



Auf dem Prüfstand: Präsenzmanagement

Outsourcing, Fachkräftemangel und die zunehmende Verkürzung von Innovationszyklen führen zu einer notwendigen Vernetzung von Unternehmen. Die somit vorhandenen Prozessketten – besonders über die eigenen Unternehmensgrenzen hinweg – stellen die Unternehmen auch in puncto Zusammenarbeit vor neue Herausforderungen. Doch in welchem Umfang können virtuelle TK-Anlagen UC-Funktionen wie Präsenzmanagement oder Federation abbilden? Und welche Voraussetzungen müssen bei den Partnern und Kunden geschaffen werden? IP-Centrex-Anbieter und ihre entsprechenden Lösungen im Überblick.

Zusätzlich dazu sind auch Attribute wie Stimmung, Aufenthaltsort oder Freitextfelder in manchen verfügbar.

Aufgabenstellung

Vor dem Hintergrund der zunehmenden Vernetzung in der IP-basierten Kommunikation wurde den IP-Centrex-Anbietern folgenden Anwendungsfall zur Bearbeitung vorgelegt: Um Unternehmensprozesse zu beschleunigen, sollen Partner-Unternehmen und Kunden in die Unified-Communications-Funktionen integriert werden. Welche Möglichkeiten bestehen, das Thema Präsenzmanagement einzubinden und welche Voraussetzungen müssen hier bei den Partnern/Kunden geschaffen werden?

Lösungen von... CNT

Die integrierte Präsenzmanagement-Funktionalität von „CNT Call Manager“ unterstützt die Zusammenarbeit von Teams und Organisationseinheiten. Der Präsenzstatus von Benutzern kann wahlweise über entsprechende SIP-Endgeräte oder über das Web-Interface der virtuellen Telefonanlage abgerufen und gesteuert werden. Sowohl die Verfügbarkeit eines Nutzers als auch eingehende Anrufe und aktive

Verbindungen können dabei visualisiert werden. Für Vermittlungsarbeitsplätze steht eine erweiterte Präsenzanzeige zur Verfügung, die eine kompakte Übersicht aller Benutzer und komfortable Suchfunktionen bietet.

Eine besondere Form des Präsenzmanagements ist die bei CNT-Call-Manager optional erhältliche Web-Callback-Funktion. Mithilfe eines so genannten Sofort-Rückruf-Buttons kann der Besucher einer Website telefonischen Kontakt mit dem Unternehmen aufnehmen, ohne selbst anrufen zu müssen. Der Sofort-Rückruf-Button muss dazu als Funktion auf der Website eines Unternehmens integriert sein. Der Besucher gibt auf der Internetseite einfach seine Rufnummer in das entsprechende Eingabefeld ein und bestätigt diese per Mausklick. Darauf erhält er unmittelbar den gewünschten Anruf von einem zuständigen Mitarbeiter des Unternehmens. Der Button wird nur dann eingeblendet, wenn Benutzer der TK-Anlage für diesen Dienst zur Verfügung stehen.

Deutsche Telefon Standard

Die Möglichkeit von Präsenzmanagement ist bei der „CentrexX35“ gegeben. Die Deutsche Telefon setzt dabei auf Kooperationen mit UC-Spezialisten wie Estos,

Romico und C4B. Denn auch bei Show & Funk wird es höchstwahrscheinlich so sein, wie bei fast allen Kunden der Deutschen Telefon: Individuelle Kundenanforderungen verlangen nach entsprechend speziellen UC-Lösungen.

Die technischen Voraussetzungen müssen natürlich stimmen: Ein umfangreich funktionierendes Präsenzmanagement benötigt als Basis eine entsprechende Server-Infrastruktur beim Kunden. Ist dies gegeben, steht dank der von der Deutschen Telefon bereitgestellten TAPI-Schnittstelle einer voll funktionsfähigen Telefonie im Zusammenspiel mit einer kundenindividuellen UC-Lösung nichts im Wege. Beispielsweise erlaubt dann internes Präsenzmanagement situationsbezogenes Rufnummern-Routing. Ist ein Mitarbeiter im Außendienst unterwegs und hat dies in seinem Kalender markiert, werden eingehende Gespräche automatisch entsprechend umgeleitet (Handy). Zeitgleich kann der Status des Kollegen im eigenen Haus angezeigt werden. Multimandantenfähige Systeme erlauben, interne Informationen/Stati auch an Partner zu übermitteln.

ITK Group

UC ist für die ITK Group ein Kernthema – Show & Funk erhält mit der „itk voice solution“ eine umfangreiche Lösung inklusive einer vollen Integration der mobilen Endgeräte. Der Vorteil hierbei ist also, dass der Status aller Mitarbeiter, auch der Kollegen, die mobil unterwegs sind, angezeigt wird und somit eine vollständige Präsenzansicht aller Kollegen über einen übersichtlichen Monitor gewährleistet ist. Dass vielleicht nicht jeder Mitarbeiter über das gleiche Endgerät verfügt, stellt hierbei keine Hürde dar. Jedes Endgerät kann in den Präsenzmanager eingebunden werden. Show & Funk arbeitet häufig mit projektbezogenen Teams und bindet auch freie Mitarbeiter zeitweise in die Prozesse ein. Mit der „itk voice solution“ wird diese Teambuilding-Integration nun noch einfacher und flexibler.

Als technische Voraussetzung beim Kunden sollte eine Standardschnittstelle wie Lotus-Notes, MS-Exchange oder ähnliches, vorhanden sein. Bei Lotus-Notes und MS-Exchange wird der Status der Kollegen sogar noch detaillierter angezeigt – zum Beispiel, dass der Kollege zwar anwesend, aber anderweitig beschäftigt ist und für welchen Zeitraum.

Nfon

Das Nfon Präsenz-Management-System gibt in Verbindung mit „Estos ProCall“ jederzeit und für alle freigeschalteten Nutzer Auskunft darüber, welcher der Kollegen

gerade verfügbar oder aber beschäftigt ist. Mit dem Vernetzungskonzept Federation lehnt sich das System an das Modell sozialer Netzwerke an. So ermöglicht dies eine Vernetzung mit anderen Unternehmen – beispielsweise mit Lieferanten und Kunden auf der Basis offener Standards (XMPP und SIP/SIMPLE) und sicherer Protokolle (TLS, MTLS). Damit lassen sich Instant-Messaging-Nachrichten und Präsenz-Informationen auch organisations- und plattformübergreifend (zum Beispiel MS-Lync 2010, Google-Talk oder Jabber) austauschen. Soll Federation mit nicht direkt unterstützten Plattformen eingerichtet werden, bietet sich die Nutzung darauf spezialisierter Cloud-Services an (zum Beispiel Nextplane).

Ein Highlight stellt die Kalenderintegration dar. Mit ihr wird die Präsenzinformation

bei aufkommenden Kalendereinträgen automatisch aktualisiert und gegebenenfalls das Anrufprofil angepasst. Auf diese Weise wird die Präsenzanzeige durch drei Quellen getriggert; den Gesprächszustand des Telefons, Einträge im Kalender und zusätzlich durch manuelle Einstellungen am Client. Wobei in Organisationen mit teamorientierten Arbeitsstrukturen diese Einstellungen auch durch autorisierte Teammitglieder vorgenommen werden können.

Placetal

Das Thema Präsenzmanagement lässt sich bei Placetal auf verschiedenen Wegen realisieren. Basierend auf dem vorliegenden Case werden drei ausgewählte Beispiele vorgestellt:

- 1.) Endgerätabasierte Lösung

funkschau Expertenkommentar



Udo Themer,
Geschäftsführer Consense

Über Unternehmensgrenzen hinweg

Kommunikationsmittel sind Produktionsfaktoren, die wesentlichen Einfluss auf die Gestaltung und das Ergebnis von Unternehmungen haben. Unified-Messaging vor wenigen Jahren und heute Unified-Communication sind Schlagworte für Technologien, die Lösungen für einheitliche Kommunikation anbieten und Medienbrüche überwinden sollen. Dabei soll die Vielzahl heterogener Medienströme, die in unterschiedlichen Anwendungen für den Nutzer eingehen, in einem einheitlichen homogenes Portal oder einer Anwendung zusammenfließen. Die Informationen werden dafür synchronisiert.

Mit der Globalisierung vollziehen sich auch entscheidende Veränderungen im Zusammenwirken unterschiedlicher Organisations-, Kunden-, Partner- und Lieferantenbeziehungen. Das übergreifende Arbeiten an gemeinsamen Projekten erfordert eine direkte, schnelle und zuverlässige Kommunikation (Echtzeit).

Das Angebot und die Zahl der Anbieter sind dabei vielfältig. Bisher beschränkten sich die Lösungen darauf, den Funktionsumfang innerhalb eines Unternehmens (auch mit vernetzten Filialen) abzubilden. Die Centrex-Lösungen bieten mittlerweile Lösungsansätze, mit denen Echtzeitkommunikation auch über die Unternehmensgrenzen hinweg zur Verfügung gestellt werden kann. Das Centrex-System stellt dabei über entsprechende Schnittstellen alle Informationen beziehungsweise Ereignisse, die auf einem „Telefonsystem“ stattfinden, als Information zur Verfügung. Entsprechende Software, die über die Schnittstellenbeschreibung mit dem zentral gehosteten System kommuniziert, stellt die gewonnenen Informationen über die IT-Infrastruktur beim Kunden zur Verfügung. Der Nutzer kann sie dann über eine Anwendung wahrnehmen (zum Beispiel die Präsenz eines Kollegen).

Die Software-Applikationen, die in der Regel zum Einsatz kommen, sind Lösungen von Herstellern, die sich explizit auf diese Ansätze spezialisiert haben. Der Funktionsumfang ist vielfältig und bildet unterschiedliche Merkmale ab. Beispielsweise lassen sich verschiedene Stati wie „bin beschäftigt“, „bitte nicht stören“, „anwesend“ oder „erreichbar“ darstellen. Über Verknüpfungen mit Kalenderapplikationen können bei der Eintragung von Terminen automatisiert unterschiedliche Zustände des jeweiligen Mitarbeiters geschaltet werden. Weiterführend sind mittlerweile Software-Bausteine zu den Applikationen verfügbar, die die Nutzung solcher Lösungen für das übergreifende Zusammenarbeiten von unterschiedlichen Organisationseinheiten ermöglichen.

(DK)