

Kommunikation für morgen

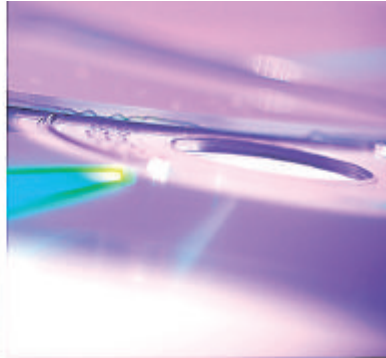
Unified Communications steht für effizientes Arbeiten und für eine Produktivitätssteigerung der Benutzer.

Sonja Gerstl

Menschen im Business erhalten heute täglich große Mengen an Informationen auf unterschiedlichen Wegen und nutzen selbst unzählige, bisher voneinander isolierte Kommunikationsmittel. Das Spektrum reicht von Telefon und Fax über E-Mail, Audio- und Videoconferencing bis hin zu Teamzusammenarbeit in Echtzeit. Eine nahezu unkontrollierbare Informationsflut ist zu bewältigen. Hinzu kommen die erhöhten Anforderungen an die Flexibilität, die Erreichbarkeit, die Mobilität und das Know-how des einzelnen Mitarbeiters. Unternehmen und Mitarbeiter müssen durch eine Erhöhung der Kommunikationseffizienz dabei unterstützt werden, diesen neuen Anforderungen gerecht zu werden.

Gesteigerte Produktivität

Dies gelingt durch Unified Communications (UC) – seit geraumer Zeit das Schlagwort im ICT-Bereich (Information and Communications Technology). Und zwar vor allem dann, wenn es um Konvergenz von Sprach-, Video- und Datenkommunikation



Beschleunigte Arbeitsprozesse: Dank Unified Communications können Mitarbeiter Telefon, Mail, Voicemail, Fax, Instant Messaging, Präsenzinformationen, Video- und Web-Konferenz ganz einfach und effizient per Mausclick nutzen. Foto: Fotolia.com

und um die Einbindung von Produktivitätssoftware und Prozessanwendungen geht. UC ermöglicht nicht nur die Kommunikation an jedem Ort, zu jeder Zeit, mit jedem Endgerät und über jedes Netz, sondern schafft

darüber hinaus auch messbare Kosten- und Zeiteinsparungen für das Unternehmen und die Mitarbeiter. Durch Unified Communications werden Daten- und Sprachnetze, Endgeräte, Kommunikationskanäle und

IT-Anwendungen in eine homogene Gesamtlösung integriert. Ziel ist es, direkt aus Applikationen per „Direct Click to Call“ und von jedem Endgerät aus über die am besten verfügbare Technologie zu kommunizieren –

und zwar ohne Barrieren. T-Systems implementiert UC-Lösungen in die Unternehmensnetze seiner Kunden. Dadurch beschleunigt sich die Abwicklung der gesamten Kommunikationsprozesse und Informationsverarbeitung. Es bildet somit die Basis für effizientes Arbeiten und eine Produktivitätssteigerung der jeweiligen Benutzer.

Das Ergebnis: reibungsloser und schneller Informationsaustausch für eine rasche Entscheidungsfindung. Durch die Integration von verschiedenen Kommunikationskanälen werden Medienbrüche vermieden. Statt von Informationen ungeordnet über alle Kanäle überflutet zu werden, wird die Information über jenen Kommunikationskanal zugestellt, über den der Benutzer erreichbar ist und sein möchte. Prozesse werden dadurch schneller und effizienter.

www.t-systems.at

Produktiver durch Vernetzung

Schöne neue Arbeitswelt: Telefonieren via Mausclick und Faxen via Computer.

Dass sich Unified Communications für wirklich jede Unternehmensgröße rechnet, dokumentiert anschaulich eine vom Informationstechnologie (IT)-Profi Cisco realisierte Lösung für eine Gmundner Steuerberatungsgesellschaft.

In der Kanzlei von Rudolf Derfler gingen im vergangenen Jahr drei der insgesamt 21 Mitarbeiter in Pension oder Karenz. Für einen Betrieb dieser

Größenordnung stellte dies eine nicht zu unterschätzende Belastung dar. Derfler nutzte die Gelegenheit, seine Kommunikationsinfrastruktur zu erneuern. Ziel war es, die Produktivität des Betriebs zu erhöhen. Der Steuerberater wandte sich an den Cisco SMB Select Partner Burki.net. Dieser installierte in den vier Geschossen des Firmensitzes der Gesellschaft ein modernes Glasfasernetz für die

Übertragung von Informations- und Kommunikationsdaten. Zur Anbindung von Laptops wurden zusätzlich Wireless LAN-Hotspots für eine drahtlose Internet-Verbindung angebracht.

Service auf Knopfdruck

Herzstück des Projekts war jedoch der Umstieg von einer konventionellen Telefonanlage auf eine Internet-Protokoll (IP)-Kommunikationslösung von Cis-

co für Sprachtelefonie, Fax und Video-Kommunikation. Zum Einsatz kam der Cisco Unified Communications Manager Express inklusive dazupassender Telefonapparate von Cisco. Eine XML-Applikation verbindet die im Unternehmen genutzte branchenübliche Software und eine Tabellen-Software mit dem Cisco Unified Communications Manager Express. Die Tabellen-Software wird für das Kontaktmanagement eingesetzt. Die Mitarbeiter können nun alle Kontakte direkt via Mausclick anrufen, die aufwendige Suche in Karteien entfällt. Zusätzlich wurde die mit einer Kamera ausgerüstete Gegensprechanlage mit der IP-Telefonanlage verbunden. Wenn nun ein Mitarbeiter Besuch bekommt, kann er diesem von seinem Telefon aus die Eingangstür öffnen. „Damit haben wir unser Sekretariat erheblich entlastet“, freut sich Thomas Schönauer, der bei Derfler für die IT verantwortlich ist. Geschichte ist nun auch die mühsame Zettelwirtschaft, denn jetzt kann direkt vom Computer aus gefaxt werden.

Das spart Zeit und Geld und schont darüber hinaus nicht zuletzt auch die Umwelt. www.derfler-wt.at



Gerade für klein- und mittelständische Unternehmen ist es entscheidend, dass zeit- und geldsparend gearbeitet werden kann – und zwar ohne Qualitätsverlust. Foto: Fotolia.com

Info

Die Vorteile von Unified Communications auf einen Blick:

- **Flexibilität.** Keine Bindung an Endgeräte: Free Seating und Access Anywhere.

- **Übersichtlichkeit.** Ein Postfach für Mail, Sprache, Telefonie und Fax. (Eine Anbindung an das CRM-System ist möglich.)

- **Zeitersparnis.** Schnellerer Informationsaustausch, verringerter administrativer Aufwand.

- **Kostensparnis.** Eine einzige Infrastruktur für IT und für Telekommunikation.