

Marktanalyse: PBX-Installationen in Deutschland

Cisco verzeichnet die stärksten Zuwächse im PBX-Markt

Beim Einkauf von Telefonnebenstellenanlagen (PBX) wechseln Unternehmen offenbar sehr bereitwillig den Anbieter. Laut einer ama-Studie stellte sich heraus, dass nur selten beim gleichen Anbieter eingekauft wurde. Von dieser großen Wechselfreude profitiert Cisco am stärksten. Dagegen überrascht Avaya mit den größten prozentualen Einbrüchen.

Christoph Witte/
markus.reuter@crn.de

Der deutsche Telekommunikationsmarkt ist 2011 um etwa 0,7 Prozent geschrumpft. Im kommenden Jahr rechnet der Branchenverband Bitkom mit einem minimalen Wachstum von 0,4 Prozent. Dabei sind Festnetzsprachdienste mit einem Minus von 7,5 und mobile Sprachdienste mit einem Minus von 6,5 Prozent für die Stagnation verantwortlich. Das Wachstum in den mobilen Datendiensten (14 %) und in den Festnetzdatendiensten (1,2 %) verhinderte den Absturz des Marktes im vergangenen Jahr. Im Spezialmarkt für PBX-Installationen – seien sie IP- oder ISDN-basiert – sind ebenfalls keine Wachstumsschübe zu erwarten. Die britischen Marktforscher von Canals haben jedenfalls für das zweite Quartal 2011 in Westeuropa einen Markttrückgang von gut sechs Prozent festgestellt. Als dominante Player sehen sie Cisco, Alcatel-Lucent, Siemens, Avaya und Aastra, die alle in Europa auf einen mehr als zehnprozentigen Marktanteil kommen. Im SMB-Marktsegment in Deutschland sehen die Analysten der britischen MZA allerdings noch einen anderen Player vorn. Die Dortmunder Swyx kommt demnach im Bereich IP-Nebenstellen von 11 bis 50 Anschlüssen auf einen Marktanteil von 27 Prozent.

Die europäischen Marktführer spielen auch in Deutschland eine tragende Rolle. Das bestätigen die aus rund 5.000 Telefoninterviews gewonnenen



Erkenntnisse, die Informationsanbieter ama zwischen März und Oktober 2011 bei Unternehmen und Behörden unter ITK-Entscheidern geführt hat. Diese Wanderungsanalyse weist Siemens als Marktführer aus (38,6 %), gefolgt von Alcatel-Lucent (17,5 %), Avaya (15,9 %), Aastra (9,0 %), Telekom (6,7 %) und schließlich Cisco mit einem Anteil von vier Prozent an den in Deutschland installierten PBX-Anlagen. Von diesen verzeichneten Cisco, Alcatel und Aastra Zuwanderungsgewinne. Dagegen mussten Avaya,

Siemens und Telekom zum Teil erhebliche Abwanderungsverluste hinnehmen. Die von ama erhobenen Wechselbewegungen fanden dabei maximal ein bis anderthalb Jahre vor dem Befragungszeitraum statt. Laut ama-Zahlen findet im deutschen PBX-Markt noch keine Konsolidierung zugunsten der großen Player statt. Im Gegenteil, die kleineren Hersteller gewinnen – wenn auch mit drei nur wenige – Installationen von den großen Playern hinzu.

Der auf die Ermittlung von ITK-Strukturen spezialisierte Informationsanbieter befragte exakt 4.956 Unternehmen mit mindestens 50 Mitarbeitern, davon 3.312 mit mehr als 100 Mitarbeitern. Die interviewten ITK-Entscheider verantworteten insgesamt 4.985 PBX-Installationen.

Cisco gewinnt 35 Prozent

ama verfügt heute über 45.000 Profile von ITK-Anwendern in Deutschland. Diese Profildaten, die unter anderem Angaben zu den ITK-Landschaften dieser Anwender enthalten, werden auch für Analyse Zwecke genutzt. Deshalb fragt ama in regelmäßigen Abständen telefonisch bei den entsprechenden ITK-Entscheidern nach Veränderungen in ihrem ITK-Portfolio. So veröffentlichte das Unternehmen im Dezember letzten Jahres eine analoge Analyse zu installierten Storage-Systemen. Im Februar 2012 folgen die Ergebnisse zum Thema Antivirus.

Gemessen am Anteil der von ama festgestellten Gesamtinstallationen verlor Avaya relativ gesehen mit -6,3 Prozent am

meisten. Gefolgt von Siemens (-3,4 %) und Telekom (-1,5 %). Cisco dagegen gewann klotzige 32,2 Prozent, gefolgt von Aastra (5,1 %) und Alcatel mit einem Zuwachs von 3,4 Prozent.

In absoluten Zahlen büßte Siemens mit netto 66 Installationen am meisten ein. Der Marktführer verlor an alle anderen Hersteller mehr Installationen, als er hinzugewann. Die meisten Abgänge gehen an Cisco (26); Alcatel (32) und Aastra (20). Lediglich gegenüber den kleineren Herstellern blieb das Verhältnis relativ ausgeglichen. Der Grund für die hohen absoluten Verluste könnte im beschleunigten Generationswechsel der Nebenstellenanlagen liegen. Viele große und mittlere Unternehmen transportieren bereits Daten- und Sprachdienste über das gleiche (IP-basierte) Netz oder sie verfolgen entsprechende Pläne. Das bedeutet, sie investieren nicht mehr in klassische Nebenstellenanlagen, sondern verstärkt entweder in reine IP-PBX- oder in Hybridsysteme. Mit seinen früheren, legendären »Hicom«-Anlagen, die zwar in den letzten Versionen bereits IP-Erweiterungen aufwiesen, aber ursprünglich nicht für Daten-

sondern für Sprachnetze konzipiert waren, war Siemens unangefochtener Platzhirsch, zumal man sehr eng mit der heutigen Telekom zusammenarbeitete. Die Nachfolger der Hicom, Highpath und Openscape haben diese unbestrittene Stellung nicht mehr. Hier ist Siemens Enterprise Communications sehr viel mehr der Konkurrenz der ursprünglichen IT-Networking-Unternehmen ausgesetzt wie Cisco oder – um einen der kleineren Anbieter zu nennen – wie Swyx. Außerdem trug die lange im Markt herrschende Unsicherheit zur Zukunft der TK-Sparte nicht gerade zu Vertrauen und Loyalität der Siemens-Kundenbasis bei. Inzwischen wird Siemens allerdings für seine Openscape-Plattform sehr gelobt, auch wenn es seinen Platzhirschstatus eingebüßt hat.

Nach Siemens ist Avaya überraschenderweise in absoluten Zahlen der zweitgrößte Verlierer, relativ zu seinem Anteil an PBX-Installationen gesehen sogar der Anbieter mit den stärksten Einbußen. Lediglich von Siemens konnte Avaya mehr Kunden gewinnen als abgeben. Bei allen anderen großen Herstellern entstehen dagegen laut ama Installationsverluste – das Unternehmen verliert 16 Kunden an Cisco, 15 an Aastra und 18 an Alcatel. Die Einbußen sind schwer verständlich, da Avaya seit vier Quartalen in Folge mit rund einem Viertel des globalen PBX-Umsatzes weltweiter Marktführer vor Cisco ist. Vielleicht spielt der relativ schwache Channel-Umsatz hierzulande eine Rolle. Während Avaya europaweit 90 Prozent seines Umsatzes über Partner realisiert, sind es in Deutschland aus



historischen Gründen nur 50 Prozent.

Auch die Telekom hat einen leichten Verlust zu verbuchen in Höhe von 1,5 Prozent ihrer PBX-Installationen. Insgesamt ist die Differenz von Zugewinnen (+38) und Verlusten (-43) aber weit weniger eklatant als bei Avaya und Siemens. Das PBX-Geschäft der Telekom leidet an zurückgehenden Cross-Selling-Chancen. Vor der Deregulierung und Konvergenz Richtung IP-Netze war die Telekom der einzige nennenswerte Anbieter von Sprachnetzen. Deshalb war es nur folgerichtig, auch die Vermittlungsanlagen bei der Telekom zu ordern. Mit der Konvergenz Richtung IP-Netze einerseits und den Trends in Richtung Voice over IP und Unified Communications (UC) andererseits, ist die Telekom andererseits nur noch ein Player unter vielen.

Der nach der ama-Wanderungsanalyse zweitgrößte PBX-Anbieter Alcatel-Lucent hat mit

73 neuen Installationen und 43 Abgängen ein ordentliches Plus erreicht. Die Zuwächse gingen vor allem zulasten von Siemens (32) und Avaya (18) und kleinerer Anbieter (15). Mehr abgegeben als hinzugewonnen hat Alcatel im Schnitt nur an Aastra (-9) und Cisco (-4). Alcatel-Lucent gilt im Großkundengeschäft als gut aufgestellt und bietet gemeinsam mit Carriern, zum Beispiel mit Vodafone, erfolgreich UC-Lösungen für mittelständische und kleine Unternehmen an.

Ebenfalls ein Plus konnte Aastra verbuchen (+23). In Relation zum installierten PBX-Bestand bedeutet das einen Zuwachs von fünf Prozent. Wesentliche Abgänge gingen im Schnitt lediglich an Siemens und Cisco sowie an die kleineren Anbieter. Offensichtlich zahlen sich die großen Akquisitionen der vergangenen Jahre für das kanadische Unternehmen aus. Es begann seine europäische Shoppingtour 2003

mit der PBX-Division der Schweizer Ascom, setzte sie 2005 mit dem Telecom-Bereich von EADS und der deutschen DeTeWe fort und beendete sie vorerst mit der Enterprise Communication Division von Ericsson im Jahr 2008. Die Produkte von Aastra (zum Beispiel MxOne) gelten als technisch sehr ausgereift und interoperabel.

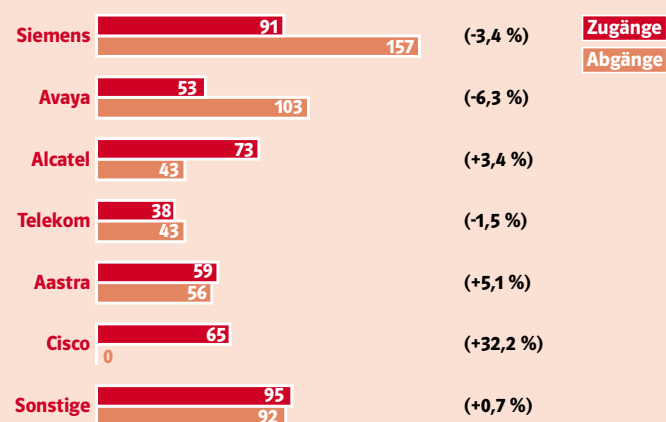
Cisco ist der kleinste Anbieter

Unter den sechs größten PBX-Herstellern ist Cisco der mit Abstand kleinste. Allerdings hat Cisco die Wanderungsanalyse klar für sich entschieden. Das Unternehmen verbuchte gar keine Abgänge, sondern gewann 65 Kunden hinzu. Das bedeutet im Verhältnis zum Bestand ein Plus von 32,2 Prozent. Die meisten Zugänge kommen naheliegender von den größten Verlierern Siemens (+26) und Avaya (+16). Die Ursache für das hervorragende Abschneiden von Cisco hat vor allem mit folgenden Faktoren zu tun: die breite Produktpalette, die als technisch hochwertig geltenden Produkte, die Glaubwürdigkeit in Sachen konvergenter Netze sowie das große und loyale Partnernetzwerk. So kann das Unternehmen sehr glaubhaft Unified Communication- und -Collaboration-Strategien anbieten.

Die beiden zuletzt genannten Trends gehören zu den stärksten Wachstumstreibern im Bereich der Enterprise-Telefonie. Unternehmen versuchen immer stärker, ihre verschiedenen Kommunikationskanäle nach innen und nach außen gemeinsam zu managen. So werden mit softwarebasierten TK-Anlagen Investitionen in eine eigenständige TK-Anlage überflüssig. Lediglich passende Endgeräte sind in ein bestehendes Netzwerk einzubinden. Das ruft klassische Softwareanbieter wie Microsoft und IBM auf den Plan, die hier von der IT-Seite den Markt kräftig aufmischen. Nicht zuletzt vor diesem Hintergrund scheinen Cisco, aber auch kleinere Anbieter wie Swyx, hier sehr gut aufgestellt zu sein. ■

Wanderungsanalyse bei PBX-Installationen

Klammerwerte = Zugänge/Abgänge in Relation zum installierten Bestand

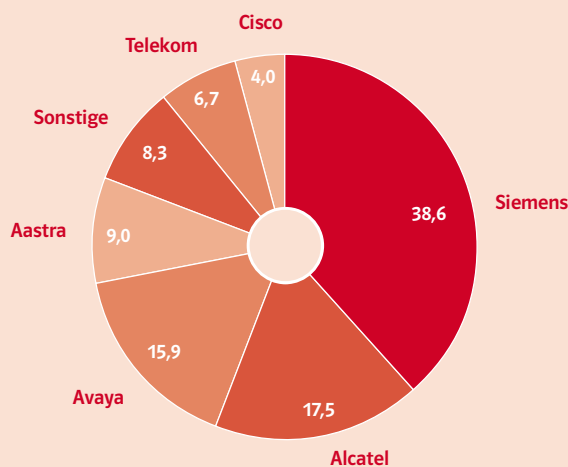


Quelle: ama © CRN-Grafik 3/2012

Die Abwanderungsanalyse der ama-Studie: Gewechselt wird häufig, dem Anbieter wird selten treu geblieben

PBX-Installationen an Standorten

Anzahl der Interviewpartner: 4.956, Anzahl der Installationen gesamt: 4.985
Angaben in Prozent



Quelle: ama © CRN-Grafik 3/2012

Siemens ist nach wie vor der PBX-Platzhirsch. IT-Riese Cisco ist dagegen nur eine kleine Nummer

