

DSL

Alles aus einer Leitung

Telefon, Handy, Fax, SMS und Mail – alles wächst zusammen. Auch die Telefonanlage ist nur noch virtuell vorhanden. Die Digitalisierung der Kanzleikommunikation schafft neue Möglichkeiten, stellt bei einem Anbieterwechsel die Nutzer jedoch vor neue Hürden.

„Vernetzte Welten“, lautete das Motto der Cebit 2010, was durchaus mehrdeutig zu verstehen war: Ob das Zusammenwachsen von Mobilfunk und Festnetz, Telefonieren über die Internet-Leitung oder Smartphones, die inzwischen mit dem glänzen, was bislang nur Rechnern vorbehalten war. Selbst die berufliche und private Kommunikationswelt wächst zusammen und lässt sich oft nur noch schwer trennen. Viele sind immer und überall erreichbar, können auf alle Daten zugreifen und haben sich mit anderen Leuten „vernetzt“.

Für Kanzleien, die schon mehrere Jahre bei einem Kommunikationsanbieter sind, macht es Sinn, die Verträge zu überprüfen – schließlich sind in den letzten Jahren die Gebühren für Telefon und Internet spürbar gesunken. Es muss nicht gleich der Wechsel zu einem anderen Anbieter sein, oft lassen sich schon mit einem Tarifwechsel Kosten senken. In manchen Fällen verursachen allein schon unterschiedliche Vertragspartner für Festnetz und Mobilfunk hohe Kosten. Viele Anbieter bündeln deswegen mehrere unterschiedliche Leistungen in Komplettpakete. So sollten sich Kunden bei der Deutschen Telekom überlegen, auch die Mitarbeiter mit Verträgen von deren Mobilfunktochter T-Mobile auszustatten. In dem Zusammenhang sollte die Kanzlei auch überprüfen, in welche Mobilfunknetze sie am häufigsten telefoniert haben und sich dann ein passendes Angebot machen lassen.

Vodafone hat Festnetzanbieter Arcor gekauft

Am Telekommunikationsmarkt hat sich inzwischen einiges getan: Festnetzanbieter Arcor ist mittlerweile Teil von Vodafone. Anbieter Alice wurde im Februar 2010 von der spanischen Telefonica übernommen, auch hier sind kombinierte Angebote zu erwarten.

„Die Tarife für Gespräche ins Mobilfunknetz sind heute viel wichtiger als die ins Festnetz“, sagt Stephan Boettger, Berater und Revisor beim Beratungsunternehmen HSP Advice in

Hannover. Sein Unternehmen berät Kanzleien bei Ausschreibungen von Telekommunikationsanlagen, Telefonverträgen und IT-Ausrüstungen.

Inzwischen gibt es in Deutschland doppelt so viele Mobiltelefone wie Einwohner – die Wahrscheinlichkeit, einen Mandanten auf dem Handy zu erreichen, ist somit sehr

hoch. Auch die Taktung der Tarife ist wichtig, so der Berater. Häufig müsse die erste Minute voll bezahlt werden, danach wird sekunden genau abgerechnet. Eigentlich anwenderunfreundlich, denn für eine kurze Nachricht auf der Mailbox, die Angabe eines Termins oder Treffpunkts benötigt man nur wenige Sekunden, zahlt aber für eine komplette Minute.

» Checkliste

Wichtige Punkte für den Wechsel des DSL-/Telefonanbieters

1. Analysieren Sie Ihre Telefonrechnungen, um Ihren Bedarf zu ermitteln. Vergleichen Sie alle Aspekte der Pauschaltarife. Ein Wechsel sollte innerhalb von zwei bis vier Wochen funktionieren. Lassen Sie sich den Wechseltermin schriftlich bestätigen und einen Ansprechpartner mit Telefondurchwahl nennen, der Ihnen im Notfall weiterhilft.
2. Angebote zuschneiden lassen: Nicht immer decken Pauschaltarife den Bedarf einer Kanzlei ab. Taktungen von 60/1 sind unvorteilhaft bei vielen kurzen Telefonaten. Wenn Sie oft ins Ausland telefonieren, sollten diese Nummern auch von der Pauschale abgedeckt sein.
3. Natürlich nehmen Sie Ihre Rufnummer zum neuen Anbieter mit (Portierung). Doch teilen Sie Ihren Mandanten für den Wechseltermin eine (Notfall-)Handynummer mit.
4. Achten Sie nicht nur auf ausreichend Download-Bandbreite für alle Mitarbeiter. Die Upload-Geschwindigkeit ist mindestens genauso wichtig, wenn Sie Daten zu Mandanten, in ein Rechenzentrum schicken oder dort abspeichern wollen. Gleiches gilt dann, wenn Sie über das Internet telefonieren.
5. Die Inklusiv-Hosting-Leistungen reichen in der Regel nicht aus, wenn Sie eine zeitgemäße Webseite mit Datenbank betreiben und Herr über Ihre Mails sein möchten. Hier ist eine Zusatzoption oder ein weiterer Vertrag bei einem Hosting-Anbieter notwendig.
6. Wollen Sie einen eigenen Exchange- bzw. Mail-Server betreiben oder Mitarbeitern die sichere Einwahl in Ihr Netzwerk (VPN) ermöglichen, benötigen Sie eine feste IP-Adresse, die sich nicht mit jedem Verbindungsaufbau erneuert.
7. Entscheiden Sie sich für einen Geschäftskundentarif: Hier gelten bessere Serviceleistungen. Die Reaktionszeit bei Störungen sollte keinesfalls länger als acht Stunden sein (ein Arbeitstag). Eine kostenfreie Kunden-Hotline für Störungen sollte vorhanden sein. Außerdem haben Geschäftskundentarife kürzere Kündigungsfristen.

Quelle: Autor

Lange Zeit war es üblich, Preise nach Gesprächszeit zu zahlen, mittlerweile haben sich aber Pauschaltarife, sogenannte Flatrates, bei den Anbietern durchgesetzt. Für eine monatliche Grundgebühr sind alle Gespräche ins deutsche oder aber europäische Festnetz inklusive, manche Anbieter bieten zusätzlich entsprechende Pauschalangebote auch für Gespräche ins Mobilfunknetz. „Doch 95 Prozent aller Flatrates sind für die Kunden unpassend“, erklärt Boettger.

Hier heißt es aufpassen, denn wenn etwa nur Gespräche ins Festnetz der Telekom eingeschlossen sind, die Kanzleimitarbeiter aber häufig ins Mobilfunknetz telefonieren, wird es teurer. Gleiches gilt, wenn der Anbieter in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen die Flatrate auf ein „typisches Telefonverhalten“ reduziert. Dann kann es etwa zu Nachberechnungen kommen, wenn die Telefongesellschaft stundenlange Ferngespräche als atypisch einstuft. Der Anbieterwechsel sollte deswegen keinesfalls aufgrund eines günstigen Lockangebots erfolgen. Vor dem Vertragsabschluss steht eine gründliche Analyse des Telefonverhaltens der Kanzlei, zudem sollten mehrere renommierte Anbieter ein Angebot unterbreiten.

In der Tabelle (Seite 36-37) sind gängige Angebote für Telefon- und DSL-Anschluss einander gegenübergestellt, doch ohne Fußnoten und Einschränkungen geht nichts. Die Tarife sind von den Anbietern bewusst komplex gehalten, sodass ein transparenter Vergleich praktisch unmöglich ist. Ob die Monatsgebühr, die in den ersten zwölf Monaten günstiger ist, oder ein zeitweiser Verzicht auf eine Bereitstellungsgebühr. HSP-Advice sammelt seit zehn Jahren aktuelle Tarifanfragen in einer Datenbank, inzwischen sind es rund 1.667 Tarife von 200 Anbietern – nur für das Festnetz.

Immer populärer und bei fast allen Anbietern zu haben ist mittlerweile die Internet-Telefonie, auch Voice over IP (VoIP) genannt. Dabei benötigt nicht jedes Telefonat eine eigene Leitung, sondern wird in kleine Datenpakete aufgeteilt und mit vielen anderen Gesprächen über die Internet-Leitung verschickt.

Die Web-Telefonie bietet etliche Vorteile. Die Kanzlei benötigt keine eigene Telefonanlage mehr, alle Einstellungen werden über einen Browser im Internet vorgenommen. „Die Telefonanlage im Web wird aufgrund ihrer Kosten- und Nutzungsvorteile herkömmliche Telefonanlagen samt Festnetz ablösen“, prognostiziert Tim Mois, Geschäftsführer der Gesellschaft Sipgate aus Düsseldorf.

Zentral an einem Rechner lassen sich damit Telefoneinstellungen, SMS, Anrufbeantworter



Ein Hochgeschwindigkeitszugang ins Internet ist heute auch für viele Steuerkanzleien ein Muss.

und Fax von jedem Mitarbeiter annehmen und einstellen. Die Telefone nutzen dieselbe Verkabelung wie die Rechner.

Flexible Einstellungen über Internet-Telefonanlagen

Kanzleien erhalten eine Rufnummer mit der üblichen Ortsvorwahl. Bei Sipgate sind auch Rufnummern im Ausland erhältlich. So ließe sich beispielsweise für ein Büro in Zürich eine Ortsrufnummer schalten. Ist das Büro nicht besetzt, kann man von Deutschland aus die Telefonate auf das Handy eines Mitarbeiters oder an einen anderen Standort umleiten, alles mit wenigen Mausklicks.

Sipgate bietet auch ein spezielles Programm (Application, kurz „App“) für das Apple I-Phone an. Damit lassen sich dort, wo ein drahtloser Zugang zum Internet (WLAN) verfügbar ist, etwa an Flughäfen, auf Messen oder in Hotels, Telefonate über das Internet führen. Selbst der Skype-Anschluss klingelt auf Wunsch bei einem Anruf auf der Büro-nummer.

Mit der richtigen Hardware lässt sich VoIP auch in die bestehende Telefonanlage integrieren. Somit sind Telefonate über die vorhandenen Telefone der Kanzlei möglich. Die Technik nennt sich Trunking.

Da viele Kanzleigespräche vertraulich sind, ist Abhörsicherheit ein wichtiges Thema beim Telefon. Hier steht VoIP aber der klassischen Telefonie in nichts nach. Ein Angreifer müsste schon am nächstgelegenen Verteilerkasten die Internet-Leitung anzapfen, die kompletten Sprachpakete in der richtigen Reihenfolge aus dem Datenstrom fischen und zusammensetzen. Das ist praktisch unmöglich. Lauschan-griffe innerhalb der Kanzlei sind zwar theoretisch denkbar, aber die Gefahr besteht auch bei der klassischen Telefonie.

Die geringen Investitionskosten und die Flexibilität sprechen eindeutig für die Zukunft von VoIP. Zudem will die Deutsche Telekom bis 2014 ihr komplettes Netz auf Glasfaserkabel umstellen. Damit werden rund 7.000 der 7.900 bundesweiten Schaltstellen überflüssig.

Aus Kostengründen will die Telekom verbleibende Analog- und ISDN-Anschlüsse zwangsumstellen. Schon heute übertragen die meisten Anbieter mit eigenen Netzen die Gespräche paketvermittelt per Internet-Technik zwischen den Vermittlungsstellen. Der Flaschenhals liegt noch auf der „letzten Meile“, also dem Weg in die Kanzlei.

Der Kunde kann nur für die richtigen Geräte und ausreichend Bandbreite sorgen. Ein VoIP-

Gespräch benötigt rund 100 Kbit/s in jeweils beide Richtungen. Viele Kunden achten bei ihrem DSL-Anschluss nur auf die Download-Geschwindigkeit, doch auch die andere Richtung ist wichtig, schließlich müssen auch Daten verschickt werden. Bei einem 16.000 Kbit/s-Anschluss sind in der Regel 800 bis 1.000 Kbit/s als Upload-Geschwindigkeit enthalten. Wenn mehrere Mitarbeiter über einen solchen Zugang telefonieren und im Internet surfen, kann es eng werden.

Außerdem muss die Telefonanlage beziehungsweise der Router den Sprachpaketen im Netzwerk Vorfahrt einräumen. Kommen die Pakete nicht in der richtigen Reihenfolge an, entstehen Echos, Aussetzer und Störgeräusche. Berater Boettger rät noch von VoIP-Anschlüssen ab: „Als Geschäftskunde

kann man mit der Gesprächsqualität, den Störungen bis hin zu Gesprächabbrüchen nicht leben.“ Während ein ISDN-Anschluss im Jahresmittel zu 99 Prozent verfügbar ist, liegt dies beim VoIP-Anschluss bei 96 Prozent.

Digitalisierung lässt Mobilfunk und Festnetz verschmelzen

Doch der Digitalisierung des Telefons kann sich niemand entziehen. Vodafone nennt die Lösung „Office Net“, mit der Mobilfunk und Festnetz zusammenwachsen. Auf Tastendruck wird das Gespräch auf das Handy „durchgestellt“, wie bei einer Nebenstelle.

Bei eingehenden Anrufen klingeln Büro- und Mobiltelefon gleichzeitig. Auch die Telefonanlage verschwindet, die Einstellungen nimmt

die Kanzlei im Internet vor. Anschaffungs-, Wartungs- und Update-Kosten entfallen, so Jan Geldmacher, Geschäftsführer für das Firmenkundengeschäft bei Vodafone.

Die Deutsche Telekom nennt ihr neues Angebot für Geschäftskunden „Business Bundles“, die Festnetz, Mobilfunk, Internet-Zugang, Webseiten-Hosting und Mail-Server miteinander verbinden. Im April 2010 startet der Anbieter das Deutschland LAN, ein Komplettpaket für Geschäftskunden, worin ein Internet-Anschluss mit 10.000 Kbit/s, alle Telefonate ins deutsche Festnetz und in die inländischen Mobilfunknetze enthalten sind. Bis zu fünf Arbeitsplätze kosten zur Einführung 495 Euro im Monat.

Acht feste IP-Adressen gehören ebenfalls zum Leistungspaket. Das ist wichtig, wenn sich

Auf Details achten

	Telefon- und Internet-Pakete					
Netzbetreiber	1&1	Alice	Deutsche Telekom	Freenet	Kabel Deutschland	Tele 2
Paket	Doppel Flat 16.000	AliceComfort Office	Business Complete Premium	Phone Business 25 ADSL Connect	Comfort Business	DSL & Fon 16.000
Preis / Monat	24,99 €	44,90 €	71,28 €	58,31 €	39,90 €	29,95 €
Bereitstellungspreis	0,00 €	39,90 ¹⁾	59,94 bzw. 105,81 € ³⁾	117,81 €	24,90 €	39,96 €
Telefonanschluss	ISDN-Funktionen 2,99 €/Monat	ISDN	ISDN	Kein eigener Anschluss PreSelection-Tarife	4 Telefonleitungen ISDN-Leistungsmerkmale	Kein eigener Anschluss ISDN-Funktionen
Festnetz-Flatrate deutschlandweit	Ja	Ja	Ja ²⁾	Nein ab 0,02 €/Min.	Ja	Ja
Telefonate in Mobilfunknetze **	0,20 €	0,15 €; zu Alice-Handys kostenlos	0,17 €	ab 0,20 €	0,15 €	ab 0,25 €
Flatrate Internet	Ja - 16.000 Kbit/s	Ja - 16.000 Kbit/s	Ja -16.000 Kbit/s	Ja -16.000 Kbit/s	Ja- 32.000 Kbit/s ⁴⁾	Ja -16.000 Kbit/s
Feste IP-Adresse	Nein	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein
Webhosting inklusive	Nein	5 eigene Domains	Ja	Nein	Ja	Nein
Verfügbarkeit	Bundesweit*	Bundesweit*	Bundesweit*	Bundesweit*	Bundesweit*	Bundesweit*
Vertragsdauer / Kündigungsfrist	24 Monate, danach erhöht sich die Monatspauschale auf 34,99 €	Wahlweise: 24 Monate oder 4 Wochen zum Monatsende	30 Tage zum Monatsende	24 Monate	12 Monate	24 Monate
Besonderheiten	DSL-WLAN-Modem inklusive, 9,60 € für den Hardware-Versand, 3 Monate Sicherheitspaket Norton 360, danach 4,99 €/Monat	Inkl. 5 Office-Security-Lizenzen von McAfee, inkl. DSL-WLAN-Router für die Vertragslaufzeit		25,00 € Mindestumsatz bei Telefonaten	Internet und Telefon laufen über den Kabelanschluss, drei Monate Sicherheitspaket inkl., danach 4,99 €/Monat	DSL-WLAN-Router ab 2,00 €/Monat, Versandkosten für die Hardware 9,96 €
Wechselbonus***	100,- €	200,- €	250,- €			
Detailinformationen	dsl.lund1.de	www.alice-dsl.de	geschaeftskunden.telekom.de	www.freenet-business.de	www.kabel-deutschland.de	www.tele2.de/ Geschaeftskunden

Stand: 03/2010 Alle Preise sind Bruttopreise

* Verfügbarkeit kann an manchen Standorten eingeschränkt sein – individuelle Verfügbarkeitsabfrage unbedingt empfohlen

*** Zeitlich begrenzte Angebote, gelten nur für Neukunden

** Die meisten Anbieter haben kostenpflichtige Optionen für Mobilfunk-Flaterates

**** VOIP = Voice over IP, Internet-Telefonie

Mitarbeiter von außen in das Firmennetzwerk einwählen möchten. „Mit Deutschland LAN erweitern wir unser Portfolio für das vernetzte Arbeiten um einen wesentlichen Baustein“, sagt Dirk Backofen, Leiter Marketing für Geschäftskunden bei der Deutschen Telekom.

Wer sich für einen Anbieterwechsel entscheidet, kann seine bisherige Rufnummer mitnehmen – egal, ob Festnetz- oder Handynummer. Die Szenarien und Vorlaufzeiten für die Übergabe hat die Bundesnetzagentur genau festgelegt. Doch ist der Vorgang technisch komplex, und Berater Boettger berichtet von Fällen, in denen Rufnummern über Monate im „technischen Nirwana“ schwebten. Seine Faustregel lautet: Haben sich alter und neuer Anbieter auf die Übergabe verständigt, kann

ein Wechsel innerhalb von 14 Tagen klappen. „Die Wahrscheinlichkeit liegt dann bei 80 Prozent“, sagt Boettger.

Kunde hat wenig Möglichkeiten, wenn Umstellung nicht klappt

Wird ein Anschluss nicht zum vereinbarten Termin übergeben, hat der Kunden nur wenig Möglichkeiten. Er kann Druck machen oder vom Vertrag zurücktreten, doch seiner telefonischen Erreichbarkeit nützt beides nichts. Boettger berichtet von einer Feuerwehrleitstelle die ihren Wechsel beschleunigen wollte, aber auch mit Druck nichts erreichen konnte. Tritt man vom Vertrag zurück, muss die Nummer zum alten Vertragspartner übergeben werden. Derartige Fälle sieht die sogenannte Portierung nicht vor. Unter Umständen ist die



Dirk Kunde

ist Diplom-Volkswirt und betreibt das Journalistenbüro Textkunde in Hamburg. Seine Schwerpunkte bilden die digitale Wirtschaft sowie nutzwertorientierte Geldthemen.

E-Mail: kunde@textkunde.de

Rufnummer dann über einen längeren Zeitraum nicht geschaltet und die Kanzlei somit unerreichbar.

Für den Wechselzeitraum sollte die Kanzlei ihre Mandanten informieren und eine Notfall-Handynummer mitteilen. Der Termin sollte nicht direkt vor oder nach einem Wochenende liegen und auch nicht auf einen Feiertag fallen. Das hört sich leichter an, als es in der Realität ist. Hat eines der beiden Telefonunternehmen seine Schaltzentrale in einem Bundesland mit regionalem Feiertag, kann die Übergabe zum gewünschten Zeitpunkt daran scheitern.

Boettger rät seinen Kunden daher zu einer „kaufmännischen Übergabe“. Dabei bleibt der Anschluss etwa bei der Deutschen Telekom, die vertragliche Gestaltung und die Abrechnung übernimmt aber ein Rahmenvertragspartner von HSP Advice, wie etwa Arvato Systems oder Telebinder. Beide Unternehmen sind auch vom Tüv zertifiziert, ihre Rechnungen sollten korrekt sein. Offenbar ein Problem, denn, so Boettger, jede zehnte Telefonrechnung sei fehlerhaft. Wegen technischer Probleme werden Gespräche häufig mehrfach abgerechnet oder Zeiten einfach falsch erfasst.

Außerdem wird die Kanzlei bei der kaufmännischen Übergabe zum Werbeverbotskunden und erhält keine telefonischen Werbeangebote mehr. Noch viel wichtiger ist der persönliche Ansprechpartner im Bedarfsfall. Viele Billiganbieter im Telefonmarkt können ihre Preise nur halten, weil sie kaum Service bieten. Da steht das Call-Center im Ausland und der Anruf kostet oftmals 1,49 Euro pro Minute oder mehr.

Übrigens: Kanzleien sollten keine günstigen Privatkundentarife abschließen. Zwar ist der Preis niedrig, doch die Serviceleistungen und Kündigungsfristen sind deutlich schlechter. Höhere Gebühr sind in diesem Fall gut investiert, bevor ein wichtiger Mandant verärgert wird, der die Kanzlei tagelang telefonisch nicht erreichen kann.

Telekomanbieter sollten nicht nur günstig, sondern auch zuverlässig sein, keine teuren Servicenummern schalten und Abmachungen einhalten.

		VOIP ****	
Versatel	Vodafone	Skype	Sipgate
VT voice pro + VT internet adsl	Business-Komplett-Paket	Länder-Packages	Sipgate team 10
45,00 €	59,44 €	Europa: 5,69 €	39,95 €
0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
ISDN	ISDN	Telefonate über den Computer bzw. das Smartphone	Telefonate über den Computer bzw. das Smartphone
0,02 €	Ja ²⁾	Nein; netzintern: kostenlos Festnetz: ab 2 Cent/Min.	ab 0,01 € Sipgate intern kostenlos
0,15 €	ab 0,16 €	0,23 €	0,13 €
Ja -16.000 Kbit/s	Ja -16.000 Kbit/s	Ohne DSL-Anschluss	Ohne DSL-Anschluss
Nein (buchbar)	Ja	/	/
Nein	Ja	Nein	Nein
Bundesweit*	Bundesweit*	Bundesweit	Bundesweit
24 Monate	24 Monate	Keine	30 Tage zum Monatsende
70,21 € bei Montage durch Versatel, 15,00 € Bereitstellung für VersatelBox	DSL-WLAN-Modem inkl. 8,36 € Versandkosten für die Hardware	Videokonferenz, Konferenzgespräche, Instant-Messenger, Desktop-Sharing, Fax-Versand, Anrufbeantworter im Netz	Für bis zu 10 Mitarbeiter/Standorte, 30 Tage kostenlose Testphase, Anrufbeantworter im Netz, Fax-Versand
www.versatel.de	www.vodafone.de/business	www.skype.com/intl/de/business	www.sipgate.de

1.) Bei einer Vertragslaufzeit von 24 Monaten wird auf die Einrichtungsgebühr verzichtet

2.) Telefonflatrate mit unbegrenzten Gesprächen ins Festnetz verschiedener EU-Länder

3.) Entfällt beim Wechsel von einem bestehenden Telekom-Anschluss

4.) Im Glasfaser-Netz bis zu 100 Mbit/s möglich