

## Geschäftstelefonie: Einfache Konfiguration wichtiger als Sprachqualität

- toplink Umfrage unter 2.155 mittelständischen Firmen in Deutschland
- toplink-Geschäftsführer Jens Weller: „Sprachqualität nicht bei allen Anbietern gut“

Darmstadt, 13. Oktober 2016 – Die einfache Benutzung (Usability) wird bei Internet-Telefondiensten immer wichtiger als die Sprachqualität (Quality of Service). Diese Essenz lässt sich aus einer aktuellen Umfrage der toplink GmbH ([www.toplink.de](http://www.toplink.de)) unter 2.155 mittelständischen Unternehmen aus ganz Deutschland herauslesen.

Demnach spielt heutzutage nicht einmal mehr für die Hälfte (45 Prozent) die Qualität der Telefonverbindung eine große Rolle, diese wird schlichtweg vorausgesetzt. Zum Vergleich: Noch vor zwei Jahren (2014) hatten bei einer toplink-Umfrage zwei Drittel (67 Prozent) der Mittelständler bei der Internet-Telefonie größten Wert auf eine hohe Verbindungsqualität gelegt.

### Sprachqualität nicht so selbstverständlich wie die Nutzer meinen

„Die Nutzer von heute gehen fest davon aus, dass die Sprachqualität bei Internet-Telefondiensten mittlerweile einwandfrei ist, um ungestört ohne Rauschen, Echo oder Stottern ein Gespräch führen zu können“, interpretiert toplink-Geschäftsführer Jens Weller die Umfrageergebnisse. Er stellt klar: „Dennoch ist man gut beraten, beim Wechsel zu einem Internet-Telefonanbieter vorab die Sprachqualität intensiv zu prüfen, da es hierbei durchaus noch gewaltige Unterschiede gibt. Während eine holprige Verbindung für Privatkunden gerade noch hinnehmbar sein mag, kann sie für Geschäftskunden katastrophal werden. Lästiges Knacken und Rauschen durch schlechte Telefonverbindungen können effiziente Kommunikation erheblich erschweren oder im schlimmsten Fall gar verhindern.“

### Fachmagazin: toplink und Deutsche Telekom führen bei Qualität

Wie groß die Unterschiede auf Anbieterseite sind, zeigt ein aktueller Test des renommierten Fachmagazins connect, das einen Vergleich von insgesamt acht Anbietern virtueller Telefonanlagen durchgeführt hat. Die beiden vorderen Plätze in Sachen Sprachqualität belegen dabei toplink und die Deutsche Telekom.

Dennoch legen die Geschäftsleute heutzutage laut toplink-Umfrage wesentlich mehr Wert auf die leichte Bedienbarkeit und eine hohe Usability. Für 60 Prozent der Firmen ist es sehr wichtig, dass jeder neue Telekommunikationsservice einfach und intuitiv in Betrieb zu nehmen ist. Auch

hier der Vergleich: Vor zwei Jahren stuften nicht einmal 40 Prozent der Unternehmen diesen Aspekt als besonders wichtig ein. „Apples iPhone hat dazu geführt, dass viele Menschen mittlerweile an alle Kommunikationsgeräte und Services den Anspruch einer intuitiven Bedienbarkeit stellen“, erklärt Jens Weller.

Ebenso ist laut toplink der Anspruch der mittelständischen Wirtschaft an die Beratungsqualität bei Telekommunikationsdienstleistungen deutlich gestiegen. Gemäß der aktuellen Umfrage räumen 42 Prozent der Firmen der Beratung bezüglich der für sie richtigen Kommunikationslösung einen sehr hohen Stellenwert ein. 2014 hatte dieser Artikel noch bei weit unter einem Drittel (30 Prozent) gelegen. „Nicht nur die Technologie, auch das Nutzerverhalten entwickelt sich dynamisch“, sagt der Geschäftsführer von toplink.

#### **Background zur Sprachqualität: VoIP ist so gut wie ISDN, aber das Netz...**

In den Pioniertagen von Voice-over-IP (VoIP) war man froh, wenn überhaupt eine Stimme zu hören war, vergleichbar mit den Anfangsjahren im Mobilfunk. Seit der Marktverbreitung der Internet-Telefonie muss sie sich indes den Vergleich mit der klassischen ISDN-Qualität gefallen lassen – und die Sprachqualität von ISDN war und ist unbestritten sehr hoch. Vom technologischen Standpunkt aus betrachtet, biete VoIP dieselbe hohe Sprachqualität wie ISDN, aber die Leistung von VoIP kann nur so gut sein, wie das Übertragungsnetz es auch erlaubt. Das gilt sowohl für die Internetanbindung, als auch für das firmeneigene Netzwerk. Genau diese Netzqualität war in den VoIP-Anfangsjahren nicht gewährleistet – und sie ist auch heute noch leider nicht bei allen VoIP-Anbietern gegeben.

Die führenden VoIP-Anbieter haben heutzutage eine Vielzahl von Verfahren zur Qualitätssicherung bei der Internet-Telefonie entwickelt und zum Einsatz gebracht. Moderne VoIP-Systeme zeigen sich weitgehend robust, selbst gegenüber höheren Verlustraten bei Sprachdatenpaketen und arbeiten mit ausgefeilten Mechanismen zur Fehlerverschleierung, so dass Störungen nicht deutlich werden und man mit guter Sprachqualität telefonieren kann.