

Special Innovation

Neue Welt der Kommunikation

Informationstechnologie und Telekommunikation verschmelzen zu hybriden Lösungen auf Basis des IP-Protokolls.

Ernst Brandstetter

Wenn beim steirischen Logistik-Spezialisten Herbert Jerich ein Kunde anruft, merkt dies nicht nur der Sachbearbeiter am Ende der Leitung, sondern auch die Datenbank. Gleichzeitig mit dem Abheben des Telefons erscheint auf dem Computerbildschirm des Sachbearbeiters das Kundenprofil des Anrufers inklusive aller aktuellen Daten – wo sich aktuelle Sendungen gerade befinden, welche Termine fällig werden und wie gerade disponiert wurde.

Zusätzlich hat Jerich jetzt ein einheitliches Unternehmens- und Nebenstellennummernverzeichnis für alle Standorte auf verschiedenen Kontinenten, eine einfach und zentral zu wartende Telekommunikationsanlage, die Integration bestehender Spezialapplikationen in eine einheitliche Unternehmensplattform und einen mehrsprachigen Internet-Auftritt im zeitgemäßen Corporate Design. Über die Internet-Plattform können Kunden bald mittels eines Track-and-Trace-Systems verfolgen, wo sich ihre Ware gerade befindet. Schließlich ermöglicht das neue VoIP-Kommunikationsnetz auch Videokonferenzen zwischen den Standorten ohne Extra-Aufwand an Technik.

„Für ein Unternehmen mittlerer Größe wäre das noch vor ein bis zwei Jahrzehnten nicht zu schaffen gewesen, aber heute hat auch ein Klein- oder Mittelbetrieb die gleichen Anforderungen an die Unternehmenskommunikation wie ein Großunternehmen“, erklärt Edmund Haberbusch, Leiter Produktmarketing Business Solutions von Telekom Austria. Früher gab es zudem Ersatzprozesse, wenn einmal die Informationstechnologie (IT) ausgefallen war, heute dagegen steht in einem solchen Fall der ganze Betrieb. Haberbusch: „Es nützt Ihnen nichts mehr, wenn E-Mails unter Umständen eine Stunde Zeit brauchen, bis wieder alles läuft, wenn gleichzeitig Auslieferungen minutengenau laufen müssen und diese auf die gleichen Internet-Funktionalitäten zugreifen. Ohne IT kann man oft nichts mehr ausliefern, einlagern oder bestellen.“

Hohe Anforderungen

Früher, so Haberbusch, hatte das Internet reinen Kommunikationscharakter, heute werde darüber ein Großteil der IT-Dienstleistungen abgewickelt, von Mail Services über Domain Services und Secure Net bis hin zu Sprachkommunikation. Alle Applikationen, egal ob IT oder Kommunikation, laufen über das Internet, das einen immer höheren Wertschöpfungsanteil am Unternehmen trägt. „Mittlere oder kleine Unternehmen können sich nicht für alles Spezialisten leisten, daher werden Outsourcing und entsprechende Service Levels immer wichtiger“, stellt Haberbusch fest.

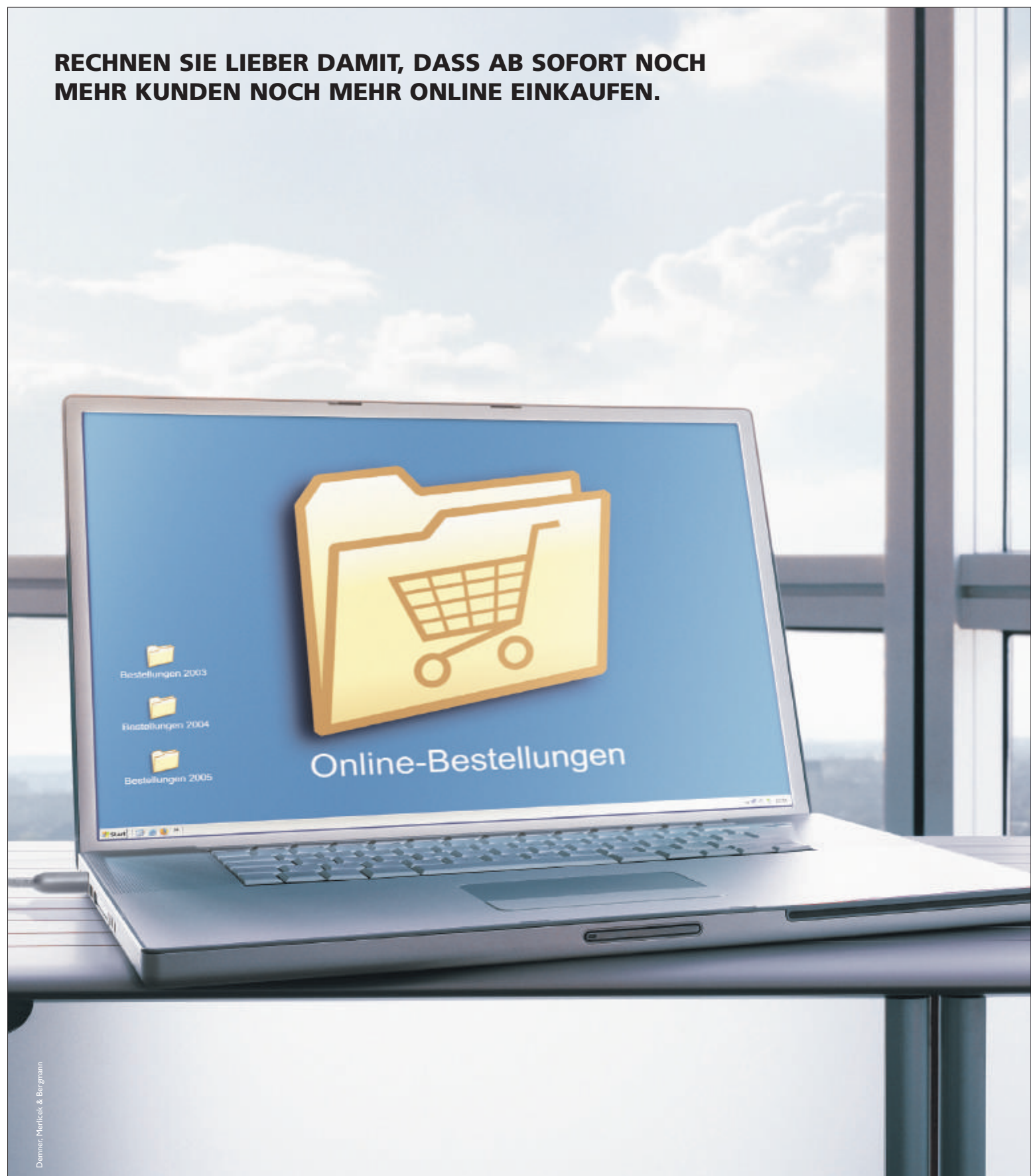
Zudem lassen sich in den modernen Systemen die gewünschten Services frei miteinander kombinieren.

Haberbusch: „Am Anfang muss ein Unternehmen seine Prozesse definieren. Anhand dieser Definitionen werden die entsprechenden Rahmenbedingungen geschaffen.“ Das reiche von Basis-Services bis zum kompletten Outsourcing. Der Trend gehe zum selektiven Outsourcing. Beispiele dafür sind Kommunikation, Housing und Hosting oder Storage. Die Unternehmen selbst können sich so auf die Anwendungen konzentrieren, die

ihnen wichtig sind, und müssen nicht die dahinterstehenden Systeme warten oder betreiben. Haberbusch: „Den Kunden ist egal, wie etwas funktioniert. Wichtig ist, dass es funktioniert.“ Aktueller Trend ist etwa Hosted Exchange. Dabei können Mitarbeiter von allen erdenklichen Kanälen aus auf ihre Exchange-Funktionen zugreifen. Wichtig ist für Haberbusch aber die volle Skalierbarkeit der Dienstleistungen, die bei Hosted Exchange

von Telekom Austria etwa vom einzelnen Freiberufler bis zum Unternehmen mit 4000 Mitarbeitern reicht. Die Vorteile derartiger Lösungen liegen auf der Hand, meint Haberbusch. Sie bieten den Anwendern leistbare Services, die genau auf Betriebsgröße abgestimmt sind, und zugleich hohe Sicherheit für ihre Geschäftsprozesse. Damit werden vor allem Kleinunternehmen wettbewerbsfähiger gegenüber Großunternehmen.

RECHNEN SIE LIEBER DAMIT, DASS AB SOFORT NOCH MEHR KUNDEN NOCH MEHR ONLINE EINKAUFEN.



Gut fürs Geschäft: Mit dem MasterCard und Maestro SecureCode wird jede Zahlung für Sie und Ihre Kunden sicher, und Sie kommen garantiert zu Ihrem Geld. Klein- und Kleinstbeträge wie z.B. Downloadgebühren werden am einfachsten mit @Quick bezahlt. Auch Ihre Kunden werden diesen Komfort bei ihrem Online-Einkauf zu schätzen wissen. Näheres über die sicheren Zahlungssysteme von Europay Austria unter der Telefonnummer 01/717 01 - 1800 oder www.europay.at/e-commerce

