

# Managed Services Communications

Eine effiziente und einfache Kommunikation – extern wie intern – bedeutet heute einen Wettbewerbsvorsprung für jedes Unternehmen. Das heißt in der Regel, neue Technologien einzusetzen. Doch welche Lösung ist die richtige?

Bei Consense, einem herstellerunabhängigen Spezialdienstleister für Kommunikationstechnologien, glaubt man, dass Manager heute zwei Themen bewegen: Die Unternehmen möchten effizienter und schlanker werden, ihre Prozesse anpassen und hierfür neue Kommunikationstechnologien nutzen. Jedoch scheuen sie zum Teil aufgrund unterschiedlicher wirtschaftlicher Einflüsse die dazu notwendigen Investitionen. Viele Unternehmen gehen deshalb mittlerweile dazu über, IT- und TK-Infrastrukturen, die nicht originär mit ihrem Kerngeschäft zu tun haben, an entsprechende Dienstleister auszulagern, um sich auf ihre Unternehmensprozesse konzentrieren zu können.

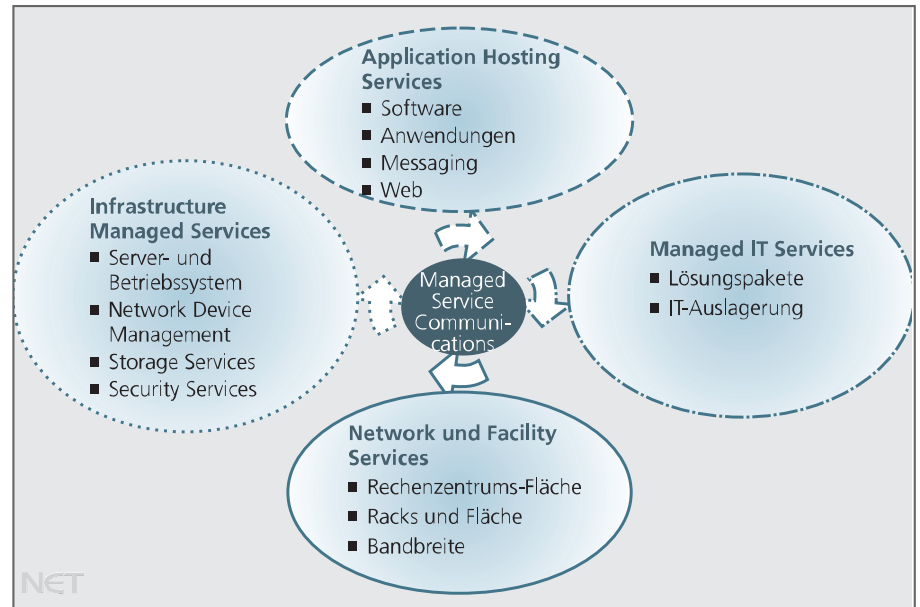
## Auch KMU erkennen Outsourcing-Potenzial

Dabei tendieren jetzt, neben großen internationalen Unternehmen, auch kleine und mittelständische Unternehmen dazu, sich bei diesen Themen externen Fachpersonals zu bedienen. Hier hat eine langjährige Spezialisierung von Dienstleistern stattgefunden und somit eine Angebotsverbreiterung.

Eigene IT-Abteilungen auf dem neuesten Stand zu halten, kann mittlerweile wesentlich kostenintensiver sein als externe Ressourcen zu nutzen. Es wird immer wichtiger, IT- und TK-Systeme zu homogenisieren, Schnittstellen und Medienbrüche zu reduzieren, um schneller und effizienter agieren zu können. Nachdem bisher der externen Kommunikation besondere Bedeutung zugekommen ist, findet mittlerweile die Beurteilung und Anpassung der internen Kommunikationsstrukturen mehr Aufmerksamkeit.

Die Kommunikation am Arbeitsplatz ist heute häufig komplex und erfordert deshalb klare Strukturen, um die Handhabung für Mitarbeiter zu ver-

stimmt wurde. Die Aufgabenstellung war zum einen, eine ausfallsichere Leistung zu erhalten und zum anderen, effizienter als bisher, über alle



Managed Service Communications sind der Dreh- und Angelpunkt, wenn es Unternehmen darum geht, ihre IT- und/oder TK-Infrastruktur an Dienstleister auszulagern

einfachen. Trotzdem – die Anzahl verfügbarer Medien und Geräte, die dem durchschnittlichen Anwender zur Verfügung steht, wächst. Das Paradoxe an der Situation ist, dass sich trotz erweiterter Kommunikationsmöglichkeiten die Erreichbarkeit weiter verschlechtert, während die Komplexität weiter steigt.

## Individuelle Managed Service Communications als Lösung

Die Idee hinter Managed Service Communications ist, dem Kunden eine komplette, homogene Infrastruktur zur Verfügung zu stellen, die länderübergreifend auf ein einheitliches System im Rechenzentrum zugreift, um die Erreichbarkeit von Kommunikationspartnern in verteilter Arbeit zu verbessern und so geschäftliche Prozesse zu beschleunigen.

Bei einem international arbeitenden Kunden etwa installierte Consense eine Managed-Service-Communications-Lösung, die speziell auf die Bedürfnisse dieses Unternehmens abge-

Standorte hinweg, miteinander kommunizieren zu können – und das über ein einheitliches System.

Da der Eigenbetrieb der Kommunikationsinfrastruktur dem Unternehmen zu aufwendig war, sollte Managed Service Communications vollständig an einen externen Provider ausgelagert werden, der die Komplettbetreuung übernimmt – von der Planung bis hin zu einem Rund-um-die-Uhr-Support. Dazu wurde mit den beteiligten Carriern ein kundenspezifisches Lösungskonzept entwickelt. Derzeit läuft der europaweite Hard- und Software-rollback, der dann weltweit ausgedehnt werden soll. Das schließt das komplette Carrier Management – also für Internetanbindung, Kommunikationsplattform und Applikationen der Computer-Telefonie-Integration (CTI) ebenso mit ein wie das gesamte Voice Processing.

Bei der Lösung handelt es sich um ein vollständig VoIP-basiertes Endsystem (Voice over Internet Protocol), das ein Desk-Sharing ermöglicht. Ein Mitarbeiter kann hier unter Eingabe seiner

Login-Daten auch von einem anderen Telefon in einem anderen Büro telefonieren und dabei auch auf seine spezifischen persönlichen Daten zugreifen. Dabei wird dafür gesorgt, dass alle Kommunikationskanäle richtig zusammenfließen – und zwar über ein internetweites VPN (Virtual Private Network) zwischen den Standorten. Dieses voll gemanagte VPN gewährleistet, dass ausschließlich die entsprechenden Standorte auf die Daten oder Sprachströme zugreifen und keine Unbefugten in das System gelangen können.

### **Wie sicher ist das System?**

Das Thema Sicherheit spielt dabei eine herausragende Rolle, wobei sich die beschriebene Lösung als vorteilhaft erweist: Es gibt das im Rechenzen-

trum gehostete System in Frankfurt (Main). Daran angeschlossen sind die abgesetzten Lokalkomponenten, die an den Standorten der verschiedenen Länder installiert sind. Alle Änderungen in dem System werden dort auf dem System im Rechenzentrum vorgenommen, die dann sofort global allen Teilnehmern zur Verfügung stehen. Dabei wurden redundante Systeme für die einzelnen Standorte vorgesehen, so dass ein unterbrechungsfreier Betrieb jederzeit gewährleistet ist; sollte tatsächlich einmal eine Basisstation ausfallen, kann die Redundanzkomponente den Betrieb übernehmen.

Außerdem wurde das Telefonesystem in die Datenbanken des Kunden integriert, so dass für ihn eine größtmögliche Bedienfreundlichkeit gewährleistet ist.

### **Die Lösung in Bausteinen**

Managed Service Communications ist somit als Lösung zu sehen, die grundsätzlich unternehmensspezifisch ausgelegt sein sollte. Als Consultant weiß Consense um die Spezialisierungen, Stärken und Schwächen der unterschiedlichen Anbieter. Hier gilt es für einen Lösungsanbieter, die passenden Kooperationen zu finden, beziehungsweise gemeinsame neue Lösungen zu kreieren. Das erfordert die ständige Anpassung an neue Anforderungen und Technologien – der Unternehmenskunde muss die Möglichkeit haben, das System bei einem veränderten Bedarf an Prozesse und sich ändernde Anforderungen anzupassen und gegebenenfalls zu erweitern.

*Anne-Marie Linn-Wedekind,  
Linn Publics, Morshausen*