



Mehr als die Summe aller Teile

Im Bereich Unified-Communications-Lösungen für kleine und mittelständische Unternehmen tummeln sich mittlerweile viele Anbieter. Grundsätzlich empfiehlt es sich schon aus Gründen der Flexibilität, keine monolithische Einzellösung zu wählen, sondern anstehende Investitionsentscheidungen nach dem so genannten Best-of-Breed-Ansatz zu tätigen. TK-seitig sollte eine auf das Kommunikationsaufkommen und -verhalten abgestimmte Telefonanlage ausgewählt werden.

Bei der Anschaffung einer Telefonanlage spielen Investitionsschutz und Zukunftsfähigkeit eine große Rolle. Hybride ITK-Systeme, die skalierbar sind und sich maßgeschneidert an die jeweiligen Kommunikationsprozesse anpassen lassen, erfüllen genau diese Anforderungen. Der entscheidende Vorteil von hybriden TK-Anlagen besteht in der Migrationsfähigkeit dieser Systeme. So können Unternehmen stufenweise auf IP-Telefonie umstellen, ohne sich von der vorhandenen Kommunikationsinfrastruktur komplett trennen zu müssen. Wer von Anfang an auf eine rein IP-basierte TK-Anlage setzt, sollte auf offene Standards wie „TAPI“ (Telephony-Application-Programming-Interface), „SIP“ (Session-Initiation-Protocol) und „LDAP“ (Lightweight-Directory-Access-Protocol) achten, damit die Unified-Communications-Lösung (UC) optimal integriert werden kann.

Basierend hierauf ist für die Optimierung von Arbeitsabläufen, insbesondere in kommunikationsintensiven Abteilungen – wie etwa im Servicebereich, Kundendienst, Vertrieb oder im technischen Consulting – eine geeignete UC-Lösung zu evaluieren. Bei der Auswahl ist darauf zu achten, dass beide Lösungen – sprich TK-Plattform und UC-Software auf Standard-Schnittstellen

basieren, die gut zusammenarbeiten und damit das reibungslose Zusammenspiel beider Komponenten garantieren – wie beispielsweise im Falle der beiden deutschen Hersteller Auerswald und Estos. Die UC-Lösung „ProCall Enterprise“ von Estos setzt auf die Tapi-Schnittstelle auf, die bei Auerswald mit der LAN-Tapi-Schnittstelle der ITK-Anlagen integriert wurde.

Grundlegende UC-Leistungsmerkmale für Unternehmen

Generell bestimmt der Leistungsumfang der kombinierten Lösung darüber, ob diese den unternehmensspezifischen Anforderungen gerecht wird. Wichtig sind zunächst einmal alle grundlegenden CTI-Merkmale (Computer-Telephony-Integration) wie beispielsweise Komfort-Wahlhilfe, Hotkey-Wahl und Anrufjournal, die die alltägliche Bedienung des Telefons im Büro stark vereinfachen und gleichzeitig das Fehleraufkommen reduzieren.

Weitere Optimierungsmöglichkeiten bieten zusätzliche innovative Leistungsmerkmale wie ein Präsenz-Management-System, welches Auskunft darüber gibt, ob ein gewünschter Gesprächspartner gerade für die Kommunikation bereit steht oder aber nicht verfügbar ist, weil er gerade telefo-

niert oder sich in einem Termin befindet. Hinzu kommt ein Instant-Message-Dienst (Chat) für die schnelle Ad-hoc-Kommunikation sowie ein Desktop-Sharing-Service, der die Freigabe des eigenen Bildschirms für das gemeinsame Arbeiten an Dokumenten und Präsentationen erlaubt und somit die Zusammenarbeit der Kollegen nochmals vereinfacht.

Speziell für Unternehmen mit verschiedenen Niederlassungen bietet die kombinierte Lösung die Möglichkeit einer standortübergreifenden Vernetzung, das heißt Präsenz-Informationen zu den Kollegen stehen unternehmensweit und standortunabhängig zur Verfügung. Gleichzeitig können auch Telefongespräche standortübergreifend weitergeleitet und herangeholt werden.

Dienste über die Grenzen des Unternehmens hinaus

Zusätzliche Vernetzungsmöglichkeiten bietet ein ganz neues Technologiekonzept, welches nach dem Prinzip sozialer Netzwerke funktioniert. Hierbei handelt es sich um die so genannte Federation, die auf der Grundlage offener Standards, zum Beispiel „SIP/SIMPLE“ (SIP for Instant-Messaging and Presence-Leveraging-Extensions) und



Der Auerswald-Commander-6000RX ist ein modularer Kommunikationsserver für die nahtlose VoIP-Integration, Unified-Messaging und Unified-Communications.

„XMPP“ (Extensible Messaging-and-Presence-Protocol), sowie sicherer Protokolle, zum Beispiel „TLS“ (Transport-Layer-Security), einen vertraulichen Rahmen für die Kommunikation zwischen den Mitarbeitern „befreundeter“ Unternehmen schafft. Ähnlich wie bei sozialen Netzwerken entscheidet der Nutzer mit wem er „befreundet“ sein und Instant-Messages (Chat) und Präsenz-Informationen austauschen möchte.

Im Gegensatz zu den bekannten öffentlichen Diensten verfügt das Unternehmen mit der Federation-fähigen UC-Lösung über eine eigene, flexibel vernetzbare Plattform. Diese ermöglicht dem jeweiligen Administrator gemäß Firmenpolitik zu definieren, mit welchen anderen Unternehmen Vertrauensnetzwerke gebildet werden dürfen. Dabei werden auch die Qualität der Informationen, sowie die jeweilig nutzbaren Dienste festgelegt. Ist dieser erste Handschlag für eine Vernetzung – beispielsweise mit einem Kunden, Lieferanten oder Geschäftspartner – getan, können sich im zweiten Schritt die Mitarbeiter individuell untereinander vernetzen. Hierbei wird dann von jedem Einzelnen in Form von Berechtigungsstufen entschieden, welche Informationen für „befreundete“ Kontakte sichtbar sein sollen.

Die Bandbreite der möglichen Präsenz-Informationen im Rahmen einer Federation reicht von „verfügbar“ beziehungsweise „beschäftigt“ bis hin zu detaillierteren Informationen – beispielsweise „abwesend im Termin“ mit dem entsprechenden Betreff aus dem Outlook-Kalender. Die Vorteile einer solchen Lösung liegen auf der Hand: Durch das virtuelle „Zusammenrücken“ einzelner Kontakte – auch an unterschiedlichen Standorten – gestalten sich die Kommunikationsprozesse insgesamt einfacher und agiler, was zu einer

Erhöhung von Effizienz und Produktivität im Unternehmen führt. Besondere Relevanz für die Entscheidungsträger hat heute das Thema Mobilität. Hierbei geht es primär darum, mobil Zugriff auf alle wichtigen Kontaktinformationen zu haben und auch über verfügbare Präsenz-Informationen Bescheid zu wissen.

Einbeziehen mobiler Kollegen

Die kombinierte Lösung von Auerswald und Estos beinhaltet Apps für Android-Smartphones und das I-Phone, sodass auch von unterwegs die CTI- und UC-Leistungsmerkmale zur Verfügung stehen.

Eine zusätzliche Steigerung des Business-Values lässt sich über eine gelungene Geschäftsprozessintegration erzielen. Hier lautet die Maxime, dass UC-Lösungen keine Insel-Lösungen darstellen, sondern sich möglichst tief in die bestehende IT-Infrastruktur einbetten lassen. Beispielsweise eine Integration mit den eingesetzten CRM-(Customer-Relationship-Management), ERP- (Enterprise-Ressource-Planning) oder Branchenapplikationen – so etwa Datev-Pro – zu schaffen, sodass alle relevanten Informationen aus diesen Systemen bereits beim Klingeln eines Anrufers bereitstehen und der Ansprechpartner sich auf das Gespräch vorbereiten kann, um sofort eine professionelle Auskunft zu den gewünschten Informationen geben zu können.

Fazit und Ausblick

Das Zusammenspiel von TK-Hardware und UC-Software ist die beste Voraussetzung für die Vereinfachung und Beschleunigung von vielen Geschäftsprozessen und bietet Unternehmen eine enorme Steigerung ihrer eigenen Effizienz. (MK)

 **Regina Dettmer,**
Auerswald

funkschau Expertenkommentar

Bild: Estos



Christoph Lösch,
Geschäftsführer
bei Estos

Mehrwert durch Best-of-Breed-Ansatz

Wir verzeichnen auch in den letzten Monaten eine spürbar zunehmende Nachfrage in den Bereichen Unified-Communications- und CTI-Lösungen. Im Gegensatz zu anderen Angeboten favorisieren wir als unabhängiger Softwarehersteller das so genannte Best-of-Breed-Konzept: In der individuell gewählten Kombination von Bausteinen führender Anbieter kommen die Stärken der beteiligten Hersteller optimal zur Geltung. Wir sehen unsere Produkte nicht als Ersatz, sondern als ideale Ergänzung und Erweiterung von klassischen, ausgereiften Kommunikationssystemen.

Für alle Best-of-Breed-Komponenten gilt als Mindestanforderung einfache Inbetriebnahme, modularer Aufbau und die Unterstützung offener Standards an den entscheidenden Schnittstellen. Technische Voraussetzung für die Integration mit gängigen Telefonanlagen ist zum Beispiel das Vorhandensein eines professionellen Tapi-Treibers wie der unseres Technologiepartners Auerswald. Die Kombination mit diesem bietet unseren gemeinsamen Kunden im Vergleich zu den Anbietern von monolithischen Plattformen ein Höchstmaß an Flexibilität und Zukunftssicherheit.

Das Konzept des Best-of-Breed-Ansatzes von Estos bezieht sich dabei nicht ausschließlich auf die TK-Anlage. Wir positionieren uns auch zum Thema Geschäftsprozessintegration herstellerunabhängig und haben uns auf die Fahne geschrieben, die optimale Ergänzung zu gängigen CRM-, ERP- und Branchenapplikationen sein. Unsere CTI-Komponenten beziehungsweise unsere Unified-Communications-Lösung ermöglichen damit eine weitgehende, unkomplizierte Verflechtung bestehender und neuer ITK-Bausteine für sofortigen Nutzen und langfristigen Mehrwert.