Gamma Channelhouse fordert die ITK-Platzhirsche heraus

All-in-One für Kommunikation und Kollaboration

Weniger Komplexität, mehr Flexibilität und eine Lösung, die sich an den eigenen Bedarf anpasst – genau das erwarten viele Unternehmen und Behörden heute von ihrer UCC-Infrastruktur. Mit dem Zusammenschluss von STARFACE, estos und Gamma Communications zum Gamma Channelhouse hat sich ein neuer Big-Player auf dem Markt gebildet, der einerseits die gesamte Wertschöpfungskette aus einer Hand abdeckt und sich andererseits seine mittelständische Nahbarkeit bewahrt. So visiert die Gruppe das Ziel an, sich als feste Nummer drei im Markt hinter den Schwergewichten Telekom und Vodafone zu etablieren. Christoph Scheuermann, Geschäftsführer Produktmanagement, Marketing und Operations von STARFACE und estos, erklärt, wie Unternehmen von diesem Zusammenschluss profitieren und wie sich das Gamma Channelhouse von seiner Konkurrenz abhebt.

Die Anforderungen an die Unternehmenskommunikation haben sich in den vergangenen Jahren grundlegend verändert. Klassische Telefonanlagen sind weithin zu umfangreichen Plattformen geworden, die Sprache, Messaging, Videokonferenzen, Collaboration und zunehmend auch KI-gestützte Funktionen miteinander verbinden. Gleichzeitig wünschen sich Unternehmen mehr Flexibilität bei Betriebsmodellen, eine nahtlose Integration in bestehende Geschäftsprozesse und möglichst wenige Schnittstellen zwischen unterschiedlichen Herstellern.

Vor diesem Hintergrund markiert der Zusammenschluss von STARFACE, estos und Gamma einen wichtigen Entwicklungsschritt im deutschen ITK-Markt. Aus drei etablierten Spezialisten ist eine Unternehmensgruppe entstanden, die nahezu die gesamte Wertschöpfungskette moderner Business-Kommunikation abdeckt – von der Glasfaserleitung über den SIP-Trunk bis hin zur Telefonanlage und UCC-Plattform. Über ein Netzwerk aus über 4.500 Partnern erhalten Unternehmen somit aus einer Hand passgenaue Lösungen für ihre individuellen Anforderungen.

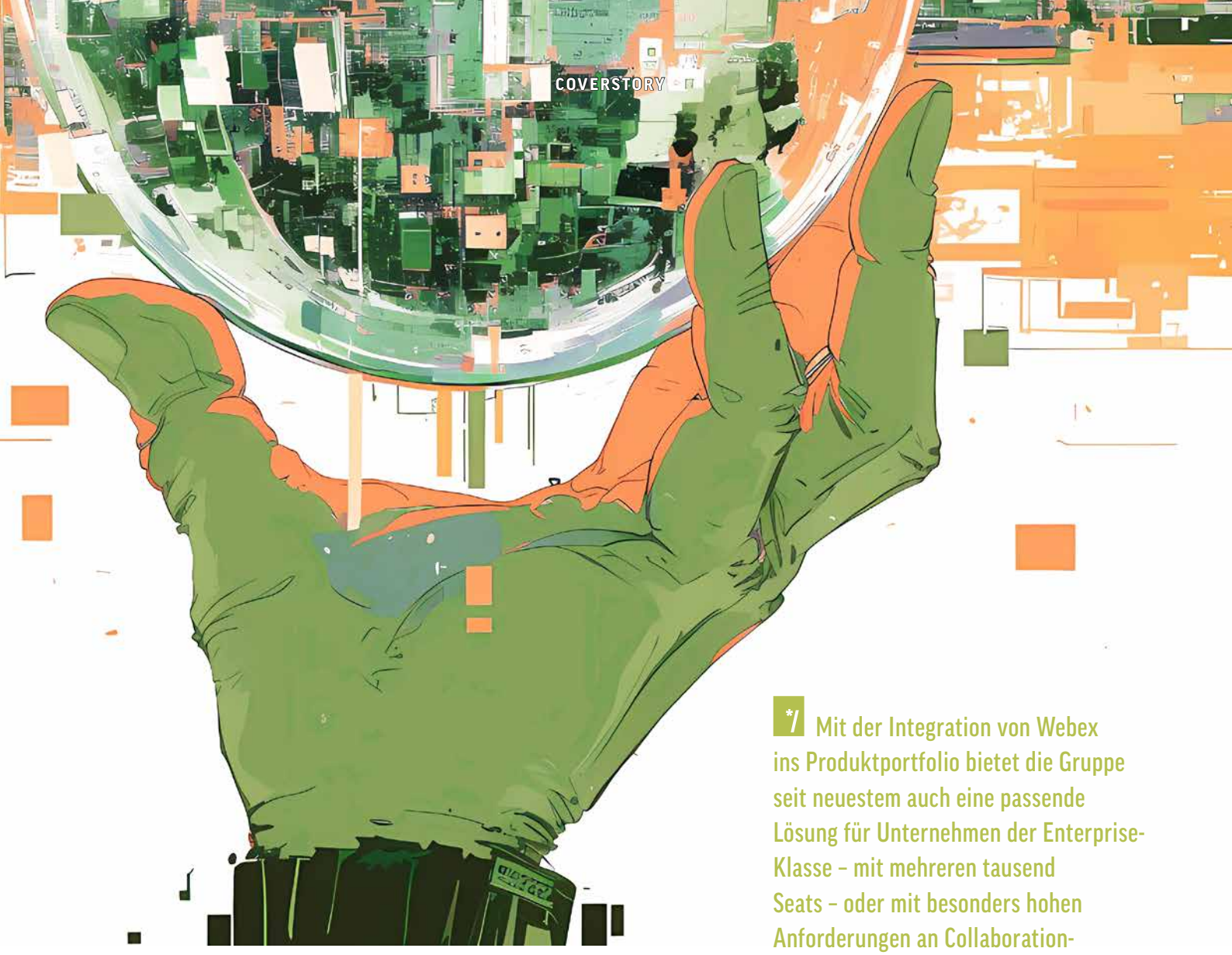
Mehr als die Summe der Teile. Alle drei Unternehmen haben bereits vor ihrem Zusammenschluss eine führende Rolle in ihrer jeweiligen Nische eingenommen. STARFACE steht seit vielen Jahren für zuverlässige und vielseitige VoIP-Telefonanlagen »Made in Germany«, estos hat sich als Spezialist für Unified Communications und Computer Telephony Integration (CTI) etabliert, während die deutsche Gamma Communications – hervorgegangen aus der ehemaligen HFO Telecom – als Pionier für SIP und Connectivity in Deutschland gilt.

Mit der engeren Verzahnung dieser Kompetenzen entstand jedoch weit mehr als ein erweitertes Produktportfolio. Organisationen können nun sämtliche Anforderungen an ihre Kommunikationsinfrastruktur aus einer Hand beziehen – unabhängig davon, ob sie eine klassische On-Premises-Lösung betreiben, schrittweise in die Cloud migrieren oder vollständig auf cloudbasierte Kommunikationsplattformen setzen möchten.

Diese Flexibilität ist ein entscheidender Vorteil. Denn die Realität sieht häufig so aus, dass gewachsene IT-Landschaften über viele Jahre entstanden sind und sich nicht von

Illustration: © B Robert | Dreamstime.com

*7 Organisationen können nun sämtliche Anforderungen an ihre Kommunikationsinfrastruktur aus einer Hand beziehen – unabhängig davon, ob sie eine klassische On-Premises-Lösung betreiben, schrittweise in die Cloud migrieren oder vollständig auf cloud-basierte Kommunikationsplattformen setzen möchten.



*/ Mit der Integration von Webex ins Produktportfolio bietet die Gruppe seit neuestem auch eine passende Lösung für Unternehmen der Enterprise-Klasse – mit mehreren tausend Seats – oder mit besonders hohen Anforderungen an Collaboration-Funktionalitäten.

heute auf morgen austauschen lassen. Statt eines radikalen Technologiewechsels benötigen viele Organisationen einen Migrationspfad, der bestehende Investitionen schützt und gleichzeitig den Weg in moderne Kommunikationswelten eröffnet.

Ein Portfolio für unterschiedlichste Anforderungen. Das Portfolio des Gamma Channelhouses hält für jede Ausgangsposition und alle Bedürfnisse passende Lösungen parat. Im Bereich Business-Telefonie reicht das Angebot von klassischen On-Prem-Appliances über hybride Szenarien bis hin zu vollständig cloudbasierten PBX-Lösungen. Unternehmen können damit genau das Betriebsmodell wählen, das zu ihren regulatorischen Anforderungen, ihrer bestehenden Infrastruktur und ihren wirtschaftlichen Rahmenbedingungen passt.

Mit estos ProCall lassen sich darüber hinaus selbst klassische Telefonanlagen um moderne Unified-Communications-Funktionen erweitern. Das heißt, ein Unternehmen nutzt weiterhin seine bestehende Telefonanlage, kann aber trotzdem über den Laptop telefonieren und Features wie Präsenzinformationen, Chat oder Screen Sharing nutzen. Das macht Digitalisierung auch dort wirtschaftlich attraktiv, wo ein kompletter Systemwechsel aktuell nicht sinnvoll wäre.

Die umfassenden Connectivity-Dienstleistungen von Gamma komplettieren das Portfolio. SIP-Trunks, Glasfaserleitungen und DSL-Anschlüsse ermöglichen eine durchgängige Kommunikationsinfrastruktur, bei der Hard- und Software sowie Netzservices optimal aufeinander abgestimmt sind.

Im August 2026 meldete das Gamma Channelhouse zudem eine weitere wichtige Portfolio-Erweiterung: Mit der Integration von Webex ins Produktportfolio bietet die Gruppe seit neuestem auch eine passende Lösung für Unternehmen der Enterprise-Klasse – mit mehreren tausend Seats – oder mit besonders hohen Anforderungen an Collaboration-Funktionalitäten. Organisationen, erhalten dadurch Zugriff auf die leistungsfähige Enterprise-Plattform von Cisco für Meetings, Messaging und Teamarbeit. Die Sprachdienste und der lokale Service werden durch Gamma Deutschland bereitgestellt. Die Collaboration-Plattform basiert auf Cisco Webex und nutzt für europäische Kunden die EU-Cloud-Infrastruktur mit Datenresidenz innerhalb der Europäischen Union.

Kommunikation aus der Voice-Perspektive gedacht. Im Marktvergleich hebt sich das Gamma Channelhouse vor allem mit Blick auf die Wurzeln von der Konkurrenz ab. Während viele moderne Collaboration-Plattformen ursprünglich aus der Office- oder Videokonferenzwelt stammen und Voice-Kommunikation erst später integriert haben, kommt die Gamma Gruppe aus der entgegengesetzten Richtung: Die zuverlässige Sprachkommunikation war immer das Fundament, auf dem zusätzliche Collaboration- und KI-Funktionen aufgesetzt wurden.

Für Unternehmen bedeutet das vor allem Stabilität und Verlässlichkeit. Sprachqualität, Ausfallsicherheit und professionelle Telefoniefunktionen bleiben zentrale Bestandteile der Lösungen. Gleichzeitig stehen sämtliche Features zur Verfügung, die im geschäftlichen Alltag unverzichtbar sind – von komplexen Rufverteilungen über Callcenter-Funktionen bis hin zu intelligenten Automatisierungen und KI-gestützten Assistenzfunktionen.

Speziell im Bereich der künstlichen Intelligenz festigte die Gamma Gruppe durch das letztjährige Release von STARFACE 10 ihre Rolle als Innovationstreiber der Branche. Mit schlüsselfertigen KI-Services lassen sich bestehende Cloud-PBX-Anlagen um nützliche Features erweitern. Dazu gehören unter anderem die automatische Transkription und Analyse von Gesprächen, KI-gestützte IVR-Systeme (Interactive Voice Response), um Anrufe an den richtigen Gesprächspartner weiterzuleiten und KI-Assistenten für die Warteschlange, um Wartezeiten sinnvoll zu überbrücken und relevante Informationen schon vor Gesprächsbeginn zu erfassen.

Gerade im Kundenservice oder in serviceorientierten Unternehmen entscheidet häufig die Qualität der Telefonie über die Kundenzufriedenheit. Moderne Kommunikationsplattformen müssen deshalb weit mehr leisten als reine Erreichbarkeit. Sie müssen Geschäftsprozesse unterstützen.

Integration statt Insellösungen. Ebenso wichtig wie die eigentlichen Kommunikationsfunktionen ist daher deren Einbindung in bestehende IT-Landschaften, denn Telefonie ist längst kein isoliertes System mehr. Eingehende Anrufe sollen automatisch Kundendaten im CRM öffnen, Gesprächsinformationen in ERP-Systeme übernehmen oder Arbeitsabläufe in Fachanwendungen auslösen.

Hier profitiert das Gamma Channelhouse von der langjährigen Entwicklungsarbeit seiner Unternehmen und die intensive Zusammenarbeit mit der gewachsenen Partner-Community. Dank offener Schnittstellen und APIs sind so über die Jahre zahlreiche Integrationen in etablierte Business-Anwendungen entstanden – von CRM-Systemen über Microsoft-Umgebungen bis hin zu DATEV und vielen weiteren Branchenlösungen.

Für IT-Verantwortliche reduziert dies den Integrationsaufwand erheblich. Statt individueller Eigenentwicklungen können vielfach bereits vorhandene Schnittstellen genutzt werden. Dies beschleunigt die Projektumsetzung erheblich und verringert die Komplexität im laufenden Betrieb.

Ein neuer Wettbewerber verändert den Markt. Der deutsche Markt für Business-Telefonie und ITK befindet sich seit einigen Jahren in einem tiefgreifenden Wandel. Während die klassische Telefonie vielerorts stagniert, wachsen Cloud- und Softwarelösungen für Business-Kommunikation dynamisch. Gleichzeitig hat eine umfassende Konsolidierungswelle das ehemals stark fragmentierte Anbieterfeld deutlich verändert. Dadurch konzentriert sich der Markt zunehmend auf wenige große Kommunikationsplattformen, die viele Unternehmen vor die Herausforderung stellen, Flexibilität, Integrationsfähigkeit und langfristige Investitionssicherheit in Einklang zu bringen.

Vor diesem Hintergrund gewinnt der Zusammenschluss von STARFACE, estos und Gamma Communications an strategischer Bedeutung. Er schafft einen neuen Anbieter in der DACH-Region, der ein breites Portfolio aus markt- und technologieführenden Komponenten aus den Bereichen Business-Telefonie, Unified Communications, Connectivity und Collaboration aus einer Hand anbieten kann. Für Unternehmen und Behörden bedeutet das mehr Auswahl im Markt, geringere Beschaffungskomplexität und Lösungen, die technologisch aufeinander abgestimmt sind, ohne sich an ein einziges Plattformökosystem zu binden.

Gleichzeitig bleibt ein wichtiger Charakterzug erhalten: Trotz der Einbindung in die internationale Muttergesellschaft, ist das Gamma Channelhouse weiterhin stark von seiner mittelständischen Unternehmenskultur geprägt. Kurze Entscheidungswege, ein enger Austausch mit ihrer Partner-Community und ein tiefes Verständnis für die Anforderungen mittelständischer Unternehmen bleiben damit erhalten – während gleichzeitig die finanzielle Stabilität und Stärke einer international agierenden Unternehmensgruppe zusätzliche Investitions- und Innovationskraft schaffen.

Fazit. Der Zusammenschluss von STARFACE, estos und Gamma ist weit mehr als eine organisatorische Veränderung. Er schafft einen neuen Anbieter, der die komplette Bandbreite moderner Business-Kommunikation abdeckt und dabei unterschiedliche Betriebsmodelle, Integrationsanforderungen und Unternehmensgrößen gleichermaßen berücksichtigt.

Für mittelständische Unternehmen bedeutet dies vor allem mehr Wahlfreiheit. Statt zwischen spezialisierten Einzellösungen und den Angeboten der großen Konzerne entscheiden zu müssen, steht nun ein Anbieter zur Verfügung, der die Leistungsfähigkeit eines Global Players mit der Kundennähe und Flexibilität mittelständischer Unternehmen verbindet.

Christoph Scheuermann,
Geschäftsführer Produktmanagement,
Marketing und Operations von
STARFACE und estos

www.gammacommunications.de