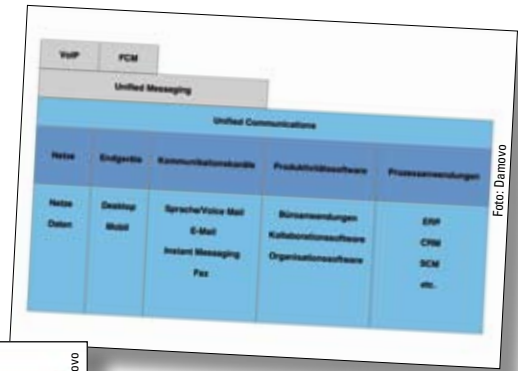


Grenzen überwinden

Über Erfolg oder Misserfolg in den Geschäftsprozessen entscheidet nicht zuletzt die Effizienz der Kommunikation. **Uwe Sonnenschein**



Die Kernelemente einer Unified-Communications-Architektur

Die Entwicklungsstufen der Konvergenz: Von Unified Messaging zu Unified Communications

Mit Unified Communications (UC) soll zusammenfinden, was zusammen gehört. Wenn UC-Funktionen wie E-Mail, Telefon, Fax, Videokonferenzen und Instant Messaging in betriebswirtschaftliche Applikationen integriert sind, können Mitarbeiter von einer Stelle aus auf allen Wegen kommunizieren – unternehmensweit und unabhängig von Ort und Zeit. Das Berliner Analysten- und Beratungshaus Berlecon Research kam in verschiedenen Studien zum Ergebnis, dass es vor allem bei den externen Kommunikationsprozessen deutliche Verbesserungspotenziale gibt. Etwa bei der Einbindung externer Partner in Geschäftsprozesse und die Beantwortung der Anfragen von Kunden und Lieferanten.

Auf der Infrastrukturebene laufen Sprache und Daten heute vielfach bereits IP-basiert und über IP-Netze. Dazu kommt die Konvergenz des Fest- und Mobilfunknetzes, bekannt auch unter dem Begriff Enterprise Fixed Mobile Convergence (eFMC), sowie der dazugehörigen Endgeräte. Statt über das Mobilfunknetz können

bei eFMC Handygespräche sicher über das WLAN und die damit verbundene interne TK-Anlage geführt werden. Mit der Einführung von Unified Messaging haben Unternehmen auf der nächsten Konvergenzstufe die Möglichkeit, unterschiedliche Kommunikationsarten an einem zentralen Ort, wie der Inbox eines E-Mail-Systems, zu empfangen: Voice Messages, E-Mails, Instant Messaging und Faxsendungen.

Einbindung von Businessanwendungen. Unified Communications aber ist weit mehr als Messaging oder die Nutzung eines E-Mail-Systems. Dazu gehört zunächst einmal die nahtlose Einbindung von Kommunikationsfunktionen in typische Büro-Applikationen wie Microsoft Office. Und schließlich steht der letzte Integrationsschritt an: die Verknüpfung von UC-Funktionen mit den Geschäftsprozess-Applikationen. Eine Integration von UC-Funktionalitäten mit ERP-, CRM-, SCM- oder Produktionssystemen ist insbesondere bei mehrstufigen und zeitkritischen Geschäftsprozessen angebracht, bei denen

verschiedene Mitarbeiter beteiligt sind, von deren Entscheidungen der weitere Prozessverlauf abhängt. Die verbesserte Kommunikation wird so zu einer wesentlichen Voraussetzung für die Erreichung von Geschäftszielen. Wichtig dabei ist, dass die benötigten Kommunikationsdienste komfortabel an einem Ort bereitstehen. Notwendige technische Rahmenbedingungen werden beispielsweise durch die im Unternehmen installierte Lösung auf Basis des Microsoft Office Communications Servers bereitgestellt.

Der Wertbeitrag einer effizienten Kommunikation im Kundenkontakt wird beispielsweise auch beim Betrieb von Callcenter-Lösungen deutlich. So können anrufende Kunden durch die Kombination von Telefonanlage, UC-Funktionen und der CRM-Applikation besser persönlich betreut werden.

Ein Anwendungsbeispiel für die Einbindung mobiler Endgeräte ist die Regulierung von Schadensfällen bei einer Versicherung. So kann die Schadensaufnahme und damit die Dokumentation für die spätere Archivierung etwa mit einem Smartphone

Präsenzinformationen helfen bei der Erreichbarkeit und stehen in Office-Applikationen wie Outlook, Sharepoint oder Word zur Verfügung

direkt vor Ort erfolgen. Die Daten und die Fotos werden von einem verfügbaren Sachverständigen im Backoffice beurteilt und der Kollege vor Ort kann zeitnah dem Betroffenen eine Entscheidung zur Kostenübernahme mitteilen. Eine schnellere Abwicklung von Schadensfällen führt so auch zu einer höheren Kundenzufriedenheit.

Zusammenfassend zählen Bedienerkomfort, Flexibilität und Effizienzgewinne zu den wichtigsten Erfolgsfaktoren bei der Einführung einer UC-Lösung. Damit die Kommunikation an jedem Ort, mit nahezu jedem Endgerät, zu unterschiedlichen Zeiten und der Einbindung von Unternehmens-Applikationen gelingt, ist die Modularität der verwendeten UC-Bausteine und deren offenen Schnittstellen von großer Bedeutung. Viele der Basistechnologien sind in den Unternehmen heute schon im Einsatz – allerdings häufig parallel nebeneinander. Unified Communications führt in einem ganzheitlichen Ansatz bislang getrennte Tätigkeiten zusammen und sorgt durch die Verzahnung für mehr Effizienz in den Geschäftsprozessen.

Der Autor Uwe Sonnenschein ist Solution Architect beim Systemintegrator Damovo in Hamburg.

Damovo
www.damovo.de