



Dank der Internet Technologie können jetzt die unterschiedlichsten Kommunikationsmedien endlich dieselbe Sprache sprechen: Alle Endgeräte und Nachrichten-Netze laufen dabei auf einer Universal-Plattform. Ob E-Mail oder Telefax, Telefonanlage oder Mobiltelefone, ob Videokonferenz oder Instant Messaging – die komplette Unternehmenskommunikation nutzt ein und dieselbe Benutzeroberfläche und ist im Ergebnis schneller, genauer und rationeller.

Kennen Sie das?

- Mitglieder eines Teams haben Schwierigkeiten, sich in dringenden Fragen schnell abzustimmen.
- Ihre Außendienst-Mitarbeiter oder Ihre Servicekräfte sind gerade dann nicht erreichbar, wenn ein Kunde eine wichtige Frage hat.
- Produktionsleiter und Management verbringen zu viel Zeit damit, ihre elektronische Post zu managen.

Für alle diese Probleme gibt es jetzt eine Lösung: Die Plattformbasierte Kommunikation oder Unified Communications.

- Die Idee: Eine Plattform auf Basis des Internet-Protokolls (IP = Internet Protocol) zur Übermittlung von unterschiedlichsten Nachrichten und Informationsarten.
- Das Resultat: Die Integration aller Kommunikationsmedien in einer einheitlichen Anwendungsumgebung.

Darauf kommt es an:

- Diese Form der plattformbasierten Kommunikation kann auch traditionelle und mobile Telekommunikationsgeräte und Anlagen wie ISDN, GSM und PSTN einbinden.
- Ein- und ausgehende Nachrichten werden über das IP-Protokoll in eine gemeinsame Form gebracht, zentral gespeichert, abgerufen oder versandt. Das Ziel: die Bündelung aller für die Unternehmenskommunikation wichtigen Kanäle:
 - Telefon („konventionelle“ Telekommunikationsanlage)
 - Internet-Telefonie: Voice-over-IP (VoIP) oder Skype
 - E-Mail
 - Telefax
 - SMS und Sprachmitteilungen (z. B. Anrufbeantworter)
 - Verwaltung der Kontaktinformationen
 - Kalender, Aufgaben

Technische Vorteile:

- Zugriff und Steuerung der Informationen über eine Oberfläche (z. B. Outlook, Notes, Tobit).
- Zentrale Datenspeicherung und -zugriffe über eine Server-Anwendung (z. B. Domino, David.zehn!, Exchange).
- Gemeinsame Nutzung von Firmen-, Kunden- und Projektdaten.
- Authentifizierte Freigabe bestimmter Datenbereiche für Mitarbeiter.
- Präsenzinformationssysteme für Mitarbeiter und Teams = Wer ist gerade wie erreichbar.
- Archivierung von Kommunikationsinformationen nach dem „Wer-Was-Wann-Prinzip“.
- „Echtzeit“-Kommunikation ohne Verzögerung; zum Beispiel: kontinuierliche Erreichbarkeit für Topkunden – je nach Situation über Handy, E-Mail oder sogar privat (Follow-me Funktion).
- Mobile Zugriffe über Blackberry, Handy, Laptop, Organizer etc.
- Vernetzung von Telearbeitsplatz oder Heimbüro.

WIRTSCHAFTLICHE VORTEILE:

- Effizientere Kommunikation: Mitglieder einer Abteilung oder eines Teams können sich schnell gegenseitig auf dem Laufenden halten.
- Entlastung von Führungskräften – Ergebnis: mehr Zeit für Steuerungsaufgaben.
- Bessere Erreichbarkeit und damit höheres Service- Level gegenüber dem Kunden.
- Einfachere Auslagerung von Aufgaben an Home-Office Arbeitsstellen oder externe Partner. Alle arbeiten über die gemeinsame

Plattform in einem gemeinsamen
„virtuellen Büro“.



Ein effizienter Gerätepark erreicht bis zu 75 % Energie- und Kosteneinsparung.



Alle Komponenten für Energie und Daten aus einer Hand. Geschützt vor Staub und Nässe in einem kompakten Gehäuse.



Für jeden Anwendungsfall gibt es spezielle Anschlussdosen, z. B. für Ethernetverkabelung, Telefonanschluss oder als Kombination für unterschiedliche Anwendungen.

» [Zurück zur E-SERVICE online Artikelübersicht ...](#)