

# Überall erreichbar : gezielt und schnell

Autor(en): **De Vries, Jan**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Comtec : Informations- und Telekommunikationstechnologie = information and telecommunication technology**

Band (Jahr): **83 (2005)**

Heft 2

PDF erstellt am: **28.06.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-877101>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern. Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

# Überall erreichbar – gezielt und schnell



Mit Suchen von Personen mittels mehrerer Medien geht viel Zeit verloren.

**JAN DE VRIES** Eine riesige Informations-Flut schwappt täglich über uns hinweg: willkürlich, unstrukturiert und nicht selten banal. Zugleich können wir kaum noch steuern, wer uns wann und zu welchen Themen wie und wo erreichen soll. Statt dessen verlangen Telefon, Handy und Mailbox, E-Mail, Internet oder Fax ein dauerndes Medien-Hopping. Das ruft nach neuen Lösungen.

«LifeWorks@Com» heisst die Strategie, welche die Grenzen aufhebt zwischen Fest- und Mobilnetz, zwischen öffentlichem Netz und Firmen-Netzen, zwischen World Wide Web und Telekommunikation. Mit «LifeWorks@Com» verliert die räumliche Entfernung zwischen den Menschen an Bedeutung – sie kommen so reibungslos, sicher und schnell miteinander in Kontakt, als sässen alle Kollegen, Mitarbeiter oder Geschäftspartner ständig in Sichtweite zueinander.

## Die Vielfalt hat ihre Tücken

Der Einsatz der vielfältigen Kommunikationsmedien hat unbestritten zu einem hohen Grad an Verfügbarkeit und Mobilität geführt. Immer mehr Unternehmen müssen jedoch heute erkennen, dass sie sich damit gleichzeitig neue Produktivitätsschranken, Probleme mit der Kundenzu-

friedenheit sowie hohe Kosten eingehandelt haben. Die Ursachen dafür liegen unter anderem in einer fragmentierten Kommunikationslandschaft und einer wachsenden Informationsflut. Denn mit der Zahl der Kommunikationsmedien und Endgeräte – beispielsweise Festnetztelefon, Handy, PDA, Wireless LAN im Notebook, E-Mail, SMS, Instant Messaging oder Fax – steigt auch die durchschnittliche Anzahl der vergeblichen Kontaktversuche.

Ein potenzieller Kunde weiss beispielsweise nicht, über welches Medium sein gewünschter Gesprächspartner gerade erreichbar ist und muss zunächst wertvolle Zeit darauf verwenden, genau das herauszufinden. Wenn er dann um Rückruf bittet, kann er nicht sicher sein, dass er diese Nachricht auf dem richtigen Medium hinterlassen hat und sie den Empfänger auch rechtzeitig erreicht. Die Folge: Der Anrufer ist verärgert und versucht es schlimmstenfalls beim nächsten Mal direkt bei der Konkurrenz.

Der Mitarbeiter wiederum verschwendet seine Arbeitszeit, weil er dieselbe Nachricht mehrmals lesen oder abhören muss – zum Beispiel auf der Mailbox, auf dem Anrufbeantworter, als E-Mail oder SMS. Und auch im Rahmen der Teamarbeit vergeuden Mitarbeiter häufig kostbare Zeit und viel Geld mit zahlreichen erfolglosen Versuchen, sich zu verständigen oder Termine zu vereinbaren.

### Eine neue Strategie als Lösung

Als Ausweg hat Siemens das «LifeWorks@Com»-Konzept entwickelt, das die umfangreichen Erfahrungen des Unternehmens bei Netzbetreibern sowie bei Kunden von grösseren und mittleren Betrieben miteinander verbindet: Auf Basis des Internet-Protokolls (IP) wächst eine durchgängige, logische Umgebung für alle Netze und Geräte, die sämtliche Kommunikationsleistungen und -anwendungen übergreifend verfügbar macht. «LifeWorks@Com» überwindet die bisherigen Brüche zwischen Firmen-LAN, Mobilfunk- oder Festnetz und ermöglicht Echtzeitkommunikation, einheitliche Erreichbarkeit und durchgängige Benutzererfahrung über alle Netze hinweg. Unabhängig von Netz, Standort und Endgerät kann der Anwender dabei stets auf die gleichen Daten und Funktionen zugreifen. Dies erlaubt beispielsweise die durchgängige Identifizierung an allen Netzen, Geräten und Applikationen über ein gemeinsames Passwort («Single Sign on») oder das Vorhalten eines einzigen konsistenten Adressbuchs für Festnetztelefon, Mobiltelefon und Taschencomputer.

Mit der Echtzeit-Software-Suite «HiPath OpenScape» und weiteren Lösungen für Unternehmen und Netzbetreiber gibt es bereits wesentliche Elemente für die Realisierung der «LifeWorks@Com»-Strategie. Swisscom hat diese Software erfolgreich getestet. «HiPath OpenScape» stellt dem Nutzer auf seinem Desktop ein Programm zur Verfügung, mit dem er seine Kommunikation und seine Erreichbarkeit individuell verwalten kann. In seinem persönlichen Profil kann er netzübergreifend festlegen, über welches Medium er für wen erreichbar sein will. So erspart er Kunden, Geschäftspartnern und Kollegen vergebliche Kontaktversuche und damit wertvolle Zeit.

Umgekehrt kann sich ein Anwender stets aktuell über die Erreichbarkeit seiner Kollegen informieren und hat die Möglichkeit, sie direkt zu kontaktieren oder ad hoc eine Audio- oder Videokonferenz einzuberufen. Dabei spielt es überhaupt keine Rolle, ob der Mitarbeiter über sein Mobiltelefon oder über eine Nebenstelle im Büro an der Teamkonferenz teilnimmt.

Daneben gibt es eine Reihe weiterer Lösungsbausteine. Zum Beispiel ermöglicht die «HiPath Mobile Office Suite» auch im Mittelstand die problemlose Einbindung von mobilen Mitarbeitern oder Teleworkern ins Unternehmensnetz und den nahtlosen Zugriff auf alle Unternehmensdaten und Kommunikationsanwendungen.



LifeWorks@Com vereinheitlicht die Kommunikation über alle Netze. *Siemens Communications*

### Produktivitätsvorteile durch ganzheitliche Beratung

«LifeWorks@Com» ist keine ferne Utopie, denn schon heute können Unternehmen mit der Umsetzung dieser Strategie beginnen. Mit dem «HiPath Professional Support Cycle» hat Siemens dafür einen ganzheitlichen Beratungsansatz und einen umfassenden Methodenzklus aus mehreren ineinander greifenden Dienstleistungsbausteinen entwickelt. Die Beratung beginnt idealer Weise mit der gemeinsamen Visions- und Strategiefindung – entweder in Form eines intensiven Expertengesprächs oder eines umfassenderen Beratungs-Workshops. Daran nehmen auf Unternehmensseite auch die Fachverantwortlichen aus den Bereichen Vertrieb, Service und Produktion teil. Sie analysieren bestehende Kommunikationsprozesse und erarbeiten ein gemeinsames Verständnis für eine zukünftige Kommunikationsstrategie.

Im zweiten Schritt, der strategischen Projektselektion, werden aus der Vielzahl der Optimierungsmöglichkeiten diejenigen Lösungen herausgefiltert, die bei einem (meist begrenzten) Budget den grössten Nutzen versprechen. Dabei gibt es zwei wesentliche Ansätze:

- Bei einem «Cost Cutting Assessment» werden durch Tiefeninterviews und Dokumentensichtung jene Möglichkeiten identifiziert, die im Unternehmen den schnellsten Kostensenkungseffekt versprechen. In Unternehmen mit einem hohen Anteil mobiler Mitarbeiter kann dies z. B. die Einführung einer Flexible-Office Lösung sein.
- Beim zweiten Ansatz, einer Analyse nach dem Arbeits-



### Das Buch zum Thema: «Die Erreichbarkeitsfalle»

Wege zur Erreichbarkeit müssen dort ansetzen, wo das Defizit am grössten ist: bei der Kenntnis technisch-organisatorischer Möglichkeiten der Telekommunikation, beim Verständnis für deren Anwendung und bei dem Willen, die Sichtweise des Kunden in den Mittelpunkt des Handelns zu stellen. Dieses Buch zeigt Unternehmern, Führungskräften, Marketing- und Vertriebsleitern sowie IT-Managern, wie sie die Vielfalt moderner Kommunikationsmedien produktiv für ihr Geschäft nutzen können, damit der Umsatz stimmt und die Kunden nicht im Kommunikationsnirwana verschwinden. Firmeninhaber oder Abteilungsleiter können sich mit diesem Buch für das Gespräch mit Fachleuten der Branche rüsten.

Jan de Vries, «Die Erreichbarkeitsfalle – Lassen Sie Ihre Kunden nicht im Kommunikationsnirwana verschwinden», Publicis, Erlangen, 2003, [www.erreichbarkeitsfalle.de](http://www.erreichbarkeitsfalle.de), 244 S., € 29,90, ISBN 3-89578-207-6.

**Nützliche Websites zum Thema**

[www.siemens.ch/lifeworks](http://www.siemens.ch/lifeworks)  
[www.siemens.ch/openscape](http://www.siemens.ch/openscape)  
[www.siemens.ch/ice](http://www.siemens.ch/ice)

platzreifemodell (APRM), wird die Arbeitsplatzausstattung und deren Einbindung in die Geschäftsprozesse unter zehn verschiedenen Aspekten betrachtet, wie Flexibilität, Mobilität, Sicherheit und Verfügbarkeit. Im Ergebnis findet bei beiden Ansätzen ein Soll-Ist-Vergleich statt, der die Grundlage für den nächsten Beratungsbaustein bilden wird.

Beim «Roadmapping» werden die selektierten Projekte danach sortiert, wie schnell und intensiv ihre Wirkung eingeschätzt wird. Unter Berücksichtigung wechselseitiger Abhängigkeiten entsteht dadurch ein stimmiger chronologischer Bebauungsplan, der aufwandsarme Massnahmen mit grosser Wirkung an den Anfang rückt. Zur wirtschaftlichen Absicherung und zur Unterstützung der Budgetierung beim Kunden dienen im nächsten Schritt sowohl die klassische Investitionsrechnung, als auch eine erweiterte Wirtschaftlichkeitsbetrachtung.

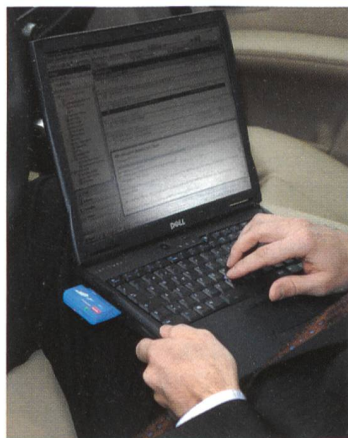
Während es im ersten Fall um harte Zahlen und die Beurteilung der rechenbaren Wirtschaftlichkeit einzelner Lösungen im Rahmen der «Roadmap» geht, kommen im zwei-

ten Fall auch die so genannten Soft-Facts ins Spiel. Dabei werden zusätzlich die nicht direkt quantifizierbaren Effekte einzelner Lösungen beurteilt – etwa die Erhöhung der Flexibilität, die Zeitersparnis oder eine höhere Kunden- bzw. Mitarbeiterzufriedenheit.

Nachdem auf dieser analytischen Basis eine fundierte Entscheidung gefällt worden ist, beginnt die Massnahmen- und Projektumsetzung. Diese umfasst neben der kundenspezifischen Implementierung von Hard- und Software bei Bedarf auch die Systemintegration in bestehende Informations- und Kommunikations-Landschaften, die Anpassung von Standardlösungen im Sinn eines Customising oder die individuelle Schnittstellen-Programmierung, aber auch begleitende Schritte wie etwa Schulungen und Motivationsmassnahmen.

Indem dieser umfassende Beratungsansatz künftige Entwicklungen bereits in die Entscheidungsfindung einbezieht, werden Fehlinvestitionen vermieden. Vielmehr können Firmen ihre Kommunikationsinfrastrukturen und -anwendungen bereits heute am «LifeWorks@Com»-Konzept ausrichten und damit ein hohes Mass an Investitionssicherheit erreichen. ■

Jan de Vries, lic. rer. publ., Fachjournalist für Telekommunikation bei Siemens Communications und Buchautor  
 Siemens Schweiz AG, Freilagerstrasse 40, 8047 Zürich,  
 Tel. 0 585 585 844, [roland.bischofberger@siemens.com](mailto:roland.bischofberger@siemens.com),  
[www.siemens.ch](http://www.siemens.ch)



Eine kleine Karte, die Grosses leistet. Die Unlimited PC Card wählt automatisch die schnellste Verbindung.



## Würth setzt alles auf eine Karte: Und spart mit Mobile Unlimited CHF 48 000.–

Mit der 3-in-1-PC-Karte wird für das Aussendienstkader der Laptop zum mobilen Büro

**Seit der Montageprofi Würth sein Aussendienstkader mit Mobile Unlimited ausgerüstet hat, profitiert das Unternehmen mehrfach: Jederzeit und unabhängig davon, wo sie sich befinden, haben die Kadermitarbeiter mobilen Zugriff auf Firmendaten, Internet und E-Mail – sie gewinnen damit Zeit und arbeiten flexibler. Zudem spart Würth mit dieser high-speed Lösung 60% Übermittlungskosten oder CHF 48 000.– pro Jahr.**

SWISSCOM MOBILE INFORMIERT

Noch 1 Stunde, dann fangen die Qualifikationsgespräche an. Es ist 6.30 Uhr – zu früh, um im Büro zu erscheinen, aber nicht zu spät, um sich perfekt auf die Gespräche vorzubereiten: Wie haben die Aussendienstmitarbeiter gearbeitet? Welchen Umsatz hat jeder Einzelne erzielt? Und wie verhält sich das zum Vormonat?

Was früher heftigstes Telefonieren, Weiterverbinden und Erörtern auslöste, entlockt dem Kadermann heute gerade mal ein Lächeln. Er zückt

seinen Laptop, wählt sich dank integriertem VPN Client sicher in den Würth-Zentralserver ein und holt sich alle Informationen, die er braucht, um sich detailliert ins Bild zu setzen. Das geht schnell. Sehr schnell sogar. Denn der Mann nutzt Mobile Unlimited – eine Weltneuheit von Swisscom Mobile, die mit dem international renommierten GSMA Award 2005 als beste Unternehmensanwendung ausgezeichnet wurde.

Mobile Unlimited ist eine 3-in-1-PC-Karte, die drei Netztechnologien beinhaltet: UMTS, GPRS und WLAN. Ähnlich einem Auto mit Automatikgetriebe wird sofort erkannt, wenn



**«Mobile Unlimited bietet uns 90% Breitbandabdeckung, verbunden mit grosser Datensicherheit.»**

Stephan Marugg,  
EDV-Leiter von Würth

eine schnellere Verbindung zur Verfügung steht, und automatisch umgeschaltet. So arbeitet Würth immer auf dem schnellsten Netz. Ohne Ka-

belsalat, ohne manuelles Umschalten – dafür mit voller Kostentransparenz. «Wir haben uns für Mobile Unlimited entschieden, weil dieses System sehr anwenderfreundlich ist», weiss der EDV-Leiter von Würth, Stephan Marugg, und ergänzt: «Wir arbeiten heute effizienter und sind deutlich flexibler. Denn Mobile Unlimited gibt uns die Möglichkeit, dort zu arbeiten, wo es am meisten Sinn macht.»

Tatsächlich bringt Mobile Unlimited dem Kunden viele Vorteile: Die Installation auf dem Laptop dauert nur wenige Minuten. Einmal konfiguriert, ist der Zugang zu allen Daten so ein-

fach, schnell und sicher wie auf dem PC im Büro. Aber auch in barer Münze hat sich die Investition auszahlt. «CHF 48 000.– Übermittlungskosten sparen wir mit der 3-in-1-PC-Karte jährlich ein.», freut sich S. Marugg, «Dabei wird auch unser IT-Support ganz wesentlich entlastet. Denn dieses kleine Ding funktioniert einwandfrei.»

Weitere Infos unter 0800 88 99 11 oder [www.swisscom-mobile.ch](http://www.swisscom-mobile.ch)