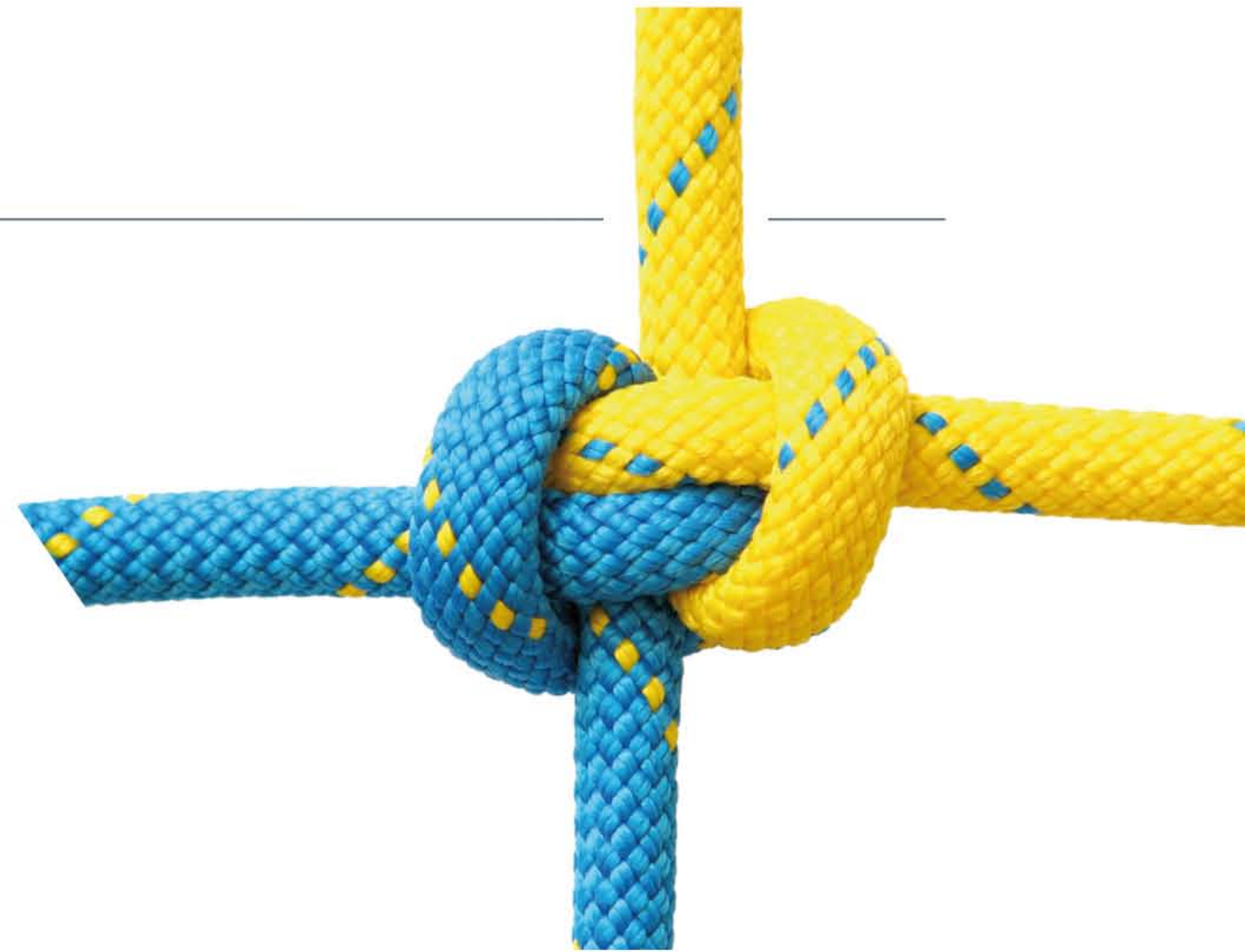




# Ein Netzwerk für alle(s)

► *Matthias Helmke* zeigt die Vorteile auf, ein Netzwerk für Sprach- und für Datenkommunikation zu nutzen.



Unabhängig von der wirtschaftlichen Lage eines Unternehmens sind IT-Abteilungen einem permanenten Kostendruck unterworfen. Um die Kosten zu senken, setzen die IT-Manager unter anderem auf eine Konsolidierung der IT-Infrastruktur – und nehmen damit den Teil der IT-Aufwendungen ins Visier, der im Vergleich zu anderen Maßnahmen das größte Sparpotenzial bietet. Vor allem Virtualisierungsprojekte, das Zusammenlegen mehrerer Rechenzentren und der Austausch veralteter Hardwarekomponenten stehen auf dem Sparprogramm.

Die Netzwerke als weiterer Bereich mit einem hohen Einsparungspotenzial werden dagegen oft übersehen. Denn heute können Sprach- und Datenkommunikation in einer gemeinsamen IP-basierten Infrastruktur übertragen und damit der Zugriff auf Telefon, Fax, E-Mail, Internet und Datensysteme wie ERP, CRM, ECM sowie firmeninterne Ablagesysteme ermöglicht werden. Die Zeiten, in denen Unternehmen dafür getrennte Netzwerke konzipieren, einrichten, verwalten und warten mussten, sind vorbei. Damit lassen sich die Betriebskosten deutlich senken. Auch die Investitionskosten bei einem organischen oder anorganischen Unternehmenswachstum fallen nach der Umstellung bei einem konvergenten Netzwerk geringer aus als bei zwei separaten Lösungen. Der Nutzen der Umstellung auf eine IP-basierte Kommunikationslösung geht weit über die klassische IP-Telefonie über Datennetze hinaus: Mit den Funktionalitäten von Uni-

fied-Messaging, Contact-Center und Computer-Telefonie-Integration (CTI) lässt sich die Effizienz der Geschäftsprozesse deutlich steigern.

In einer IP-basierten Infrastruktur sorgt eine Unified-Messaging-Anwendung dafür, dass eingehende E-Mails, Faxe und Anrufe (als Voice Mail) über eine einzige Benutzeroberfläche – PC oder Laptop – empfangen und bearbeitet werden können. Dem Mitarbeiter eröffnet sich damit die Möglichkeit, alle Nachrichten auf einen Blick zu

*Damit lässt sich tatsächlich ein Netzwerk für alle(s) realisieren.*

sehen, selektiv zu lesen oder abzuhören und dann wahlweise per E-Mail, Fax oder Telefon zu antworten. Auch mobile Endgeräte, wie zum Beispiel Handys, können eingebunden werden. So lässt sich auch eine Single-Number-Reach-Funktion einrichten: Kunden müssen sich nur eine Telefonnummer ihres Ansprechpartners merken – dieser nimmt den Anruf auf dem Gerät entgegen, unter dem er erreichbar sein möchte.

**Über Contact-Center-Funktionalitäten** – Sycor setzt hier auf Cisco UCCX Contact-Center – lässt sich mit einer schnellen und zielgerichteten Weiterleitung von Anrufen die vom Kunden wahrgenommene Service-Qualität optimieren: Anrufer werden anhand ihrer im CRM oder einer anderen Daten-

bank gespeicherten Rufnummer identifiziert und auf Basis voreingestellter Regeln an den richtigen Mitarbeiter vermittelt. So können auf einer Service-Hotline eingehende Anrufe automatisch an Mitarbeiter mit bestimmten Sprach- oder Technikfähigkeiten (Skill based Routing) oder an zugeordnete Kundenbetreuer weitergeleitet werden.

CTI ist die Verknüpfung von Telekommunikation mit elektronischer Datenverarbeitung und bietet die Darstellung, den Zugriff und die Weiterverwendung detaillierter Anrufinformationen. Eingehende Anrufe werden Anwendern auf den PC-Arbeitsplätzen signalisiert, und weitergehende Aktionen können manuell oder automatisch ausgeführt werden. Dazu gehören Aufbau, Annahme und Beendigung von Telefongesprächen, der Aufbau von Telefonkonferenzen, das Senden und Empfangen von Faxnachrichten sowie die Weitervermittlung von Gesprächen.

Neben den beschriebenen Effizienzgewinnen im Kommunikationsprozess und der Senkung der Betriebskosten vereinfacht eine IP-basierte Infrastruktur für die Sprach- und Datenkommunikation zusätzlich auch die Anbindung von Heimarbeitsplätzen. Und damit lässt sich tatsächlich ein Netzwerk für alle(s) realisieren. ◀



**Matthias Helmke**, Sprach- und Datenkommunikation, Technische Projektkoordination, Sycor GmbH, Göttingen;  
Kontakt:  
[Matthias.helmke@sycor.de](mailto:Matthias.helmke@sycor.de)