

Die Zukunft der Kommunikation

Für Unified Communications werden die verschiedenen Kommunikationskanäle gebündelt und in IT-Anwendungen integriert. Dadurch wird es möglich, von jedem Endgerät auf jede Applikation zuzugreifen.

Gerhard Scholz

Die technologische Basis für Unified Communications (UC) liefert das Internet-Protokoll (IP). Darauf baut eine einheitliche Kommunikationsumgebung auf, die sämtliche Kommunikationsformen miteinander vernetzt: Daten- und Sprachnetze, Endgeräte, Nachrichten (wie Telefongespräche, E-Mails, Instant Messaging oder SMS), IT-Anwendungen (wie E-Mail-Programme, Office-Programme oder Collaboration-Software) sowie auch Prozessanwendungen wie CRM.

UC ist das bislang umfassendste Konzept zur Zusammenführung von Kommunikations- und Informationstechnologien. Durch die Einbeziehung aller drei Ebenen – Netzwerk, Endgeräte und Applikationen – optimiert eine UC-Lösung die gesamten Kommunikationsabläufe in einem Unternehmen und trägt zu einer signifikanten Produktivitätssteigerung bei.

Einfach auslagern

Ab sofort können Unternehmen die Integration und den Betrieb einer UC-Lösung auch vollständig an Telekom Austria auslagern. Im Rahmen der Produkteinführung von Managed Dedicated Unified Communications Services bietet Telekom Austria drei standardisierte Module – die auf dem Microsoft Office Communications Server 2007 R2 (OCS) aufsetzen – in unterschiedlichen Varianten an.

Diese Pakete enthalten zahlreiche Grundfunktionen: Die „Presence Information“ gibt Auskunft über die Erreichbarkeit aller in der Kontaktliste erfassten Anwender. Mit „Instant Messages“ können Mitteilungen an Kontakte versendet werden, die gerade online sind. Darüber hinaus ist unmittelbarer „Filetransfer“ zwischen den Benutzern möglich. Audio- und Videoanrufe sowie Audio-, Video- und Webkonferenzen und „Desktop Sharing“ erweitern die Spiel-

räume für eine effiziente Online-Zusammenarbeit. Eine einheitliche Mailbox für E-Mail, Fax, SMS, Voicemail et cetera vereinfacht die Verwaltung sämtlicher Nachrichten.

Vorrang für Kernkompetenz

Zu Beginn erstellt Telekom Austria gemeinsam mit dem Kunden eine detaillierte Analyse seiner Anforderungen. Daraufhin wird eine punktgenau auf das jeweilige Unternehmen abgestimmte UC-Lösung entworfen. Nach der erfolgreichen Implementierung übernimmt Telekom Austria den laufenden Betrieb und die Wartung des neuen UC-Systems. Der erfreuliche Vorteil für den Kunden ist: Er muss keine eigenen Fachkräfte einstellen oder umschulen und spart sich zusätzlich In-



Mit der Einführung von Managed Dedicated Unified Communications Services ermöglicht Telekom Austria einen einfachen Einstieg in die Welt vereinheitlichter Kommunikation. Foto: Photos.com

vestitionen in teure Hardware, denn Telekom Austria bietet alles aus einer Hand.

Hannes Ametsreiter, Generaldirektor der Telekom Aust-

ria Group, meint dazu: „Die Managed Dedicated UC Services bieten den großen Vorteil, dass sich die Kunden voll und ganz ihren strategischen Unterneh-

mensaufgaben zuwenden können, weil Telekom Austria für den reibungslosen Betrieb der Hard- und Software sorgt.“

business.telekom.at

Jürgen Thir: „Der Benutzer sieht auf einen Blick, welche anderen Mitarbeiter gerade über welche Kommunikationskanäle erreichbar sind, ob sie sich in Terminen befinden und ab wann sie wieder erreichbar sind“, erklärt der Marketing-Business-Leiter von Telekom Austria.

Steigerung der Produktivität

economy: Was zeichnet moderne UC-Lösungen aus?

Jürgen Thir: Telekom Austria bietet schon lange Lösungen für Telefon- und Videokonferenzen. Bisher mussten sich aber alle Beteiligten über Nebenstellen verbinden oder sich in eigens dafür ausgestatteten Konferenzräumen aufhalten. Mit IP-basierter Kommunikationssoftware wie Microsoft OCS, die wir auch intern einsetzen, laufen diese Anwendungen jetzt aber direkt am Arbeitsplatz der Mitarbeiter, wo ihnen alle wichtigen Funktionen per Mausclick zur Verfügung stehen.

Und welche neuen Features bietet die OCS-Lösung?

Sie ist vollkommen in Microsoft Outlook integriert. Der Benutzer sieht damit auf einen

Blick, welche anderen Mitarbeiter gerade über welche Kommunikationskanäle erreichbar sind, ob sie sich in Terminen befinden und ab wann sie wieder erreichbar sind. Und kann dann direkt aus dem Outlook spontan eine Telefon- und mit entsprechender Hardware auch eine Videokonferenz aufbauen, ohne sich vorher lange mit den anderen Teilnehmern absprechen zu müssen.

Können Sie noch andere interessante Features nennen?

Zwei Dinge sind unter dem Schlagwort Collaboration wesentlich. Mittels Desktop-Sharing können Mitarbeiter sehr einfach gemeinsam Dokumente abstimmen und bearbeiten. Das läuft so ab, dass auf Knopfdruck der aktuelle Bildschirm-

inhalt den Konferenzteilnehmern zur Verfügung gestellt werden kann. Das reduziert die sonst für die Abstimmung notwendigen Feedback-Schleifen enorm. Erweitert man dies um weitere Applikationen wie MS Sharepoint, auf denen zum Beispiel Projektteams ihre Inhalte sehr einfach zentral zur Verfügung stellen und auch bearbeiten können, oder um ein CRM-System, so optimiert man durch verbesserte Kommunikation auch die Unternehmensprozesse.

Welchen Nutzen können Unternehmen durch diese neuen Technologien erzielen?

Um es kurz zusammenzufassen: Produktivitätssteigerung durch effizientere interne Kommunikation, Reduktion der Rei-

sekosten und Verbesserung der Energiebilanz des Unternehmens. Darüber hinaus führen optimierte Prozessabläufe zu einer deutlichen Erhöhung der Kundenzufriedenheit. gesch

Zur Person



Jürgen Thir ist Marketing-Business-Leiter von Telekom Austria. Foto: Telekom Austria