



Tipps für IT-Abteilungen: Wie gewinne ich Entscheidungsträger in mittelgroßen Unternehmen für die Anschaffung von IP-Kommunikation?

Nachdem sich IT-Abteilungen für den Einsatz von IP-Kommunikation entschieden haben, besteht die erste Hürde darin, den geschäftlichen Nutzen von IP-Kommunikation gegenüber der Firmenleitung aufzuzeigen, die die Kosten bewilligen muss. Firmenleitung und Management müssen lernen, dass IP-Telefonie nicht bloß eine Art der Kommunikation ist.

IT-Abteilungen überzeugen geschäftliche Entscheidungsträger in ihrem Unternehmen am besten, indem sie erläutern wie der Einsatz von IP-Kommunikation zur Verwirklichung von Top-Level Geschäftszielen und Steigerung der Kapitalrendite beitragen kann.

Zusammenfassung

IT-Abteilungen entscheiden sich für den Einsatz von IP-Kommunikation, weil sie in der Integration von Daten- und Telefonienetz zu einer konvergenten Kommunikationsplattform Kostenersparnisse und Vorteile für Geschäftsprozesse sehen. Der Vorstandsvorsitzende, der Geschäftsführer, Abteilungsleiter und andere Mitarbeiter außerhalb von IT-Abteilungen sind jedoch nicht so vertraut mit den Vorteilen eines Kommunikationsnetzwerks. Viele nehmen an, dass IP-Telefonie lediglich ein Upgrade des derzeitigen Telefonsystems darstellt. Und falls sie keine Probleme mit dem gegenwärtigen System, sei es eine Nebenstellenanlage, eine Reihenanlage oder ein Centrex Service, wahrgenommen haben, dann sehen sie möglicherweise keinen Grund eine neue Investitionsausgabe zu bewilligen.

IT-Manager müssen kommunizieren, dass IP-Kommunikation wesentlich mehr darstellt als Kommunikation via Telefon oder ein Upgrade von einem alten Telefonsystem. IP-Kommunikation macht nämlich die Veränderung von Geschäftsprozessen möglich, wodurch die obersten Geschäftsziele eines Unternehmens besser erreicht werden können. Einem Bericht von Gartner zufolge wurden Senkung der Betriebskosten, operative Leistungssteigerung und Produktivitätssteigerung von mehr als 60% der befragten mittelgroßen Unternehmen als wichtigste Kriterien für eine Investition im IT-Bereich genannt. Aus diesem Grund können IT-Abteilungen die Entscheidung für IP-Kommunikation je nach Priorität unternehmerisch begründen, indem sie auf Investitionsrendite (ROI), Geschäftsprozessoptimierung oder beides verweisen. Die IT-Abteilung muss auch in der Lage sein, Fragen über die Zuverlässigkeit und Sicherheit von IP-Kommunikation zu beantworten.

Dieses White Paper gibt IT-Abteilungsleitern und Managern von mittelgroßen Firmen Anregungen, wie sie der Geschäftsleitung den geschäftlichen Wert von IP-Kommunikation erklärt. Sie finden hier Erfolgsgeschichten und Ratschläge von IT-Abteilungen, die ihre jeweilige Unternehmensleitung vom geschäftlichen Wert von IP-Kommunikation überzeugt haben.

Konzentrieren Sie sich darauf, wie durch IP-Kommunikation die obersten Geschäftsziele des Unternehmens erreicht werden können

Für leitende Manager ist es wichtiger, wie IP-Kommunikation zu ihren Geschäftszielen passt als wie es funktioniert. Daher können IT-Abteilungen am besten für die Anschaffung von IP-Kommunikation argumentieren, wenn sie sich bei ihrer Präsentation darauf konzentrieren, wie durch die Technologie die Geschäftsziele der Firma erreicht werden können. IT-Abteilungen sollten technische Erklärungen vermeiden, so wie Soft Switches und Bandbreiten. Normale geschäftliche Herausforderungen, die mit Hilfe von IP-Kommunikation bewältigt werden können sind Kostensenkung, Verbesserung des Kundendienstes für einen Wettbewerbsvorsprung und operative Effizienzsteigerung.

Wie IP-Kommunikation zur Kostensenkung beiträgt

Kosteneinsparung und Investitionsrendite (ROI) gehören zu den überzeugendsten Argumenten für IP-Kommunikation. (ROI beinhaltet sowohl Kosteneinsparungen als auch Produktivitätssteigerungen, dies wird weiter unten noch genauer erläutert). Kostensenkungen haben einen erheblichen Einfluss auf die Profitabilität, da jeder eingesparte Euro den Gewinn um einen Euro erhöht. Wenn die Firma hingegen einen Euro an zusätzlichem Umsatz erzielt, erhöht sich der Gewinn nur um die Nettomarge. IP-Kommunikation senkt die Kosten unter anderem auf folgende Weise:

- *Eliminierung von Kosten für Standortwechsel, Erweiterungen und Änderungen (MACs – Moves, Adds und Changes)* – Die Kosten hierfür sind bei konventionellen Systemen erheblich.
- *Niedrigere Unterhaltungskosten* – Konventionelle PBX-Systeme können im Unterhalt teuer sein.
- *Niedrigere Telefonrechnungen* – Unternehmen können Kosten ganz vermeiden, wenn der Anrufer jemanden im gleichen Netzwerk, wie beispielsweise einen Angestellten in einer Zweigstelle, anruft. Wenn das Ziel des Anrufs außerhalb des Netzwerkes liegt, wie dies beispielsweise der Fall ist für Kunden und Partnerfirmen, können Unternehmen immer noch Geld sparen, da der Anruf erst so spät wie möglich an das öffentliche Telefonnetz (PSTN) weitergeleitet wird.
- *Geringere Anforderungen durch den Betrieb eines IT-Netzwerkes* – Die IT-Abteilung der Firma kann ein einziges Netzwerk für Daten, Sprach-Kommunikation und Video haben statt dreier separate Netzwerke. Einfach zu bedienende Management- und Konfigurationstools und eine eigenständige Konfiguration durch den Endbenutzer vereinfachen die Verwaltung des Systems zusätzlich.
- *Verzicht auf mehrere überflüssige Mietleitungen bei jeder Zweigstelle.*
- *Niedrigere oder ganz wegfallende Kosten für Telefonkonferenzen.*
- *Wegfall von konventionellen analogen Gegensprechanlagen* – Lösungen von Cisco®-Partnern für Anwendungen übermitteln Nachrichten und Alarmmeldungen über den eingebauten Lautsprecher von Cisco IP-Telefonen.

Erfolgsstrategien von Kinetics, Inc., Kalifornien

Fokus auf die Reduzierung von Kosten, die durch Modernisierung und Unterhaltung existierender Nebenstellenanlagen entstehen

Kostensenkung war der wichtigste Vorteil von IP-Kommunikation, den das Kinetics IT-Team dem obersten Management der Firma präsentierte. Das in Union City, Kalifornien, ansässige Unternehmen Kinetics hat 1500 Angestellte und bietet Geräteherstellung, Design und Montage an Kundenstandorten rund um den Globus. Die Firma hat zehn Zweigstellen in den Vereinigten Staaten und drei in Deutschland. Die Montageteams von Kinetics arbeiten von ca. 40 temporären Niederlassungen vor Ort aus, die zwischen sechs Monaten und mehreren Jahren aktiv bleiben.

Als Kinetics beschloss, die IP-Telefonie einzuführen, wurde in Zusammenarbeit mit Cisco Partner NextiraOne eine Untersuchung zur Investitionsrendite erstellt, die dem Firmenvorstand präsentiert wurde. „Wir untersuchten drei Kostenfaktoren,“ sagt John Spikula, IT-Manager des Unternehmens. „Einer davon waren die Kosten für die Modernisierung des existierenden PBX-Systems, von denen jedes ein umfangreiches und teures Firmware-Update benötigen würde. Ein weiterer waren die hohen Unterhaltskosten, die mit einem älteren System verbunden sind. Schließlich betrachteten wir den potentiellen Kosten- und Produktivitätsnutzen von IP-Telefonie. Zum Beispiel sind Voice-over-IP (VoIP) Anrufe – Anrufe zwischen Zweigstellen, die über das Weitverbundnetz (WAN) statt über das öffentliche Telefonnetz gehen – völlig kostenlos. Unsere Berechnungen zeigten, dass wir durch das Leasen von Cisco CallManager und Cisco IP-Telefonen tausend Dollar pro Monat weniger ausgaben, als wir für unsere damalige PBX-Anlage zahlten – ohne das PBX-Firmware-Upgrade,“ sagt Spikula.

„Der Vorstand stellte zu seiner Zufriedenheit fest, dass Cisco seit mehreren Jahren IP Telefonielösungen anbietet und dass diese Firmen unterschiedlichster Größen messbaren Nutzen gebracht hatten.“

John Spikula, Leiter der IT-Abteilung, Kinetics, Inc.

„Der Vorstand von Kinetics reagierte positiv auf die Studie, forderte aber die Zusicherung, dass andere Firmen den Schritt zu IP-Telefonie bereits erfolgreich bewältigt hatten. Dies war eine berechtigte Frage, schließlich sind wir ein Industrieunternehmen und keine Hightechfirma“, so Spikula. „Der Vorstand stellte zu seiner Zufriedenheit fest, dass Cisco seit mehreren Jahren IP Telefonielösungen anbietet und dass diese Firmen unterschiedlichster Größen messbaren Nutzen gebracht hatten.“

Um sicherzustellen, dass das Unternehmen von der neuesten IP-Telefontechnologie profitieren würde schlug das IT-Team außerdem einen zweijährigen Leasingvertrag durch Cisco Systems Capital® vor.

Erfolgsstrategien von der City National Bank, West Virginia

Betonung der Minimierung von Geschäftsrisiken

Die IT-Abteilung der City National Bank aus West Virginia beleuchtete zudem hauptsächlich den Aspekt der Kostensenkung, als sie dem Management IP-Kommunikation vorstellte „Als wir dem Management die IP-Kommunikation vorstellten, stellten wir die Investitionsrendite besonders heraus, da wir wussten, dass alles, was unser Unternehmen stärker oder profitabler macht, einer sehr genauen Betrachtung unterzogen wird.“ so Jeff Legge, CIO.

„Als wir dem Management die IP-Kommunikation vorstellten, stellten wir die Investitionsrendite besonders heraus, da wir wussten, dass alles, was unser Unternehmen stärker oder profitabler macht, einer sehr genauen Betrachtung unterzogen wird.“

Jeff Legge, CIO, City National Bank

Unterhaltungskosten, Managementaufwand und Verfügbarkeit waren Faktoren in der ROI-Studie. Anstatt die ROI-Studie für alle 70 PBX-Systeme zusammen anzufertigen, erstellte Legge einzelne ROI-Studien für Gruppen aus fünf oder sechs PBX-Systeme, die nach ihrem jeweiligen Risiko zusammengefasst wurden. „Wir hatten einige Finanzinstitute mit veralteten PBX-Systemen übernommen,“ berichtet Legge. „Dies war die Gruppe mit dem höchsten Risiko, denn dieses Risiko umfasste den totalen Systemausfall. Wenn ein altes PBX ausfällt, so dass eine Zweigstelle keine Telefonanrufe entgegennehmen kann, ist dies ein großes Problem, das den Umsatz beeinträchtigt.“ Die meisten ROI-Studien zeigten eine Amortisation innerhalb von weniger als zwei Jahren. „Die Zahlen sprechen für sich,“ so Legge. „Wenn man bedenkt, was das Cisco IP-Kommunikationssystem leistet und was es kostet, ist es einfach eine hervorragende Lösung.“

Legge merkt an, dass die schrittweise Implementierung des Systems nicht nur Risiken reduziert, sondern es auch dem Management erleichtert, sich an den Übergang zur IP-Kommunikation zu gewöhnen. „Hätte ich vorgeschlagen, alle 70 Zweigstellen auf einmal umzustellen, so wäre dies dem Vorstand vielleicht zuviel auf einmal gewesen,“ sagt er.

Wie IP-Kommunikation durch die Verbesserung des Kundenservice zu Wettbewerbsvorteilen führt

In einer Untersuchung von 65 kleinen und mittleren Unternehmen von Mai 2005 durch Sage Research gaben 83 Prozent der Befragten an, dass die IP-Kommunikation ihnen einen Wettbewerbsvorteil gegenüber anderen Unternehmen in ihrem Wirtschaftszweig verschafft. Einige der Ursachen für diesen Wettbewerbsvorteil sind:

- Mitarbeiter können Anrufe zu jedem anderen im Unternehmen weiterleiten, selbst wenn sie in einer anderen Zweigstelle sind. Der Kunde muss daher nicht auflegen und zurückrufen, um einen anderen Ansprechpartner zu erreichen. Die Möglichkeit, Anrufe einfach weiterzuleiten, macht es auch praktikabel, Mitarbeiter in externen Büros einzusetzen und sie trotzdem für Kunden verfügbar zu halten.
- Contact Center werden effizienter durch das automatisierte Anruf-Routing. Mit Cisco IP Contact Center (IPCC), können Unternehmen Anrufe nach mehreren Kriterien weiterleiten, unter anderem nach bevorzugter Sprache, Ort, und der Beziehung eines Anrufers zu einem bestimmten Agenten.
- Durch Features wie Single Number Reach (Die Erreichbarkeit unter einer einzigen Nummer), gleichzeitige Anrufe auf mehreren Geräten, und Cisco Unity® Unified Messaging, das es Mitarbeitern ermöglicht Voicemail und Email sowohl über den Computer als auch über das Telefon abzurufen, wird es Anrufern erleichtert, den richtigen Mitarbeiter zu erreichen.
- Mitarbeitern wird es ermöglicht, in Konferenzgesprächen Sprache, Video und das Web kombinieren, und diese sowohl nach vorheriger Planung als auch Ad-hoc zu initiieren.

Erfolgsstrategien von Security Lock Distributors, Massachusetts

Betonung der Verbesserung des Kundenservices

Die Effektivität des Kundenservices war der Hauptvorteil von IP-Kommunikation für das Managementteam von Security Lock Distributors aus Westwood, Massachusetts, einem führenden Anbieter von Produkten für Sicherheit und für Objektsicherung. Das Contact Center ist das Herz des Unternehmens. Der Vorstand inklusive des CIO beteiligte sich an einer Diskussion über die Verbesserung der Kundenzufriedenheit. „Wir stellten uns die folgende Frage: ‚Wenn wir nur eine Sache ändern könnten, welche wäre das?‘,“ erinnert sich Barry Silber, Leiter der IT-Abteilung. „Die einhellige Antwort war: Das Telefonsystem. In einem Contact Center entscheidet die Kommunikationslösung über unsere Fähigkeit, den bestmöglichen Kundenservice zu leisten.“

„Wir fragten die Vorstände, ‚Wenn wir nur eine Sache ändern könnten, welche wäre das?‘ „Die einhellige Antwort war: Das Telefonsystem. In einem Contact Center entscheidet die Kommunikationslösung über unsere Fähigkeit, den bestmöglichen Kundenservice zu leisten.“

Barry Silver, Leiter der IT-Abteilung,
Security Lock Distributors

Bevor er eine IP-Kommunikationslösung vorschlug, befragte Silver Firmenvorstände und Contact-Center-Agenten, um deren Bedürfnisse zu verstehen. Er kam auf die folgenden Kriterien für eine neue Contact-Center-Lösung:

- Intelligentes Anruf-Routing an den Mitarbeiter, der für die Bearbeitung des spezifischen Kundenanliegens am besten qualifiziert ist.
- Dem Führungspersonal soll Einblick in das Contact Center gewährt werden, so dass sie die Personalausstattung den Bedürfnissen anpassen und die Leistung der Mitarbeiter managen können.
- Die Flexibilität zu schaffen, Geschäftsabläufe in Echtzeit zu verändern – zum Beispiel durch das Umleiten von Anrufen mit einer bestimmten Vorwahl an ein anderes Contact Center für den Fall eines wetterbedingten Ausfalls eines Centers.

Da das Management bei der Entwicklung der Kriterien beteiligt worden war, zeigten sie sich einer Lösung gegenüber, die ihren Bedürfnissen entsprach, aufgeschlossen. Das Unternehmen implementierte erfolgreich Cisco IPCC Express und senkte Wartezeiten, erhöhte die Effizienz der Contact-Center-Agenten, und steigerte den Umsatz.

Wie IP-Kommunikation hilft, die Wirtschaftlichkeit von Abläufen zu verbessern

Entscheidungsträger in Unternehmen suchen Wege, Geschäftsabläufe zu verbessern, um die Wirtschaftlichkeit zu verbessern. Die angestrebten Ziele umfassen eine erhöhte Produktivität sowie eine verstärkte Automatisierung von Abläufen zur Verringerung von Fehlern und zur Kosteneinsparung.

Erfolgsstrategien von Liz Claiborne, Inc., New Jersey

Verbesserungen für Telearbeiter und mobile Mitarbeiter

Für den Einzelhändler Liz Claiborne war das Argument der Investitionsrendite so überzeugend, dass der Vorstand die Implementierung von IP-Kommunikation im Jahr 2003 genehmigte, obwohl dies nicht im Budget enthalten war. „Ein IP-Kommunikationssystem würde sofort die Kosten senken, die mit unserem herkömmlichen Telefonsystem verbunden waren, insbesondere Kosten für ISDN-Leitungen über große Entfernungen und die Unterhaltungskosten für unsere alten PBX-Systeme, sowie für die andauernden Umzüge, Erweiterungen, und Änderungen – manchmal Hunderte in einer Woche,“ so Anthony Iadisemia, Leiter der IT-Abteilung. „Und durch die Verschmelzung unserer Sprach- und Datennetzwerke würden wir die Overheadkosten erheblich senken.“ Das Liz Claiborne IT-Team stellte auch heraus wie IP-Kommunikation die Wirtschaftlichkeit von Geschäftsabläufen verbessern würde:

Cisco Systems, Inc.

All contents are Copyright © 1992–2005 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved. Important Notices and Privacy Statement.

- *Support von Telearbeit* – Mehr Angestellte der Firma arbeiteten von zuhause aus, entweder in Vollzeit oder nur gelegentlich. Eine IP-Kommunikationslösung für Heimarbeit würde die Mobiltelefonrechnungen senken, und auch die Produktivität verbessern indem Mitarbeitern ermöglicht würde, die gleichen Telefoniefunktionen zuhause zu nutzen, die ihnen auch im Büro zur Verfügung stehen.
- *Support für mobile Mitarbeiter* – Liz-Claiborne-Manager sind häufig unterwegs, um Filialen zu besuchen und sich mit Zulieferern zu treffen. Mit IP-Kommunikationslösungen würde es ihnen ermöglicht, an jedem beliebigen Ort Anrufe zu empfangen und weiterzuleiten – durch Nutzung eines SoftPhones auf ihrem Laptop. Ein zentralisiertes Voicemail-System würde es reisenden Führungskräften einfacher machen, Nachrichten aus anderen Firmenbüros zu erhalten, so dass die Reaktionsfähigkeit erhöht würde.
- *Nationale und internationale Expansion* – Liz Claiborne hat gegenwärtig mehr als 36 Niederlassungen in Europa und Asien. Eine IP-Kommunikationslösung würde eine steigende Kostenersparnis bringen, je mehr das Unternehmen expandiert.
- *Akquisitionen* – Das Integrieren von übernommen Firmen in ein konventionelles Telefonsystem ist teuer und kann Monate dauern. Eine Cisco IP-Kommunikationslösung würde die Zeit, die für die Integration der Telefonsystem anderer Einzelhändler benötigte wird, erheblich reduzieren und so Kosten senken und die Störung des Geschäftsablaufs vermindern.

Erfolgsstrategien von Home of the Innocents, Kentucky

Intern abgewickelte Moves, Adds und Changes

Home of the Innocents, eine gemeinnützige Gesundheitsfürsorge- und Kinderhilfsorganisation aus Louisville, Kentucky, implementierte eine IP-Kommunikationslösung, um die Wirtschaftlichkeit von Abläufen zu verbessern und die Betriebskosten zu senken. Als die Organisation begann, einen Umzug in eine neue, 85.000 Quadratmeter große Anlage zu planen, demonstrierte das IT-Team dem Management, dass der Umzug eine Gelegenheit bot, die Leistung von Sprach- und Datenkommunikation zu verbessern, Geld einzusparen, und sich für die Zukunft zu rüsten. „Wir zogen in eine teure neue Anlage, in der wir unseren Erwartungen nach die nächsten zwanzig bis dreißig Jahre bleiben würden, so dass es für uns sinnvoll war, bei der Planung des Gebäudes Technologien zu integrieren, die uns für die Zukunft rüsten würde,“ sagt Gerald Raizor, der Netzwerkadministrator.

Das IT-Team zeigte zwei Wege auf, wie IP-Kommunikation die Wirtschaftlichkeit verbessern würde. Der eine war, tägliche Verwaltungsfunktionen wie „Moves, Adds und Changes“ intern erledigen zu können, anstatt einen TK-Anbieter bezahlen zu müssen. „Durch die Art unserer Arbeit, und durch die Tatsache, dass wir gemeinnützig und nicht gewinnorientiert arbeiten, haben wir häufige Wechsel im Personal und in der Organisation,“ erklärt Raizor. IP-Kommunikation würde die Wirtschaftlichkeit auch dadurch verbessern, dass sie dem IT-Team die direkte Kontrolle über die Telefon- und Messaging-Applikationen geben würde, und so die Abhängigkeit von externen Lieferanten reduzieren würde – was mehr der knappen Mittel für gemeinnützige Zwecke beließe. „Ich bin kein Fachmann für Telefonsysteme, aber mit unserem Cisco Netzwerk können mein Techniker und ich die Anrufverarbeitung und Voicemail für dreihundert Personen problemlos handhaben,“ so Raizor. „Mit unserem vorherigen System waren wir unserem örtlichen Telefonanbieter geradezu ausgeliefert. Wir konnten unsere monatliche Telefonrechnung von ungefähr 2500 Dollar auf etwa 1500 Dollar im Monat senken.“

IP-Kommunikation ist ein strategisches Investment – nicht bloß ein Upgrade des Telefonsystems

Viele Entscheidungsträger nehmen an, dass IP Kommunikation einfach ein Upgrade des Telefonsystems ist – ein andere Art auf herkömmliche Weise zu telefonieren. Sie werden viel eher bereit sein, einer Mittelzuteilung zuzustimmen, wenn die IT-Abteilung erläutert, wieviel mehr IP-Kommunikation leisten kann. Tatsächlich verändern Cisco IP-Kommunikationslösungen die Rolle des Telefonsystems eines Unternehmens von der bloßen Bereitstellung einer freien Telefonleitung zu einem wertvollen Werkzeug, das Unternehmen dabei hilft, ihre obersten Ziele zu erreichen: Die Optimierung von Prozessen, die Erhöhung von Produktivität und Kundenzufriedenheit und die Senkung von Kosten. IP-Kommunikation ermöglicht Änderungen in Abläufen auf folgende Weise:

- Durch die automatische Weiterleitung von Kundenanrufen an den richtigen Ansprechpartner mittels Interactive Voice Response (IVR), was Zeit bei der Beantwortung und Weiterleitung von Anrufen einspart.
- Mitarbeiter können einfache Anwendungen über das eingebaute Display ihrer Cisco IP-Telefone nutzen – zum Beispiel das Ein- und Ausloggen bei Beginn und Ende ihrer Schicht, das Erfassen von Lagerbeständen, oder das Abrufen des Tagesarbeitsplans. Hotels, welche Cisco IP-Telefone in ihren Gästezimmern anbieten, können Informationen wie beispielsweise Angebote im Restaurants für viel weniger Kosten übermitteln als wenn sie in jedem Raum einen PC zur Verfügung stellen.
- Selten im Büro anwesende Angestellte, wie z.B. Verkäufer, können sich auf jedem beliebigen Cisco IP-Telefon einloggen, um es mit ihrer eigenen Telefonnummer und anderen Optionen zu konfigurieren. Dies beseitigt die Notwendigkeit einen Schreibtisch für jeden Angestellten bereitzustellen. So werden auch Kosten für Bürofläche und Möbel eingespart.
- Mobilten Mitarbeitern, die für die Sicherheit verantwortlich sind, wird es ermöglicht, Videoübertragungen von Überwachungskameras auf ihren drahtlosen Cisco IP-Telefonen zu betrachten.

Stimmen Sie die Präsentation auf die Bedürfnisse der einzelnen Geschäftsbereiche ab

In einigen Fällen gehen IT-Teams auf jeden Geschäftsbereich einzeln zu. Bevor der Leiter der IT-Abteilung einer großen Bank z.B. mit dem Investmentbankingbereich sprach, stellte er in seinen Recherchen fest, dass die Reaktionsfähigkeit hier ein wichtiger Wettbewerbsvorteil ist. Er stellte die Vorteile der IP-Kommunikation dar, indem er erläuterte, wie Mitarbeiter Anrufe direkt über ihre Telefonnummer empfangen konnten, egal wo sie waren – zuhause, im Büro, im Hotel – durch die Nutzung einer Cisco VPN-Lösung und eines Cisco IP-Telefons.

Um sich auf ein Treffen mit Geschäftsbereichsleitern vorzubereiten, können IT-Teams die Geschäftsziele herausfinden und erarbeiten, wie IP-Kommunikation helfen kann, diese Ziele zu erreichen. Tabelle 1 führt für jeden Unternehmensbereich die Hauptvorteile von IP-Kommunikation auf.

Tabelle 1. Vorteile von IP-Kommunikation für einzelne Unternehmensbereiche

Unternehmensbereich	Geschäftsvorteile durch IP-Kommunikation	Features von Cisco IP-Kommunikation, die Geschäftsvorteile ermöglichen
Sales und Marketing	<ul style="list-style-type: none"> • Optimierung von Kommunikation und Kundenservice • Integrierung mit Backend-Systemen, um ein vollständiges Bild des Kunden zu erhalten • Verbesserung der Produktivität • Lieferung von Informationen an mobile Mitarbeiter, um deren Produktivität zu steigern 	<ul style="list-style-type: none"> • Cisco MeetMe Konferenzschaltungen • Extension Mobility • Cisco IP-Telefonfunktionen • Einfache Applikationen, die auf das eingebaute Display von Cisco IP-Telefonen übermittelt werden • Cisco Unity Unified Messaging
Human Resources (HR)	<ul style="list-style-type: none"> • Verbesserung der Zufriedenheit der Mitarbeiter • Erzielung von Vorteilen bei der Anwerbung und der Bindung von Mitarbeitern • Die Reduzierung von Verwaltungs- und Schulungskosten 	<ul style="list-style-type: none"> • Integration von HR-Applikationen und Sprache • Einfachere Moves, Adds und Changes • Telearbeit als Option für Angestellte • Onlineverzeichnisse • Self-Service HR-Applikationen
Facilities	<ul style="list-style-type: none"> • Einfachere und schnellere Moves, Adds und Changes • Schnellerer Einrichtung von Services 	<ul style="list-style-type: none"> • Cisco CallManager • Cisco IP Contact Center (IPCC) • Cisco Unity-Verwaltungsfunktionen
Mobile Mitarbeiter	<ul style="list-style-type: none"> • Produktivere Arbeitnehmer • Verbesserte Reaktionsfähigkeit gegenüber Kunden und Partnern 	<ul style="list-style-type: none"> • Sicherer Remote Access für eine Belegschaft, die an externen Standorten arbeitet und für Telearbeiter • Extension Mobility, Messaging, Erreichbarkeit über eine einzige Nummer (Find Me, Follow Me Funktionalität)
IT	<ul style="list-style-type: none"> • Günstigere Kostenstruktur • Zufriedenere Mitarbeiter • Schnellere Einrichtung von Services 	<ul style="list-style-type: none"> • Verschmelzung von Infrastruktur • Self-Service-Funktionalität

In einigen Fällen kann es für die IT-Abteilung notwendig sein, mehr über die Funktion eines bestimmten Unternehmensbereichs herauszufinden, bevor diesem die IP-Kommunikation vorgestellt wird.

Tabelle 2 zeigt den Nutzen von IP-Kommunikation für Facility Manager.

Tabelle 2. Darstellung des Nutzens von IP-Kommunikation gegenüber Facility Managern

Verantwortlichkeit	Geschäftsvorteil durch IP-Kommunikation
Exzellenter Service für Lieferanten und Benutzer der Gebäudeanlage	<ul style="list-style-type: none"> • Verbessert die Reaktionsfähigkeit des Gebäudepersonals, indem es Nutzern einfacher gemacht wird, mögliche Probleme mit Gebäuden und dem Betrieb von technischen Geräten zu melden (Mit: Drahtlose Cisco IP-Telefone und Cisco Unity Unified Messaging) • Minimiert Ausfallzeiten von Angestellten durch Self-Service Moves, Adds und Change • Beschleunigt Transaktionen mit Lieferanten und Verkäufern durch die Automatisierung von Arbeitsabläufen für Lieferungen und Services. (Mit: Cisco IPCC Express)
Einhaltung von staatlichen Sicherheitsvorschriften	<ul style="list-style-type: none"> • Vereinfacht die Schulung von Lagerhausarbeitern in Bezug auf Sicherheitsvorschriften (Mit: Extensible Markup Language [XML]-Applikationen, die auf das eingebaute Display von Cisco IP-Telefonen im Lagerhaus übertragen werden) • Ermöglicht die Übermittlung von Notfallinformationen, Änderungen von Firmenvorschriften und frühzeitige Benachrichtigung über Geschehnisse (Mit: XML-Applikationen, die auf das eingebaute Display von Cisco IP-Telefonen übermittelt werden) • Ermöglicht Videoüberwachung zur Gewährleistung der Sicherheit der Belegschaft, von Ressourcen und Materialien. (Mit: Power over Ethernet [PoE] Videoüberwachungskameras und Cisco IP-Telefone zur Anzeige von Video)
Managen von Budgets für Arbeitskraft, Versorgungsgüter und Ausrüstung	<ul style="list-style-type: none"> • Die Kosten können durch die Bereitstellung eines einzelnen, konvergenten Netzwerks für Sprache, Video und Daten verringert werden • Beseitigung der Notwendigkeit einen Service Lieferanten einzeln für jeden Move, Add und Change zu bezahlen, die Angestellten können umziehen, indem sie das Cisco IP-Telefon schlicht am neuen Standort anschließen • Verringert Zeit- und Geldaufwand zur Hinzufügung neuer Gebäude • Ermöglicht Angestellten Job-Status Updates in Echtzeit zu liefern, einschließlich Berichte über den Verbrauch von bereitgestellten Ressourcen für Arbeitskraft, Verbrauchsgüter, Ausrüstung und mehr (Mit: XML-Applikationen, die auf das eingebaute Display von Cisco IP-Telefonen übermittelt werden) • Erlaubt die Benutzung von einfachen Applikationen auf Cisco IP-Telefonen für Überprüfung, Reparatur und Wartung von Geräten und Anlagen, für Gebäudereinigung, Gestaltung der Grünanlagen und Abfallentsorgung • Verringert Reisezeit und Reisekosten durch Remote Management und Überwachungsfunktionen (Mit: Videoübermittlung auf das Display von Cisco IP-Telefonen)

Die Entwicklung von ROI-Geschäftsstudien

Einige Entscheidungsträger in Unternehmen genehmigen Investitionen allein aufgrund der Investitionsrendite (ROI), wobei sowohl direkte als auch indirekte Einsparungen und auch Produktivitätsteigerungen miteinbezogen werden. Andere betrachten auch „weiche“ Vorteile, die schwieriger zu quantifizieren sind, wie verbesserter Kundenservice und die Mitarbeiterzufriedenheit. Laut der Sage Research-Studie sagen 88% der untersuchten kleinen und mittleren Unternehmen, dass sie eine Steigerung der Mitarbeiterproduktivität von IP-Kommunikation erwartet hatten. Sie berichteten über die messbare Steigerung, die in Tabelle 3 gezeigt wird.

Tabelle 3. Produktivitätszuwachs durch IP-Telefonie aus der Sage Research-Studie

Vorteil	Prozentualer Anteil von Firmen die den entsprechenden Vorteil erfahren haben	Produktivitätszuwachs
Weniger erfolglose Anrufe bei allen Mitarbeitern	48%	4,3 Stunden pro Woche für jeden Angestellten; eine Firma mit 500 Angestellten, die 4 Stunden pro Woche spart, würde 100.000 Stunden pro Jahr einsparen – das Äquivalent von 50 neuen Vollzeitangestellten
Verbesserte Produktivität für mobile Arbeitnehmer	45%	5 Stunden pro Woche für Angestellte
Die IT-Abteilung benötigt weniger Zeit für Moves, Adds und Changes	42%	2 Stunden pro Move für IT; im Schnitt 3 Moves pro Angestellter und Jahr
Weniger Zeitaufwand für das Management von Zulieferern, da eine End-To-End-Lösung gegeben ist	43%	5 Stunden pro Monat für die IT Abteilung
Weniger Zeitaufwand für das Verwalten der zur Telefonieausstattung gehörenden Geräte, da die Angestellten keine Unterstützung benötigen	42%	4,7 Stunden pro Woche

Erfolgsstrategien von ACH Food Companies, Tennessee

Produktivitätssteigerungen und Einsparungen von Anschaffungskosten

ACH Food Companies (ACH), ein Tochterunternehmen von Associated British Foods plc ist ein führender Produzent von Speiseölen und Delikatessen. Die Firma erstellte eine ROI-Studie, die sowohl auf Produktivitätssteigerungen als auch auf Kosteneinsparung bei Anschaffungen einging. Ich glaube nicht, dass Leute sich für die Einsparungen so interessieren wie für die praktischen Vorteile und dafür, jedem das Gefühl zu vermitteln, ein Teil des Unternehmens zu sein,“ so Donnie Steward, CIO.

„Ich glaube nicht, dass Leute sich für die Einsparungen so interessieren wie für die praktischen Vorteile und dafür, jedem das Gefühl zu vermitteln, ein Teil des Unternehmens zu sein.“

Donnie Steward, CIO, ACH Food Companies

Die Produktivitätssteigerungen für ACH umfassten unter anderem:

- Weniger Zeitaufwand für das Verwalten von Voicemail, Email und Fax durch Cisco Unity Unified Messaging.
- Höhere Kommunikationsqualität mit verbesserten Applikationen für den Kundenservice, Unified Messaging, drahtlose Mobilität, und Videokonferenzen on-Demand.
- Schnellere Antwortzeiten der IT-Abteilung bei Problemmeldungen im Zusammenhang mit Telefonie: 15 Minuten statt 24 Stunden.
- Verbesserte Customer Responsiveness, kürzere Bearbeitungszeiten, und eine effektivere Schulung von Mitarbeitern an drei Call Centern.

Direkte Kosteneinsparungen beinhalten:

- Eine signifikante Reduzierung von Reisespesen zum Firmenhauptquartier für das Sales-Team.
- Einsparung von 45.000 Dollar an externer PBX-Unterhaltungskosten allein für das Firmenhauptquartier.
- Die erwartete Einsparung von 50.000 Dollar jährlich für unternehmensinterne Anrufe nach Mexiko.
- Die erwartete Einsparung von 35.000 Dollar jährlich für Audiokonferenzeinrichtungen.
- Erhebliche Reduzierung der bisherigen Mobiltelefonrechnung in Höhe von 100.000 Dollar für die 85 regionalen Verkäufer.
- Erhebliche Einsparung von Reisekosten zur Niederlassung in Mexiko.

Erwägen Sie eine schrittweise Implementierung

Gary Coleman, Leiter der IT-Abteilung der LeTourneau University erhielt zunächst keine Bewilligung von finanziellen Mitteln. Also versuchte er es noch einmal als die Universität für 8 Mio. Dollar ein neues Wissenschafts- und Technologiezentrum errichtete. Das bestehende PBX-Telefonsystem verfügte nicht über ausreichend freie Kapazitäten für das neue Gebäude. Seine Abteilung hatte die Wahl zwischen dem Erwerb zwischen einer teuren Hardware-Ausrüstung für den herkömmlichen PBX, oder einer Cisco IP-Kommunikationslösung für das neue Gebäude allein. „Statt einen Upgrade zur IP-Kommunikation auf dem gesamten Campus anzustreben, konzentrierte ich mich lediglich auf das neue Gebäude,“ sagt Coleman. Ein Upgrade des alten PBX-Systems hätte 60.000 Dollar gekostet, während der Einsatz von Cisco CallManager, Cisco IP phones, Cisco Unity unified messaging, und ein Service-Vertrag 55.000 Dollar kosten würde.

„IT-Abteilungen, die bei ihrem Management Mittel für IP-Anschaffungen beantragen, sollten eine gute Kundenempfehlungsliste vorweisen und Kostenersparnisse aufzeigen können,“ sagt Coleman abschließend. „Bei den Kostenersparnissen können Sie sowohl die Produktivitätssteigerung der IT-Mitarbeiter berücksichtigen, die das System betreuen als auch die Cisco IP-Telefon-Nutzer selbst.“

Gary Coleman, Leiter der IT-Abteilung,
LeTourneau University

Colemans Managers waren zwar angetan von den Kosteneinsparungen der IP-Kommunikation, aber sie waren sich nicht sicher, ob die Technologie funktionieren und leicht zu bedienen sein würde. Um diese Bedenken zu zerstreuen bat Coleman seinen Cisco Account Manager die Technologie vor Ort vorzuführen. Das Cisco-Team brachte einen mobilen Cisco CallManager-Server und mehrere Cisco IP-Telefone in den Sitzungssaal. „Das Management sah, dass es eine gute Lösung war, die wirklich funktionierte,“ sagt Coleman. Als nächstes baten sie um Kundenempfehlungsliste, die Coleman auch lieferte.

„IT-Abteilungen, die bei ihrem Management Mittel für IP-Anschaffungen beantragen, sollten eine gute Kundenempfehlungsliste vorweisen und Kostenersparnisse aufzeigen können,“ sagt Coleman abschließend. „Bei den Kostenersparnissen können Sie sowohl die Produktivitätssteigerung der IT-Mitarbeiter berücksichtigen, die das System betreuen als auch die Cisco IP-Telefon-Nutzer selbst.“

Cisco Systems, Inc.

All contents are Copyright © 1992–2005 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved. Important Notices and Privacy Statement.

Für eine stufenweise Einführung entschied sich auch Bloodsource, eine kommunale gemeinnützige Blutbank mit Sitz in Sacramento, Kalifornien. Die Leitung von Bloodsource erkannte, dass der Wechsel zu einer IP-Telefonie-Plattform sowohl zu einer Vereinheitlichung und Verbesserung der telefonischen Kommunikation in ihrer Organisation beitragen könnte als auch zu einer drastischen Reduzierung der Gebühren und Wartungskosten. Das Management und die IT-Abteilung zogen es vor den Wechsel erst an einem Standort zu vollziehen, um Zuverlässigkeit und Kosteneffizienz des neuen Systems zu testen. „Wir waren der Ansicht, dass durch den Erfolg [an dem Versuchsstandort] Mitarbeiter anderer Niederlassungen sich mit der neuen Technologie wohler fühlen würden,“ sagt Stephanie Stevens, Leiterin der Personalabteilung. Bloodsource entschied sich für den Einsatz von Cisco CallManager Express für seinen Versuchsstandort. Cisco CallManager Express ist auf die Implementierung in kleinerem Umfang zugeschnitten und ein Upgrade zur Vollversion von Cisco CallManager ist problemlos möglich, wenn Unternehmen nach einer Testphase auf eine unternehmensweite Lösung expandieren wollen.

Typische Bedenken der Unternehmensleitung und wie man mit ihnen umgeht

Im Vorfeld der Besprechung mit der Unternehmensleitung kann die IT-Abteilung sich auf mögliche Fragen der Entscheidungsträger vorbereiten und Antworten bereit halten.

Haben andere Firmen von vergleichbarer Größe die Umstellung durchgeführt?

Zum Zwecke der Risikominimierung wollen mittelgroße Unternehmen sichergehen, dass andere Firmen ähnlicher Größe und in verwandten Geschäftsbereichen bereits IP-Kommunikation erfolgreich anwenden. Cisco Systems® stellt gerne Erfolgsstorys and Kundenempfehlungslisten für IP-Kommunikation zur Verfügung sowohl von kleinen und mittleren Firmen als auch großen Unternehmen aus vielen Geschäftsbereichen.

Warum sollten wir etwas reparieren, das nicht kaputt ist?

Die Geschäftsleitung ist sich möglicherweise über Probleme mit veralteten PBX-Systemen, einschließlich Zuverlässigkeit und Schwierigkeiten bei der Ersatzteilbeschaffung, nicht im klaren. Als Coleman von der LeTorneau University zum ersten Mal eine IP-Kommunikationslösung vorschlug, die auch mit einem Wechsel zu einem Service Provider der nächsten Generation verbunden war, der zuverlässigere Glasfaserkabel zur Verfügung stellte, stieß er auf Widerstand seitens des Managements. „Sie hatten den Eindruck, dass wir mit dem gegenwärtigen System nie Probleme hatten,“ so Gary Coleman. „Ich sagte, ‚Doch, wir haben Probleme, aber es ist meine Aufgabe, zu verhindern, dass Sie von den Problemen erfahren.‘ “ Coleman unterstützte seine Argumentation mit einer Darstellung der Problems mit dem derzeitigen PBX-System, wie durch eine Cisco IP-Kommunikationslösung diese Probleme überwunden werden könnten sowie zusätzliche Vorteile, die es mit sich bringen würde.

Ist es sicher?

Entscheidungsträger eines Unternehmens machen sich berechnete Sorgen um Sicherheit, zum Teil bedingt durch gesetzliche Vorschriften wie z.B.: der Sarbanes-Oxley Act, EU Data Protection Directive, Gramm-Leach Bliley Act Data Protection regulation, Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA), California Senate Bill 1386, BASEL II-Operational Risk, the USA Patriot Act, und andere.

Eine Cisco IP-Kommunikationslösung schützt Netzwerk und Daten in zweifacher Weise – Absicherung des Netzwerks gegen Viren und Angriffe, damit es fortlaufend einsatzfähig bleibt, und Schutz von vertraulichen Firmen- und Kundendaten vor Netzwerkeindringlingen. Viele Entscheidungsträger wollen nicht unbedingt Einzelheiten über Ciscos spezifische Sicherheitstechnologien erfahren. Sie wollen vielmehr wissen, dass die Lösung Angriffen und Viren gegenüber sicher ist und fortwährend einsatzfähig ist, und dass sie geltenden Vorschriften entspricht. In manchen Geschäftsbereichen wollen Führungskräfte eine Zusicherung, dass Ciscos Sicherheitslösungen vertraulichen Voice Traffic und Daten, die über die Telefontastatur im IVR-Modus eingegeben werden abhörsicher machen. Die Cisco Voice-over-VPN Lösungen sorgen für diesen Schutz.

Ist es zuverlässig? Stört es das Geschäft?

Manager wollen die Zusicherung, dass das IP-Kommunikationssystem so zuverlässig wie ihr bisheriges Telefonsystem ist. IP-Kommunikation kann die Erwartungen an Einsatzfähigkeit und Robustheit eines Time-Division Multiplexing (TDM)-basierten Kommunikationssystem erfüllen oder sogar übertreffen, wenn Firmen die entsprechenden Technologien von Cisco und operative Prozesse verwenden. Wenn beispielweise die Netzwerkverbindung zwischen einem externen Büro und dem Datacenter abbricht, dann benutzt der Cisco Router im externen Standort die Survivable Remote Site Telephony (SRST) zur automatischen Feststellung der Fehlfunktion, zur Aufrechterhaltung der IP-Telefonverbindungen und zum Umleiten des Anrufs über das öffentliche Telefonnetz. So können Firmenmitarbeiter auch während der Fehlfunktion weiterhin Anrufe tätigen und entgegennehmen. Ist der WAN-Link wiederhergestellt, dann schaltet der Router automatisch wieder zum Cisco CallManager Server um. Cisco liefert auch integrierte Sicherheitslösungen, die Cisco CallManager Server vor Viren und Angriffen schützt, so dass eine kontinuierliche Einsatzbereitschaft des Telefonsystems gewährleistet ist.

Warum Cisco?

Einige Gründe, die Entscheidungsträger überzeugen, Cisco als IP-Kommunikationslieferanten zu wählen:

- *Branchenführer* – Cisco ist der Branchenführer in IP-Kommunikationslösungen. Cisco hat über 30.000 IP-Kommunikationskunden weltweit und hat über 7 Mio. IP-Telefone ausgeliefert. Das Unternehmen ist finanziell stabil.
- *Lifecycle services* – Cisco und seine Vertragspartner bieten das technische Know-how und einen auf mittelgroße Firmen zugeschnittenen Kundenservice, um erfolgreichen Einsatz und Unterhaltung der Netzwerke zu gewährleisten. Das Angebot des Cisco-Kundendienstes reicht von täglichem technischen Support bis zu hoch spezialisierten, fortgeschrittenen Dienstleistungen, die dem Schutz und der operativen Zuverlässigkeit Ihres Netzwerks dienen. Der Cisco Lifecycle Service ist auf Bedürfnisse in jeder Phase des Lebenszyklus eines Netzwerks zugeschnitten – Vorbereitung, Planung, Design, Implementierung, laufender Betrieb oder Optimierung. In jeder Phase haben Cisco und seine Vertragspartner eine spezifische Support-Strategie.
- *Finanzierung* – Cisco Systems Capital Corporation bietet eine große Bandbreite von Finanzdienstleistungen, die speziell auf die Bedürfnisse von mittelgroßen Firmen zugeschnitten sind. Firmen können sogar ihre existierenden Leasingverträge für Telefonsysteme in die Cisco IP-Kommunikationslösung einbringen, damit veraltete PBX-Systeme leicht ersetzt werden können. Cisco Systems Capital bietet klare, flexible Leasingmöglichkeiten, günstige Tarife und schnelle Kreditabwicklung. Damit ermöglicht Cisco Systems Capital einer Firma die Anschaffung der passenden Kommunikationslösung, die sie benötigt, um jetzt erfolgreich zu sein und um neuen, zukünftigen Geschäftsbedürfnissen Rechnung zu tragen.
- *Business Roadmap* – Cisco IP-Kommunikationslösungen sind Teil einer Cisco Roadmap, die Firmen in vielen Bereichen hilft: bei der Optimierung von Geschäftsprozessen, Produktivitätssteigerung und Kundenzufriedenheit; Erhöhung der Netzwerksicherheit, Zuverlässigkeit und Einsatzbereitschaft; und bei der Reduzierung von TCO bei gleichzeitiger Maximierung der Investitionssicherheit für zukünftiges Wachstum.

Cisco Systems, Inc.

All contents are Copyright © 1992–2005 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved. Important Notices and Privacy Statement.

Schlussfolgerung

IT-Abteilungen können den Wert von IP-Kommunikation Entscheidungsträgern gegenüber am erfolgreichsten aufzeigen, wenn sie sich darauf konzentrieren, wie die Technologie dazu beiträgt die höchsten Geschäftsziele zu erreichen. In vielen Firmen wird eine ROI-Studie zur Entscheidungsfindung beitragen. Bei der Argumentation kommt es darauf an, aufzuzeigen, dass IP-Kommunikation viel mehr ist als eine Ersetzung des derzeitigen Telefonsystems, dass IP-Kommunikation vielmehr eine Änderung von Geschäftsprozessen zur Kostensenkung, Verbesserung der Dienstleistungen und operative Effizienzsteigerung ermöglicht.

Weitere Informationen über Cisco IP-Kommunikationslösungen erhalten sie hier:

http://www.cisco.com/global/DE/products/ip_comm/ip_comm_home.shtml

Oder auf der internationalen Seite: <http://www.cisco.com/go/businesscommunications>

Wenn Sie eine Vorführung vor Ort für Ihre Geschäftsleitung vereinbaren möchten, kontaktieren Sie Ihren lokalen Partner für Cisco IP-Kommunikation oder einen Cisco Account Manager:

http://tools.cisco.com/WWChannels/LOCATR/jsp/partner_locator.jsp

Weitere Informationen über Kostenreduzierung durch IP-Kommunikation finden Sie in der ROI-Studie „ROI/Business Case Justification“, die für Cisco-Kunden erstellt wurde, und die hier erhältlich ist:

http://business.cisco.com/prod/tree.taf%3Fasset_id=106529&ID=48299&public_view=true&kbns=1.html

Die vollständige „Sage Research“ Studie erhalten Sie hier:

http://www.cisco.com/application/pdf/en/us/guest/netsol/ns359/c654/cdccont_0900aecd802a3c16.pdf



Cisco Systems GmbH
Kurfürstendamm 22
D-10719 Berlin

Cisco Systems GmbH
Neuer Wall 77
D-20354 Hamburg

Cisco Systems GmbH
Hansaallee 249
D-40549 Düsseldorf

Cisco Systems GmbH
Ludwig-Erhard-Straße
D-65760 Eschborn

Cisco Systems GmbH
Wilhelmsplatz 11
(Herold Center)
D-70182 Stuttgart

Cisco Systems GmbH
Am Söldnermoos 17
D-85399
Hallbergmoos

Tel: 00 800/99 99 05 22

www.cisco.de

Für technische Beratung bezüglich der Cisco Produktwahl oder Fragen zu Ihrem Netzwerkdesign wenden Sie sich bitte an das Cisco Technical Helpdesk unter der Rufnummer 00 800/99 99 05 22 oder schreiben Sie eine E-Mail an hd-ger@cisco.com

GERMAN
01/06