

Special Innovation

Überall bestens verbunden

Mobile Mitarbeiter sind gut fürs Business. Noch besser, wenn diese, trotz großer räumlicher Distanz zum Arbeitsplatz, in Echtzeit über unternehmensinterne Entscheidungsprozesse informiert werden.

Sonja Gerstl

Ein wesentliches Ziel der neuen IP-basierten Kommunikationstechnologien ist es, mobiles Arbeiten zu erleichtern und räumlich getrennte Mitarbeiter optimal in die Unternehmensstruktur einzubinden. Erreicht wird dies im Idealfall dadurch, indem verschiedene Kommunikationskanäle wie E-Mail, Voice Mail, Instant Messaging und Fax in einer Anwendungsoberfläche zusammengeführt werden.

Exakt hierfür stehen sogenannte Unified-Communication-Lösungen. Kombiniert mit Präsenzinformationen, die angeben, ob und wie jeder einzelne Mitarbeiter erreichbar ist, lassen sich so erhebliche Effizienzgewinne für die unternehmensinterne und -externe Kommunikation gewinnen. Grundvoraussetzung für eine erfolgreiche Unified-Communications-Lösung ist die Integra-

tion von Telefonie-Infrastruktur mit dem Voice-over-IP-fähigen Datennetzwerk und allen Unternehmensanwendungen.

Multimediale Möglichkeiten

Kapsch Business Com will bis zum Herbst eine neue Generation IP-basierter Echtzeit-Kommunikationssysteme für Unternehmen auf den Markt bringen. Das in Zusammenarbeit mit Microsoft entstandene Produkt gewährleistet durch die Verbindung von Microsoft Office Communications Server 2007, Exchange Server 2007 sowie Telefonanwendungen eine leistungsfähige Kommunikationslösung fürs Business. Präsenzinformation, einfach zu initiiierende Audio-, Video- und Web-Konferenzen sowie Instant Messaging zählen zu den Basics. Aber auch Sprachnachrichten können damit direkt in den E-Mail-Posteingang des jeweiligen Mitarbeiters geschickt und von



Nicht im Office und trotzdem jederzeit erreichbar: IP-basierte Kommunikationslösungen machen den prompten Austausch von Informationen möglich. Foto: Bilderbox.com

diesem dann als Soundfile abgehört werden. Weitere Goodies: Einlangende Faxe werden automatisch zu einer Grafikdatei konvertiert und in den Posteingang des Empfängers weitergeleitet, die installierte Spracherkennung ermöglicht es, den Mitarbeitern von jedem Telefon aus auf ihren Posteingang und ihren Kalender zugreifen zu können. Christian Wenner, Communications-Bereichsleiter

bei Kapsch Business Com: „Für uns bietet sich aufgrund der engen Zusammenarbeit mit Microsoft die Möglichkeit, ein System zu schaffen, das eine nahtlose, umfassende und integrierte Kommunikationsplattform für Unternehmen bildet. Damit können wir unseren Kunden Unified-Communications-Lösungen bieten, die alle Funktionalitäten rund um eine Echtzeit-Kommunikation erfüllen.“

Auch bei der „Hardware“ stehen Produktinnovationen an. So will Microsoft gemeinsam mit Nortel entwickelte „Unified-Communications-Telefone“ auf den Markt bringen. Diese speziell für Knowledge-Worker konzipierten Geräte können entweder an den Computer angeschlossen oder via Ethernet direkt über das Unternehmensnetzwerk genutzt werden.

www.kapsch.at

Optimale Beratung via Bildschirm

Umfassende Collaborative-Working-Lösungen ermöglichen standortunabhängiges gemeinsames Arbeiten.

Collaborative Working bedeutet mehr als miteinander zu telefonieren. „Ziel ist es, miteinander über unterschiedliche Kommunikationsschienen wie Mail, Handy oder Videokonferenzen zu arbeiten“, erklärt Alexis Kahr, Mitglied der Geschäftsleitung von Cisco Österreich.

Um dies erfolgreich umsetzen zu können, bedarf es integrierter Lösungen, die das gleichzeitige Bearbeiten von Dokumenten ermöglichen. Eine von Cisco entwickelte High-End-Lösung illustriert, was in naher Zukunft tägliche Büropraxis sein könnte, nämlich Videokonferenzen der neuen Art: Die zugeschalteten Gesprächspartner sehen die anwesenden Konferenzteilnehmer auf lebensgroßen Bildschirmen.

Augenspiel

„Nach zwei Minuten hat man vergessen, dass die zugeschalteten Teilnehmer in einem anderen Raum sitzen, da das System so ausgefeilt ist, dass man sich, wie in der Realität auch, in die Augen schauen kann“, erläutert Kahr. Möglich wurde dies durch eine Verfeinerung der Aufnahme- und der Audiotechnik. Wendet sich etwa ein Gesprächsteil-



Immer mehr Mitarbeiter nutzen Teleworking-Angebote und erledigen einen Teil ihrer Arbeit von zu Hause aus. Bilderbox.com

nehmer auf dem Monitor nach links, wird die Wiedergabe seiner Stimme so verändert, dass sie mit der aktuellen Körperhaltung übereinstimmt. „Die hohe Auflösung garantiert eine bisher

unerreichte Bildqualität, was auch bereits Untersuchungsgegenstände auf die Idee kommen ließ, diese Ausstattung anzuschaffen“, erklärt Kahr. Vorteil einer solchen Lösung ist, dass

sich externe Polizeipsychologen einklinken können, um Spezialisten vor Ort zu unterstützen.

Die Nutzung von Videokonferenzen zur gemeinsamen Beratung hat nicht nur die Verringerung von Reisekosten zur Folge, sondern wird von Cisco auch für ein Umweltprogramm genutzt. „Wir beabsichtigen, die in diesem Jahr konzernweit zurückgelegten Flugmeilen um zehn Prozent zu reduzieren“, gibt Kahr kund.

Die nächste Generation

Als Prototypen sind in den Cisco-Labors bereits Videokonferenzen mit holografisch zugespielten Gesprächspartnern verfügbar. „Einzige Schwachstellen derzeit sind die Schärfe und die realistische Wiedergabe von Farben“, bemerkt Kahr, der damit rechnet, dass diese Technologie in drei bis fünf Jahren praxistauglich ist. Im Unterschied zu den kostenintensiven High-End-Lösungen existieren Collaborative-Working-Lösungen, die auf nahezu allen Unternehmensebenen anwendbar sind und auch die örtlichen und zeitlichen Verfügbarkeiten von immer mobiler arbeitenden Mitarbeitern abbilden. Collabo-

ative Working ermöglicht nicht nur die unternehmensinterne Optimierung von Prozessen, es verbessert auch das Customer Relationship Management. Erfolgt etwa ein Anruf bezüglich einer Rechnung bei einem externen Callcenter, müssen die aufgenommenen Daten weitergegeben und unternehmensintern verarbeitet werden.

„Unsere Lösungen bieten den Vorteil, dass zugleich mit dem Anruf der Agent am Bildschirm alle Kundeninformationen einblendet sieht, den Kunden sofort namentlich begrüßen kann und die zur Abwicklung anstehenden Aufgaben im firmeneigenen Netzwerk erledigt“, so Kahr. Da diese Anbindung einen tiefen Einblick in unternehmensinterne Daten notwendig macht, gehen immer mehr Firmen dazu über, solche Help-Desk-Aufgaben von eigenen Mitarbeitern erledigen zu lassen. „Vorteil ist“, so Kahr, dass auch von zu Hause aus gearbeitet werden kann, denn Mitarbeiter brauchen bloß ein Notebook und ein Telefon, weil anfallende Gespräche automatisch an den Heimanschluss weitergeroutet werden.“ malech

www.cisco.at