

## **Fünf Eingangsboxen verschmelzen zu einer**

Lau, Ingo HZ/ Branchenlösungen 26.05.2000

Unified Messaging-Lösungen bündeln die diversen Kommunikationswege zu einem zentralen Info-Kanal

Von Andreas Schneider\*, Baden-Baden

Unternehmen müssen heute über eine Vielzahl von Kommunikationskanälen erreichbar sein. Unified Messaging-Lösungen bieten eine Reihe von Möglichkeiten, die den Kommunikationsablauf in Unternehmen rationalisieren und vereinfachen können.

Noch vor 20 Jahren wurde ein Großteil der Kommunikation zwischen Unternehmen auf dem Postweg abgewickelt. Jeder Mitarbeiter hatte einen Posteingang, meist in Form eines Körbchens, den es täglich abzarbeiten galt.

Heute, im Zeitalter von Fax, Handy und Internet, sind es häufig bis zu fünf "Eingangskörbe", die durchgeschaut werden müssen. Informationen kommen und gehen über Festnetze unterschiedlicher Telekommunikations-Anbieter, über Funknetzverbindungen, über Internet und erreichen den Empfänger als Voice-Mail, Fax, E-Mail oder SMS-Nachricht. Eine Fülle von Informationen, die über diese unterschiedlichen Kanäle versendet werden, landen in den verschiedensten Eingangsboxen der unterschiedlichsten Anwendungen, ja sogar auf unterschiedlicher Hardware.

Unified Messaging bietet eine Möglichkeit, diese Informationsflut einzugrenzen und in einer Anwendung zu kanalisieren. Selbstverständlich darf dabei keine Nachricht verloren gehen und die ständige Erreichbarkeit per E-Mail, Anrufbeantworter, Fax-Gerät muss vorhanden sein. Außerdem sollte die Benachrichtigung über eingegangene Nachrichten sichergestellt werden.

Wichtig für modernes Messaging ist die Unabhängigkeit vom Zugangsmedium. In einer Eingangsbox sind komplett, die an einen Benutzer adressierten Informationen enthalten. Abrufbar sind diese Nachrichten nicht nur direkt über einen Client im lokalen Netzwerk, sondern über die verschiedensten Kommunikationsmedien. Via Fax-on-Demand lassen sich E-Mails und Faxe auch auf einem externen oder privaten Faxgerät ausdrucken. Mit den gängigen E-Mail-Anwendung ist der Abruf der Informationen, die im Eingangskorb liegen, per Mail-Access möglich. Selbst per Telefon kann man sich Mails und Faxe von einer synthetischen Stimme vorlesen lassen (Text-to-Speech).

Der Anwender versendet, empfängt und archiviert seine Faxe, E-Mails, Sprach- und SMS-Nachrichten in einem System, unter einer Oberfläche. Er braucht weder Faxgerät noch extra Mail-Anwendung und auch keinen externen Anrufbeantworter. Dennoch kann jeder dieser Kommunikationsdienste von einem anderen Anbieter bezogen werden.

Der Eingang und die Speicherung aller Informationstypen in einem Archiv macht fast jedes Messaging-Szenario denkbar. Zum Beispiel kann die Text-to-Speech Funktionalität von Außendienstmitarbeitern genutzt werden, um alle Nachrichten per Telefon zu checken. Antworten auf einzelne Nachrichten können als WAV-Datei aufgenommen und an den Sender zurückgesendet werden.

Im allgemeinen lassen sich auch Mail-, Voice- und Fax-Adressen für jeden Mitarbeiter und die automatische Verteilung der Nachrichten bis an den Arbeitsplatz realisieren. Zu diesem Zweck sollten ein eigener E-Mail- und Voice-Server, und auch ein Fax-Server in das Messaging-Paket integriert sein.

Bei einer modernen serverbasierenden Unified Messaging-Lösung wird die gesamte

Kommunikation über einen Server abgewickelt. Das bietet für den Anwender den Vorteil, nur ein System für Sprachnachrichten, E-Mail und Fax einsetzen zu müssen und bedeutet für das Unternehmen eine Verringerung der Administrationskosten. Es sollten seitens der Software keine großen Anforderungen an die Hardwareumgebung gestellt werden, damit man in den meisten Unternehmen die bereits vorhandene Hardware in ein Unified Messaging-Konzept einbinden kann. Dazu gehören bestehende Netzwerkstrukturen und Telefonanlagen. Spätestens seit dem Virus "I love You" ist die Sicherheit von E-Mail-Systemen ein wichtiges Thema. Aus diesem Grund gibt es bereits Lösungen, die das Senden und Empfangen von Internet-Mails ohne eigenen Internetzugang zulassen. In einem solchen Fall liegen die Nachrichten auf einem Server im Rechenzentrum, der mit dem Internet verbunden ist. Die Nachrichten werden dort gesammelt und auf Viren überprüft. Per ISDN-Leitung werden die Mails in Zeitintervallen vom Server des Internet Service Providers abgeholt. Auf diese Weise ist ein Zugriff von Fremden auf den eigenen Server praktisch nicht möglich. Die Einführung einer Unified Messaging-Lösung stellt im allgemeinen kein großes Problem dar. Gerade in kleinen und mittleren Unternehmen ist der Schritt oft einfacher als für ein Großunternehmen, da normalerweise weniger fragmentierte und häufig einfachere Messaging-Umgebungen vorhanden sind.

\*Andreas Schneider ist Geschäftsführer der Timberconsult GmbH in Baden-Baden.

[zurück](#)