Bereitstellung: Direct Routing verbindet das Telefonsystem mit dem PSTN, indem Anrufe über einen Managed Provider oder ein Betreibernetzwerk geroutet werden. Sie können dies selber verwalten, doch cloudbasierte, von Managed Service Providern gehostete DRaaS (Direct Routing as a Service) Lösungen bieten den Vorteil, dass der gesamte Service für Sie verwaltet wird - end to end.

Mit DRaaS muss kein physisches PBX-Telefonsystem in den Geschäftsräumen installiert werden, das mit entsprechenden Geräten und Kosten verbunden ist. Außerdem wird kein internes Fachwissen für die Verwaltung der Infrastruktur benötigt.

Flexibilität bei den Kosten: Sie können Ihren eigenen Anbieter wählen, der ein maßgeschneidertes Paket zusammenstellt, das die individuellen Anforderungen Ihres Unternehmens erfüllt, mit unterschiedlichen Paketen für verschiedene Benutzertypen. Da DRaaS genau die richtige Anzahl von Minuten für die spezifischen Anforderungen der Benutzer:innen anbietet, ist der Preis pro Benutzer vergleichsweise niedriger als bei Microsoft Calling Plans – außerdem gibt es Spielraum für Preisverhandlungen. Das ist vor allem für größere Unternehmen wichtig, die Skaleneffekte nutzen wollen oder komplexe Anforderungen haben, wie z.B. eine internationale Präsenz oder spezielle Anforderungen wie Contact Center oder die Pflicht zur Aufzeichnung von Anrufen zu Zwecken der Einhaltung gesetzlicher Vorschriften (bekannt als Compliance Recording).

**Abdeckung:** DRaaS-Anbieter können Telefonanrufe über Teams in fast allen Ländern der Welt anbieten. Wo lokale Vorschriften die Nutzung von Cloud-Telefonie einschränken, können einige Managed Service Provider spezielle Telefonie-Gateways, sogenannte Session Border Controller (SBCs), einsetzen, um Teams-Telefonie trotzdem gesetzeskonform zu ermöglichen.

Service und Support: Ein Managed Service Provider kann die Migration für Sie planen und implementieren und den laufenden Support übernehmen. Dazu gehört die Konfiguration der SBCs, die als Gateways zwischen dem Telefonsystem und dem PSTN fungieren, sowie die Einrichtung von Sprachverbindungen und Richtlinien.

Managed Service Provider unterstützen Sie dabei, Ihr Unternehmensnetzwerk für Teams-Telefonie zu optimieren, um Probleme vorzubeugen, die die Gesprächsqualität beeinträchtigen könnten. Des Weiteren können sie bestehende Nummern portieren oder bei Bedarf neue Rufnummern bereitstellen. Wenn Unternehmen Callcenter oder Anforderungen an die Anrufaufzeichnung haben, kann ein Managed Service Provider Teams mit komplexen Telefonielösungen von Drittanbietern integrieren.

### Zusammenfassung

Durch die Integration der Unternehmenstelefonie in Teams mit dem Microsoft Telefonsystem sind Unternehmen nicht mehr an veraltete Telefonsysteme vor Ort gebunden – alle ihre Kommunikationstools sind nahtlos in der Cloud vereint. Das klingt einfach – und das sollte es auch sein. Die Voraussetzung dafür ist ein Verständnis davon, welche Optionen Sie haben und wie diese sich Unterscheiden im Bezug auf Anrufübermittlung und Kosten, damit Sie die richtige Entscheidung für Ihr Unternehmen treffen können.

Während Calling Plans für kleinere Unternehmen mit wenigen Standorten gut funktionieren können, bietet Direct Routing für größere Unternehmen wahrscheinlich die Flexibilität, den Umfang und die Kosteneffizienz, die sie benötigen. Der Einsatz eines Managed Service Providers zur Bereitstellung einer umfassenden Lösung für Direct Routing as a Service bedeutet, dass Sie ein maßgeschneidertes System erhalten. Dieses ist genau auf Ihre Anforderungen zugeschnitten, wobei Design, Bereitstellung, Service und Support Teil des Pakets sind.





Eine Prognose besagt, dass in weniger als fünf Jahren mehr als 90 % der Benutzer:innen von Teams-Telefonie Direct Routing für die PSTN-Anbindung nutzen werden. Damit ist klar, wohin die Reise geht. Von Partnern gehostete, cloudbasierte Direct Routing-Lösungen sind für die meisten Unternehmen der Weg in die Zukunft, da sie die richtige Kombination aus Komfort, Kosten, Abdeckung und Kontrolle bieten.

Kontaktieren Sie einen Mitarbeiter oder eine Mitarbeiterin unseres Vertriebsteams, um mehr darüber zu erfahren, wie LoopUp den Prozess zur Implementierung von Microsoft Teams Direct Routing für Ihr Unternehmen vereinfachen kann.

Durch die Integration der Unternehmenstelefonie in Teams mit dem Microsoft Telefonsystem sind Unternehmen nicht mehr an veraltete Telefonsysteme vor Ort gebunden – alle ihre Kommunikationstools sind nahtlos in der Cloud vereint



#### Info über LoopUp

LoopUp bietet eine globale Lösung für die sichere, zuverlässige Cloudkommunikation unter Verwendung von Cloud Voice mit Microsoft Teams und Direct Routing.

Wir bieten eine integrierte erstklassige Remotebesprechungslösung für erstklassige Remotebesprechungen.

Unser vollständig verwaltetes Sprachnetzwerk wurde für die hohen Anforderungen professioneller Dienstleistungen entwickelt. Es verwendet 13 sorgfältig ausgewählte Tier-1-Betreiber und verfügt über Autofailover, eine PESQ-Bewertung auf allen Routen und Betreiberredundanz in Echtzeit. Wir verwenden den optimalen Betreiber zum Verbinden von jedem Anruf. Dadurch werden die Audioqualität und die Ausfallsicherheit verbessert und die Kosten gesenkt.

Wir sind ein Microsoft Certified Gold Partner und seit 2010 auch ein Microsoft Voice Partner.

Wir sind Experten auf dem Gebiet moderner Arbeitsplatz, einschließlich Sicherheit und Compliance. Wir bieten Beratung und Unterstützung durch unsere Berater:innen für den modernen Arbeitsplatz.

Wir bieten maßgeschneiderte Lösungen für Kontaktcenter und die Anrufaufzeichnung.

Wir kombinieren all dies mit der Beratung für ein Microsoft-basiertes einheitliches Kommunikationssystem, die Zusammenarbeit und Telefonie mit Teams. Zu unseren Dienstleistungen zählen die Netzwerkanalyse und -leistung, Übergangsdesign und -management, Befähigung, Schulung, Einführung und Support.

Wir sind ein vertrauensvoller Partner von mehr als 5000 Unternehmen, darunter 20 der weltweit führenden Anwaltskanzleien.

Mehr erfahren | Vertrieb kontaktieren | Beratung anfordern

loopup.com/contact



