

Unternehmenskommunikation mit Unified Communications

Unified Communications (UC) beschreibt die Integration von Kommunikationsmedien in einer einheitlichen Anwendungsumgebung. Die Idee hinter Unified Communications ist, durch eine Zusammenführung aller Kommunikationsdienste sämtliche Geschäftsprozesse zu optimieren und zu beschleunigen. Die heute angebotenen Lösungen sind stabil, hoch verfügbar und praxistauglich. Das Beispiel des Schweizerischen Roten Kreuzes zeigt dies auf eindrückliche Weise bei über 400 Benutzern.

von Hans Schuppli und Erwin Allemann

Mit der Einführung von UC werden durch das Zusammenbringen der verschiedenen Kommunikationsmittel der Telefonie- und der Datenwelt verschiedene Ziele verfolgt. Im Wesentlichen betrifft dies die Kommunikation zwischen Personen mittels Telefongesprächen, E-mails, Fax, Videokonferenz, Calendaring und die Kostenoptimierung durch Produktivitätssteigerung

und Reduktion des Aufwandes für den Betrieb der Infrastrukturen. Die Anwender profitieren von der Möglichkeit

- Sprach- und Faxnachrichten einfach per E-Mail zu empfangen,
- aus jeder Applikation heraus zu telefonieren ohne umständliches Wählen,
- effektiv mit den Kollegen zusammenzuarbeiten dank Application Sharing und Instant Messaging,
- überall auf einer Nummer erreichbar zu sein (One Number) und
- immer auf dem Laufenden zu sein, ob im Home Office oder unterwegs, per Mobiltelefon mit Fixed Mobile Convergence (FMC).

Der Praxisbeweis beim Schweizerischen Roten Kreuz

Das Schweizerische Rote Kreuz (SRK) ist die nationale Rotkreuzgesellschaft der Schweiz und Teil der weltweiten Rot-Kreuz- und Rot-Halbmondbewegung.

Erreichbarkeit

100% Erreichbarkeit ist die Basis für effiziente firmeninterne Zusammenarbeit, zufriedene Kunden und langjährige, erfolgreiche Geschäftsbeziehungen.

Mobilität

Mit Mobilintegration sind Sie immer ein Bestandteil der Unternehmenskommunikation – egal, an welchem Ort Sie sich befinden oder welches Endgerät Sie nutzen. Kommunikationsprobleme oder mangelnde Erreichbarkeit gibt es nicht!

Kollaboration

Zahlreiche Leistungsmerkmale wie Konferenz, Präsenzinformation, Desktopsharing etc. ermöglichen eine zielgerichtete und effiziente Zusammenarbeit.

Produktivitätssteigerung

Eine UC-Lösung führt alle Kommunikationspfade zusammen, dadurch wird nicht nur die Zufriedenheit, sondern vor allem die Produktivität der Mitarbeiter gesteigert!

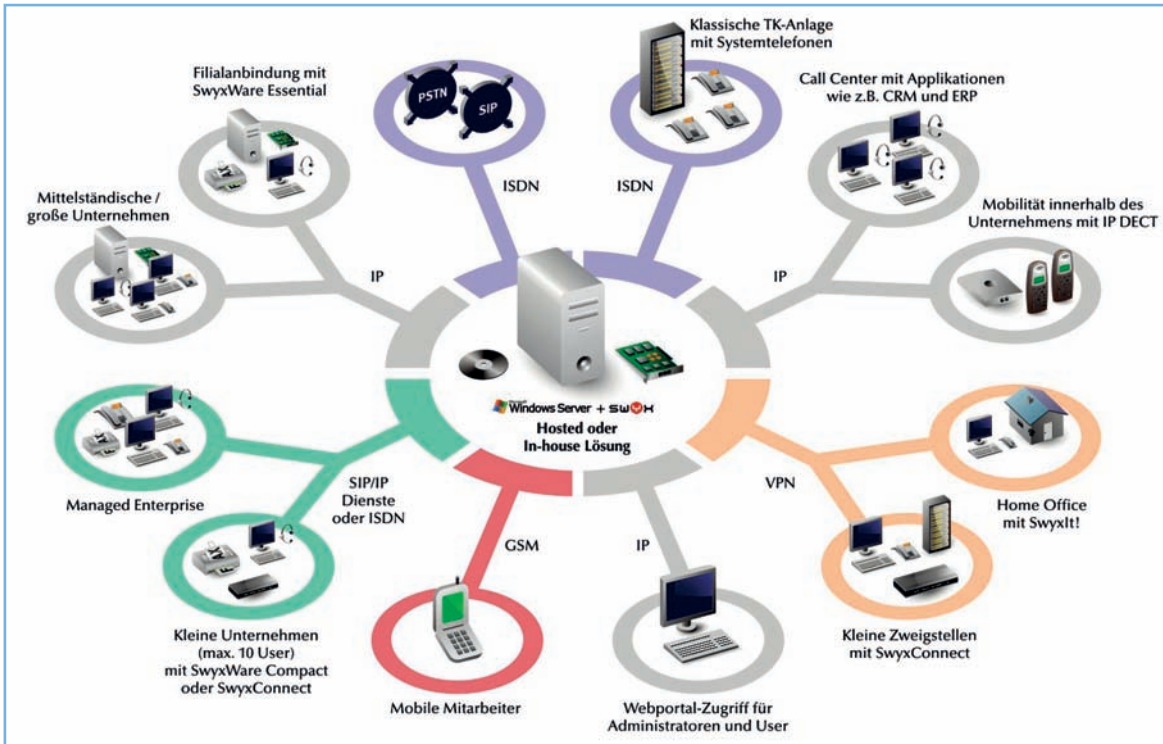
Kostensenkung

Eine einfach zu administrierende Lösung, eingebunden in bestehende Infrastrukturen ermöglicht einen optimalen Ressourceneinsatz.

Investitionssicherheit

Neue Standards und Funktionen, neue Bedürfnisse und Anforderungen sind einfach zu integrieren, denn die UC-Lösung basiert auf Software! So entfallen unnötige, zusätzliche Investitionen.

Die Vorteile einer UC-Lösung



Unified Communication-Plattform von Swyx

Sein Leitgedanke ist es, Menschen in Not zu helfen. Die Kerntätigkeiten im Inland konzentrieren sich auf das Gesundheitswesen, den sozialen und sozialmedizinischen Bereich, auf Migration und Integration sowie Erste Hilfe und Rettungswesen. Rotkreuz-Kantonalverbände und SRK-Mitgliedsorganisationen wie die Schweizerische Rettungsflugwacht (REGA), der Samariterbund, die Lebensrettungsgesellschaft oder der Verein für Katastrophenhunde Redog erhalten dabei wertvolle Unterstützung von zahlreichen Gönnern, 50 000 Freiwilligen und weit über 400 000 Mitgliedern. Im Ausland engagiert sich das SRK in der humanitären Hilfe in Kriegs- und Katastrophensituationen, beim Wiederaufbau und der Rehabilitation sowie in der sozialen Entwicklung zur Schaffung menschenwürdiger Lebensbedingungen. Im Zentrum steht dabei die Förderung der Gesundheit für besonders benachteiligte Bevölkerungsgruppen. Die Non-Profit-Organisation beschäftigt ca. 500 Mitarbeiter. Die Geschäftsstelle (Hauptsitz) des SRK befindet sich in Bern.

Die Herausforderung

- Weitgehend autonom funktionierendes Telefonesystem,
- nahtlose Integrationsmöglichkeit der Telefonie in die Daten-Welt und Software-Applikationen,

- Möglichkeit des Anschlusses von IP-Endgeräten (SIP-basierend),
- Mobilität durch Fixed-Mobile-Convergence,
- Gebührendatenerfassung und komfortable Auswertungsmöglichkeit,
- Integration in Terminalserver-Umgebung,
- Möglichkeiten für künftiges Video-Conferencing, Call Center-Erweiterungen und zur Integration eines CRM-Systems,
- umfassende Konfigurationsmöglichkeiten durch Abteilung ICT Services,
- minimaler Schulungsaufwand für Benutzer,
- niedrigere Gesprächsgebühren durch Internet-Telefonie (z. B. für Auslandsgespräche),
- Anschlussmöglichkeiten bei anderen Telekom-Providern, um Gesprächsgebühren nachhaltig zu senken.

Die Lösung

Basis ist das Unified-Communication-Paket von Swyx, der softwarebasierten IP-Kommunikationslösungen für Microsoft Windows Server.

SwyxWare überzeugte

Mit SwyxWare, der Lösung von Swyx, wurden zwei Testphasen durchgeführt. Der erste Test umfasste eine

einfache Installation auf einem leistungsstarken PC. An diesem Test nahmen zehn Personen aus dem Bereich Informatik und Hausdienst des SRK teil. Der zweite Test war umfangreicher und verlief über sechs Wochen. Vorbereitend wurden die zwanzig Testteilnehmerinnen eine Stunde geschult.



Swyx-System-Apparat

SwyxWare ist eine softwarebasierte Telefonanlage, die wie jede andere Software-Anwendung in einem vorhandenen Datennetzwerk mit den Serveranwendungen arbeitet. Damit können alle Vorteile einer VoIP-Anlage für den Unternehmensbereich genutzt werden, ohne dass neue, teure Telefonie-Hardware erworben werden muss. Als Systemapparate wurden moderne,

benutzerfreundliche Apparate des Herstellers Siemens eingesetzt. Im Weiteren kommen DECT-Handys für die interne mobile Kommunikation zum Einsatz.

Da SwyxWare mit Microsoft Windows arbeitet, ist eine nahtlose Integration in die vorhandene IT-Infrastruktur gewährleistet – einschliesslich der Integration in spezielle Geschäftsanwendungen wie zum Beispiel Microsoft-Office-Anwendungen oder Finanz- und CRM-Systeme.

In der Geschäftsstelle in Bern, im Logistik Center in Wabern, im SRK Kantonalverbandsbüro und in den angeschlossenen weiteren Betrieben arbeiten mittlerweile über 450 Anwender erfolgreich auf dem System und profitieren tagtäglich von den hervorragenden Möglichkeiten dieser UC-Lösung. Trotz der gegenüber herkömmlichen Kommunikationssystemen deutlich grösseren Funktionalität ist das System sehr einfach zu bedienen, sodass sämtliche Mitarbeiter in einer einstündigen Kurzschulung mit der neuen Anlage vertraut gemacht werden konnten. □

Hans Schuppli ist Geschäftsführer der Swisspro AG in 8005 Zürich.

Erwin Allemann is Key Account und Project Manager bei Swisspro AG.

**In den Fachgruppen und Fachkommissionen
der asut ist auch
Ihre Mitarbeit sehr willkommen!**



Näheres unter www.asut.ch