

# Unified Communications

„UNIFIED COMMUNICATIONS“ IST KEIN PRODUKT, SONDERN EINE STRATEGIE, KOMMUNIKATIONSWEGE UND ENDGERÄTE IN PROZESSE UND ANWENDUNGEN ZU INTEGRIEREN. MIT KONZEPTEN, DIE AUF DIE JEWEILIGE IT- UND TK-INFRASTRUKTUR ABGESTIMMT SIND, GELANGT MAN ZU EFFEKTIVEN LÖSUNGEN.

## UNIFIED COMMUNICATIONS

Bei Unified Communications geht es darum, Sprach- und Datennetze, unterschiedliche Endgerätetypen, verschiedene Kommunikationskanäle, Anwendungen der Zusammenarbeit sowie Prozess- und Produktivitätsanwendungen stärker zu integrieren und miteinander zu vernetzen. Ziel ist die Erhöhung der Effizienz am Arbeitsplatz und der Ausbau von Mobilität und Verfügbarkeit.

## UC-BAUSTEINE

Viele Komponenten spielen bei UC eine Rolle. Die Begrifflichkeit von Unified Communications wird damit immer schwieriger zu fassen. Schlagworte wie VoIP, Unified Messaging oder Fixed Mobile Conversion alleine ergeben noch

kein Unified Communications. Laut Gartner sind im Rahmen einer UC Lösung folgende Merkmale von Bedeutung: Telefonie, Unified Messaging, Desktop-Client, E-Mail, Instant Messaging, Audiokonferenzen, Videokonferenzen, Webkonferenzen, Converged Conferencing, Benachrichtigungsdienst, Persönlicher Assistent, Erweiterter Präsenzstatus, Kommunikationsfähige Geschäftsprozesse, Kontaktmanagement, Mobile Lösungen und Teamarbeitsfunktionen.

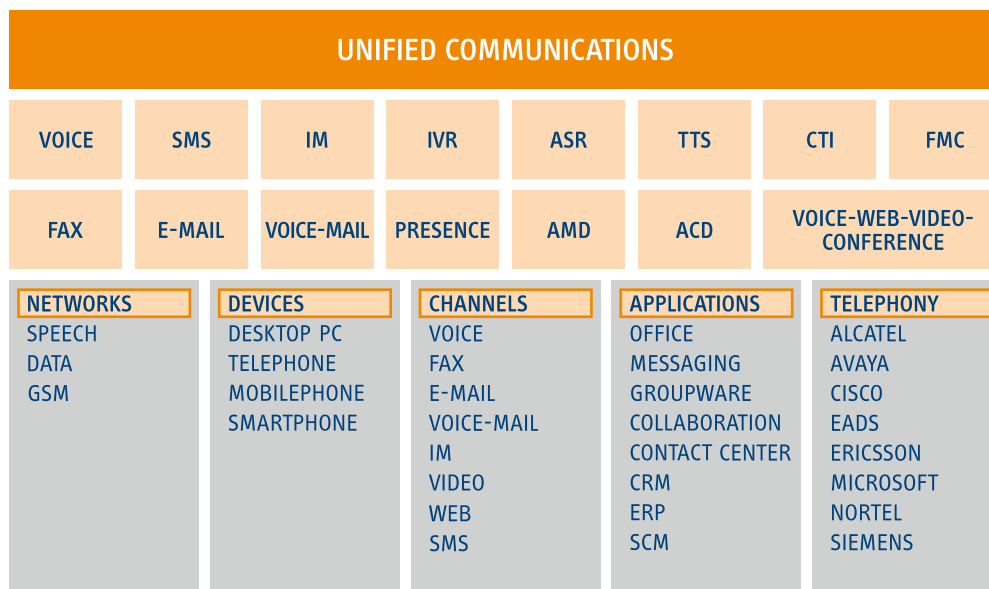
Damit ergeben sich eine Vielzahl von Aspekten, die bei der Entwicklung einer passenden UC-Strategie für ein Unternehmen zu berücksichtigen sind.

## WEITERE INFOS UND CASE STUDIES

Mehr zu datac und dieser Produktinformation finden Sie unter [www.datac-gmbh.de](http://www.datac-gmbh.de). Geben Sie dazu den Softlink **PRODUC** in das Suchfeld ein.

## RESÜMEE

- UC ist kein Produkt, sondern eine Strategie.
- UC gibt es nicht von der Stange.
- UC ist komplex und benötigt Integratoren.
- UC ist nicht VoIP und benötigt es nicht unbedingt.
- UC kann auf Standard-Produkten basieren.



## UC FÜR DEN MITTELSTAND

ACD, CTI und Presence bringen mittelständischen Unternehmen entscheidende Vorteile:

- optimierte Erreichbarkeit
- effektivere Kommunikation (intern und extern)
- verbesserte Zusammenarbeit (auch über verschiedene Standorte hinweg)

## IHR ANSPRECHPARTNER

datac Kommunikationssysteme GmbH  
 Max-von-Laue-Straße 9  
 86156 Augsburg  
 Telefon: +49 (821) 42090-0  
 Telefax: +49 (821) 42090-111  
 E-Mail: [info@datac-gmbh.de](mailto:info@datac-gmbh.de)

Die IP Telefonie ermöglicht die Migration von Desktop-Devices in IT-Devices und unterstützt eine fixed Mobile Convergence. Dabei ist das Ziel, die Wege und Möglichkeiten der Kommunikation automatisch über das derzeit verfügbare aktive Endgerät zu steuern. Die Teilnehmer sind dann unter einer einheitlichen Telefonnummer, gleich ob mobil oder im Büro, erreichbar.

Intelligente Anrufverteilung (ACD) oder automatische Assistenten zur Anruferqualifikation helfen, den für eine Anfrage geeigneten Ansprechpartner zu erreichen. IVR Sprachportale beantworten Anfragen automatisiert und stellen Informationen rund um die Uhr zur Verfügung. Automatische Vermittlungen als Ergänzung, etwa bei Überlastung der Zentrale, bringen Vorteile in der Erreichbarkeit.

Die interne und externe Zusammenarbeit kann durch Instant Messaging oder Rich Presence sowie alle Formen des Application- und Desktop-Sharing in Verbindung mit Voice-, Web- oder Videokonferenzen effektiver gestaltet werden. So können die Reisetätigkeit vermindert und kompetente Ansprechpartner zu kritischen Themen schnell konsultiert werden. Dokumente können ad hoc gemeinsam bearbeitet oder reviewt werden.

Die Steigerung der Qualität und Produktivität in der Außenkommunikation ist mit ACD und Computer Telefonie Integrationen (CTI Popup und Anrufererkennung) in CRM oder ERP Anwendungen gut zu erreichen. Über die ACD wird die Erreichbarkeit und Auslastung der Mitarbeiter verbessert, Skills steuern die jeweiligen Qualifikationen der Angerufenen, gesteuert über die Telefonnummer des Anrufers. Über CTI werden die relevanten Informationen des Geschäftspartners auf den Bildschirm gebracht, um schnell in die jeweiligen Transaktionen, wie etwa Lieferanfragen oder Auftragserfassung, wechseln zu können.

Über Unified Messaging – Fax, Voicemail und E-Mail Bereitstellung über Telefon oder Desktop Device (PC oder Smartphone), lässt sich der Medienbruch zwischen den unterschiedlichen Systemen wie Telefon und Mail- sowie Collaboration-Client aufheben. Und wenn auch noch der Kalender automatisch zur Anrufsteuerung auf Vertreter, Voice-Mail oder das mobile Device genutzt werden kann, bleibt kaum noch ein Wunsch offen.

#### **ANALYSE, IMPLEMENTIERUNG, SUPPORT**

Unified Communications bedeutet immer eine auf den jeweiligen Kunden zugeschnittene Lösung – so werden die Komponenten eingesetzt, die den größten Benefit bringen. Um die Prozesse mit dem größten Optimierungspotenzial zu identifizieren, ist eine sorgfältige Analyse der organisatorischen Prozesse und der IT-Rahmenbedingungen nötig. Sprechen Sie uns an, wir entwickeln die passende UC-Strategie für Sie und wählen die geeigneten Produkte aus. Mit dem notwendigen Know-how im TK- und IT-Bereich stehen wir Ihnen von der Konzeption über die Entwicklung bis zur Implementierung zur Seite und bieten auch nach Abschluss des Projektes professionellen Support.