

„Systemhäuser können ihren Support verbessern“

Mit VoIP- und Videomessungen können Reseller die Qualität ihrer Angebote sichern und einen neuen Service für ihre Kunden entwickeln, sagt Matthias Damerow

Mittlerweile gehören Videokonferenzen zum festen Bestandteil des Arbeitsalltags vieler Menschen. Und häufig fällt dabei der Ton aus, das Bild ist unscharf oder weitere technische Probleme behindern effektive Meetings im Web. Matthias Damerow, Geschäftsführer des Messtechnik-Spezialisten Nextragen Solutions, spricht im Interview über die Ursache dieser Probleme – und erklärt, wie Reseller mit VoIP- und Videomessungen einen neuen Managed Service für ihre Kunden aufbauen können.

Sie sind Geschäftsführer der Viakom GmbH und der Viakom Business IT sowie der Nextragen Solutions. Gemeinsam bilden Sie die Unternehmensgruppe Net Unity. Wie passt das zusammen?

Matthias Damerow: Die Net Unity ist ein organisatorisches Marketingdach, die einzelnen Firmen haben gesellschaftsrechtlich nichts miteinander zu tun – außer, dass sie die gleichen Geschäftsführer und auch nahezu die gleichen Gesellschafter haben. Wir forcieren aber als Geschäftsführer Synergien in den Bereichen Partnerlandschaft, Cross- oder Up-Selling sowie Shared Services.

Doch wie ist dieses Konstrukt, das ja durchaus ungewöhnlich ist, überhaupt entstanden?

Damerow: Ich habe 2015 die Viakom gegründet mit dem Ziel, eine unabhängige Beratung für Geschäftskunden jeglicher Art im Bereich IT und Telekommunikation aufzubauen. Wir sind dann sehr schnell auch ein Handelshaus geworden und haben die Lösungen für unsere Kunden beschafft oder auch vermittelt – vor allem im Bereich Festnetz und Mobilfunk. In dieser Zeit hatten die Telekom und andere Netzbetreiber aber auch begonnen, ISDN abzukündigen. Darauf kamen immer häufiger Anfragen von Unternehmen, die nicht wussten, wie sie diese Migration möglichst reibungslos gestalten und die Qualität auch bei Voice over IP sicherstellen könnten.

Und da kam Nextragen als Messtechnik-Spezialist ins Spiel?

Damerow: Genau, ich hatte den Kontakt zur damaligen Geschäftsführung aufgenommen, weil die Mitarbeiter von Nextragen Experten im Bereich VoIP-Qualitätsüberwachung waren und heute noch sind. Gleichzeitig war die ehemalige Geschäftsführung auf der Suche nach neuen Investoren. Im Jahr darauf, 2017, haben wir uns dann entschieden, sämtliche Assets und den vollständigen Mitarbeiterstamm von Nextragen zu kaufen und daraus die Nextragen Solutions zu machen. Wir hatten sodann die strategisch gewollten drei Säulen unter einem Dach: ein Beratungshaus im Bereich IT und Telekommunikation, ein Beschaffungshaus im Bereich der Telekommunikation und wir konnten bei der Implementierung und bei der Abnahme von Projekten mit der Nextragen die (Vo)IP-Qualitä-



Matthias Damerow, Geschäftsführer der Nextragen Solutions und auch des ITK-Handels- und -Beratungshauses Viakom sowie des Managed Service Providers Viakom Business IT

ten in Projekten vorqualifizieren, nach erfolgten Implementierungen abnehmen und dauerhaft im Betrieb überwachen. Damit konnten wir dem Kunden aus einer Hand Vertrauen geben. Viele Kunden hatten damals und auch heute noch den Eindruck, dass VoIP schlechter ist als ISDN.

Die Migration ist ja nun weitgehend abgeschlossen. Gibt es jetzt immer noch Bedarf an einer VoIP-Messung?

Damerow: Ein Großteil der Unternehmen ist aber noch in einer hybriden Welt, vor allem bei den größeren Unternehmen. Sie haben zwar einen modernen VoIP-Anschluss, aber eine alte Telefonanlage, die miteinander kombiniert werden müssen. Die Corona-Krise zeigt zudem auch, dass die Netze nur bedingt für Video geeignet sind. Wir alle haben aktuell regelmäßig Videokonferenzen, und sehr häufig geschieht es, dass der Ton schlecht ist oder das Bild ruckelt. Auch hier können wir mit unserer Qualitätsmessung für eine Verbesserung sorgen, da wir bereits von Beginn an neben Voice Monitoring

auch die Überwachung von Videoanwendungen in unsere eigenentwickelte Software integriert haben.

Welche Probleme stellen Sie bei diesen Qualitätsmessungen besonders häufig fest?

Damerow: Das ist sehr unterschiedlich. Zum Teil schwankt die Bandbreite bei der Internet-Anbindung, zum Teil sind die Systeme aber einfach nicht richtig eingestellt und verursachen deshalb Störungen. Da Sprache und Daten in einem Netz zusammengeführt sind, ist die Administration deutlich komplexer und auch störungsanfälliger geworden. Einstellungen in der Firewall können beispielsweise zu Verlusten von Voice-Paketen führen und damit die Kommunikation empfindlich stören. Das erleben wir sehr häufig.

Geben Sie nach einer Messung auch Handlungsempfehlungen, um das Problem zu beheben?

Damerow: Wir können bei einer Messung genau analysieren, wo das Problem auftritt, und dann Vorschläge machen, um es zu lösen. Wir greifen aber nicht selbst in das Netzwerk ein, das muss der Kunde selbst machen, beziehungsweise er beauftragt damit das Systemhaus, mit dem er zusammenarbeitet.

Arbeiten Sie denn auch direkt mit Systemhäusern zusammen?

Damerow: Zum Teil, wir bauen diesen Bereich gerade aus. Für Systemhäuser ergibt sich mit dem Einsatz unserer Lösung die Chance, den First- und Second-Level-Support zu verbessern. Vor allem im Bereich Managed Services ist unser Tool sehr hilfreich, Reseller können damit eine neue Dienstleistung anbieten und verschaffen sich

einen USP. Es gibt aber auch die Möglichkeit, die VoIP-Readyness eines Kunden im Vorfeld zu testen und damit schneller zu erkennen, wo es noch Handlungsbedarf gibt. Ist ein Projekt abgeschlossen, so kann ein Systemhaus mit unserer Lösung belegen, dass es den Auftrag erfüllt hat, und damit ein Übergabeprotokoll machen. Die Möglichkeiten sind sehr vielfältig. Reseller können zum Beispiel auch das VoIP-Monitoring für ihre Kunden durchführen.

Was kostet denn Ihre Lösung?

Damerow: Es gibt verschiedene Varianten, eine abgespeckte Version aus der Cloud kostet um die 100 Euro pro Monat. Man kann die Lösung aber auch kaufen. Nach oben hin ist kein Limit gesetzt, da es maßgeblich auf den Usecase des Einsatzes unserer Software ankommt.

Wer gehört noch zu Ihren Kunden?

Damerow: Wir selbst betreuen ja in erster Linie Kunden aus dem Enterprise-Bereich, Reseller vermarkten die Lösung im Mittelstand. Darüber hinaus arbeiten wir natürlich mit den Netzbetreibern zusammen, aber auch mit vielen Cloud-PBX-Anbietern, die über unser Tool die VoIP- und Videoqualität überwachen.

Arbeiten Sie auch mit Distributoren zusammen, um den indirekten Vertrieb auszubauen?

Damerow: Wir hatten mit einigen Distributoren Piloten – allerdings hatten wir damals noch kein Mittelstandspunkt, so dass die Lösung viel zu komplex in der Vermarktung war. Wir sind aktuell aber noch in Gesprächen mit Distributoren. ■

Waltraud Ritzer