

Unified Messaging im Glaserbetrieb:

Was die unaussprechliche Technik leistet

Dr. Dieter Maass

Moderne Kommunikation schön und gut. Aber wie wird eine am Zentralfax der Glaserei eingegangene Anfrage direkt auf den Rechner des zuständigen Mitarbeiters umgeleitet, und wie ist es möglich, daß eine E-Mail auf das Handy des im Zug nach Frankfurt reisenden Geschäftsführers geleitet und ihm dort vorgelesen wird? „Mit Hilfe eines UM- (Unified Messaging) Systems sind Sie immer und überall aktuell über den Stand für Sie eingegangener Nachrichten informiert und können entsprechend reagieren“, formuliert einer der Anbieter von Unified Messaging-Systemen. Und bei einem anderen heißt es treffend: „Grundaufgabe eines UMS ist es, die heterogen strukturierte Kommunikation eines Unternehmens zusammenzuführen.“ Welche Produkte am Markt sind, und was UMS-Diensteanbieter an Leistungen offerieren, wird im folgenden an einigen ausgewählten Beispielen kurz vorgestellt.

UM – Was ist das eigentlich?

Der Ausgangspunkt ist ganz einfach: Ob eine Nachricht per Telefon, Fax oder über den mittlerweile auch in jeder Glaserei vorhandenen Internetanschluß als E-Mail eingeht, alle Daten liegen letztlich in Form digitaler Impulse vor. Nichts anderes geschieht beim Telefonieren mit digitalem Anschluß. Und zunehmend werden entsprechende Funktionen nicht mehr nur über das konventionelle Festnetz, sondern ebenso über das Internet oder per mobiler Kommunikation abgewickelt.

Ein UMS verbindet all diese Dienste und Medien miteinander. Es kann das

gesprochene Wort in einen Text umwandeln, oder die über ein Medium empfangenen Nachrichten auf ein anderes umleiten. Denkt der Inhaber einer mittelständischen Glaserei daran, ein UMS anzuschaffen bzw. zu nutzen, so hat er prinzipiell zwei Möglichkeiten: Er kauft sich bei einem Produkt- bzw. Systemhersteller eine eigene Anlage bzw. zusätzliche Ausstattungskarten für seinen Rechner, oder er schließt mit einem Diensteanbieter einen entsprechenden Vertrag ab, und dieser übernimmt den UMS-Dienst.

Marktübersicht

Will eine Glaserei ihr Kommunikationssystem mit einer eigenen UMS-Anlage ausrüsten, so kann sie auf Produkte verschiedener Hersteller zurückgreifen. Einige Beispiele verdeutlichen, wer mit welchen Angeboten am Markt ist.

Anny Way (www.annyway.de, Wahl: Business Solutions) ist der Name der Telekommunikationsmarke des Dortmunder Software-Unternehmens Materna Information & Communications (www.materna.de), das Lösungen u. a. im Bereich Unified Messaging anbietet. Materna arbeitet seit mittlerweile mehr als zwanzig Jahren am Markt und gehört zu den großen, unabhängigen Softwarehäusern für Informations- und Kommunikationstechnologie in Deutschland. Mit der Produktfamilie „OE Office Edition“

von Anny Way wird für unterschiedliche Anforderungen aus den Bereichen Telefon-, Fax- und Mail-Dienste eine passende Lösung zur Verfügung gestellt. Konkret: „Office Edition“ für Web (und WAP). Mit ihnen, so die Firma, sind Kommunikationsdienste wie Fax, Voice-Mail und Telefon auch über jeden beliebigen Internet-Browser oder das Mobiltelefon zugänglich. Nützlich: Per downloadbaren Produkt- und Lösungsbeschreibungen sowie mittlerweile auch ausgewählten Anwenderberichten unterrichtet sich der Besucher im Detail über die Leistungsumfänge.

„Unified Messaging-System: Zugriff mit Telefon, PC und Handy. Mit Hilfe eines Unified Messaging-Systems, kurz UMS, haben Sie auf alle Arten von empfangenen Nachrichten von jedem Ort aus über ein Telefon oder einen PC Zugriff“, heißt es bei Tenovis (www.tenovis.com, Wahl: Unser Angebot, Lösungen, Unified Messaging). Tenovis ist der vielleicht noch nicht so bekannte Name eines Unternehmens, das aus dem Geschäftsbereich Private Netze der Bosch Telecom Gruppe entstand. Mit 7000 Mitarbeitern und 200 000 Kunden hat das in Frankfurt ansässige Haus, wie es in der Firmenbeschreibung heißt, mittlerweile mehr als 20 Prozent Marktanteil im Segment Business Communication in der Bundesrepublik erreicht. Daß hierbei „maßgeschneiderte Lösungen für jedes Unternehmen – unabhängig von Größe und

Was Unifies Messaging-Produkte von Tenovis leisten



Branche“ angeboten werden, liegt auf der Hand.

Mit einer Telekommunikationserfahrung von mehr als 30 Jahren tritt die im nordrhein-westfälischen Stolberg beheimatete CAE Elektronik GmbH (www.cae.de) am Markt an. Ihre Unified Messaging-Produkte der „Caesar Linie“ ermöglichen nicht nur die Anbindung der in größeren Unternehmen genutzten Systeme (wie SAP R/2 und R/3), sondern ebenso des bei jedem Handwerker auf dem PC vorhandenen Microsoft Exchange. Für letztgenanntes wurde „cce caesar connectoren“ für MS Exchange entwickelt. Mit diesem System können „nahtlos“ Dienste wie Telefax, SMS, Telefon oder auch noch das gute alte Telex integriert werden. Konkret bedeutet dies: Nachrichtenabruf über Telefon, Vorlesen von Nachrichten (Schlagwort: Text to Speech), Faxeditor, Weiter- oder Umleiten an Faxgerät bzw. Telefon des entsprechenden Benutzers bzw. angekommene Nachricht am Telefon melden – um nur einige der zentralen Funktionen zu nennen.

Unter dem Namen Pfeleiderer & Partner Ing. GmbH wurde 1984 die heutige Cycos AG (www.cycos.de), Sitz: Alsdorf (Nordrhein-Westfalen), gegründet. Vor sieben Jahren präsentierte das Unternehmen auf der CeBIT, so seine Formulierung, das Nachrichtenvermittlungssystem „NVS“, das erste „Unified Messaging-System mit integrierter Text-, Fax und Voice-Mail für Telefon und PC“. Mittlerweile wird unter dem Markennamen „mrs“ ein Advanced Unified Messaging Server für alle gängigen Systeme angeboten. Konkret: „mrs“ for Microsoft Exchange erweitert ein bestehendes Microsoft Exchange zu einem Advanced Unified Messaging Server, der alle Kommunikationsdienste (Fax-, Voice-, E-Mail und SMS) integriert.“ Natürlich gilt auch hier, daß alle eingegangenen Nachrichten über das Internet oder per Telefon abgerufen werden können. Nützlich: Im Cycos Net (www.cycos.net) kann sich der Interessierte über den Funktionsumfang der Anwendung unterrichten. Der Dienst ist „kostenlos“, lediglich eine Anmeldung ist notwendig.

Anbieter von Diensten

Anschaffung einer eigenen Anlage ist der eine Weg, Inanspruchnahme von UMS-Servicediensten durch einen Dienstleister der zweite. Auch für diesen Bereich sind eine Reihe von Anbietern am Markt. Zu ihnen gehört z. B. „directBOX“ (www.directbox.com) aus Ahaus (Nordrhein-Westfalen), ein Dienst des ebenfalls dort ansässigen Hauses Media-BEAM (www.mediabeam.com). Mit den Worten: „Guten Morgen in ihrem Büro! ‚directBOX‘ ist ihre universelle Adresse für Kommunikation und Organisation“, begrüßt die Firma den Internetbesucher. Zu den Leistungskomponenten gehören ebenso E-Mail, SMS und Fax wie Adreßbuch, Terminplaner oder Telefonabfragen. Sicherlich recht nützlich für die tägliche Praxis: Eingehende Nachrichten werden falls nötig umgewandelt (so etwa eine SMS zur E-Mail, in ein Fax oder in Sprache) und weitergeleitet (etwa die E-Mail als SMS-Benachrichtigung auf das Handy).

Weitere Informationen gewünscht? Dann nutzt der interessierte Glasermeister zwei Angebote bei „directBOX“:

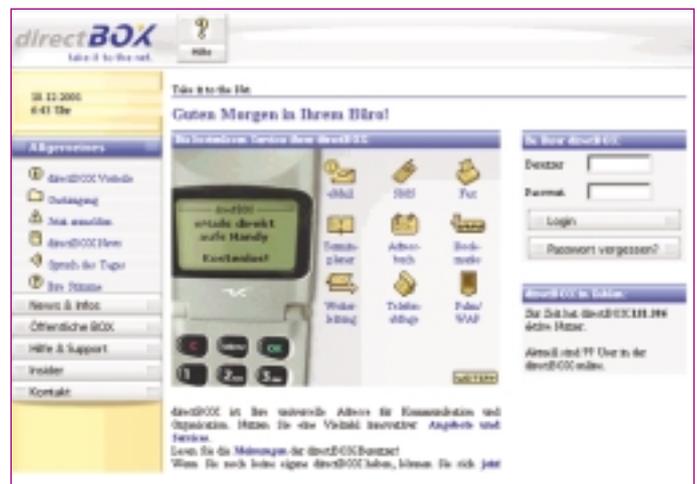
- Gastzugang (Wahl: Gastzugang) – Der Gastzugang verdeutlicht dem Interessierten die Funktion des Systems. So werden z. B. eingegangene Nachrichten angezeigt, ausgehende Nachrichten mit Versanddatum und Empfängernachweis gelistet.
- Handbuch (Wahl: Hilfe und Support, Kurzanleitung) – Ebenso wie andere Diensteanbieter und Hersteller stellt „directBOX“ nütz-

„Guten Morgen in Ihrem Büro“ – „directBOX“ aus dem Hause Media BEAM

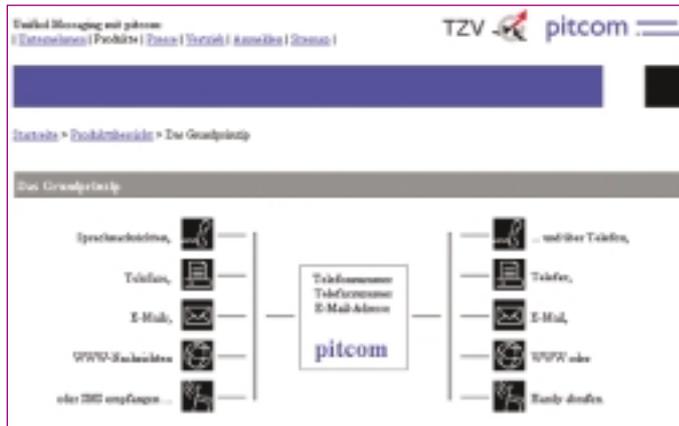
liche Broschüren und Unterlagen (zumeist als PDF-Dateien) zum Download bereit. Der Internetreisende kann sich mit einem Klick bequem das „directBOX“-Handbuch auf seinen Rechner herunterladen und dann ausdrucken. In ihm findet er eine Beschreibung von Hauptfunktionen und Antworten auf häufig gestellte Fragen.

Auch „smartvia“ (www.smartvia.de) ein UMS-Dienst des in Oldenburg ansässigen Hauses Smartvia Communication GmbH bietet entsprechende Leistungen. Elf gute Gründe (Rubrik: Funktionen) für den Einsatz von „smartvia“ sprechen für sich selbst: Mit „smartvia“, so die Firma, „können Sie sich eingetroffene E-Mails am Telefon vorlesen lassen – und Ihre Antwort gleich anschließend aufnehmen und zurücksenden“, „können Sie Faxe versenden – sogar als Serienfax an mehrere Empfänger – und Faxe unter Ihrer kombinierten Telefon-/Fax-Nummer empfangen“, bzw. „können Sie Standard-Briefe oder sogar Einschreiben mit Rückschein mit eigenem, hinterlegbarem Briefkopf übers Internet versenden“ – um nur drei der elf Gründe zu nennen. Nützlich: Über einen Newsletter kann sich der Interessierte per Internet aktuelle Informationen des Unternehmens kontinuierlich zukommen lassen.

Im sächsischen Plauen beheimatet und seit mehr als vier Jahren im Bereich von UMS-Diensten tätig, ist die Pitcom GmbH (www.pitcom.net). Das Unternehmen entstand im August 2001 aus dem Zusammenschluß der zuvor zwar selbständigen, jedoch im Verbund seit längerem zusammen-



Grundprinzip der Unified Messaging-Dienste von Pitcom



arbeitenden Häuser Internet Service Provider TZV GmbH und der Unified Messaging Pionier Pitcom GmbH. Zu den Grundfunktionen der „pit-box“ gehört auch die „Unified Messaging-Box für Sprachnachrichten, Telefaxe, E-Mails und SMS“. Wenn mittlerweile mehrere ostdeutsche Sparkassen (u. a. die Sparkasse Vogtland) Dienste des Unternehmens (z. B. in Hinblick auf SMS und E-Mail-Versand) wahrnehmen und auch die Sparkassen- und Giroverbände aus Schleswig-Holstein bzw. Hessen-Thüringen Entsprechendes vorbereiten, dann spricht dies für die Leistungsfähigkeit der Produkte und Dienste der Plauerer Firma.

„3Box‘ ist die neue Art Ihrer Kommunikation. Fax, Sprache, Handy und E-Mail mit 3Box‘ Unified Messaging. Weltweit erreichbar, stets informiert. Die Zukunft beginnt jetzt“, formuliert der aus München stammende Unified-Messaging-Provider Qunity, der die „3Box“ (www.3box.de) entwickelt hat. Der Nutzer kann eine eigene, über das Internet abrufbare Faxnummer bzw. einen eigenen Anrufbeantworter erhalten. Wichtig: Der Glasermeister ist nicht mehr von einem Computer abhängig, da er von jedem Telefon des

Festnetzes oder des mobilen Netzes Zugang zu seinen Nachrichten erhält.

„Ihre sichere Kommunikation – über alle Medien hinweg“, lautet der Leitsatz unter dem die Tenovis Comergo AG (www.tenovis-comergo.de), einer Tochter des o. g. Hauses Tenovis, ihre UMS-Dienste im sogenannten „Online Office“ anbietet. Funktionsumfang? Wie üblich: E-Mails per Telefon, Fax und Briefpost per Internet, Sprachmitteilungen per E-Mail, Anrufoaufträge und Telefonkonferenzen oder Kalender und Adreßbuch. Ein online-Zugang oder das Handy reichen aus, um dieses Angebot wahrzunehmen.

Ebenso gehören UMS-Dienste zum Leistungsangebot von Internetdienstleistern und Kommunikationsspezialisten. Zwei Beispiele:



GMX Global Message Exchange – auch mit dem Unified Messaging-Dienst „GMX Pro Mail“

- Strato (www.strato.de, Wahl: Kundenservice, Einloggen für das Messaging-Center) – Das Berliner Haus hat sich auf Bereiche wie Internet, E-Commerce und Telekommunikation konzentriert. Klickt der Besucher im Messaging-Center Anleitung an, so wird er über die zentralen Funktionen des UMS-Dienstes unterrichtet. Hilfreich sind veranschaulichende Grafiken, etwa zum Faxversand per E-Mail. Andere Bereiche, wie das Nachrichten- und das Versandcenter, also die eigentlichen Kundendienste, sind nur über Paßwort und Benutzernamen – also nach Abschluß eines Vertrages – zugänglich.

- GMX Global Message Exchange (www.gmx.de) – Der bekannte Münchener Spezialist für Kommunikations- und Informationsservices bietet einen UMS-Dienst mit dem Namen „GMX ProMail“ an. Konkret: „Das Profipaket. Mit allem, was moderne Kommunikation hergibt. Ihre Mailbox lernt zu sprechen und Ihr Terminkalender meldet sich per Handy, während gerade ein Fax für Sie ankommt.“

Noch eine Bemerkung zur Datensicherheit. Ob PIN und Paßwort oder Verschlüsselung per SSL-Verbindung – entsprechende Maßnahmen zum Schutz vor unberechtigten Zugriffen treffen alle Diensteanbieter. □