

## Special Innovation

# Licht am Ende des Kommunikationstunnels

Neue IP-Telefonsysteme führen endlich alle Kommunikationskanäle in ein System zusammen.

**Ernst Brandstetter**

Wer heute einen Geschäftspartner erreichen will, steht vor der Qual der Wahl: Zuvorderst steht der Anruf im Büro – niemand hebt ab. Soll man nun eine Voice Mail hinterlassen oder die Mobilnummer probieren? Auch am Mobiltelefon erfolgt keine Antwort – vielleicht auch hier eine Nachricht hinterlassen, mit dem Hinweis, dass die Gleiche schon auf den Festnetzspeicher gequatscht wurde? Wenn es dringend ist, könnte man ja noch eine Instant Message schicken – oder zusätzlich eine SMS. Dritte Möglichkeit: Man schreibt eine E-Mail, in der alle fruchtlosen Kommunikationsversuche aufgelistet werden, natürlich mit der Bitte, die multiple Belästigung zu verzeihen. Ergebnis: kein Kontakt, aber mindestens eine halbe Stunde wertvoller Arbeitszeit verbraucht.

Vor allem bei mobilen Nutzern steigt die Frustration im Kommunikationskampf, die Arbeitseffizienz geht rasant zurück, haben Untersuchungen bei Alcatel ergeben. Es sei daher höchste Zeit, die verschiedenen Anwendungen zusammenzuführen, denn die Arbeitswelt der Wissensgesellschaft ist in wilder

Bewegung. Noch im laufenden Jahr werden Knowledge Worker 70 Prozent ihrer Arbeitszeit im Team und außerhalb der vier Wände ihres offiziellen Arbeitsplatzes zubringen, erwarten die Experten von Gartner Group.

Moderne Lösungen müssen die unterschiedlichen Mobilitätsanforderungen einzelner Gruppen und Unternehmen berücksichtigen. Verkäufer sind bis zu 100 Prozent ihrer Zeit unterwegs, Berater und andere mobile Fachkräfte bis zu 75 Prozent. Auch Führungskräfte sind etwa 30 Prozent ihrer Arbeitszeit nicht an ihrem Schreibtisch. Und obwohl jedermann Echtzeit-Zugriff auf nahezu alles erwartet, hat jeder doch sein eigenes Profil: Vertriebsmitarbeiter müssen unterwegs im Auto auf dringende E-Mails zugreifen oder eine E-Mail per Telefon senden. Assistenten der Geschäftsleitung müssen ihre diversen Verzeichnisse alle auf einmal aktualisieren können. Agenten für den Kundendienst wiederum müssen bei Anrufen auf detaillierte Kundeninformationen zugreifen.

**Besser und billiger**

Bewältigt werden diese Anforderungen von modernen Unified Communications-Systemen, die



Moderne Kommunikationssysteme integrieren eine Vielzahl von Anwendungen und schaffen so eine neue Qualität der Interaktion bei niedrigeren Kosten. Foto: Alcatel

auf IP-Telefonie aufbauen. Laut einer Erhebung der RTR-GmbH nutzen derzeit sechs Prozent aller österreichischen Unternehmen Voip, und wegen der offensichtlichen Vorteile werden es immer mehr. Typisches Beispiel, so Alcatel-Sprecherin Astrid Krupicka: Eine Kommunalverwaltung be-

absichtigte, die Qualität des Begrüßungssystems für Bürger zu verbessern, indem eine einzige gebührenfreie Nummer für Rathaus, Stadtbibliothek, Schwimmbad und Sportzentrum sowie für eine Vielzahl an gemeinnützigen Einrichtungen bereitgestellt werden sollte. Die Verwaltungs-

behörde entschied sich, sowohl Daten- als auch Sprachkommunikation mit einem einzigen konvergenten Netzwerk zu verwalten. Mit einem neuen IP-System konnte hier eine 46-prozentige Einsparung bei den internen IT- und Telekommunikationskosten erzielt werden.

**Alfred Reinprecht:** „Kommunikationsverhalten und Kommunikationsanforderungen von Firmen und Mitarbeitern bestimmen die Trends in der Entwicklung der Kommunikationstechnologie.“ Zuallererst geht es um die rasche Informationsweitergabe und einfache Bedienung.

## Nackte Business-Kanonen am Computer

**economy:** Die Unternehmen investieren verstärkt in IP-Kommunikationssysteme. Worauf kommt es dabei an?

**Alfred Reinprecht:** Wichtig ist vor allem, die Kommunikationsbedürfnisse aller involvierten Nutzergruppen zu kennen. Danach kann man entscheiden, welche Plattform – Microsoft, Nortel oder Cisco – man wählen sollte. Außerdem muss man auch noch die möglichen Zukunftspfade aufzeichnen, um keine Fehlinvestition zu tätigen. Wir arbeiten selbst mit allen Systemen und können daher die Kunden diesbezüglich optimal beraten.

**Was kostet der Einstieg in ein umfassendes Kommunikationssystem?**

Zum Start genügen ein paar 1.000 Euro. Der weitere Ausbau ist dann abhängig von den Funktionen, die gewünscht werden. Es gibt viele Möglichkeiten, und nicht alles setzt sich durch.

**Was zum Beispiel?**

Typisches Beispiel sind Kameras, die das Bild des Teilnehmers übertragen. Eine Nutzerbefragung unseres Partners Sonic Wall zeigte interessante Ergebnisse zum Thema Home Office. Viele Frauen arbeiten gerne von zu Hause aus, weil sie sich dann nicht besonders kleiden und schminken müssen. 40 Prozent der Frauen gaben an, auch gerne im Pyjama am Computer zu sitzen. Noch toller ist es bei den Männern. Hier erklärten neun Prozent, gerne nackt vor dem PC zu sitzen.

**Was sind dann die wichtigsten Argumente für ein IP-Kommunikationssystem?**

Zuallererst die rasche Informationsweitergabe und einfache Bedienung. Früher wurde Voip vor allem deshalb propagiert, weil man damit versprach, Telefonkosten zu senken. Inzwischen ist das nicht mehr das schlagende Argument, weil die

Kostendiskussion durch die Flat Rates seit 2005 deutlich in den Hintergrund gedrängt wurde. Der wesentliche zusätzliche Vorteil wird heute darin gesehen, dass man verschiedenste Anwendungen, die man bereits aus dem Consumer-Bereich als praktisch kennt, auch in den Business-Bereich eindringen.

**Was ist damit gemeint?**

Beispiele dafür sind Skype und ICQ. Beides ist aus Sicherheits- und anderen Gründen in einem Firmennetzwerk nicht zulässig. Aber jetzt gibt es entsprechende professionelle Anwendungen für Firmennetze. Weil es inzwischen viele Hotels, Firmen und öffentliche Orte gibt, die Besuchern Zugang zu Breitbandnetzen ermöglichen, können Gäste dort über ihren Laptop ganz normal telefonieren. Heute können Sie überall Manager mit dem Notebook sehen, die Pausen und Freizeit nutzen, um ihre Telefonate zu

### Steckbrief



**Alfred Reinprecht ist Leiter des Product Management bei Kapsch Business Com.**

Foto: Kapsch

führen – eine Art Hyper-Interaktivität.

**Welche Auswirkungen haben die neuen Technologien noch?**

Sie geben den Rhythmus vor. Bei einem Brief erwartet man Antwort binnen einer Woche, bei einem Fax am nächsten Tag, bei einem Mail am selben Tag. Auf eine Instant Message muss

binnen fünf Minuten geantwortet werden, sonst setzt das System den User auf „inaktiv“.

**Wie funktioniert das?**

Die Presence-Info startet mit dem Hochfahren des PC und wird durch Mausbewegungen gesteuert. Je nach Einstellung ändert sich die Info im System, wenn die Maus eine gewisse Zeit nicht bewegt wurde. Nächster Schritt ist die Verknüpfung dieser Infos mit Outlook-Daten. Dann meldet das System den Teilnehmern auch, was der jeweils andere gerade macht – ob er in Besprechung oder abwesend ist und so weiter.

**Ist das nicht auch die totale Überwachung?**

Tätigkeitsprofile lassen sich damit nicht erstellen, weil die Daten nicht gespeichert werden. Bei uns ist die Teilnahme zudem freiwillig. Nur wer das System auch anfordert, bekommt es installiert. *bra*