

Special Innovation

Aufrüstung für das Büro zu Hause

Moderne IP-Telefonie macht das Heim zum hochwertigen Arbeitsplatz.

Ernst Brandstetter

Laut aktuellen Analysen wird der Anteil der Tele- und Heimarbeiter in den nächsten Jahren kontinuierlich zunehmen. Doch wenn die Telearbeit nicht nur für untergeordnete Tätigkeiten, sondern auch für Top-Professionals funktionieren soll, muss das Büro zu Hause aufgerüstet werden.

In Westeuropa soll die Zahl der Telearbeiter bis 2009 um zehn Prozent auf neun Mio. ansteigen, und in den USA werden dann zehn Mio. – das entspricht zehn Prozent aller Arbeitnehmer – von zu Hause aus arbeiten, ergab eine Prognose des IT-Beratungsunternehmens IDC. „Damit Telearbeiter im Home Office oder Außendienst produktiv arbeiten können, brauchen sie Kommunikationsmittel, die sicher und zweckmäßig arbeiten und die gleichen Funktionen bieten wie das Netzwerk am Firmensitz“, sagt Allan Sulkin, Präsident der TEQ Consult Group, die sich auf Consulting für Enterprise Communications spezialisiert hat.

Sichere Vernetzung

Das bedeutet eine sichere und zuverlässige Vernetzung des Home Office über ein auch extern funktionierendes Internet Protocol (IP)-Telefoniesystem, die ohne komplizierte Installa-



Neue Softwarefunktionen, die speziell auf KMU ausgerichtet sind, unterstützen IP DECT für schnurlose Digitaltelefone und ermöglichen so eine höhere Mobilität. Foto: Bilderbox.com

tion funktionieren muss. Mit VPN Remote für Avaya 4600-IP-Telefongeräte können die Mitarbeiter ein IP-Telefon in ihrem Home Office selbst einfach und kostengünstig installieren. Ähnlich wie bei der Einwahl via Internet mit dem Laptop brauchen sie dazu kaum Zubehör oder IT-Unterstützung. Hat beispielsweise ein IT-Administrator die neue VPN-Software auf

dem Avaya-IP-Telefon vorinstalliert, muss der Mitarbeiter zu Hause das Telefon nur noch an Stromnetz und Breitband-Router anschließen und sein Passwort für den Zugang zum Firmen-VPN eingeben. Zusätzliche Hard- oder Software braucht er im Home Office nicht.

Genauso einfach lässt sich das System auch für den temporären Einsatz nutzen, zum Beispiel zur

Kommunikation auf Messen oder bei Firmen-Events. Organisationen bauen damit selbst unter komplexen Bedingungen einfach und kosteneffizient ein sicheres Kommunikations-Netzwerk auf. Die IP-Telefone mit VPN Remote haben die gleichen Funktionen wie die IP-Telefone am Firmensitz. Contact Center-Agenten, die von zu Hause aus arbeiten, der Außendienst und andere Mitar-

beiter an dezentralen Standorten, die täglich auf die Telefonfunktionen des Unternehmens zugreifen müssen, haben damit die gleichen grundlegenden Funktionen wie im Büro, zum Beispiel Kurzwahl, Weiterleiten und Konferenzschaltungen sowie der Web-basierte Zugriff auf interne Unternehmensanwendungen direkt über das Telefondisplay.

Mehr Mobilität

Für Klein- und Mittelunternehmen hat Avaya zudem neue Softwarefunktionen vorgestellt, die speziell auf die Kommunikationsbedürfnisse dieser Unternehmen zugeschnitten sind. Sie unterstützen IP DECT für schnurlose Digitaltelefone und ermöglichen so eine höhere Mobilität. Mitarbeiter, die sich vom Arbeitsplatz entfernen, legen fest, ob ihr Telefon am Arbeitsplatz und ein schnurloses Telefon oder Soft Phone gleichzeitig klingeln, und stellen so sicher, dass kein Anruf verloren geht. Nutzer der IP-Version des Kommunikationssystems können auch ein Soft Phone anschließen; davon profitieren Home- und Außendienstmitarbeiter. Analoge Endgeräte – zum Beispiel Fax und schnurlose Telefone – lassen sich im kundeneigenen lokalen Netzwerk (Lan) an entfernten Betriebsstandorten betreiben.

www.avaya.at

Besserer Draht zum Kunden

Neue Anwendungen integrieren Kunden in Kommunikationssysteme und IT-Infrastruktur.

Kundengespräche in einem Unternehmen sind häufig eine komplexe Angelegenheit: Da müssen während des Gesprächs Preislisten konsultiert werden, Termine mit Kollegen abgestimmt oder technische Details mit Spezialisten geklärt werden. Oft endet ein derartiger Versuch mit dem Hinweis „Leider kann ich den Kollegen jetzt nicht erreichen, er spricht gerade“ oder ähnlichen Entschuldigungen.

Abhilfe schaffen hier neue IP-Kommunikationssysteme der zweiten Generation. Sie liefern nicht nur Telefondienste, son-

dern bieten eine umfangreiche Kommunikationsumgebung, die nahtlos Sprach-, Video- und Datenanwendungen in einem System integriert, erklärt Charles Giancarlo, Leiter der Produktentwicklung bei Cisco Systems.

Cisco Unified Communications kombiniert Präsenz-Funktionen mit Mobilität und einem intelligenten Informationsnetzwerk. Neu ist vor allem die Kombination der Kommunikationsfunktionen mit dem Cisco Unified Presence Server und dem Customer Interaction Analyzer.

Mit der dynamischen Präsenzinformation können Mitarbeiter bestehende Verzeichnisse nach Ansprechpartnern durchsuchen und per Mausclick einen Videoanruf tätigen, um Ideen untereinander auszutauschen. Auch mobile oder reisende Mitarbeiter können von einem beliebigen Ort aus auf diese Werkzeuge zugreifen.

Der Unified Presence Server sammelt zusätzlich Informationen über den Status von Benutzern; zum Beispiel ob sie ein

Gerät wie ein Telefon, einen PC oder eine Videostation zu einem bestimmten Zeitpunkt nutzen oder nicht. Mit diesen Informationen können Nutzer bei Bedarf die beste Art der Kommunikation ermitteln und so Kollegen effizienter erreichen. Das System erlaubt auch Kunden, ihr Kommunikationssystem in die IT-Infrastruktur des Unternehmens zu integrieren und Geschäftsabläufe so reibungsarm wie möglich zu gestalten.

Nur kein Stress

Als neuer analytischer Ansatz im Contact Center hilft der Customer Interaction Analyzer, die Effektivität in der Kundenkommunikation zu verbessern. Das System verwendet Informationen aus der Interaktion mit Kunden, sowohl automatisiert als auch personalunterstützt, und ermittelt Kommunikationsdetails wie Stress beim Kunden, Stress beim Personal, Schweigen und Sprachmuster, womit sich die Gespräche in einen geschäftlichen Kontext stellen lassen. Das hilft



Der Cisco Unified Personal Communicator unterstützt alle Kommunikations-Tools vom PC aus. Foto: Cisco Systems

Unternehmen, ihr Personal entsprechend zu schulen und automatisierte Prozesse in Richtung einer Verbesserung der Kundenbeziehungen zu starten.

Cisco baut zudem Brücken zwischen den Kommunikationsinseln. In Zusammenarbeit mit führenden Herstellern mobiler Endgeräte von Nokia oder RIM werden in naher Zukunft Smart Phone-Lösungen mit Single und

Dual Mode auf den Markt kommen, die dazu beitragen sollen, die Produktivität mobiler Arbeitskräfte im Büro und außerhalb zu steigern.

Diese Endgeräte senken die Komplexität der Kommunikation für ihre Benutzer und unterstützen gleichzeitig Unternehmen bei der Kostenkontrolle ohne Produktivitätsverluste.

www.cisco.com

Das Special Innovation entsteht mit finanzieller Unterstützung von ECAustria. Die inhaltliche Verantwortung liegt bei economy.

Redaktion:
Ernst Brandstetter