

Special Innovation

Staatspreis, nicht nur für Erwachsene

Der Staatspreis Multimedia und E-Business bittet im Jahr 2006 erstmals auch die Jüngsten vor den Vorhang.

Ernst Brandstetter

Der Staatspreis für Multimedia und E-Business des BMWA bietet Multimedia-Produzenten die Chance, sich als Benchmark der Branche zu positionieren. Mit zwei neuen Sonderpreisen und einer innovativen Website setzt man heuer neue Akzente.

Neben den sechs Staatspreis-Kategorien des Vorjahres gibt es 2006 in Kooperation mit der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH den Innovationspreis zum Thema „Interaktive Anwendungen im digitalen Rundfunk“ sowie in Kooperation mit *economy* den Förderpreis für junge Talente. Beide Preise sind mit 3.000 Euro dotiert. Bis 2. Juni 2006 können Projekte und Anwendungen zum Thema Multimedia und E-Business eingereicht werden.

Sonderpreise

Neu ist der Sonderpreis zum Thema „Multimedia 4 Kids“ in Kooperation mit dem Zoom Kindermuseum. Diese Auszeichnung stellt eine zukunftsweisende Ergänzung zu den bestehen-

den Kategorien dar und trägt dem Anspruch Rechnung, bereits die jüngste Generation an einen bewussten und aktiven Umgang mit Multimedia-Produkten heranzuführen. Ziel ist es, hervorragende Multimedia-Anwendungen für Kinder im Alter zwischen sechs und 14 Jahren zu prämiieren und als Best-Practice-Beispiele vorzustellen. Neu ist auch die Evaluierung durch eine Kinderjury.

Erstmals wird dieses Jahr auch ein Personenpreis vergeben. Gewählt wird der Multimedia und E-Business Manager 2006. In Kooperation mit führenden österreichischen Medien wird nach der Juryentscheidung aus den „Best Five“ mittels Publikumsvoting der Beste der Branche gewählt. Ziel ist, den besten Multimedia und E-Business Manager Österreichs zu finden und somit nicht nur Produkte, sondern auch Personen, die innovative und zukunftsweisende Ideen in der Branche entwickeln und umsetzen, auszuzeichnen. Zu diesem Preis können keine Einreichungen vorgenommen werden.



Mit dem Sonderpreis „Multimedia 4 Kids“ setzt der Staatspreis Multimedia und E-Business neue Schwerpunkte. Foto: Cathrine Stukhard

Info

- **Webseite.** www.multimedia-staatspreis.at
- **Zielgruppen.** Einreichen können Multimedia-Unternehmen, Agenturen, E-Business und Software-Anbieter, Auftraggeber für Multimedia-Produkte und E-Business-Lösungen sowie Unternehmen und Personen, die selbstständige Lösungen entwickelt haben.
- **Produkte.** Eingereicht werden können Online- und Offline-Produkte.
- **Termin.** Die Online-Einreichfrist läuft bis 2. Juni.
- **Organisation.** Der Staatspreis ist Teil des Aktionsprogramms „Innovation durch E-Business“ des BMWA und Arbeit. Vergeben wird die Auszeichnung vom Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit. Organisator ist das Internationale Centrum für Neue Medien in Salzburg.
- **Kontakt.** Mag. (FH) Anja Weiler, Mag. Erika Leitinger, Projektleitung Media Relations & Multimedia 4 Kids, Tel. +43/662/630 408 33 oder Tel. +43/662/630 408 42.

Peter A. Bruck: „Die rasche Veränderung der Welt von Multimedia und E-Business ist noch nicht ausreichend im öffentlichen Bewusstsein verankert, obwohl es sich hier um eine Schlüsselbranche für die Zukunft handelt“, erklärt der ehrenamtliche Beauftragte für den Staatspreis.

Mehr Strahlkraft für eine Zukunftsbranche

economy: Sie engagieren sich als ehrenamtlicher Beauftragter des Wirtschaftsministeriums für den Staatspreis Multimedia und E-Business. Warum ist Ihnen dieser Preis so wichtig?

Peter A. Bruck: Für mich ist es eine Ehre, in einem derart wichtigen Bereich unterstützend wirken zu können. Multimedia und E-Business sind Schlüsselbranchen für die Wirtschaft unseres Landes. Kaum eine Funktion in modernen Unternehmen ist ohne Internet und die neuen Medientechnologien vorstellbar, und das Volumen ist enorm. Beispielsweise waren 15 Prozent des globalen Medienbusiness 2005 bereits Mobile Music. Die dahinter stehende rasche Veränderung unserer Welt ist noch gar nicht ausreichend ins öffentliche Bewusstsein gedrungen.

Was bringt eigentlich ein Staatspreis?

Der Staatspreis bringt zuerst einmal große Anerkennung für

Steckbrief



Prof. Dr. Peter A. Bruck ist Gesamtleiter des Research Studios Austria der ARC Seibersdorf Research GmbH und ehrenamtlicher Obmann des ICNM.

Foto: Research Studios

die dahinter stehende Person und das Projekt, das prämiert wurde. Zweitens gibt ein Staatspreis einer Firma Credibility – sehr wichtig in einem sich rasch wandelnden Business –, und drittens schafft der Staatspreis für ein ganzes Jahr einen USP für das preisgekrönte Produkt.

Beim Staatspreis Multimedia und E-Business ist es eher ein Bündel von Preisen?

Das ist genau so gewollt, weil wir ganz unterschiedliche Zielgebiete haben. Zudem zeigen die verschiedenen Preise auch die Breite der Branche.

Welche Zielgruppen wollen Sie besonders ansprechen?

Zuerst einmal wollen wir die besten Produkte und Anwendungen in Österreich aufzeigen. Damit wollen wir ihnen

auch Öffentlichkeit verschaffen und ihnen Exportmöglichkeiten eröffnen. Zum Zweiten haben wir hier einen sehr schnell drehenden Markt vor uns, und darauf will der Staatspreis mit dem Sonderpreis eingehen. Was vor zwei Jahren E-Government war, ist heute Multimedia für Kids. Wir wählen für den Sonderpreis Sektoren aus, von denen wir glauben, dass es gerade jetzt ganz wichtig ist, dort Akzente zu setzen. Der Förderpreis schließlich ist für jene geschaffen worden, die gerade ein Studium abgeschlossen haben oder in den Markt hineinkommen.

Warum ist gerade heuer das Thema Kinder so wichtig?

Hier gibt es einerseits einen sehr breiten Bedarf und andererseits hat dieser Sektor enorme Bedeutung, wenn es darum geht,

für die kommende Generation qualitätsvolle Produkte zu schaffen. Anwendungen für Kinder sind einfach der Zukunftsmarkt schlechthin. Wir wollen mit der Auszeichnung schon für das Weihnachtsgeschäft 2006 Transparenz schaffen und aufzeigen, was die besten Anwendungen sind.

Wie steht Österreich im Bereich Multimedia und E-Business im internationalen Vergleich da?

Österreich ist in vielen Segmenten in der EU ein echter Vorreiter und etwa bei den Value Added Services im mobilen Bereich gemeinsam mit Finnland Nummer eins. Bei E-Government sind wir unter den ersten drei, und im kulturellen Segment werden wir häufig von anderen kopiert. Auch beim E-Tourismus ist das, was Österreich macht, international State of the Art. *bra*

Special Innovation

Risikokapital für niederösterreichische Spitze

Tecnet Company hilft verstärkt in der Gründungsphase von Unternehmen.

Ernst Brandstetter

Mit einer Neuausrichtung der erfolgreichen Technologie- und Beteiligungsmanagementgesellschaft Tecnet Company setzt das Land Niederösterreich einen wichtigen Meilenstein zur Stärkung des Technologiestandorts. Unternehmen im Technologiebereich erhalten in Zukunft umfassende Unterstützung über einen längeren Zeitraum.

„Kern des Konzepts, das einzigartig in Österreich ist und sich optimal für die Stärkung der regionalen Kompetenz in den einzelnen niederösterreichischen Technologiestandorten einsetzen lässt, ist die gezielte Finanzierung ausgewählter Unternehmen in der Gründungs- und Wachstumsphase durch einen eigenen Venture Capital Fonds mit über 18 Millionen Euro Finanzierungsvolumen“, erklärt die seit November 2005 tätige Geschäftsführerin von Tecnet Capital, Doris Agneter.

Dafür wurde eigens der neue Seed-Fonds Tecnet Equity gegründet, der helfen soll, das hervorragende Potenzial an innovativen technologieorientierten Jungunternehmen im Land zu heben. Agneter, die vor Übernahme der Geschäftsführung der Tecnet als Vorstand der RZB Private Equity Holding AG für den Bereich Private Equity der Raiffeisen Centrobank verantwortlich war, kennt die Szene bestens: „Aus Erfahrung wissen wir, dass es in Österreich gerade im Technologiebereich zu wenig Venture Capital für Unternehmen in der Gründungsphase gibt. Die österreichische Venture Capital-Szene setzt hauptsächlich auf spätere Unternehmensphasen und Buy-outs. Wir wollen daher die Unternehmen in der risikoreichen Startphase unterstützen, um ih-



Tecnet capital will jungen Forschern und Unternehmern ein Netzwerk für die Verwirklichung ihrer Ideen bieten und Firmengründungen über längere Zeit begleiten. Foto: Bilderbox.com

nen zu helfen, die Zeitspanne zu überbrücken, bis sie andere Finanzierungsinstrumente nutzen können.“

Erfolgreiches Geschäftsjahr

Im Geschäftsjahr 2005 hat Tecnet Capital wesentliche Weichenstellungen für die Zukunft vorgenommen und gleichzeitig seine Aufgaben im Auftrag der Geschäftsstelle für Technologie des Landes Niederösterreich voll erfüllt, erklärt Tecnet Capital Aufsichtsratsmitglied Klaus Schneeberger. „Die Tecnet Company entwickelte 2005

neben den beiden bestehenden Schwerpunkten Beteiligungsmanagement und Technologieprojekt-Management zwei weitere Geschäftsfelder: die Förderung akademischer Hightech-Gründungen in Niederösterreich über eine Beteiligung an der Accent Gründerservice GmbH und die verbesserte Unterstützung bei der Sicherung und Verwertung von Patenten“, erläutert Schneeberger.

Integrierter Bestandteil des Konzepts ist es, aktiv an Forscher und potenzielle Unternehmensgründer an den Fachhoch-

schul- und Technopol-Standorten heranzutreten, gab Wirtschaftslandesrat und Landeshauptmannstellvertreter Ernst Gabmann vor. Kurzem die Richtung vor. Tecnet Capital soll den jungen Unternehmern ein Netzwerk bieten, das hilft, die Startphase zu bewältigen, zu expandieren und auch weitere Finanzierungen zu finden. Das innovative Gründerservice wird vor allem jene Technologiefelder stärken, in denen es bereits hohe Kompetenz gibt. Agneter: „Wir wollen nicht die Masse, sondern die innovative Spitze unterstützen.“

Die Wirtschaftsentwicklung in Niederösterreich war in den vergangenen Jahren deutlich stärker als im Bundesschnitt. Mit rund 57.500 Unternehmensgründungen im Zeitraum zwischen 1994 und 2005 entstand fast jedes fünfte neu gegründete Unternehmen Österreichs in diesem Bundesland.

www.tecnet.co.at

Info

● **Tecnet Capital.** Das ist die Technologiefinanzierungsgesellschaft des Landes Niederösterreich mit den Aufgabenbereichen Finanzierung von technologieorientierten und innovativen Unternehmen, Management von Technologieprojekten, Patent- und Technologieverwertung mit Beteiligungen am Niederösterreichischen A plus B Gründerzentrum (Accent Gründerservice GmbH) sowie dem Risikokapitalfonds Tecnet Equity Beteiligungs Invest AG. Erklärtes Ziel der Tecnet Capital ist es, mit ihrem umfassenden Angebot für innovative Gründer und Unternehmer den Technologiestandort Niederösterreich nachhaltig zu stärken.

Steckbrief



Doris Agneter ist seit November 2005 Geschäftsführerin von Tecnet Capital.

Foto: Tecnet Capital

Info

● **Inhalt.** Pre-Production Management ist die Summe aller Leistungserbringungen aus Sicht der Fertigung vor dem Produktionsstart. Dieser Ansatz wird in diesem Lehrgang dahingehend ergänzt, dass ein Schwerpunkt auf der Produktentwicklung liegt, die in weiterer Folge immer mit einer Produktionsentwicklung, im weitesten Sinne, einhergeht.

● **Termine.** Informationsabende finden im RIZ Waidhofen an der Ybbs am 19.4., 21.6., 26.7. und 6.9. jeweils um 18.00 Uhr statt. Nähere Informationen dazu auch unter www.preproduction.riz.at oder von Mag. Werner Krammer unter Tel. 07442/551 55 oder E-Mail an krammer@riz.co.at.

Experten für die ersten Stunden

Neuer Lehrgang Pre-Production Manager/-in am RIZ in Waidhofen an der Ybbs.

Die Produktionsbranche zählt zu den am schnellsten wachsenden Zukunftsmärkten. Neue Technologien, verkürzte Produktionszyklen und höhere Qualitätsansprüche erfordern auch gut ausgebildete Fachkräfte. Dazu wurde jetzt erstmalig ein Masterlehrgang für Pre-Production Management an der FH St. Pölten ins Leben gerufen.

Kompetenzfelder

Ziel des Lehrgangs ist es, den Teilnehmern eine umfassende Ausbildung mit anerkanntem akademischen Abschluss zu geben. Absolventen

sollen in Zukunft als Produktionsverantwortliche besonders in den vorgelagerten Prozessen – Produktentwicklung, Produktionsplanung oder Arbeitsvorbereitung – eingesetzt werden können.

Die im Rahmen des Lehrgangs vermittelte wirtschaftliche und soziale Kompetenz befähigt sie jedoch auch, als Produktionssanierer in neu übernommenen oder überalterten Werken aufzutreten, Konzepte zu entwerfen und mehrheitsfähig zu kommunizieren. Zusätzlich zur technischen, mathematischen und naturwissenschaftlichen Aus-

bildung werden die Lehrgangsteilnehmer insbesondere auch in den Bereichen Unternehmensführung, Betriebswirtschaft, Rechnungswesen, C-Technologien und soziale Kompetenz unterrichtet.

Qualifizierte Ausbildung

Der Lehrgang ist als Ausbildungsangebot auf diesem Spezialgebiet einzigartig. Er deckt die Nachfrage der Industrie für speziell im Bereich Pre-Production Management qualifizierte Fachkräfte ab. Die Lehrinhalte wurden gemeinsam mit der TU Wien und der Industrie un-

ter der Leitung von Univ. Prof. Helmar Weseslindtner erarbeitet. Der neue Masterlehrgang ist eine Kooperation der FH St. Pölten mit dem RIZ Waidhofen an der Ybbs und der TU Wien. Der Lehrgang gliedert sich in ein viersemestriges Grundstudium mit dem Abschluss „Akademischer Pre-Production Manager/-in“ und in ein zweisemestriges Aufbaustudium für den Masterlehrgang mit dem Abschluss „Master of Science/PPM“ (MSc). Er ist berufsbeleitend und findet freitags und samstags im RIZ Waidhofen an der Ybbs statt. *bra*

Special Innovation

Licht am Ende des Kommunikationstunnels

Neue IP-Telefonsysteme führen endlich alle Kommunikationskanäle in ein System zusammen.

Ernst Brandstetter

Wer heute einen Geschäftspartner erreichen will, steht vor der Qual der Wahl: Zuvorderst steht der Anruf im Büro – niemand hebt ab. Soll man nun eine Voice Mail hinterlassen oder die Mobilnummer probieren? Auch am Mobiltelefon erfolgt keine Antwort – vielleicht auch hier eine Nachricht hinterlassen, mit dem Hinweis, dass die Gleiche schon auf den Festnetzspeicher gequatscht wurde? Wenn es dringend ist, könnte man ja noch eine Instant Message schicken – oder zusätzlich eine SMS. Dritte Möglichkeit: Man schreibt eine E-Mail, in der alle fruchtlosen Kommunikationsversuche aufgelistet werden, natürlich mit der Bitte, die multiple Belästigung zu verzeihen. Ergebnis: kein Kontakt, aber mindestens eine halbe Stunde wertvoller Arbeitszeit verbraucht.

Vor allem bei mobilen Nutzern steigt die Frustration im Kommunikationskampf, die Arbeitseffizienz geht rasant zurück, haben Untersuchungen bei Alcatel ergeben. Es sei daher höchste Zeit, die verschiedenen Anwendungen zusammenzuführen, denn die Arbeitswelt der Wissensgesellschaft ist in wilder

Bewegung. Noch im laufenden Jahr werden Knowledge Worker 70 Prozent ihrer Arbeitszeit im Team und außerhalb der vier Wände ihres offiziellen Arbeitsplatzes zubringen, erwarten die Experten von Gartner Group.

Moderne Lösungen müssen die unterschiedlichen Mobilitätsanforderungen einzelner Gruppen und Unternehmen berücksichtigen. Verkäufer sind bis zu 100 Prozent ihrer Zeit unterwegs, Berater und andere mobile Fachkräfte bis zu 75 Prozent. Auch Führungskräfte sind etwa 30 Prozent ihrer Arbeitszeit nicht an ihrem Schreibtisch. Und obwohl jedermann Echtzeit-Zugriff auf nahezu alles erwartet, hat jeder doch sein eigenes Profil: Vertriebsmitarbeiter müssen unterwegs im Auto auf dringende E-Mails zugreifen oder eine E-Mail per Telefon senden. Assistenten der Geschäftsleitung müssen ihre diversen Verzeichnisse alle auf einmal aktualisieren können. Agenten für den Kundendienst wiederum müssen bei Anrufen auf detaillierte Kundeninformationen zugreifen.

Besser und billiger

Bewältigt werden diese Anforderungen von modernen Unified Communications-Systemen, die



Moderne Kommunikationssysteme integrieren eine Vielzahl von Anwendungen und schaffen so eine neue Qualität der Interaktion bei niedrigeren Kosten. Foto: Alcatel

auf IP-Telefonie aufbauen. Laut einer Erhebung der RTR-GmbH nutzen derzeit sechs Prozent aller österreichischen Unternehmen Voip, und wegen der offensichtlichen Vorteile werden es immer mehr. Typisches Beispiel, so Alcatel-Sprecherin Astrid Krupicka: Eine Kommunalverwaltung be-

absichtigte, die Qualität des Begrüßungssystems für Bürger zu verbessern, indem eine einzige gebührenfreie Nummer für Rathaus, Stadtbibliothek, Schwimmbad und Sportzentrum sowie für eine Vielzahl an gemeinnützigen Einrichtungen bereitgestellt werden sollte. Die Verwaltungs-

behörde entschied sich, sowohl Daten- als auch Sprachkommunikation mit einem einzigen konvergenten Netzwerk zu verwalten. Mit einem neuen IP-System konnte hier eine 46-prozentige Einsparung bei den internen IT- und Telekommunikationskosten erzielt werden.

Alfred Reinprecht: „Kommunikationsverhalten und Kommunikationsanforderungen von Firmen und Mitarbeitern bestimmen die Trends in der Entwicklung der Kommunikationstechnologie.“ Zuallererst geht es um die rasche Informationsweitergabe und einfache Bedienung.

Nackte Business-Kanonen am Computer

economy: Die Unternehmen investieren verstärkt in IP-Kommunikationssysteme. Worauf kommt es dabei an?

Alfred Reinprecht: Wichtig ist vor allem, die Kommunikationsbedürfnisse aller involvierten Nutzergruppen zu kennen. Danach kann man entscheiden, welche Plattform – Microsoft, Nortel oder Cisco – man wählen sollte. Außerdem muss man auch noch die möglichen Zukunftspfade aufzeichnen, um keine Fehlinvestition zu tätigen. Wir arbeiten selbst mit allen Systemen und können daher die Kunden diesbezüglich optimal beraten.

Was kostet der Einstieg in ein umfassendes Kommunikationssystem?

Zum Start genügen ein paar 1.000 Euro. Der weitere Ausbau ist dann abhängig von den Funktionen, die gewünscht werden. Es gibt viele Möglichkeiten, und nicht alles setzt sich durch.

Was zum Beispiel?

Typisches Beispiel sind Kameras, die das Bild des Teilnehmers übertragen. Eine Nutzerbefragung unseres Partners Sonic Wall zeigte interessante Ergebnisse zum Thema Home Office. Viele Frauen arbeiten gerne von zu Hause aus, weil sie sich dann nicht besonders kleiden und schminken müssen. 40 Prozent der Frauen gaben an, auch gerne im Pyjama am Computer zu sitzen. Noch toller ist es bei den Männern. Hier erklärten neun Prozent, gerne nackt vor dem PC zu sitzen.

Was sind dann die wichtigsten Argumente für ein IP-Kommunikationssystem?

Zuallererst die rasche Informationsweitergabe und einfache Bedienung. Früher wurde Voip vor allem deshalb propagiert, weil man damit versprach, Telefonkosten zu senken. Inzwischen ist das nicht mehr das schlagende Argument, weil die

Kostendiskussion durch die Flat Rates seit 2005 deutlich in den Hintergrund gedrängt wurde. Der wesentliche zusätzliche Vorteil wird heute darin gesehen, dass man verschiedenste Anwendungen, die man bereits aus dem Consumer-Bereich als praktisch kennt, auch in den Business-Bereich eindringen.

Was ist damit gemeint?

Beispiele dafür sind Skype und ICQ. Beides ist aus Sicherheits- und anderen Gründen in einem Firmennetzwerk nicht zulässig. Aber jetzt gibt es entsprechende professionelle Anwendungen für Firmennetze. Weil es inzwischen viele Hotels, Firmen und öffentliche Orte gibt, die Besuchern Zugang zu Breitbandnetzen ermöglichen, können Gäste dort über ihren Laptop ganz normal telefonieren. Heute können Sie überall Manager mit dem Notebook sehen, die Pausen und Freizeit nutzen, um ihre Telefonate zu

Steckbrief



Alfred Reinprecht ist Leiter des Product Management bei Kapsch Business Com.

Foto: Kapsch

führen – eine Art Hyper-Interaktivität.

Welche Auswirkungen haben die neuen Technologien noch?

Sie geben den Rhythmus vor. Bei einem Brief erwartet man Antwort binnen einer Woche, bei einem Fax am nächsten Tag, bei einem Mail am selben Tag. Auf eine Instant Message muss

binnen fünf Minuten geantwortet werden, sonst setzt das System den User auf „inaktiv“.

Wie funktioniert das?

Die Presence-Info startet mit dem Hochfahren des PC und wird durch Mausbewegungen gesteuert. Je nach Einstellung ändert sich die Info im System, wenn die Maus eine gewisse Zeit nicht bewegt wurde. Nächster Schritt ist die Verknüpfung dieser Infos mit Outlook-Daten. Dann meldet das System den Teilnehmern auch, was der jeweils andere gerade macht – ob er in Besprechung oder abwesend ist und so weiter.

Ist das nicht auch die totale Überwachung?

Tätigkeitsprofile lassen sich damit nicht erstellen, weil die Daten nicht gespeichert werden. Bei uns ist die Teilnahme zudem freiwillig. Nur wer das System auch anfordert, bekommt es installiert. *bra*

Special Innovation

Aufrüstung für das Büro zu Hause

Moderne IP-Telefonie macht das Heim zum hochwertigen Arbeitsplatz.

Ernst Brandstetter

Laut aktuellen Analysen wird der Anteil der Tele- und Heimarbeiter in den nächsten Jahren kontinuierlich zunehmen. Doch wenn die Telearbeit nicht nur für untergeordnete Tätigkeiten, sondern auch für Top-Professionals funktionieren soll, muss das Büro zu Hause aufgerüstet werden.

In Westeuropa soll die Zahl der Telearbeiter bis 2009 um zehn Prozent auf neun Mio. ansteigen, und in den USA werden dann zehn Mio. – das entspricht zehn Prozent aller Arbeitnehmer – von zu Hause aus arbeiten, ergab eine Prognose des IT-Beratungsunternehmens IDC. „Damit Telearbeiter im Home Office oder Außendienst produktiv arbeiten können, brauchen sie Kommunikationsmittel, die sicher und zweckmäßig arbeiten und die gleichen Funktionen bieten wie das Netzwerk am Firmensitz“, sagt Allan Sulkin, Präsident der TEQ Consult Group, die sich auf Consulting für Enterprise Communications spezialisiert hat.

Sichere Vernetzung

Das bedeutet eine sichere und zuverlässige Vernetzung des Home Office über ein auch extern funktionierendes Internet Protocol (IP)-Telefoniesystem, die ohne komplizierte Installa-



Neue Softwarefunktionen, die speziell auf KMU ausgerichtet sind, unterstützen IP DECT für schnurlose Digitaltelefone und ermöglichen so eine höhere Mobilität. Foto: Bilderbox.com

tion funktionieren muss. Mit VPN Remote für Avaya 4600-IP-Telefongeräte können die Mitarbeiter ein IP-Telefon in ihrem Home Office selbst einfach und kostengünstig installieren. Ähnlich wie bei der Einwahl via Internet mit dem Laptop brauchen sie dazu kaum Zubehör oder IT-Unterstützung. Hat beispielsweise ein IT-Administrator die neue VPN-Software auf

dem Avaya-IP-Telefon vorinstalliert, muss der Mitarbeiter zu Hause das Telefon nur noch an Stromnetz und Breitband-Router anschließen und sein Passwort für den Zugang zum Firmen-VPN eingeben. Zusätzliche Hard- oder Software braucht er im Home Office nicht.

Genauso einfach lässt sich das System auch für den temporären Einsatz nutzen, zum Beispiel zur

Kommunikation auf Messen oder bei Firmen-Events. Organisationen bauen damit selbst unter komplexen Bedingungen einfach und kosteneffizient ein sicheres Kommunikations-Netzwerk auf. Die IP-Telefone mit VPN Remote haben die gleichen Funktionen wie die IP-Telefone am Firmensitz. Contact Center-Agenten, die von zu Hause aus arbeiten, der Außendienst und andere Mitar-

beiter an dezentralen Standorten, die täglich auf die Telefonfunktionen des Unternehmens zugreifen müssen, haben damit die gleichen grundlegenden Funktionen wie im Büro, zum Beispiel Kurzwahl, Weiterleiten und Konferenzschaltungen sowie der Web-basierte Zugriff auf interne Unternehmensanwendungen direkt über das Telefondisplay.

Mehr Mobilität

Für Klein- und Mittelunternehmen hat Avaya zudem neue Softwarefunktionen vorgestellt, die speziell auf die Kommunikationsbedürfnisse dieser Unternehmen zugeschnitten sind. Sie unterstützen IP DECT für schnurlose Digitaltelefone und ermöglichen so eine höhere Mobilität. Mitarbeiter, die sich vom Arbeitsplatz entfernen, legen fest, ob ihr Telefon am Arbeitsplatz und ein schnurloses Telefon oder Soft Phone gleichzeitig klingeln, und stellen so sicher, dass kein Anruf verloren geht. Nutzer der IP-Version des Kommunikationssystems können auch ein Soft Phone anschließen; davon profitieren Home- und Außendienstmitarbeiter. Analoge Endgeräte – zum Beispiel Fax und schnurlose Telefone – lassen sich im kunden-eigenen lokalen Netzwerk (Lan) an entfernten Betriebsstandorten betreiben.

www.avaya.at

Besserer Draht zum Kunden

Neue Anwendungen integrieren Kunden in Kommunikationssysteme und IT-Infrastruktur.

Kundengespräche in einem Unternehmen sind häufig eine komplexe Angelegenheit: Da müssen während des Gesprächs Preislisten konsultiert werden, Termine mit Kollegen abgestimmt oder technische Details mit Spezialisten geklärt werden. Oft endet ein derartiger Versuch mit dem Hinweis „Leider kann ich den Kollegen jetzt nicht erreichen, er spricht gerade“ oder ähnlichen Entschuldigungen.

Abhilfe schaffen hier neue IP-Kommunikationssysteme der zweiten Generation. Sie liefern nicht nur Telefondienste, son-

dern bieten eine umfangreiche Kommunikationsumgebung, die nahtlos Sprach-, Video- und Datenanwendungen in einem System integriert, erklärt Charles Giancarlo, Leiter der Produktentwicklung bei Cisco Systems.

Cisco Unified Communications kombiniert Präsenz-Funktionen mit Mobilität und einem intelligenten Informationsnetzwerk. Neu ist vor allem die Kombination der Kommunikationsfunktionen mit dem Cisco Unified Presence Server und dem Customer Interaction Analyzer.

Mit der dynamischen Präsenzinformation können Mitarbeiter bestehende Verzeichnisse nach Ansprechpartnern durchsuchen und per Mausklick einen Videoanruf tätigen, um Ideen untereinander auszutauschen. Auch mobile oder reisende Mitarbeiter können von einem beliebigen Ort aus auf diese Werkzeuge zugreifen.

Der Unified Presence Server sammelt zusätzlich Informationen über den Status von Benutzern; zum Beispiel ob sie ein

Gerät wie ein Telefon, einen PC oder eine Videostation zu einem bestimmten Zeitpunkt nutzen oder nicht. Mit diesen Informationen können Nutzer bei Bedarf die beste Art der Kommunikation ermitteln und so Kollegen effizienter erreichen. Das System erlaubt auch Kunden, ihr Kommunikationssystem in die IT-Infrastruktur des Unternehmens zu integrieren und Geschäftsabläufe so reibungsarm wie möglich zu gestalten.

Nur kein Stress

Als neuer analytischer Ansatz im Contact Center hilft der Customer Interaction Analyzer, die Effektivität in der Kundenkommunikation zu verbessern. Das System verwendet Informationen aus der Interaktion mit Kunden, sowohl automatisiert als auch personalunterstützt, und ermittelt Kommunikationsdetails wie Stress beim Kunden, Stress beim Personal, Schweigen und Sprachmuster, womit sich die Gespräche in einen geschäftlichen Kontext stellen lassen. Das hilft



Der Cisco Unified Personal Communicator unterstützt alle Kommunikations-Tools vom PC aus. Foto: Cisco Systems

Unternehmen, ihr Personal entsprechend zu schulen und automatisierte Prozesse in Richtung einer Verbesserung der Kundenbeziehungen zu starten.

Cisco baut zudem Brücken zwischen den Kommunikationsinseln. In Zusammenarbeit mit führenden Herstellern mobiler Endgeräte von Nokia oder RIM werden in naher Zukunft Smart Phone-Lösungen mit Single und

Dual Mode auf den Markt kommen, die dazu beitragen sollen, die Produktivität mobiler Arbeitskräfte im Büro und außerhalb zu steigern.

Diese Endgeräte senken die Komplexität der Kommunikation für ihre Benutzer und unterstützen gleichzeitig Unternehmen bei der Kostenkontrolle ohne Produktivitätsverluste.

www.cisco.com

Das Special Innovation entsteht mit finanzieller Unterstützung von ECAustria. Die inhaltliche Verantwortung liegt bei *economy*.

Redaktion:
Ernst Brandstetter