



# Viel zu holen im UCC-Markt

*Zusammenarbeit bedeutet in Zeiten des New Normal, dass der persönliche Austausch zunehmend der dezentralen Kollaboration mittels Unified-Communication-and-Collaboration-Lösungen weicht. Für Reseller und IT-Dienstleister eine Chance, mit ausgeklügelten Services bei den Kunden zu punkten und Geld zu verdienen.*

Text: Luca Cannellotto

**P**lötzlich ging es sehr schnell. Als der Bundesrat im März dieses Jahres im Zuge der um sich greifenden Coronapandemie die Empfehlung aussprach, auf Home Office umzustellen, erwischte er viele Unternehmen auf dem falschen Fuss. Persönliche Treffen und Events

mussten abgesagt und die Mitarbeitenden mit den nötigen Tools ausgestattet werden, um auch von zuhause aus effektiv arbeiten zu können. Besondere Bedeutung kam dabei Unified-Communication-and-Collaboration (UCC)-Lösungen zu, ein Markt, der seither kontinuierlich wächst.

### Der UCC-Markt: interessant und lukrativ

«Swiss IT Reseller» hat fünf in der Schweiz tätige IT-Dienstleister nach ihren Erfahrungen im UCC-Umfeld befragt. Sie alle bestätigen, dass sich die Dynamik im Markt aufgrund der Coronapandemie beschleunigt hat, und dass diese Entwicklung weiter anhalten wird. So beispielsweise Tobias Meier, CTO bei MTF Data. Für ihn ist eine UCC-Lösung heute fester Bestandteil einer integrierten IT-Infrastruktur: «Seit mehr als zehn Jahren bieten wir vollumfängliche UCC-Lösungen für unsere Kunden an. Getrieben durch die Digitalisierung in den Unternehmen und durch moderne Arbeitsmodelle wie Home Office oder das Arbeiten von unterwegs hat sich die Kommunikation mit internen und externen Stellen stark verändert. Eine UCC-Lösung erfüllt die Anforderungen eines modernen Unternehmens, da diese mehr Funktionen als eine herkömmliche Telefonie-Lösung bieten kann.» Bei Entec, einem Unternehmen der Schibli-Gruppe, das seit mehr als 15 Jahren im UCC-Markt tätig ist, sieht man integrative Lösungen als Produktivitätssteigerung für den Kunden und als typische und vollständige Verschmelzung der klassischen Telefonie mit der IT-Welt, wie Marco Helbling, Bereichsleiter Projekte, erklärt.

«UCC ist wegen seiner Komplexität extrem spannend, besonders wegen des direkten Feedbacks, das man bei einer Echtzeitkommunikationslösung erhält. Die Dynamik in der Entwicklung, die Komplexität rund um Kommunikationsthemen, die Zusammenarbeit mit vielen unterschiedlichen Parteien beim Endkunden, additive Services wie Netzwerk, Hardware, Endgeräte und natürlich die Software – all das macht



**«Sind die Kompetenzen innerhalb eines Unternehmens einmal vorhanden, bieten sie echte Mehrwerte.»**

Jochen Wilde, Director of Services, Softwareone

UC interessant und lukrativ», resümiert Jochen Wilde, Director of Services beim Stanser Unternehmen Softwareone. Dies seien aber auch gleichzeitig die Ursachen, warum der UCC-Bereich so hart umkämpft sei und es schwierig sei, Fachkräfte in diesem Bereich zu finden. «Sind die Kompetenzen innerhalb eines Unternehmens einmal vorhanden, bieten sie echte Mehrwerte», so Wilde weiter.

Seabix, IT-Dienstleister mit Sitz in Villmergen im Kanton Aargau, setzt sich seit über fünf Jahren mit UCC auseinander und liefert Endkunden-Lösungen für die Mobilisierung der Mitarbeitenden von Unternehmen. CEO Thierry Kramis betont die Wichtigkeit ganzheitlicher Ansätze für Kollaborationslösungen: «Die aktuelle Pandemie hat klar gezeigt, dass eine Mobilisierung von Mitarbeitenden nur über gesamtheitliche Lösungen möglich ist. Der Kunde ist heute nicht mehr bereit, zahlreiche Schnittstellen zu bewirtschaften und deren Probleme zu wälzen. Er möchte sich auf sein Kerngeschäft konzentrieren und Lösungen haben, die schnell und einfach einsatzbereit sind.» Ähnlich sieht es Michael Seiler, Leiter der Abteilung Kommunikationslösungen bei Zubler & Partner. Das Unternehmen ist seit bald 20 Jahren im Bereich der Telefonie und Kommunikation unterwegs und hat den Wechsel der herkömmlichen Telefonie in das UCC-Umfeld miterlebt.

«Wir installieren seit vielen Jahren UCC-Lösungen für diverse Branchen. Eine UCC-Lösung soll einem Unternehmen helfen, Abläufe und Prozesse sowie die interne und die Kommunikation nach aussen zu vereinheitlichen und zu vereinfachen», so Seiler.

### Ein breites Lösungsangebot

Die von den Resellern und IT-Dienstleistern eingesetzten Lösungen decken ein breites Spektrum ab. Bei Entec beispielsweise setzt man auf Teams von Microsoft. «Das Produkt vereint eine All-In-One-UCC-Lösung mit grosser Flexibilität und Mobilität. Da keine lokalen Installationen mehr nötig sind, können wir sehr kosteneffiziente Lösungen und Services in mehreren Ausprägungen



**«Wir sehen integrative Lösungen als Produktivitätssteigerung für den Kunden und typische und vollständige Verschmelzung der klassischen Telefonie mit der IT-Welt.»**

Marco Helbling,  
Bereichsleiter Projekte, Entec

anbieten. Ausserdem lassen sich damit die monatlichen Kosten für den Kunden einfach budgetieren», sagt Marco Helbling. Und auch Softwareone ist im Microsoft-Umfeld tätig, wie Jochen Wilde ausführt: «Wir betreuen Kunden im UCC-Umfeld seit OCS-Zeiten. Gemeinsam haben wir mit ihnen die Lernkurven über Lync, Skype for Business und nun Teams durchlaufen. Dabei haben wir alle Formen eines Deployments angeboten: On-Premises, Hybrid oder Cloud. Unser aktueller Ansatz umfasst Assessment Services, also Bestandsaufnahmen der aktuellen Infrastruktur, Anwendungsszenarien und Geschäftsprozesse, kurzum: Wir evaluieren, wo der Kunde heute steht und wo er hinmöchte.» Dabei verantwortet Softwareone auch die technische Umsetzung der vereinbarten Lösung sowie den Betrieb im Kundenumfeld. Laut Wilde umfasst dies alle Aspekte der Echtzeitkommunikation: Telefonie, Konferenzlösungen, Video-Calls, Inbetriebnahme und Beratung zu Konferenzraumausstattungen, geeignete Drittanbieter-Anwendungen sowie neuerdings die Anbindung und Integration bestehender IT-Lösungen in Microsoft Teams.

MTF Data auf der anderen Seite fährt laut Tobias Meier mehrgleisig: «Wir bieten VoIP-Lösungen direkt aus unserer eigenen Cloud und

Teams aus dem Microsoft-365-Portfolio an. Mit Swyx haben wir uns für einen Hersteller entschieden, welcher mit seinen Lösungen das komplette Portfolio einer modernen UCC-Umgebung anbieten kann. Teams wiederum kann mit einer nahtlosen Integration in Microsoft-Anwendungen, wie zum Beispiel Outlook, punkten und bietet auch sonst ein umfangreiches Set an Kommunikationslösungen sowie diverse Schnittstellen für andere Hersteller.» Und auch bei Zubler & Partner stehen Lösungen mehrerer Hersteller für die Kunden im Einsatz. «Wir arbeiten mit den Produkten von Wildix, Estos, Microsoft und Swyx. Wildix ist ein Produkt, das die herkömmliche Telefonie mit der heutigen UCC-Welt vereint und das wir so als Komplettlösung anbieten können. Die Produkte von Estos sind schon lange auf dem Markt etabliert und bieten viele Möglichkeiten, kundenspezifische Wünsche zu erfüllen. Microsoft-Lösungen können diverse Prozesse abbilden und gehen weit über die UCC-Funktionen hinaus. Swyx schliesslich ist ein Telefonie-System mit UCC-Zusatzfunktionen, das uns ermöglicht, Kunden mit komplexen Call-Routing-Szenarien vollumfänglich zu betreuen», sagt Michael Seiler.

Einen anderen Weg schlägt derweil Seabix ein, so Thierry Kramis: «Wir setzen in unserem Port-

## UCC-Anbieter: Cisco

**«Swiss IT Reseller»: Ist es für Reseller ein günstiger Zeitpunkt, um ins UCC-Geschäft einzusteigen? Was spricht dafür, was dagegen?**

**Michael Siegrist:** Der Zeitpunkt ist günstig für den Einstieg, da mit der Covid-19-Pandemie die Nachfrage nach Online-Diensten, die im Home Office genutzt werden können, massiv gestiegen ist. Es gibt also viele Geschäftsfelder wie Online-Meetings, Cloud-Telefonie oder Online-Events, bei denen sich Reseller als Dienstleister einbringen können. Anpassung an die neuen Herausforderungen ist dabei wichtig, um dem Kunden einen Mehrwert zu bieten; so muss sich der Reseller mit den diversen Cloud-Diensten auskennen.

**Über welche Skills und Ressourcen müssen Reseller verfügen, um im UCC-Umfeld erfolgreich zu sein?**

Das ist abhängig von den Diensten, welche der Reseller anbieten will. Wir bieten diverse Trainings an, um sich weiterzubilden. Cisco-Video-Endgeräte kann jeder Cisco-Reseller verkaufen. Cisco Webex Meeting- und Event-Lösungen kann jeder registrierte Cisco-Reseller mit SaaS-Autorisierung anbieten. Für Cloud-

Telefonie bieten wir eine Schulung an, damit der Reseller kommerzielles und technisches Wissen aufbauen kann.

**Wo liegen für Reseller die grössten Chancen im UCC-Markt und wo die grössten Herausforderungen?**

Chancen sehe ich darin, dass es neue Reseller-Dienstleistungen braucht. Wie werden die Anwender, die nun im Home Office sitzen, im Umgang mit der Kollaborations-Software geschult? Wie wird der Support der Cloud-Dienste sichergestellt? Wenn es Unterbrüche gibt bei der Online-Zusammenarbeit, woran lag es? Das proaktive Monitoring wird mit Home-Office-Usern sehr wichtig, und da kann ein Reseller einen Mehrwert leisten. Die Herausforderung ist, dass der Support remote geleistet werden muss.

**Wie unterstützen Sie die Reseller im UCC-Bereich?**

Cisco bietet lokale Betreuung der Reseller an. Wenn ein Reseller Cisco-Collaboration-Partner werden und UCC-Lösungen von Cisco verkaufen will, dann bin ich der Ansprechpartner. Es werden diverse Online-Trainings angeboten

wie interaktive Webinare oder es können Partner Communities genutzt werden.

Neben der Cisco Solution Knowledge Platform haben wir auch dedizierte Produkt-Webseiten, die wichtiges Know-how vermitteln.

**In welche Richtung entwickelt sich der UCC-Markt in Ihren Augen?**

Wir sehen einen klaren Trend in Richtung Cloud-Lösungen, aber es wird künftig nicht nur Cloud-Lösungen geben. Es wird hybride Lösungen brauchen aus Cloud- und On-Premises-Software. Cisco hat ein Portfolio, das in allen Betriebsmodellen alle Dienste anbieten kann – dies ist ein starker Trend, von Telefonie über Messaging bis zu Meetings mit Software und Hardware aus einer Hand. Durch die offene Schnittstellenarchitektur werden Reseller mit Programmier-Fähigkeiten neue Anwendungen entwickeln.



Michael Siegrist,  
Product Sales  
Specialist  
Collaboration, Cisco

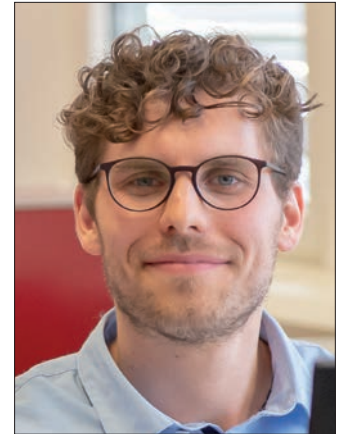
folio im Kern auf Lösungen der Firma Pascom. Diese Basis ermöglicht eine vollständige UCC-Lösung in einem Tool und nicht verteilt über verschiedene Tools. Dies hilft dem Anwender, die Lösung einfach zu adaptieren. In Zusammenhang mit dieser Thematik der Schnittstellenreduktion kombinieren wir die UCC-Lösung aber auch mit unseren SIP-Trunks, dem Hosting und dem Betrieb. Feature-Lizenzen setzen wir im Sinne grösstmöglicher Einfachheit nicht ein. Auf dieser Basis ist es möglich, dass ein Unternehmen von klein bis gross wachsen kann und eine klare Kostenstruktur abbildbar ist.»

### Was Kunden wollen

Die ausgefeiltesten Lösungen verfehlen jedoch ihre Wirkung, wenn die Kunden diese nicht annehmen oder nicht damit umgehen können. Für Reseller und IT-Dienstleister geht es also vor allem auch darum, auf die Bedürfnisse ihrer Klientel eingehen zu können. «Gerade heutzutage erhält die Kommunikation eine neue Bedeutung. Vieles wird digitalisiert und mittels Chats, Konferenz-Meetings und Desktop-Sharing besprochen. Da unsere Kunden in der Regel ihre Kernkompetenz in einem anderen Gebiet haben, ist eine einfache und verständliche Bedienung der Benutzeroberfläche das Wichtigste», bringt es Michael Seiler von Zubler & Partner auf den Punkt. Dem pflichten seine Kollegen bei. So zum Beispiel Tobias Meier von MTF Data, der ergänzt: «Ein

weiterer wichtiger Faktor ist die Verfügbarkeit einer UCC-Lösung auf verschiedenen Plattformen wie Mobile, Windows oder unter MacOS. Durch den wachsenden Home-Office-Betrieb ist die Nachfrage nach UCC-Lösungen mit integrierter Online-Meeting-Funktionalität stark gestiegen. Grundsätzlich lässt sich sagen, dass Kunden in einer UCC-Lösung die gesamte Palette an Kommunikations-Tools zur Verfügung und eine nahtlose Integration in ihre IT-Infrastruktur haben möchten.»

Die Integration mit anderen Anwendungen in einem Unternehmen ist dabei für Marco Helbling von Entec ebenfalls ein entscheidender Faktor: «Wirtschaftlichkeit spielt dabei auch immer eine Rolle, die Integration von CRM- und ERP-Systemen muss möglich sein. Immer beliebter wurden die Lösungen zudem, seit Anbindungen von eigenen Telefonnummern möglich sind. Viele unsere Kunden bevorzugen darüber hinaus eine lokale



**«Der Kunde erwartet, dass der IT-Partner das Geschäftsmodell versteht und dadurch eine individuelle Gesamtlösung bieten kann.»**

Tobias Meier, CTO,  
MTF Data

## UCC-Anbieter: Microsoft Schweiz

**«Swiss IT Reseller»: Ist es für Reseller ein günstiger Zeitpunkt, um ins UCC-Geschäft einzusteigen? Was spricht dafür, was dagegen?**

**Maruscha Heyner:** Aus unserer Sicht waren die Zeiten noch nie besser, weil mit der Coronakrise das ortsunabhängige Arbeiten für alle Organisationen zentrales Thema geworden ist. Dieser Trend wird auch nicht so bald verschwinden, weil wir mittel- und langfristig in einer hybriden Welt arbeiten werden, in der Menschen gleichzeitig physisch und virtuell kommunizieren und kollaborieren.

**Über welche Skills und Ressourcen müssen Reseller verfügen, um im UCC-Umfeld erfolgreich zu sein?**

Kunden wählen ihren Partner oftmals aufgrund von Kundenprojekten, die er erfolgreich abgeschlossen hat. Am meisten Vertrauen schafft Eat your own Dog Food, Partner das ortsunabhängige Arbeiten und Kollaborieren selbst lebt.

**Wo liegen für Reseller die grössten Chancen im UCC-Markt und wo die grössten Herausforderungen?**

Das grosse Potenzial von UCC-Lösungen ist neben der Implementierung das Change Management, insbesondere der Kulturwandel und die Einführung von neuen Prozessen und Arbeitsweisen. Zudem haben wir viele Partner, die unsere Tools mit eigenen Lösungen ergänzen und veredeln, damit sie für gewisse Use Cases optimiert oder industriespezifisch angepasst werden können.

**Wie unterstützen Sie die Reseller im UCC-Bereich?**

Unsere Schweizer Partnerorganisation unterstützt die Partner in drei Bereichen: Build with, Go-to-Market and Sell with. Wir betreuen die Reseller also vollumfänglich, von der Unternehmensstrategie über die Lösungsentwicklung und -vermarktung bis hin zum gemeinsamen Verkauf. Diese Zusammenarbeit hat sich gerade in den letzten Monaten sehr bewährt:

Durch den engen Kontakt konnten wir unsere Partner gerade im UCC-Bereich in allen Bereichen mit aktuellen Informationen und Promotionen unterstützen.

**In welche Richtung entwickelt sich der UCC-Markt in Ihren Augen?**

Wir gehen davon aus, dass Unified-Communications-and-Collaboration-Lösungen das zentrale Element des modernen Arbeitsplatzes werden. Viele Organisationen mussten ihre UCC-Lösung aufgrund des Lockdowns sehr schnell einführen und nutzen jetzt deshalb nur einen kleinen Teil der Funktionen. Das Potenzial, diese Organisationen auf ihrem Weg ins neue Arbeiten zu begleiten, ist riesig.



Maruscha Heyner,  
Partner Marketing  
Advisor,  
Microsoft Schweiz



### «Die aktuelle Pandemie hat klar gezeigt, dass eine Mobilisierung von Mitarbeitenden nur über gesamtheitliche Lösungen möglich ist.»

Thierry Kramis, CEO, Seabix

Datenhaltung in der Schweiz.» Auch die Kunden von Seabix haben neben einer guten Usability ähnliche Bedürfnisse. «Rein funktionell gesprochen gehören Features wie Audio- und Videokonferenzen, Screen Sharing und Instant Messaging, aber auch eine solide Telefonie mit entsprechender Qualität zum Base-Package, das sich unsere Kunden wünschen», so Thierry Kramis. Für Jochen Wilde von Softwareone besteht eine solide Echtzeitkommunikationslösung aus fünf Pfeilern, angefangen beim Netzwerk über die Software, die angeschlossenen Endgeräte und die eingesetzte Hardware zur Umsetzung von Enterprise-Voice/Telefonie bis zur

Drittanbieter-Integration. «Erst im Zusammenspiel aller Teilbereiche entsteht für den Endkunden eine werthaltige, zukunftssichere und verläss-

liche Lösung, um kritische Geschäfts- und Zusammenarbeitsprozesse vorteilhaft einzusetzen», konstatiert Wilde.

### Auf die richtigen Services kommt es an

Grundsätzlich bieten die Reseller und IT-Dienstleister ihren Kunden im Bereich Unified Communication and Collaboration alle möglichen Services von der Planung über die Integration bis hin zum Betrieb und dem Support einer Lösung an, jedoch nicht im selben Umfang. «Dies umfasst bei uns alle Aspekte von Microsoft 365, Phone-System/PSTN-relevanter Hardware wie Gateways, SBCs oder SBAs, Konferenzraumausstattung und Peripheriegeräten wie Monitore, Lautsprecher und Mikrofoninstallationen sowie den Betrieb bis hin zur Abwicklung von defekter Hardware», so Jochen Wilde von Softwareone. Zubler & Partner wiederum bietet UCC Services aus dem eigenen Datacenter für Kunden an, die keine eigene Infrastruktur bei sich unterhalten wollen. Laut Michael Seiler gibt es dazu verschiedene Service Level vom einfachen Hosting bis hin zum Full Outsourcing.

Bei Seabix gehören zu einer Integration Bestandteile wie SIP-Trunk, Rufnummern inklusive Portierung, Virtual-PBX-Lizenzen mit allen entsprechenden Funktionen, das Hosting und der

## UCC-Anbieter: Peoplefone

«Swiss IT Reseller»: Ist es für Reseller ein günstiger Zeitpunkt, um ins UCC-Geschäft einzusteigen? Was spricht dafür, was dagegen?

**Roger Vogler:** Wer sich heute im Telekommunikationsumfeld noch nicht mit der Informatik auseinandergesetzt hat, muss einige Hürden überwinden. ICT-Firmen hingegen haben es heute einfacher, ins UCC-Geschäft einzusteigen, da sie bereits die meisten Skills mitbringen. Das Zusammenfließen der Telekommunikation und der ICT hat bereits vor zehn Jahren begonnen. Der Zeitpunkt ist sicher günstig, spätestens jetzt einzusteigen.

Über welche Skills und Ressourcen muss ein Reseller verfügen, um im UCC-Umfeld erfolgreich zu sein?

Er muss in der Telekommunikation und in der ICT seine Skills haben, damit er seinen Kunden vollumfänglich beraten und bei der Integration unterstützen kann. Es treffen zwei Berufsfelder aufeinander. Er muss das Prozessmanagement von Firmen kennen, damit er die UCC-Lösung auf die Bedürfnisse abstimmen kann.

Wo liegen für Reseller die grössten Chancen im UCC-Markt und wo die grössten Herausforderungen?

Die grössten Chancen liegen klar in der gesamtheitlichen Beratung für eine neue UCC-Lösung inklusive Integration. Ebenfalls muss die Lösung die Kommunikation und Zusammenarbeit im Unternehmen effizienter machen. Die Herausforderungen liegen darin, dass der Reseller sein Know-how in den drei Bereichen Telekommunikation, ICT und Projektleitung beziehungsweise Beratung stark ausbauen muss. Der persönliche Kontakt zum Anbieter ist für den Reseller daher besonders wichtig.

Wie unterstützen Sie die Reseller im UCC-Bereich?

Wir fokussieren darauf, den Reseller beim Aufbau seiner Skills zu unterstützen. Zum einen mit marktorientierten UCC-Lösungen und zum anderen mit Workshops zu Themen wie «Aufbau des technischen Wissens zu UCC», aber auch zu «Wie berate ich meinen Kunden ganzheitlich». Ebenfalls ist das Thema Sicherheit in UCC-Nutzungsgebieten wie Home

Office und Unternehmen immer mehr gefragt. Bei der Umsetzung der UCC-Lösungen unterstützen wir den Reseller mit unserem Support bis hin zur Projektbegleitung.

In welche Richtung entwickelt sich der UCC-Markt in Ihren Augen?

Da wir heute durch die Coronasituation mehr an mobile Arbeitsplätze und ans Home Office gebunden sind und Unternehmen ihre Prozesse auch online abbilden müssen, sind sie gezwungen, sich neu zu orientieren. UCC-Lösungen, auch mit Anbindung von ERP- und CRM-Systemen über APIs, werden heute schneller und in grösserer Menge als vor der Pandemie integriert. In Zukunft wird es sicher so weitergehen, vielleicht aber nicht mehr in diesem Tempo. Aber so wie vor März 2020 wird es nicht wieder werden.



Roger Vogler,  
Partner &  
Technical Manager,  
Peoplefone

Support dazu. «Wir bieten jedoch keine Integration von Drittanbietern, etwa beim Thema SIP-Trunking. Hier würden entsprechende Schnittstellen entstehen, die die Komplexität erhöhen und damit Probleme verursachen, die unnötig sind. Unsere Lösungen sollen es dem Kunden ja erlauben, sich auf seinen Geschäftsprozess zu konzentrieren», so der CEO. Vonseiten Entec klingt es ähnlich. «Nach dem Motto ‹Schuster bleib bei deinen Leisten› fokussieren wir auf unsere Kernkompetenzen. Software-Anpassungen und Schnittstellenanpassungen bleiben Sache der Softwarelieferanten», erklärt Marco Helbling. Bei MTF Data hingegen ist die Integration von Schnittstellen inkludiert, wie Tobias Meier sagt: «In der Komplettintegration ist unter anderem die Anbindung an das Telefonienetz, die Integration sowie die Installation von VoIP Hard Phones, die Installation von Softphones und die Integration von Schnittstellen enthalten. Der Kunde erwartet, dass der IT-Partner das Geschäftsmodell versteht und dadurch eine individuelle Gesamtlösung bieten kann.»

### Die personellen Ressourcen liegen nicht auf der Strasse

UCC-Projekte sind komplex. Um diese stemmen zu können, werden entsprechendes Know-how und speziell geschultes Personal benötigt. Letzteres ist jedoch nicht einfach zu finden, weshalb die Reseller und IT-Dienstleister unter anderem auf die Weiterbildung bestehender Mitarbei-

ter setzen. «Der Personalmarkt im UCC-Umfeld ist hart umkämpft, echtes und umfassendes Expertenwissen liegt nicht auf der Strasse. Daher hat Softwareone bereits 2018 durch verschiedene Zukäufe für anorganisches Wachstum und den Aufbau von Know-how gesorgt», sagt Jochen Wilde. Das Unternehmen schult und entwickelt seine Mitarbeitenden kontinuierlich weiter, um Wissen zu bewahren und weiter aufzubauen. «So sind wir einer der wenigen Black-Belt-zertifizierten Partner von Audiocodes, der höchste Zertifizierungsstand, den der Hersteller anbietet. Die Zertifizierung verlangt umfangreiche Erfahrung in der Implementierung von Voice-Dienstleistungen in einem Unternehmen. Daneben sind alle UCC-Kollegen Microsoft-Teamwork- und Teams-Administration-zertifiziert», so Wilde weiter. Darüber hinaus würden sich die Mitarbeiter auch hinsichtlich weiterer Microsoft-Angebote ständig



**«Eine UCC-Lösung soll einem Unternehmen helfen, Abläufe und Prozesse sowie die interne und die Kommunikation nach aussen zu vereinheitlichen und zu vereinfachen.»**

Michael Seiler, Leiter der Abteilung Kommunikationslösungen, Zubler & Partner

### UCC-Anbieter: Sipcall

**«Swiss IT Reseller»: Ist es für Reseller ein günstiger Zeitpunkt, um ins UCC-Geschäft einzusteigen? Was spricht dafür, was dagegen?**

**Patrick Gmür:** Auf jeden Fall. Die Technologie entwickelt sich rasend schnell. Microsoft Teams ist derzeit in aller Munde und Skype for Business wird bekanntlich per Ende Juli 2021 abgeschaltet. Daraus ergibt sich ein grosses Potenzial. Viele Kunden, die von ISDN auf VoIP umgestellt haben, möchten die Telefonie-lösung in bestehende Systeme integrieren und quasi ein Tool für alles haben. Natürlich steigen die Anforderungen an eine UCC-Lösung daher stetig.

**Über welche Skills und Ressourcen müssen Reseller verfügen, um im UCC-Umfeld erfolgreich zu sein?**

Unabdingbar ist ein breites Wissen in den Bereichen PBX-Systeme, CRM- und UCC-Lösungen sowie CTI-Clients. Ein breites

Know-how im Bereich Microsoft hilft ausserdem verstärkend mit.

**Wo liegen für Reseller die grössten Chancen im UCC-Markt und wo die grössten Herausforderungen?**

Viele Kunden wollen nicht nur eine UCC-Lösung, sondern ein Komplettpaket. Oftmals muss der Reseller zusätzlich Netzwerkkomponenten austauschen. So werden aus kleinen Aufträgen schnell einmal aufwendige Grossprojekte, welche wiederum Know-how und Erfahrung erfordern. Es braucht ausserdem auch Überzeugungsarbeit, da der Paradigmenwechsel – weg von der veralteten Lösung hin zur neuen Technologie – für viele User zunächst eine emotionale Hürde darstellt.

**Wie unterstützen Sie die Reseller im UCC-Bereich?**

Sipcall bietet Lösungen für alle Telefonie-Bedürfnisse: Virtual PBX, SIP-Trunk und die

Anbindung des Microsoft Teams Phone System. Gerade bei Microsoft Teams unterstützen wir unsere Reseller mit Wissenstransfer – Schulungen, Unterlagen oder kostenlosen Webinaren.

**In welche Richtung entwickelt sich der UCC-Markt in Ihren Augen?**

Microsoft Teams wird in Zukunft sicher noch stärker genutzt werden. Viele Kunden nutzen es momentan nur als Collaboration-Tool, möchten aber in absehbarer Zukunft auch darüber telefonieren. UCC wird immer wichtiger werden, der Anteil klassischer Telefonanlagen hingegen nimmt zusehends ab.



Patrick Gmür, Partner Channel Manager, Sipcall

weiterbilden. Zu guter Letzt prüfe Softwareone den Markt immer wieder auf strategische Partnerschaften und entwickle und schule das Personal entsprechend weiter.

Bei Entec setzt man derzeit bereits seit Jahren auf eigene Ressourcen, wie Marco Helbling erläutert: «Eine der langjährigen Dienstleistungen von Entec und der Schibli-Gruppe ist die Telefonie. Wir gingen in den letzten Jahren aktiv in die IP-Telefonie und die Verschmelzung in die IT war für uns ein logischer Schritt. Das dafür notwendige Know-how entwickelten wir in der gesamten Zeit mit eigenen Mitarbeitenden. Natürlich haben viele in den Jahren eine Vielzahl von spezifischen Weiterbildungen durchlaufen.» Dieselbe Strategie verfolgt auch MTF Data: «Zusätzliche Ressourcen mussten wir nicht rekrutieren. Der stetigen Veränderung in der IT-Branche begegnen wir durch gezielte Mitarbeiterentwicklung und Weiterbildungen. Auch im UCC-Bereich bildeten wir unsere Mitarbeiter entsprechend aus, um das benötigte Know-how für den Einstieg in den UCC-Markt gewinnen zu können», so CTO Tobias Meier.

Und auch Seabix verfügte bereits über die entsprechenden Skills und Ressourcen. «Eine

UCC-Lösung ist aber eine hochkomplexe Angelegenheit in verschiedenen Dimensionen. Simple Lösungen opfern meist irgendeinen Aspekt, der aber trotzdem wichtig ist. Beispielsweise die Sicherheit. Aus diesem Grund arbeiten wir intensiv mit unseren Zulieferern zusammen, wobei wir die Leistungen aller Partner kombinieren. Hier geht es primär um die qualitativ hochwertige Bereitstellung der Lösung, das erfordert viel Betriebskompetenz», weiss Thierry Kramis. Bei Zubler & Partner hingegen mussten die nötigen Fähigkeiten laut Michael Seiler auf dem Arbeitsmarkt akquiriert werden: «Wir haben unser Standbein im Bereich von IT-Infrastrukturen, Managed IT-Services und Security. Durch personellen Zuwachs aus dem Telefonie- und UCC-Bereich wurde unser Angebot komplettiert»

### Unterstützung durch Hersteller und Distributoren als Erfolgsfaktor

Lobende Worte finden die Reseller und IT-Dienstleister für die Unterstützung und den Support, den ihnen die Hersteller und die Distributoren von UCC-Lösungen entgegenbringen. «Wir pflegen eine hervorragende Zusammenarbeit mit der Firma Pascom. Dabei sind keine Distributions-

## UCC-Anbieter: Swisscom

**«Swiss IT Reseller»: Ist es für Reseller ein günstiger Zeitpunkt, um ins UCC-Geschäft einzusteigen? Was spricht dafür, was dagegen?**

**Roman Del Medico:** Die Schweiz und besonders die KMU-Landschaft sind heute digitaler als je zuvor. Viele KMU haben während der Coronapandemie das Potenzial und die Vorteile von Home Office und flexiblen Arbeitsformen entdeckt. Das Thema Digitalisierung stösst zunehmend auf offene Ohren. Viele KMU stehen ganz am Anfang digitaler Zusammenarbeitsformen. Eine Chance für Reseller, mit bedürfnisorientierten Lösungen und kompetenter Beratung anzuknüpfen.

**Über welche Skills und Ressourcen müssen Reseller verfügen, um im UCC-Umfeld erfolgreich zu sein?**

Technologien entwickeln sich weiter, neue Funktionen kommen hinzu. Zentral ist, dass Reseller immer auf dem aktuellen Stand der Entwicklungen sind und individuell auf Kundenbedürfnisse eingehen. Tools sind aber nur Mittel zum Zweck. Denn UCC-Projekte sind immer auch Change-Projekte. Entsprechend wichtig ist es, Kunden bei der digitalen Transformation zu begleiten. Neue Arbeits-

weisen und Arbeitsprozesse erfordern immer auch einen Kulturwandel: weg von einer Kontroll- hin zu einer Vertrauenskultur.

**Wo liegen für Reseller die grössten Chancen im UCC-Markt und wo die grössten Herausforderungen?**

UCC-Lösungen sind insbesondere für kleine KMU oft der Einstieg in weitergehende Digitalisierungsvorhaben. Für Reseller eine Chance, sich zu positionieren, um in Zukunft bei Fragen für den Kunden relevant zu sein. Aufbauend auf diesen UCC-Angeboten können sie Kunden weiter auf dem Weg in die digitale Transformation begleiten, sie binden und neue Geschäftsmöglichkeiten erschliessen. Idealerweise indem sie möglichst ganzheitliche, integrierte Lösungen für ihre Kunden anbieten.

**Wie unterstützen Sie die Reseller im UCC-Bereich?**

Swisscom unterstützt im Rahmen seines Partnerprogramms sowohl mit Schulungen als auch mit einer gemeinsamen Marktbearbeitung, Webinaren und Events. Unsere Partner können aus einem breiten, auf KMU abgestimmten Gesamtportfolio schöpfen: von der

Connectivity, der Telefonie, TV über Zusammenarbeits-Tools bis hin zu Cloud und Security Services. Im Verkaufs- und Lösungsfindungsprozess unterstützen wir den Partner mit unseren Spezialisten und begleiten ihn durchs Kundenprojekt.

**In welche Richtung entwickelt sich der UCC-Markt in Ihren Augen?**

Apps für Chat, Videotelefonie sowie gängige Services zur Cloud-basierten Datenspeicherung im Rahmen der privaten Nutzung werden zugunsten professioneller integrierter UCC-Lösungen zunehmend aus KMU verschwinden. Es zeichnet sich ab, dass die Nachfrage nach UCC-Lösungen mit gemeinsamer Dokumentenablage und integrierten Sicherheitslösungen zunimmt, aber auch die Beliebtheit sogenannter Managed Services, die den Kunden maximal von IT-Aufgaben entlasten.



Roman Del Medico,  
Leiter Channel  
Partner Management  
Midmarket,  
Swisscom

partner involviert. Bei der Zusammenarbeit geht es zum einen um die Roadmap unserer Lösungen, zum anderen um Support und Marktbearbeitung. Wir pflegen explizit langfristige Partnerschaften und fokussieren uns auf lokale, partnerschaftliche Lösungen», freut sich Thierry Kramis von Seabix. Gute Erfahrungen macht man auch bei Entec. «Wir sind aktiver Microsoft-Partner und dürfen deshalb jederzeit direkt auf das Know-how und die Unterstützung von Microsoft zurückgreifen. Incentives, beispielsweise die Nutzung von UCC-Tools, ermöglichen uns, selbst sehr modern mit unseren Mitarbeitenden sowie unseren Kunden zusammenzuarbeiten», so Marco Helbling. Durch langjährige Partnerschaften mit Herstellern und Distributoren kann auch MTF Data bei Bedarf auf Unterstützung zurückgreifen, wie Tobias Meier ausführt: «Dies ist in komplexen IT-Umgebungen und bei individuellen Gesamtlösungen wichtig, um gemeinsam eine erfolgreiche Implementierung sowie den laufenden Betrieb sicherzustellen. Wir werden wo nötig in allen Stufen eines Projekts entsprechend unterstützt – sei es im Pre- und After-Sales-Prozess oder beim Support im Allgemeinen.» Softwareone setzt gemäss Jochen Wilde auf sein wachsendes Netzwerk an Partnern: «Wir

sind Partner von Microsoft und haben dort einen hohen Stellenwert. Gleiches gilt für strategische Partnerschaften bei Endgeräteherstellern wie Logitech, Poly oder Yealink, Netzwerktool-Anbietern wie IR oder Contact-Center-Lösungen wie Samwin oder Anywhere365. Auch mit hochspezialisierten Anbietern wie Adidacom aus der Schweiz arbeiten wir eng zusammen. Mit vielen Herstellern und Distributoren unterhalten wir End-to-End-Support- und -Beratungsverträge und nehmen auch an deren Channel-Programmen und der gemeinsamen Account-Planung teil.»

Und schliesslich erfährt auch Zubler & Partner sehr gute Unterstützung durch die Hersteller, wie Michael Seiler bestätigt: «Hersteller beliefern uns stetig mit Erneuerungen ihrer Produkte, Marketing-Aktionen sowie einem zuverlässigen Support. Die Plattformen für die Kommunikation sind E-Mail, Webinare und auch umfangreiche Webseiten mit Informationen. Wenn wir in einem Bereich das Know-how nicht haben, so arbeiten wir oft auch mit anderen Partnern zusammen.» Wie umfassend die Hersteller ihre Reseller und die IT-Dienstleister bei UCC-Projekten unter die Arme greifen, stellt sich somit als nicht zu unterschätzender Erfolgsfaktor heraus. ■

## UCC-Anbieter: Sunrise

**«Swiss IT Reseller»: Ist es für Reseller ein günstiger Zeitpunkt, um ins UCC-Geschäft einzusteigen? Was spricht dafür, was dagegen?**

**Boris Gratz:** Der Trend zum mobilen Arbeiten ist ungebrochen und wird sich noch verstärken. Ein moderner Arbeitsplatz bedeutet, dass alle relevanten Anwendungen zur Zusammenarbeit auf einer Cloud-Plattform unabhängig von Ort, Zeit und Gerät verfügbar sind. Dabei braucht es nur wenige Business Apps sowie ein zuverlässiges Netz. Desktop-PC und Tischtelefon verschwinden. Notebooks, Tablets und Smartphones sind das New Normal. Das hat den ICT-Markt schon 2019 stark wachsen lassen und sich 2020 bestätigt.

**Über welche Skills und Ressourcen müssen Reseller verfügen, um im UCC-Umfeld erfolgreich zu sein?**

Die erfolgreiche Einführung einer neuen UCC-Plattform hängt von einer hohen Akzeptanz bei den Nutzern ab. Wir beobachten zunehmend, dass sich Customer-Onboarding-Pakete bewähren. Die technischen Skills der Integrationspartner sind weiterhin gefragt. Besonders erfolgreich sind jene, die die gesamte Wertschöpfungskette von der Konzeption bis

zum In-Life-User-Support anbieten. Dazu gehören insbesondere auch Prozess- und Beratungsdienstleistungen rund um die Themen Work Smart und digitales Arbeiten.

**Wo liegen für Reseller die grössten Chancen im UCC-Markt und wo die grössten Herausforderungen?**

Obwohl die Schweiz mittlerweile eine sehr hohe Verbreitung von Cloud-Lösungen ausweist, sind im KMU-Umfeld noch bei weitem nicht alle Unternehmen voll in der mobilen Arbeitswelt angekommen. Dienstleistungen rund um Büro-Standardsoftware aus der Cloud werden weiterhin gefragt sein. Effizienzgewinne durch Work-Smart-Applikationen sind den Entscheidern nicht immer leicht zu vermitteln. Das Festhalten an bestehenden, teuren Strukturen und Prozessen ist oftmals erstaunlich gross.

**Wie unterstützen Sie die Reseller im UCC-Bereich?**

Sunrise Business stellt mit seiner Strategie den Anspruch, mit den führenden UCC-Anbietern und -Partnern zusammenzuarbeiten. Wir bieten den Partnern die Möglichkeit, je nach gewünschter Wertschöpfungstiefe, Software as a

Service über einen Online-Marktplatz, Festnetz-Integration über Microsoft Direct Routing und Customer Onboarding über das Professional Services Team modular oder im Gesamtpaket anzubieten.

**In welche Richtung entwickelt sich der UCC-Markt in Ihren Augen?**

Der Trend hin zu Cloud PBX wird sich stark beschleunigen und die Anzahl der Anbieter reduzieren. Wenige globale Anbieter werden sich rund um die Workplace-Ecosysteme von Microsoft und Google etablieren. Dabei gewinnen mobile Endgeräte und deren Vernetzung an Bedeutung. 5G-Netze und Gigabit-Festnetzanbindungen bilden das Rückgrat eines modernen Arbeitsplatzes. Cloud-Applikationen und deren Integration über standardisierte Schnittstellen bieten viele Möglichkeiten für Value-Added- und Managed-Services-Modelle.



Boris Gratz, Head of Product & Alliances Work Smart, Sunrise