

## Special Innovation

# Mobiler Austausch der Zukunft

Unified Communications gelten als Wegbereiter eines modernen Kommunikations-, Wissens- und Datentransfers. Das Zusammenspiel von Telekommunikation und Informationstechnologie nützt auch KMU.

**Sonja Gerstl**

Gestiegene Mobilität, zeitliche und örtliche Flexibilität der Mitarbeiter, Internationalisierung und die Globalisierung der Märkte haben die Kommunikation innerhalb eines Unternehmens und den Austausch mit Kunden und Geschäftspartnern entscheidend verändert.

Kein Wunder, dass deshalb „Unified Communications“ – also die verknüpfte Anwendung von Telekommunikation und Informationstechnologie (IT) – zu den Trendthemen im Business zählt. Bei Unified Communications, kurz UC, werden die verschiedenen Kommunikationskanäle gebündelt und prozessorientiert in IT-Anwendungen integriert. Das heißt: Mitarbeiter und Geschäftspartner können überall und jederzeit über das Medium ihrer Wahl die gewünschten Informationen austauschen – kurzum: E-Mails können etwa auf dem Handy und Voice-Nachrichten auf dem Computer empfangen werden.

Die Funktionalitäten eines Unified-Communications-Umfelds zeichnen sich folgendermaßen aus: nämlich durch Medienintegration (über eine Benutzeroberfläche können mehrere Kommunikationskanäle verwaltet werden), Präsenzstatus (die aktuelle Verfügbarkeit der Mitarbeiter wird angezeigt), Kooperationsfunktionen (Web- und Telefonkonferenzen, Instant-Messaging-Sitzungen, Document & Desktop-Sharing) und Mobilität (ortsungebunden werden Mitarbeiter auf unterschiedlichsten Endgeräten erreicht).

Die Vorteile für die User von Unified Communications sind vielfältig und reichen von der Optimierung der Zusammenarbeit von örtlich verteilten Teams und der Arbeitsprozesse über die verbesserte Erreichbarkeit der Mitarbeiter bis hin zu einer Reduktion der Kommunikations- und Reisekosten.

Telekom Austria bietet für Unternehmen vom Access bis zur Applikation alle Leistungen



Zielgerichtete Kommunikation ist ein entscheidender Wettbewerbsfaktor für Unternehmen. Eine gesteigerte Marktdynamik erfordert einen globalen Austausch auf allen Kanälen. Foto: Photos.com

aus einer Hand. Zertifizierte Systemspezialisten und Entwickler übernehmen dabei das individuelle Service und den Support in ganz Österreich. Vor allem kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) ist es dadurch möglich, von dieser neuen Art der Kommunikation via Outsourcing

zu profitieren. Zudem können UC in unterschiedlichen, den Kundenbedürfnissen entsprechenden Abstufungen von Telekom Austria gehostet werden. Bei „Unified Communications as a Service“ zum Beispiel fallen nur geringe Anfangsinvestitionen an.

Steigt später der Bedarf, wird die Leistung einfach nach oben skaliert. Von diesem Angebot machen, so heißt es seitens Telekom Austria, auch Unternehmen mit einer eigenen IT-Abteilung Gebrauch – nämlich, um diese zu entlasten.

[www.telekom.at](http://www.telekom.at)

**Christian Bauer:** „Unified Communications schafft Konvergenz auf allen Ebenen.“

## Informationsfluss im Doppelpack

**Sonja Gerstl**

**economy:** Was können Unified Communications, was andere nicht können?

**Christian Bauer:** Unified Communications (UC) schaffen Konvergenz im Sinne der Integration von Telekommunikation (TK) und von Informationstechnologie (IT) – und das auf allen Ebenen, also Netzwerk, Endgeräte und IT-Anwendungen.

**Welche Innovationen erwarten uns diesbezüglich mittelfristig?**

Die Interoperabilität der Systeme nimmt laufend zu, das heißt: TK- und IT-Infrastruktur unterschiedlicher Hersteller

werden damit künftig über standardisierte Schnittstellen nahtlos zusammenarbeiten können. Dies gewährleistet einen hohen Investitionsschutz und bestmöglichen Feature-Umfang.

**Welche Services werden von den Unternehmen am häufigsten nachgefragt?**

Derzeit werden Anwendungen, welche die Zusammenarbeit fördern – Stichwort: Collaboration, Presence Services, die Informationen zum Status der Verfügbarkeit eingebundener Anwender liefern, und Applikationen, die helfen, Reisekosten zu reduzieren – also Video- und Webconferencing et

cetera – sicherlich am stärksten nachgefragt.

**Wie gestaltet sich die technische Überschaubarkeit für den Nutzer oder die unternehmensinterne IT-Abteilung?**

Unified Communications sind technisch komplex, weil es um die Integration von Telekommunikation und Informationstechnologie geht. Entsprechendes Know-how ist daher bei IT-Abteilungen von Klein- und Mittelbetrieben nicht sehr weit verbreitet. Deshalb bedienen sich diese des Wissens von Systemintegratoren wie etwa von Telekom Austria. Für die Nutzer selbst hingegen sind Usa-

bility und intuitive Bedienung in jüngster Zeit deutlich besser geworden, weil die Hersteller von UC-Lösungen von der Bedienbarkeit hoch entwickelter Web-2.0-Anwendungen eine Menge gelernt haben.

**Welche Sicherheitsmaßnahmen müssen getroffen werden? Ist so ein „System“ nicht sehr anfällig für Internet-Attacken oder unerlaubte Zugriffe?**

Bei Unified Communications sind umfassende und mehrstufige Sicherheitskonzepte erforderlich. Wenn diese jedoch umgesetzt sind, gibt es in weiterer Folge kein Problem, die unterschiedlichen Anwendungen

auch über das Public Internet bereitzustellen und zu nutzen.

### Zur Person



**Christian Bauer ist Marketing-Leiter von Telekom Austria.** Foto: Telekom Austria