

Special Innovation

Peter Rass: „Der große Vorteil von Unified Communications liegt darin, dass ich mit einer einzigen Anwendung am Desktop alle Endgeräte steuern und umgekehrt mit jedem Endgerät wie Notebook oder Personal Digital Assistant alle Anwendungen nutzen kann“, erklärt der Marketing-Manager für Business IT-Services von Telekom Austria.

Gebündelte Kommunikation

Gerhard Scholz

economy: Auf welche Weise können Unified Communications (UC) die Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens erhöhen?

Peter Rass: Internationale Studien belegen, dass 80 Prozent der Erstversuche für eine Kontaktaufnahme scheitern. Mit UC lassen sich die Effizienz der Kommunikationsprozesse und damit die Produktivität der Mitarbeiter steigern. UC verbessern die Qualität des Kundendienstes, weil die Erreichbarkeit der Mitarbeiter erhöht wird. Zudem können Kunden ihren individuellen Bedürfnissen entsprechend schneller beraten werden, wenn etwa über eine integrierte CRM-Datenbank Kundeninformationen und Bestellhistorien rasch eingesehen werden können.

Und wie rechnen sich UC auf der Kostenseite?



Das Management der Kommunikationskanäle am Arbeitsplatz ist mittlerweile ein eigener Arbeitsprozess, der mit Unified Communications wesentlich vereinfacht werden kann. Foto: Photos.com

Durch integrierte, IP-basierte Kommunikationslösungen sind im Vergleich zu traditionellen Kommunikationstechnologien

deutliche Einsparungen bei den Anschaffungs- und Betriebskosten möglich. Bei Unternehmen mit mehreren Standorten

kann die interne Kommunikation – also vor allem Telefonie, Instant Messaging, Audio- und Videokonferenzen – über das eigene Netz geleitet werden. Und wenn noch die mobilen Endgeräte ins eigene WLAN integriert werden, können auch die Mobilfunkgebühren reduziert werden.

Unified Communications versus Unified Messaging?

An einem modernen Arbeitsplatz werden sieben bis acht Kommunikationskanäle verwendet. Das Management dieser Kanäle ist mittlerweile ein eigener Arbeitsprozess im gesamten Arbeitsprozess. Mit Unified Messaging haben wir bereits alle asynchronen Kanäle wie E-Mail et cetera abgedeckt; UC integrieren nun auch alle synchronen, also in Echtzeit ablaufenden Prozesse wie Sprache. Zusätzlich kann durch Collaboration-Tools die Zusammenarbeit der Mitarbeiter vereinfacht, also zielgerichteter und effizienter werden, was ein zentraler Faktor ist. Weiters können Prozessanwendungen wie ERP und CRM eingebunden werden. Der Unterschied zwischen Unified Messaging und UC liegt also im Wesentlichen in der Integrationstiefe.

Wird es mit UC in Zukunft mehr oder weniger Endgeräte geben?

Wir nutzen jetzt schon sehr viele Medien, und für jede einzelne Anwendung musste man sich bisher eigens authentifizieren. Der große Vorteil von UC liegt darin, dass ich mit einer einzigen Anwendung am Desktop alle Endgeräte steuern und umgekehrt mit jedem Endgerät wie Notebook oder Personal Digital Assistant alle Anwendungen nutzen kann. Alles geht heute in Richtung höherer Mobilität. Auch Teleworker können via Internet die Vorteile von UC nutzen.

Wird in der Praxis die Komplexität der Implementierung von UC nicht oft unterschätzt?

UC integrieren und konvertieren IT und Telekommunikation, und es gibt viele Spezialisten in einem der beiden Bereiche. Klassische IT-Systemintegratoren brauchen dazu Telekommunikations-Know-how. Durch die konzerninterne Zusammenarbeit mit Mobilkom Austria können wir von Telekom Austria alles aus einer Hand anbieten. Der Vorteil für unsere Kunden ist: Sie haben nur einen Ansprechpartner, weil die Telekom Austria die Generalunternehmenschaft übernimmt; ein Faktum, das vor allem auch KMU zu schätzen wissen.

business.telekom.at

Beschleunigte Abläufe

Ein typisches Beispiel für standortübergreifende Kommunikation.

Die Spedition Frikus ist mit sieben Gesellschaften in Österreich, Deutschland, Ungarn und Slowenien international aufgestellt. Im Lauf der Firmenexpansion entstand eine heterogene Infrastruktur von Telekommunikation, Datenetzen und Anwendungen. Sie stammte von unterschiedlichen Herstellern und erforderte einen hohen Wartungsaufwand. Aufgrund der uneinheitlichen Infrastruktur war auch die interne Kommunikation zwischen den Filialstandorten teilweise umständlich und sehr zeitaufwendig.

Daher wurde Telekom Austria beauftragt, eine moderne Komplettlösung zu erarbeiten. Heute vernetzt ein zentrales IP-System alle Standorte; sämtliche mobilen Mitarbeiter sind ebenfalls in dieses System integriert. Die Verknüpfung von



Ein zentrales IP-System vernetzt alle Standorte, eine Unified-Communications-Lösung alle Mitarbeiter. Foto: Photos.com

Telekommunikation und EDV (Computer Telephony Integration oder kurz CTI) ermöglicht eine Unified-Communications-Lösung, die noch durch Collaboration-Tools ergänzt wird. Für die gesamte Kommunikationslösung gibt es mit Telekom

Austria nur einen zentralen Ansprechpartner für den Support von LAN, WAN und UC. Die so verbesserte Erreichbarkeit der Mitarbeiter hat die internen Abläufe von Frikus deutlich beschleunigt und die Produktivität messbar erhöht. gesch

Zur Person



Peter Rass ist Marketing-Manager für Business IT-Services & Applications bei Telekom Austria. Foto: Telekom Austria