Forum

Objekttyp: **Group**

Zeitschrift: **Bulletin.ch : Fachzeitschrift und Verbandsinformationen von Electrosuisse, VSE = revue spécialisée et informations des associations Electrosuisse, AES**

Band (Jahr): **96 (2005)**

Heft 19

PDF erstellt am: **30.05.2024**

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

VoIP – ganz einfach?
VoIP – est-ce bien simple?

Dr. Frank Dederichs ist Leiter Strategy & Business Development bei Swisscom Fixnet Wholesale

Dr. Frank Dederichs est chef de Strategy & Business Development de Swisscom Fixnet Wholesale

Voice over Internet Protocol – VoIP – ist in diesen Tagen ein viel beachtetes Thema: Funktioniert die Technik? Werden Skype & Co. den Siegeszug antreten und die etablierten Telefonieanbieter verdrängen? Werden die Minutenpreise auf null sinken? Das sind Fragen, die allenthalben gestellt werden.

Ein entscheidender Aspekt kommt allerdings merkwürdigerweise selten vor: Was muss ein Kunde tun, um auf VoIP umzusteigen – und ist das Leben für ihn danach bequemer als zuvor?

Die Antwort darauf ist aus meiner Sicht zwiespältig, zumindest zum heutigen Zeitpunkt. Gehen wir einmal einen imaginären Wechsel eines Privatkunden durch:

Will ein Kunde VoIP nutzen, braucht er zuerst einen Kabel- oder Breitbandanschluss. Nur damit ist es möglich «always-on» und damit jederzeit erreichbar zu sein. Dann muss der VoIP-Dienst als solcher installiert werden. Hier gibt es eine Vielfalt von Varianten und Möglichkeiten. Die reichen vom Herunterladen eines Softclients für den PC à la Skype über die Verbindung eines Analogue Telephone Adapter – einer ATA-Box – an einen Breitband-Router bis hin zum kompletten Wechsel des Anschlusses inklusive Nummernportierung. In Router und ATA müssen die richtigen Protokolleinstellungen vorgenommen werden, vor allem um die «Quality of Service» zu unterstützen. Letzteres ist besonders relevant, soll der Dienst auch dann funktionieren, wenn der eigene BB-Anschluss und generell die IP-Netze wirklich belastet sind. ATA-Box und Router dürfen natürlich nie ausgeschaltet werden, sonst geht nichts mehr. Gleiches gilt für einen eventuellen Stromausfall. Müssen Router oder Kabelmodem aus irgendeinem Grund ersetzt werden, etwa weil ein neuer Service eingeführt werden soll, geht die ganze Prozedur von neuem los. Danach kann man – wenn alles geklappt hat – telefonieren wie vorher.

Um nicht missverstanden zu werden: Die Darstellung ist einseitig. VoIP hat viele, oben nicht erwähnte Vorteile. Eine Betrachtung aus Kundensicht erscheint aber nötiger denn je. Und vor allem: Die Anbieter sind gefordert, ihre Kunden vor all dieser Komplexität zu schützen und ihnen «einfach» einen guten Dienst zu offerieren.

Le Voice over Internet Protocol – VoIP – fait beaucoup parler de lui ces derniers temps: La technique fonctionne-t-elle? Skype & Co. vont-ils triompher et évincer les fournisseurs de services téléphoniques établis? Les prix unitaires vont-ils tomber à zéro? Autant de questions que l'on se pose un peu partout.

Il est cependant étrange qu'un aspect fort important ne soit mentionné que rarement: que doit faire un client pour passer au VoIP – et cela va-t-il lui simplifier la vie?

La réponse à donner est à mon avis un peu ambiguë, du moins actuellement. Imaginons une fois le changement chez un particulier:

Si un client veut se servir du VoIP, il lui faut tout d'abord un raccordement par câble ou à large bande. C'est le seul moyen d'être «always on» et de pouvoir être joint en tout temps. Ensuite, il faut installer le service VoIP proprement dit. Il y a ici une multitude de variantes et de possibilités qui vont du téléchargement d'un Soft client genre Skype pour le PC par raccordement d'un adaptateur téléphonique analogique – ATA-box – à un routeur à large bande, et jusqu'au changement complet de tout le raccordement et du numéro. Dans le routeur comme dans l'ATA, il faut procéder aux réglages de protocole appropriés, afin d'assurer avant tout la «qualité de service». Ce dernier point est particulièrement important si le service doit fonctionner également lorsque le propre raccordement à large bande et les réseaux IP sont vraiment chargés. L'ATA-box et le routeur ne doivent bien entendu jamais être coupés, autrement rien ne va plus. Même chose en cas de panne de courant. Si, pour une raison quelconque, il faut remplacer le routeur ou le modem à câble, par exemple parce qu'on souhaite introduire un nouveau service, tout repart à zéro. Et ensuite – si tout a bien marché – on peut enfin téléphoner comme auparavant.

Comprenons-nous bien: cette description est unilatérale. Le VoIP offre de nombreux avantages qui n'ont pas été mentionnés ici. Mais il est plus nécessaire que jamais d'examiner la situation sous l'angle du service clientèle. Et surtout: Les fournisseurs devront protéger leurs clients de toute cette complexité et leur offrir «simplement» un bon service.