Leitfaden für Entscheider:

Die passende Telefonanlage finden

6 zentrale Fragen für Ihre zukunftssichere Kommunikationsstrategie!

heitzig
ITK Consulting

Liebe Leserin, lieber Leser,

die Auswahl der richtigen Telekommunikationslösung ist heute ein strategischer Erfolgsfaktor für Unternehmen jeder Größe. Moderne Kommunikation muss nicht nur zuverlässig und flexibel sein – sie ist das Rückgrat effizienter Geschäftsprozesse, ortsunabhängiger Zusammenarbeit und nachhaltiger Wachstumsstrategien. Gleichzeitig steht die TK-Infrastruktur unter einem nie dagewesenen Anpassungsdruck: Technologiewechsel, gestiegene Sicherheitsanforderungen, Kostenoptimierung und neue Arbeitsmodelle fordern von Unternehmen neue Strategien für die zukunftsorientierte Festnetz-Kommunikation.

Dieses Whitepaper richtet sich an Führungskräfte, die vor komplexen Entscheidungen rund um die künftige Ausrichtung ihrer Telekommunikation stehen. Es beleuchtet die wichtigsten Fragen, gibt Orientierung im Markt der Lösungen und zeigt typische Fallstricke auf, die es zu vermeiden gilt. Unser Ziel ist es, Ihnen eine strukturierte Entscheidungsgrundlage zu bieten – faktenbasiert, herstellerneutral und aus der Perspektive jahrelanger Beratungspraxis.

Unabhängig davon, ob Sie bestehende Strukturen optimieren oder einen vollständigen Technologiewechsel anstreben: Mit den im Folgenden dargestellten Leitfragen, Handlungsempfehlungen und Praxisbeispielen schaffen Sie die Basis für eine wirtschaftliche und zukunftsfähige Telekommunikationsinfrastruktur.

Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre und erfolgreiche Entscheidungen.

Peter Rudolph

Senior Associate Consultant

Telekommunikation im Wandel: Warum Unternehmen jetzt handeln müssen

Die Anforderungen an moderne Unternehmenskommunikation haben sich in den vergangenen Jahren grundlegend verändert. Wo vor Kurzem noch klassische Telefonanlagen dominierten, stehen heute hybride Arbeitsmodelle, internationale Vernetzung und flexible Geschäftsprozesse im Fokus. Die zunehmende Digitalisierung und die konsequente Integration von Collaboration-Lösungen in den Arbeitsalltag verändern nicht nur die technische Infrastruktur, sondern stellen Unternehmen auch vor strategische und organisatorische Herausforderungen.

Im D-A-CH-Raum ist die IP-Umstellung der Provider weitgehend abgeschlossen; in Österreich besteht besonderer Handlungsbedarf, da A1 Telekom Austria den Support für Altnetze mit Ende 2025 einstellt und vollständig auf SIP umstellt.

Wirtschaftliche Rahmenbedingungen und Effizienzdruck

Unternehmen sind gefordert, ihre Betriebskosten konsequent zu optimieren und gleichzeitig die Produktivität und Erreichbarkeit zu steigern. Die klassische Telefonanlage ist dabei häufig nicht mehr zeitgemäß: Sie ist oft kostenintensiv im Unterhalt, unflexibel im Ausbau und limitiert in der Integration mit anderen digitalen Tools. Vor allem in einem wirtschaftlichen Umfeld, das durch zunehmenden Wettbewerb, volatile Märkte und den wachsenden Bedarf an Homeoffice geprägt ist, rücken Effizienz, Skalierbarkeit und Zukunftssicherheit in den Mittelpunkt der ITK-Strategie.

Das heißt: der Arbeitsplatz der Zukunft muss heute geplant werden!

Technologischer Wandel als Treiber

Der technologische Fortschritt im Bereich Unified Communication & Collaboration (UCC) bietet Unternehmen heute völlig neue Möglichkeiten – und stellt zugleich traditionelle Strukturen infrage. Die Migration von ISDN auf IP-basierte Kommunikation, die steigende Nachfrage nach cloud-basierten Lösungen und die Integration von Systemen wie Microsoft Teams oder anderen UCC-Plattformen zwingen Organisationen zum Handeln.

Typische Treiber für den Wandel sind:

- Technische Obsoleszenz: Veraltete TK-Anlagen, fehlende Herstellerunterstützung (End-of-Life), hohe Wartungskosten.
- Gestiegene Anforderungen: Dezentrale Standorte, mobiles Arbeiten, Integration von Collaboration-Tools und der Wunsch nach mehr Flexibilität.
- Zunehmende Komplexität: Notwendigkeit, verschiedene Systeme und Endgeräte zu harmonisieren und die Kompatibilität zur bestehenden IT-Infrastruktur sicherzustellen.

Warum ist die Auseinandersetzung mit der Telekommunikationsinfrastruktur jetzt besonders relevant?

1.Steigende Bedeutung digitaler Geschäftsmodelle:
Unternehmen sind mehr denn je auf flexible, sichere und leistungsfähige Kommunikationssysteme angewiesen, um interne Abläufe und Kundeninteraktionen effizient zu gestalten.

2.Strategische Unternehmensentwicklung:
Die richtige Telekommunikationslösung ist kein „Nice-to-have", sondern elementarer Bestandteil der Geschäftsstrategie. Sie ermöglicht Wachstum, unterstützt Innovationsvorhaben und bietet die Grundlage für moderne Arbeitsmodelle.

3.Risiken durch Untätigkeit:
Wer den Wandel verschläft, riskiert nicht nur Effizienzverluste und Kostensteigerungen, sondern gefährdet auch die Wettbewerbsfähigkeit und Innovationskraft des Unternehmens. Häufige Konsequenzen mangelnder Investitionen sind:

- Steigende Betriebskosten durch Insellösungen und fehlende Skalierbarkeit
- Erhöhtes Risiko von Ausfällen und Sicherheitslücken
- Fehlende Integration mit zentralen Geschäftsapplikationen

4.Anforderungen der Mitarbeitenden und Kunden:
Flexibles Arbeiten und Erreichbarkeit über verschiedene Kanäle sind inzwischen Standardanforderungen – nicht nur im Vertrieb, sondern bereichsübergreifend.

Aktuelle Herausforderungen im Überblick:

- Sicherstellung der Betriebssicherheit und Ausfallsicherheit trotz steigender Komplexität
- Transparenz und Kontrolle über Kosten, Verträge und Leistungsumfang
- Integration neuer Technologien ohne Bruch bestehender Geschäftsprozesse
- Zukunftssicherer Investitionsschutz und Skalierbarkeit bei Unternehmenswachstum
- Durch den Einsatz zeitgemäßer Kommunikationstechnologien die Zufriedenheit und Motivation der Mitarbeitenden zu stärken

Ausblick

Angesichts dieser Dynamik ist eine proaktive, strategisch fundierte Auseinandersetzung mit der eigenen Telekommunikationsinfrastruktur unabdingbar. Unternehmen, die jetzt die richtigen Fragen stellen und sich gezielt mit Lösungsoptionen auseinandersetzen, schaffen die Basis für nachhaltige Wettbewerbsfähigkeit und effiziente Kommunikationsprozesse.

Wie jedoch sieht ein strukturierter Entscheidungsprozess aus – und welche Fragen sind dabei zentral? Im nächsten Kapitel geben wir Ihnen einen praxisorientierten Leitfaden an die Hand, der die wichtigsten Aspekte für die Wahl der optimalen Telekommunikationslösung beleuchtet und konkrete Handlungsempfehlungen bietet.

Fragestellung 1

Ist MS-Teams-Telefonie die optimale Lösung für uns?

Viele Unternehmen, die Microsoft Teams als Collaboration-Plattform etabliert haben, ziehen in Erwägung, auch ihre Telefonie in diese Umgebung zu integrieren. Die Idee: weniger Systembrüche, effizientere Abläufe, geringere Kosten. Doch nicht jede technische oder organisatorische Ausgangslage eignet sich dafür. Herausforderungen bestehen insbesondere in der Sicherstellung von Sprachqualität, Ausfallsicherheit und der Integration bestehender Prozesse und Systeme – hinzu kommen Fragen der IT-Sicherheit und Compliance. Der Teufel liegt – wie immer – im Detail!

Zu beachten sind insbesondere:

- Einheitliche Infrastruktur: Erfordert leistungsfähige IT- und Netzwerkstruktur für reibungslosen Betrieb.
- Stabile Internetanbindung: Essentiell für Sprachqualität und Verfügbarkeit; Instabilitäten führen zu Qualitätseinbußen.
- Spezialanforderungen: Integration von Spezialendgeräten oder Alarmsystemen nur begrenzt oder mit Zusatzaufwand möglich.
- Internationale Standorte: Regulatorische Vorgaben und Netzinfrastrukturen können Einführung erschweren.
- Systemintegration: Anbindung von Drittanwendungen wie CRM- oder ERP-Systemen erfordert sorgfältige Planung.

Handlungsempfehlung:

Eine Migration zu MS-Teams-Telefonie sollte nicht als Standardlösung betrachtet werden, sondern auf einer sorgfältigen Analyse basieren. Entscheidend ist, ob die Lösung zu den Anforderungen und der Digitalstrategie des Unternehmens passt. Neben einem technischen Abgleich empfiehlt sich die Bewertung alternativer Modelle.

Empfohlene Schritte:

- Durchführung einer individuellen Bedarfsanalyse
- Vergleich von MS Teams mit anderen (ggf. hybriden) TK-Lösungen
- Stellen Sie Aufwand und Nutzen transparent gegenüber
- Prüfung der vorhandenen IT-Infrastruktur und Datensicherheit
- Testbetrieb mit ausgewählten Nutzergruppen
- Einbindung externer Beratung zur Entscheidungsfindung

Fragestellung 2

Ergibt eine zentrale, standortübergreifende TK-Lösung Sinn?

Gerade Unternehmen mit mehreren Standorten profitieren erheblich von einer zentralisierten Telekommunikationslösung, die Transparenz und Effizienz steigert. Lokale, nicht vernetzte TK-Systeme verursachen oft hohe Wartungs- und Supportaufwände und erschweren die zentrale Administration. Eine moderne, standortübergreifende Lösung verspricht hingegen deutliche Effizienzgewinne, bessere Transparenz und eine vereinfachte Steuerung aller Kommunikationsprozesse. Dennoch muss die Entscheidung stets im Kontext individueller Rahmenbedingungen und zukünftiger Unternehmensentwicklung getroffen werden.

Zu beachten sind insbesondere:

- Einheitliche, zentrale Administration über alle Standorte hinweg
- Deutlich geringerer Wartungs- und Betreuungsaufwand
- Möglichkeit, Kosten und Investitionen gezielt zu steuern und abzusichern
- Erleichterte Integration neuer Standorte oder Ländergesellschaften
- Berücksichtigung länderspezifischer regulatorischer Anforderungen und technischer Infrastruktur

Handlungsempfehlung:

Die Einführung einer zentralen, standortübergreifenden TK-Lösung bietet für die meisten Unternehmen substanzielle Vorteile – sie ist jedoch kein Selbstläufer. Eine fundierte Analyse der individuellen Standortsituation, der technischen Voraussetzungen und der Wachstumsstrategie ist zwingend notwendig. Erst auf dieser Basis kann eine wirtschaftlich und technisch tragfähige Entscheidung getroffen werden.

Empfohlene Schritte:

- Analyse der bestehenden Infrastruktur an allen Standorten
- Identifikation und Bewertung aller technischen Schnittstellen relevanter Gewerke zur neuen Telekommunikationslösung.
- Bewertung des Investitionsschutzes für vorhandene Systeme
- Einbindung regionaler Besonderheiten und regulatorischer Vorgaben
- Entwicklung eines skalierbaren Roll-out-Konzepts
- Abstimmung mit allen betroffenen Fachbereichen und IT-Teams

Fragestellung 3

Ist der Umstieg von einer Onsite-Lösung auf eine Cloud-Telefonie für uns sinnvoll?

Die klassische Onsite-Telefonanlage galt lange als Standard. Mit dem Vormarsch cloudbasierter Kommunikationslösungen stehen Unternehmen heute vor der Wahl: Lokale Systeme beibehalten oder von Cloud-Vorteilen profitieren? Die Cloud punktet mit Flexibilität und geringem Wartungsaufwand, während Onsite-Lösungen maximale Kontrolle bieten. Welche Variante passt, hängt stark von den Unternehmenszielen, der IT-Struktur und den verfügbaren Ressourcen ab.

Zu beachten sind insbesondere:

- Cloud-Lösungen ermöglichen dynamische Anpassungen bei Wachstum oder neuen Anforderungen
- Reduzierter interner IT- und Wartungsaufwand
- Onsite-Systeme bieten vollständige Kontrolle über Daten, Prozesse und Anpassungen
- Anforderungen an Datenschutz und Compliance müssen in beiden Modellen berücksichtigt werden
- Die Markt- und Technologietrends gehen klar in Richtung Cloud – dennoch ist eine Einzelfallprüfung unerlässlich

Handlungsempfehlung:

Die Entscheidung sollte auf einer fundierten Analyse basieren – abgestimmt auf künftige Anforderungen und strategische Ziele. Planen Sie für die Vorbereitungsphase ausreichend Zeit ein, insbesondere zur internen Abstimmung und technischen Klärung. Externe Partner können erste Orientierung geben, sind aber selten neutral. Für eine belastbare Auswahl empfiehlt sich daher ein objektiver Marktvergleich – idealerweise begleitet durch unabhängige Beratung.

Empfohlene Schritte:

- Bewertung der vorhandenen IT-Infrastruktur und IT-Kompetenzen
- Analyse der spezifischen Geschäftsanforderungen (z. B. Skalierbarkeit, Mobilität, Sicherheit)
- Konzeption der Telekommunikationslösung und Ableitung konkreter Maßnahmen zur Anpassung der betroffenen Providergewerke.
- Prüfung regulatorischer Vorgaben und Datenschutzanforderungen
- Kostenvergleich über den gesamten Nutzungszeitraum (Total Cost of Ownership)
- Testphase oder Pilotprojekt zur praktischen Erprobung (PoC)

Fragestellung 4

Worauf sollte bei der Auswahl einer neuen TK-Lösung geachtet werden?

Die Entscheidung für ein neues Telekommunikationssystem ist weit mehr als eine reine Technikfrage. Sie beeinflusst zentrale Geschäftsprozesse, Mitarbeiterproduktivität und die Zukunftsfähigkeit des gesamten Unternehmens. Wer zu einseitig – etwa nur auf den Anschaffungspreis, ein bestimmtes Produktmerkmal oder Produktnamen schaut, riskiert Fehlinvestitionen oder Unzufriedenheit. Entscheidend ist, alle relevanten Dimensionen einzubeziehen: technische, strategische und organisatorische.

Zu beachten sind insbesondere:

- Technische Kriterien wie Kompatibilität, Integrationsfähigkeit in bestehende IT-Landschaften, und die Gewährleistung einer stabilen Sprachqualität
- Strategische Faktoren, z. B. Skalierbarkeit, Investitionsschutz, Unterstützung mobiler Arbeitsmodelle und langfristige Kostentransparenz
- Organisatorische Fragen rund um internen Aufwand, Zuständigkeiten für Wartung/Support, Veränderungsmanagement und verständliche Abrechnungsmodelle

Handlungsempfehlung:

Eine nachhaltige TK-Entscheidung gelingt nur, wenn Sie alle Aspekte ganzheitlich betrachten und Ihre Entscheidung durch einen erfolgreichen PoC untermauern. Technische, strategische und organisatorische Anforderungen sollten in einem strukturierten Auswahlprozess gemeinsam bewertet und in Einklang gebracht werden. So sichern Sie die Zukunftsfähigkeit und Wirtschaftlichkeit Ihrer Kommunikationslösung. Für die Durchführung eines Proof of Concept beispielsweise, sollten Sie je nach Komplexität etwa 1 bis 2 Monate einkalkulieren, um technische Machbarkeit, Integrationstests sowie die Abstimmung aller relevanten Fachbereiche fundiert bewerten zu können.

Empfohlene Schritte:

- Erstellung eines detaillierten Anforderungsprofils unter Einbindung aller relevanten Fachbereiche
- Prüfung und Bewertung verschiedener Anbieter und Technologien anhand festgelegter Kriterien
- Sicherstellung der nahtlosen Integration in bestehende IT- und Geschäftsprozesse
- Realistische Planung der Implementierungs- und Schulungsaufwände
- Kontinuierliche Überprüfung der Wirtschaftlichkeit und Flexibilität der Lösung

Fragestellung 5

Welche Fehler treten bei der Auswahl und Einführung neuer TK-Systeme häufig auf?

Die Einführung eines neuen Telekommunikationssystems ist mit erheblichen Investitionen und Veränderungen verbunden. In der Praxis scheitern Projekte jedoch nicht selten an wiederkehrenden Fehlern, die sich mit Weitblick und strukturiertem Vorgehen vermeiden lassen. Zu den größten Risiken zählen ein zu starker Fokus auf kurzfristige Einsparungen, mangelnde Einbindung der Nutzer sowie unzureichende Planung für Integration und Betrieb.

Zu beachten sind insbesondere:

- Fokussierung auf den reinen Anschaffungspreis, statt der langfristigen Gesamtkosten (Total Cost of Ownership)
- Fehlende oder oberflächliche Bedarfsanalyse, wodurch zukünftige Anforderungen unberücksichtigt bleiben
- Unzureichende Berücksichtigung der Integration in bestehende IT- und Geschäftsprozesse
- Nachlässigkeit bei der Prüfung von Vertragsdetails und Service-Level-Agreements
- Die gleichzeitige Betrachtung von WAN-, Festnetz- und Mobilfunkverträgen ist ein entscheidender Erfolgsfaktor – wer dieses Potenzial unterschätzt, riskiert, wesentliche Synergien und Einsparmöglichkeiten ungenutzt zu lassen. Darüber hinaus ist es essenziell, auch diese Gewerke technologisch auf die neue Lösung abzustimmen
- Versäumnis, Mitarbeitende rechtzeitig einzubinden und auf den Wandel vorzubereiten

Handlungsempfehlung:

Um nachhaltige Fehler zu vermeiden, ist ein systematisches und ganzheitliches Vorgehen unerlässlich. Neben wirtschaftlichen und technischen Aspekten sollten auch die organisatorische Vorbereitung und das Change-Management frühzeitig adressiert werden. Planen Sie für den gesamten Beschaffungsprozess realistisch einen Zeitraum von 6 bis 9 Monaten ein, da neben der technischen Klärung auch interne Abstimmungen, Entscheidungsprozesse und Vertragsverhandlungen maßgeblich Zeit benötigen.

Empfohlene Schritte:

- Durchführung einer fundierten Bedarfs- und Umfeldanalyse
- Betrachtung aller Kosten über den gesamten Lebenszyklus hinweg
- Sicherstellung einer reibungslosen Integration mit der bestehenden IT
- Ausführliche Prüfung und Vergleich von Verträgen und Leistungen
- Aktive Einbindung und Schulung der Mitarbeitenden im gesamten Prozess

Fragestellung 6

Welche Kriterien sind entscheidend bei der Wahl zwischen Cloud- und On-Premises-Lösung?

Die Wahl zwischen einer Cloud-basierten und einer On-Premises-Telekommunikationslösung zählt zu den strategisch wichtigsten Weichenstellungen im Rahmen der ITK-Modernisierung. Beide Ansätze haben spezifische Stärken – entscheidend ist, dass die Auswahl systematisch und anhand objektiver Kriterien erfolgt. Eine fundierte Entscheidungsmatrix hilft dabei, alle relevanten Aspekte gegenüberzustellen und die passende Lösung für die individuellen Anforderungen des Unternehmens zu finden.

Zu beachten sind insbesondere:

- Gesamtkosten über den gesamten Nutzungszeitraum (inklusive Wartung, Updates, Betrieb)
- Skalierbarkeit und Flexibilität bei wachsendem oder sich veränderndem Geschäftsumfeld
- Anforderungen an IT-Personal und interne Ressourcen
- Datensicherheit und Compliance gemäß branchenspezifischen Vorgaben
- Möglichkeiten und Aufwand der Integration in die bestehende IT-Landschaft

Handlungsempfehlung:

Die optimale Wahl zwischen Cloud und On-Premises ergibt sich aus einer strukturierten Bewertung aller Schlüsselkriterien. Prüfen Sie, welche Prioritäten für Ihr Unternehmen entscheidend sind, und beziehen Sie neben technischen auch betriebswirtschaftliche Aspekte in die Entscheidung ein.

Empfohlene Schritte:

- Erstellen Sie eine vergleichende Entscheidungsmatrix (z. B. nach Kosten, Skalierbarkeit, Wartungsaufwand, Sicherheit, Integrationsfähigkeit)
- Bewerten Sie die Cloud-Lösung hinsichtlich Flexibilität, geringer IT-Belastung und Transparenz der Kosten
- Analysieren Sie On-Premises hinsichtlich Kontrolle, Individualisierung und Nutzung vorhandener Ressourcen
- Prüfen Sie, wie gut die Modelle in Ihre IT-Strategie und Organisation passen
- Treffen Sie die Entscheidung auf Basis einer ganzheitlichen Betrachtung

Da die Wahl zwischen Cloud- und On-Premises-Lösungen für viele Unternehmen eine zentrale Herausforderung darstellt, vertiefen wir diese Fragestellung im anschließenden Kapitel.

Entscheidungsmatrix Cloud vs. On-Premises

Die Wahl des passenden Bereitstellungsmodells zählt zu den strategisch wichtigsten Entscheidungen im gesamten Auswahlprozess einer neuen Telekommunikationslösung. Während die vorherigen Kapitel gezeigt haben, wie vielfältig die Anforderungen und Einflussfaktoren bei der Systemwahl sind, spitzt sich die Diskussion in der Praxis häufig genau auf diese zentrale Frage zu: Cloud oder On-Premises?

Die Auswirkungen dieser Grundsatzentscheidung reichen weit über technische Details hinaus. Sie beeinflussen Kostenstrukturen, Investitionssicherheit, Innovationsfähigkeit und nicht zuletzt die Flexibilität und Skalierbarkeit des gesamten Unternehmens. Gerade vor dem Hintergrund zunehmender Digitalisierung, hybrider Arbeitsmodelle und steigender Anforderungen an Integration und Datensicherheit ist ein strukturierter, faktenbasierter Vergleich beider Optionen essenziell.

Um Ihnen eine fundierte Entscheidung zu erleichtern, stellen wir im Folgenden die wichtigsten Bewertungskriterien sowie eine praxisorientierte Entscheidungsmatrix gegenüber. So erkennen Sie auf einen Blick, welche Lösung zu Ihren individuellen Anforderungen und Rahmenbedingungen am besten passt – und vermeiden typische Fehlentscheidungen, die erst Jahre später sichtbar werden.

Kriterium	Cloud-Lösung	On-Premises-Lösung
Investitionskosten (CAPEX)	Niedrig (OPEX-Modell)	Hoch (hohe Anfangsinvestition)
Betriebskosten (OPEX)	Planbar, monatlich	Mittel bis hoch, variabel
Skalierbarkeit & Flexibilität	Sehr hoch	Eher begrenzt
Wartung & Betrieb	Anbieter übernimmt Betrieb & Wartung	Hoher interner Aufwand
Sicherheit & Datenschutz	Je nach Anbieterstandards	Volle Kontrolle intern möglich
Integration in bestehende IT	Einfach, via APIs	Aufwändiger, aber anpassbar
Anpassbarkeit & Individualität	Standardisiert, begrenzt	Hoch individuell gestaltbar
Verfügbarkeit & Redundanz	Anbieterabhängig, meist hoch	Selbst zu gewährleisten
Updates & Innovationen	Automatisch durch Anbieter	Internes IT-Management nötig

Wann eignet sich welches Modell?

Eine Cloud-Lösung bietet besonders dann Vorteile, wenn hohe Flexibilität und Skalierbarkeit gefragt sind, das interne IT-Team entlastet werden soll und klare, planbare Kostenstrukturen gewünscht werden. Sie ermöglicht die schnelle Einbindung neuer Standorte, eine dynamische Nutzerverwaltung und stellt Innovationen und Updates automatisch bereit. Gerade für Unternehmen, die auf Wachstum und Agilität setzen oder über begrenzte eigene IT-Ressourcen verfügen, ist die Cloud häufig die erste Wahl.

Eine On-Premises-Lösung spielt ihre Stärken überall dort aus, wo maximale Kontrolle über Daten, Sicherheit und Systemarchitektur notwendig ist. Sie erlaubt individuelle Anpassungen und die optimale Nutzung bestehender IT-Infrastrukturen. Besonders für Unternehmen mit sehr spezifischen Anforderungen, regulatorischen Auflagen oder einem hohen Individualisierungsbedarf kann ein internes System nach wie vor die bessere Wahl sein.

Einfache Entscheidungshilfe:

Cloud-Lösung ideal, wenn:

- Hohe Skalierbarkeit und Flexibilität benötigt werden
- Begrenzte interne IT-Ressourcen vorhanden sind
- Klare Kostentransparenz und schnelle Innovationen gewünscht sind

On-Premises-Lösung ideal, wenn:

- Maximale Kontrolle über Daten & Sicherheit Priorität hat
- Hoher Individualisierungsbedarf besteht
- Vorhandene IT-Infrastruktur optimal genutzt werden soll

Fallstudie aus der Praxis

Ganzheitliche Kommunikationslösung für 180 Standorte: Erfolgsfaktor zentrale TK-Infrastruktur bei Pro Mente OÖ

Unternehmen	Pro Mente OÖ
Branche	Gesundheitswesen

"Die Zusammenarbeit mit heitzig war äußerst konstruktiv und führte zu dem gewünschten Erfolg, der unsere technischen, finanziellen und organisatorischen Ziele vollständig erfüllt hat."

Nicole Strasser | Facility Management

Ausgangssituation:

Pro Mente OÖ betrieb rund 180 Standorte, die jeweils mit eigenen, voneinander unabhängigen Telefonanlagen und separaten Amtsleitungen ausgestattet waren. Diese dezentrale Struktur führte zu erheblichem Wartungsaufwand und hoher Belastung der internen IT-Ressourcen. Die bestehende Infrastruktur war nicht nur veraltet und teilweise bereits vom Hersteller aus der Wartung genommen, sondern bot auch keine Perspektive für eine zukunftssichere Weiterentwicklung der Kommunikation. Eine langfristige Sicherstellung der Erreichbarkeit sowie die Integration neuer Standorte oder technischer Neuerungen wären unter diesen Bedingungen nicht mehr möglich gewesen. Das Risiko steigender Ausfallzeiten und wachsender Kosten machte ein grundlegendes Umdenken unvermeidbar.

Vorgehensweise:

Gemeinsam mit heitzig ITK Consulting wurde die aktuelle Situation sorgfältig analysiert und ein neues, zukunftsfähiges Technologiekonzept entwickelt.

- Durchführung von Workshops zur Ermittlung der technischen Anforderungen und Rahmenbedingungen
- Entwicklung eines ganzheitlichen Soll-Konzepts für die zentrale TK-Infrastruktur
- Professionelle Begleitung des Vergabe- und Ausschreibungsprozesses
- Geplanter, schrittweiser Roll-out in mehreren Migrationsphasen

Ergebnis:

- Signifikante Reduzierung des administrativen und technischen Aufwands durch zentrale Administration
- Deutliche Verbesserung der Versorgungssicherheit und Zukunftsfähigkeit der Kommunikationsinfrastruktur
- Vereinfachtes Handling bei Integration neuer Standorte und Anpassungen
- Erfolgreicher Abschluss des Vergabeprozesses mit optimaler Partnerauswahl
- Nachhaltige Entlastung der internen Ressourcen und Sicherstellung der Betriebsbereitschaft
- Zufriedenheit auf technischer, finanzieller und organisatorischer Ebene – wie vom Kunden bestätigt

Ihr unabhängiger Partner für nachhaltige Telekommunikationslösungen

Über heitzig ITK Consulting

Seit 1996 steht heitzig ITK Consulting für zuverlässige, neutrale und wirtschaftlich orientierte Beratungsleistungen im Bereich Telekommunikationslösungen und Infrastruktur. Mit über 29 Jahren Erfahrung und einer Präsenz in der gesamten D-A-CH Region zählen wir zu den führenden, inhabergeführten Beratungsunternehmen im ITK-Segment.

Unser Team aus über 15 erfahrenen Consultants – ergänzt durch ein leistungsfähiges externes Netzwerk – bietet Ihnen in allen Projektphasen umfassende Unterstützung: von der strategischen Planung über die Optimierung bis hin zur erfolgreichen Beschaffung und Implementierung komplexer ITK-Lösungen. Jährlich realisieren wir für unsere Mandanten nachweisbare Einsparungen von mehr als 1,6 Millionen Euro.

Wofür wir stehen:

Unsere besondere Stärke liegt in der idealen Verbindung aus technischer und wirtschaftlicher Expertise. Wir agieren dabei unabhängig von Anbietern und sind allein den Zielen unserer Kunden verpflichtet. Für Sie bedeutet das: volle Neutralität, höchste Transparenz und das faire Angebot, das wirklich zu Ihren Anforderungen passt. Dabei ist Kostensenkung ein wichtiger Baustein – unser Anspruch geht jedoch weiter: Die Gesamtlösung muss auch technisch, prozessual und strategisch überzeugen.

heitzig auf einen Blick:

- Gegründet 1996, inhabergeführt und unabhängig
- Über 1.500 erfolgreich abgeschlossene Projekte im deutschsprachigen Raum
- +15 Consultants plus leistungsfähiges Partnernetzwerk
- Methodenkompetenz und Best-Practice-Erfahrung aus 29 Jahren Beratung
- Präsenz und Projektexpertise in Deutschland, Österreich und der Schweiz
- Nachweislich nachhaltige Einsparungen und transparente Prozesse
- Internationale Projekterfahrung und umfassendes Lieferanten-Know-how

Ihr Mehrwert:

Wir entlasten Ihre internen Ressourcen maximal und schaffen nachweislich Win-Win-Situationen für alle Beteiligten. Ob Sie die Optimierung bestehender Strukturen, die Planung neuer Projekte oder die erfolgreiche Durchführung komplexer Ausschreibungen anstreben – mit uns haben Sie einen erfahrenen Partner an Ihrer Seite, der technische Kompetenz, wirtschaftliche Weitsicht und absolute Neutralität vereint.

heitzig
ITK Consulting

So sieht die Zusammenarbeit mit heitzig aus

Der Weg zu einer optimalen und zukunftssicheren Telekommunikationslösung folgt bei unseinem strukturierten und transparenten Beratungsprozess. Jedes Projekt wird individuell auf die Kundenanforderungen zugeschnitten und durch erfahrene Experten begleitet. Unsere Methodenkompetenz und Marktkenntnis sichern dabei durchgehend effiziente und nachhaltige Ergebnisse.

PHASE 1

Kick-off

Zu Beginn erfolgt ein gemeinsames Kick-off, um Ziele, Rahmenbedingungen und erste Prioritäten des Projekts zu definieren. Im Dialog mit den verantwortlichen Fachbereichen werden organisatorische Besonderheiten und Projektabgrenzungen abgestimmt, sowie ein grober Zeitplan festgelegt. So stellen wir sicher, dass von Beginn an alle wesentlichen Aspekte berücksichtigt werden.

PHASE 2

IST-Analyse

In der anschließenden IST-Analyse erfassen wir technisch, vertraglich und wirtschaftlich die relevanten Fakten zur Ausgangssituation. Wir schaffen damit die Basis für die weitere Anforderungsdiskussion und Planung. Ergänzend erfassen wir auch die erforderlichen Informationen jener Gewerke, die Einfluss auf eine neue Telekommunikationslösung haben werden. Damit sorgen wir für eine technisch gesamtheitliche Sicht der Dinge (360 Grad Analyse).

PHASE 3

Strategie & Anforderungen

Im Rahmen der UCC-Beschaffung verstehen wir unter „Strategie & Anforderungen“ die konsequente Ausrichtung auf Unternehmensziele sowie die strukturierte Erhebung aller funktionalen, technischen, organisatorischen und wirtschaftlichen Anforderungen. Ergänzend identifizieren wir frühzeitig Quick Wins in Themenkreisen mit hohem Projekteinfluss – etwa bei Providerservices, Lizenzen oder Servicekosten – und schaffen damit zusätzliche wirtschaftliche Vorteile bereits in der Vorphase.

PHASE 4

Beschaffung / Verhandlungsphase

In der Beschaffungs- und Verhandlungsphase erfolgt auf Basis der definierten Anforderungen die strukturierte Marktabfrage geeigneter Anbieter. Angebote werden systematisch verglichen, technische und wirtschaftliche Aspekte bewertet und auf Transparenz geprüft. Durch gezielte Verhandlungsführung werden optimale Konditionen, Service-Level und Vertragsstrukturen gesichert. Ziel ist eine nachhaltige, wirtschaftliche Lösung, die die strategischen und operativen Anforderungen des Unternehmens bestmöglich erfüllt. Die Marktabfrage erfolgt typischerweise bei größeren Projekten über einen Ausschreibungsprozess, bei kleineren Projekten über eine smarte und einfache Projektbeschreibung/Pflichtenheft.

PHASE 5

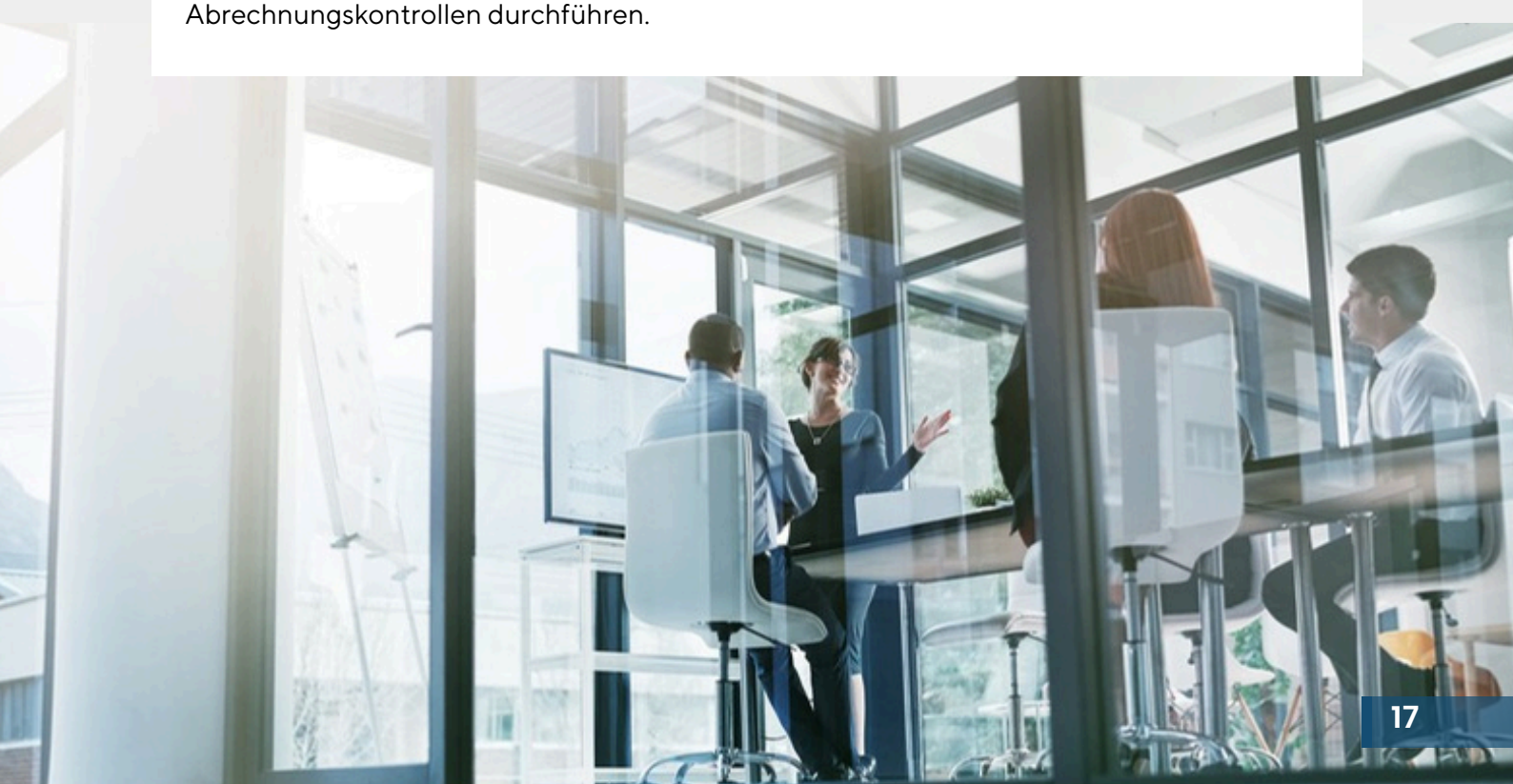
Projektbegleitung (optional)

Nach Abschluss der Verhandlungen begleiten wir – sofern gewünscht – auch die Implementierung der neuen Lösungen im Unternehmen. Wir koordinieren die Umsetzungsmaßnahmen und sorgen für einen reibungslosen Rollout, damit die vereinbarten Leistungen schnell und zuverlässig realisiert werden.

PHASE 6

Abnahme & Controlling (optional)

Abschließend können wir auf Wunsch und bei Bedarf auch die technischen Abnahmen und Abrechnungskontrollen durchführen.



Liebe Leserin, lieber Leser,

die Anforderungen an moderne Telekommunikation entwickeln sich rasant – und mit ihnen die Möglichkeiten, die Ihr Unternehmen gezielt für sich nutzen kann. Mit diesem Leitfaden wollten wir Ihnen einen praxisnahen Überblick über zentrale Fragestellungen, Lösungswege und typische Stolpersteine geben, die auf dem Weg zur optimalen Kommunikationsinfrastruktur entscheidend sind.

Jede Unternehmenssituation ist einzigartig. Deshalb lässt sich die ideale Lösung nur im Dialog mit Experten und auf Basis einer individuellen Analyse identifizieren. Ob Sie erste Impulse weiter vertiefen möchten, vor einer konkreten Investition stehen oder bereits eine klare Vorstellung von Ihren Zielen haben – wir laden Sie herzlich zu einem unverbindlichen Erstgespräch ein. In diesem Rahmen klären wir Ihre spezifischen Fragestellungen, bewerten gemeinsam Potenziale und entwickeln einen klaren, wirtschaftlichen Weg zu Ihrer maßgeschneiderten TK-Lösung.

Lassen Sie uns ins Gespräch kommen – für mehr Transparenz, Investitionssicherheit und nachhaltigen Erfolg in Ihrer Kommunikation.

Ich freue mich darauf, Sie kennenzulernen!
Beste Grüße & bis bald

Peter Rudolph
Associate Consultant / heitzig ITK Consulting

Sie möchten mehr erfahren oder haben andere Fragen zu Ihren Herausforderungen?

Gerne beraten wir Sie in einem persönlichen Gespräch!

+43 5757 6010
office@heitzigconsult.net
go-heitzigconsult.net

heitzig
ITK Consulting