

EDITORIAL

Liebe Kunden, liebe Partner,



am Beginn stand die Idee von Kommunikation: Vor zehn Jahren haben wir datac Kommunikationssysteme gegründet. Mit im Gepäck hatten wir damals die erste Telefax-Zulassung als Mehrdienst-Anlage in ganz Deutschland. Heute verwirklichen wir als hardwareunabhängiges System- und Softwarehaus Lösungen, die die unterschiedlichsten Kommunikationsmedien miteinander verbinden – Fax, Sprache, SMS oder E-Mail beispielsweise. Unified

Communications ist heute das Schlüsselwort, mit dem wir effiziente Kommunikation ermöglichen und der Mobilität der Kommunizierenden gerecht werden – any message anywhere heißt es auch künftig bei datac.

Herzlichst Ihr

Matthias Stender
- Geschäftsführer -
datac Kommunikationssysteme GmbH

FEEDBACK

Totale Verfügbarkeit – eine Illusion?

Ein wichtiges Thema für jedes Unternehmen, aber meist verdrängt: die Verfügbarkeit von Anwendungen. Der „worst case“ wird besonders dann problematisch, wenn die Verfügbarkeit als „Mission Critical“ für ein Unternehmen eingestuft werden muss. Die Möglichkeiten, Problemfälle und Lösungsansätze diskutieren wir im Schwerpunktthema dieses datacForums.

Die Verfügbarkeit einer Anwendung beinhaltet viele Komponenten und kann so durch unterschiedliche „Stellschrauben“ optimiert werden. Allerdings ist eine Verfügbarkeitsrate von 99,5 Prozent – wie häufig von „Nicht-EDVlern“ gefordert – illusorisch. Stichworte für zentral hochverfügbare Datenhaltungssysteme sind NAS (Network Attached Storage) und SAN (Storage Area Network). Für hochverfügbare Applikationsserver kommen Cluster Lösungen wie Microsoft-Cluster oder Legato-Cluster zum Einsatz. Um zerstörte Daten schneller als mit einem Standard Backup / Recovery Konzept wiederherstellen zu können, werden mit einem AFR (Application Focused Recovery) sogenannte Snapshot Lösungen eingesetzt.

Wer heute die Verfügbarkeit seiner Lösung analysiert, betrachtet an erster Stelle meist die der eingesetzten Hardware. Eine oft viel entscheidendere Komponente ist jedoch die Software selbst bzw. deren Wiederherstellung. Hier tauchen in der Regel weitaus öfter

INHALT

EDITORIAL

FEEDBACK

Totale Verfügbarkeit - eine Illusion?

DAS 1x1 DER KOMMUNIKATION

Verfügbarkeit

CASE STUDY

Backup in maximal fünf Minuten

REPORT

Mit Faxen Zeit und Geld sparen

Warum auf mrs 5.10 updaten?

NEWS

Siemens und CYCOS

mrs löst datafax ab

Neue SMSApI

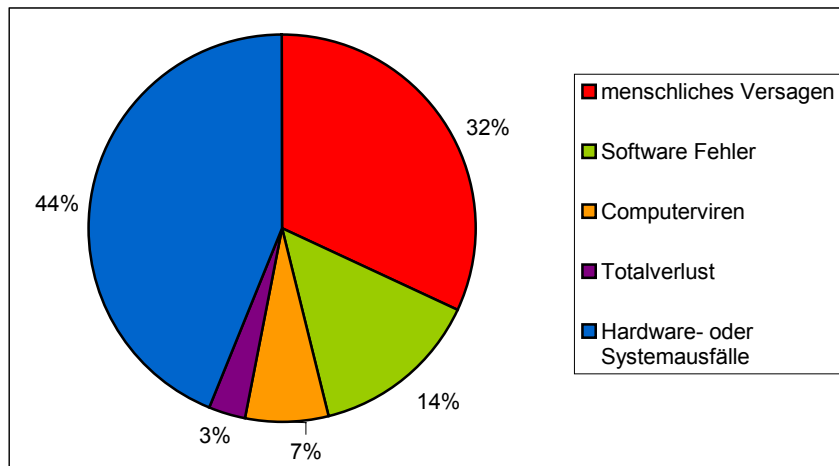
mrs und Cisco Callmanager

datacForum im September: VoIP/WEB

datac Nachwuchs

Software im Fokus

Probleme auf. Laut einer Analyse von Ontrack teilen sich Fehlfunktionen wie folgt auf:



Das heißt, vor 53 Prozent der Ausfallursachen bieten Hochverfügbarkeitslösungen keinen Schutz! Hinzu kommen die notwendigen Wartungsintervalle und die Update-Zyklen. Um die Verfügbarkeit einer Lösung zu optimieren und an die jeweiligen Bedürfnisse anzupassen, empfiehlt es sich, eine Matrix zu erstellen, in der die Fehlerwahrscheinlichkeit aller Komponenten eingetragen und bewertet wird. Berücksichtigt werden müssen dabei die Wartungsverträge und deren Reaktions- bzw. Wiederherstellzeiten. Weiterhin muss mit den Fachabteilungen die maximal tolerierbare Ausfallszeit eines Systems und die dann möglichen Notfallszenarien festgelegt werden. Hier muss mit einfließen, ob durch temporäre Ausweichlösungen technischer oder organisatorischer Art die Anforderungen an die Wiederherstellzeiten reduziert werden können. Meist ist bei einem Ausfall auch mit einem gewissen Datenverlust zu rechnen. Auch dieses Zeitfenster ist wichtig: Möglicherweise kann hier durch redundante Datenhaltung oder Clustering Abhilfe geschaffen werden.

Matrix dient der Analyse

Beispiel: Eine typische Matrix für die Betrachtung der Wiederherstellung eines Systems ohne Hardware-Wartungsvertrag mit garantierten Reaktionszeiten

	Fehlerwahrscheinlichkeit	Maßnahme / max. Wiederherstell-Zeit
Hardware		
Hauptplatine	niedrig	Wartungsvertrag Austausch / 4h
Festplatten	hoch	Raid System / online ohne Ausfall
Lan Karte	niedrig	Wartungsvertrag Austausch / 4h
ISDN/WAN Karte	niedrig	Ersatzkarte Austausch / 1h
Software		
Betriebssystem	mittel	Image Backup Rückspielen / 2h
Applikations-Software	hoch	Datensicherung Rückspielen / Wartungsvertrag 4-12h
Datenbank	hoch	Rücksicherung - Spiegelung – Clustering / 1-8h
Virenbefall	hoch	Rücksicherung / 4-12 h
Bedienfehler	hoch	Rücksicherung / 4-12h
Datensicherung	hoch	regelmäßiges testen / verifizieren

Hardware Ausfälle haben je nach Wartungsvereinbarung meist einen Ausfall von mindestens vier Stunden bis zu zwei Tagen zur Folge. Hinzu kommen die Wiederherstellzeiten für das Betriebssystem und die Applikationen / Grunddaten sowie die Rücksicherung der Bewegungsdaten / Datenbanken. Folglich ist mit einer Ausfallzeit von mindestens acht Stunden zu rechnen.

Je zuverlässiger oder schneller austauschbar die eingesetzte Hardware ist, desto verfügbarer wird sie. Deshalb ist die Doppelung der am häufigsten ausfallenden Komponenten wie Netzteile oder Festplatten oder aber auch die Duplizierung der Anschaltorgane ans LAN in unterschiedliche Netzsegmente von großer Bedeutung.

Um die Verfügbarkeit einzelner Komponenten zu erhöhen, muss bei den Modulen mit der höchsten Ausfallwahrscheinlichkeit angesetzt werden:

Festplatten: Hier empfiehlt sich der Einsatz einer RAID 1- oder RAID 5-Lösung zur Spiegelung der Daten. Cold- oder Hot-Standby-Platten sind unbedingt zu empfehlen. Vorteil: Intakte Plattensysteme können in neue Hardware umgesteckt werden, bei Ausfall einer Platte bleibt das System verfügbar.

→ Einfach und preiswert zu realisieren, einfach zu administrieren.

Cluster-Lösungen: Ist eine sofortige Verfügbarkeit nach einem Hardware-Ausfall oder eine automatische Umschaltung auf eine Backup-Lösung wegen Produktionsbeeinträchtigungen notwendig, so empfiehlt sich der Einsatz einer Cluster-Lösung. Es gibt hier active-active Lösungen (beide Cluster-Paare sind produktiv) oder active-passive Lösungen (ein System ist „hot-standby“). Vorteil ist, dass auch in Wartungsintervallen die Anwendung betriebsbereit gehalten werden kann und ein gewisses Load Balancing bei einigen Applikationen innerhalb eines Cluster-Systems möglich ist. Hinzu kommt eine Dienst-Überwachung und der Neustart eines fehlerhaften Dienstes innerhalb des Clusters. Die bekanntesten Cluster-Lösungen sind MS-Cluster und Legato (Vince) Cluster.

→ Kurze Ausfallzeiten, insbesondere kaum Datenverlust, aber kostenintensiv. Die meisten Fehler werden in der Administration verursacht.

SAN und redundante Hardware: Ist eine automatische Umschaltung nicht notwendig oder aufgrund des Applikationsdesigns nicht möglich, so ermöglichen zentrale (fehlertolerante) Plattensubsysteme mit einer SAN-Anbindung an die einzelnen Rechner den schnellen Austausch einer kompletten Hardware. Das Betriebssystem sollte dann auch über das SAN geladen werden. Nach Austausch des Rechners steht die Applikation wieder zur Verfügung. Sonderkarten, z.B. So / S2 Karten, sollten redundant lokal vorgehalten werden.

→ Sehr kostenintensiv, komplex in der Administration, Datenverlust höher als im Cluster, aber in der Regel noch tolerierbar. Manuelles Eingreifen erforderlich, kein 24h Automatikbetrieb.

Software Recovery: Software-Fehler, Viren-Probleme oder Anwenderfehler - die häufigsten Ausfallzeiten - lassen sich durch all diese Lösungen NICHT umgehen! Für jedes System sollte daher, um kurze Wiederherstellungszeiten zu garantieren, ein Disaster Recovery-Konzept schriftlich festgelegt werden. Das Erstellen von Software-Images kann genutzt werden, um die Grundkonfiguration eines Systems wiederherzustellen und um dann über die Datensicherung die letzten Änderungen zurückzuspielen.

Wartung und Change Management: Software-Fehler lassen sich auch vermeiden, wenn identische Testumgebungen vorgehalten werden, in denen neue Software Versionen (Change Management) vor der Produktivschaltung qualitätsgesichert werden können. Wenn Wartungsintervalle gut geplant und auf Zeiten außerhalb der Produktion gelegt werden können, lassen sich hier ebenfalls gute Verbesserungen in der Verfügbarkeit erreichen. Um eine qualifizierte Herstellung bzw. Fehlerbeseitigung in den Applikationen zu garantieren, sollten unbedingt Wartungsvereinbarungen mit garantierten Reaktionszeiten vorliegen. Alle Datensicherungskonzepte zur Wiederherstellung einer Maschine müssen regelmäßig überprüft und verifiziert bzw. getestet werden. Denn nichts ist schlimmer als eine Datensicherung, die im Bedarfsfall unbrauchbar ist! Daher sollten unbedingt Software-Generationen gesichert werden, um bei einem Virenbefall,

Festplatten

Cluster Lösungen

SAN und redundante Hardware

Software Recovery

Wartung und Change Management

der eventuell schon länger zurückliegt, auch auf ältere Sicherungen zurückgreifen zu können. Ansonsten droht der Totalverlust der Daten.

Desaster Recovery Konzept: Die Erstellung eines Desaster Recovery Konzeptes ist unbedingt zu empfehlen. Alle Schritte zur Wiederherstellung einer Maschine müssen schriftlich niedergelegt werden. Stress und Druck auf die Administratoren im Desaster-Fall sind äußerst hoch und ein gesicherter und getesteter „Fahrplan“ inklusive Workarounds und organisatorischer Maßnahmen ist außerordentlich wichtig, um Fehler zu vermeiden. Denn häufig ist in Desaster-Situationen der kompetenteste Ansprechpartner nicht verfügbar und die zeitgerechte Wiederherstellung somit nicht gewährleistet.

DAS 1X1 DER KOMMUNIKATION (FOLGE 3)

Verfügbarkeit

NAS – Network Attached Storage Kostengünstige Lösung basierend auf dem klassischen Fileserver Konzept mit auf Verfügbarkeit und Leistung optimierten Fileservern und Platten Subsystemen. Wird ins klassische LAN eingebunden. Zusatzlösungen ermöglichen auch die Kombination mit Datenbankserver- oder remote Snapshot-Lösungen. Die Einbindung in Backup Lösungen erfolgt in der Regel über Serverless oder LANless Backup mit guter Performance.

SAN – Storage Area Network Komplexe und teurere Lösung für die Anbindung von Highend Speicher-Systemen an Server-Systeme. Üblicherweise werden die Speichersysteme auf zwei Rechenzentren oder Brandabschnitte redundant verteilt. Die Anbindung der Server-Systeme an ein SAN erfolgt über Fibre-Channel Controller und Switches, die redundant auch zweikanalig an beide Rechenzentren angeschlossen werden. Hinzu kommt ein virtuelles Speichermanagement. Spiegelung der Daten für Cluster-Server und die Einrichtung der Sicherungsressourcen an beiden Standorten ermöglicht bei einem Fail-over eines Standortes die Verteilung geschäftskritischer Applikationen. Für den Test und das Management eines solchen komplexen Systems ist umfangreiches Know-how notwendig.

AFR – Application Focused Recovery Spezialisierte Produkte, die die Wiederherstellung datenbankbasierender Applikationen wie SQL Server, MS-Exchange, Lotus Notes, Oracle oder SAP beschleunigen oder sicherer machen. Meist werden mehrmals am Tage sogenannte „Snapshot“-Kopien erstellt, mit denen in kürzester Zeit die Wiederherstellung eines definierten Zustandes erfolgen kann, z.B. nach Virenbefall oder bei einem corrupten File System. AFR wird in der Regel zusammen mit einer Cluster-Lösung eingesetzt, um die Wiederherstellung der Applikationsdaten mit der Lauffähigkeit der Installation zu kombinieren.

Cluster Unter einem Cluster versteht man den Zusammenschluß von zwei oder mehreren Rechnern oder Prozessoren, die alle zur Lösung einer Aufgabe eingesetzt werden. Die Kommunikation der einzelnen Rechner erfolgt entweder über eine dedizierte (spezialisierte) Verbindung oder ein Hochgeschwindigkeitsnetzwerk. Durch das Clustering von Anwendungen können Prozesse auf mehrere Rechner zur Lastverteilung (Load Balancing) oder zur Ausfallsicherheit verteilt werden.

RAID Redundant Array of Inexpensive Disks Ein Raid System besteht aus einer Mehrzahl von Festplatten und der für den Anschluss an einen Host Computer notwendigen Hard-, Soft- und Firmware. Redundant bedeutet hier, dass die Daten nicht nur einmal gespeichert, sondern mehrmals vorhanden sind. Die bekanntesten Formen sind das

Desaster Recovery Konzepte

Backup mit guter Performance

Know-how gefragt

„Snapshot“-Kopien

**Optimierung der Lastverteilung
und Erhöhung der
Ausfallsicherheit**

RAID 1 und RAID 5.

Beim Raid 1 (Mirrored Disk) werden zwei Festplatten gespiegelt, die Lesegeschwindigkeit erhöht, die Schreibgeschwindigkeit entspricht einer normalen Festplatte. Fällt eine Platte aus und wird diese ersetzt, wird zusätzliche Performance für das Umkopieren der alten Daten auf die neue Platte benötigt.

Beim Raid 5 (Spread Parity Data) wird mit einer Fehlerkorrektur mit Parity über die Platten verteilt gearbeitet. Hohe Lesegeschwindigkeit kann mit großer Sicherheit kombiniert werden. Schreibzugriffe können über die Platten verteilt werden. Je mehr Platten (mindestens drei), desto höher die Performance. Beim Ausfall einer Platte fällt die Leistung stark ab, da die fehlenden Informationen erst berechnet werden müssen.

Cold-Hot-Standby Als Cold-Standby-Lösungen bezeichnet man Lösungen, bei denen immer nur ein System aktiv ist und beim Ausfall das Backup-System manuell gestartet wird. Hot-Standby ermöglicht das automatische Starten einer Applikation auf einem laufenden Backup-System im Fehlerfall. Optimal sind Hot-Standby-Systeme, die auch eine Lastverteilung ermöglichen, also nicht „nur“ Standby sind, sondern produktiv eingebunden sind. Dieses ist meist bei gut gestalteten Cluster-Lösungen der Fall.

Software Images Beliebtes Verfahren zur schnellen Wiederherstellung einer Maschine im Falle eines Desaster. Das Betriebssystem inklusive Anwendungen wird fertig konfiguriert auf Band oder CD gebrannt, um mit diesem Stand sofort wieder produktiv gehen zu können. Bewegungsdaten können im Anschluss aus der letzten Sicherung zurückgespielt werden.

V-LAN Bei einem virtuellen LAN handelt es sich um die redundante Auslegung eines Netzwerkes, wobei bei Ausfall eines Weges die Switches im LAN automatisch einen alternativen Weg eröffnen, ohne dass es zu Paketverlusten oder Unterbrechungen des Betriebes kommt.

Update ist eine weiterentwickelte Fassung des Softwaresystems, die der Beseitigung von Fehlern dient.

Upgrade ist ein Systemausbau des Softwaresystems, der nicht nur eine Fehlerbeseitigung, sondern darüber hinaus auch zusätzliche Leistungsmerkmale enthält. Jede Upgrade-Version des Softwaresystems muß kompatibel zu ihren jeweiligen Vorgängerversionen sein

CASE STUDY

Backup in maximal fünf Minuten

Als mrs-Cluster-Spezialist hat datac als Dienstleister für Cycos Frankreich bei dem TK-Giganten Nextira One Frankreich (Vertriebsorganisation der Alcatel) ein hochverfügbares mrs-System implementiert. Basierend auf der Legato Cluster Lösung für Windows 2000, die ein active-active Cluster mit zwei produktiv arbeitenden Systemen ermöglicht, und einer hochverfügbaren Compaq Hardware, wurde ein ausfallsicheres System designed. Die doppelte Anbindung über 60 Kanäle (2 x S2) an einen TK-Verbund bestehend aus 33 Alcatel 4400 TK-Anlagen und die doppelte LAN-Anbindung (V-LAN) sowie die Anbindung an ein aus drei Notes-Servern bestehenden Notes-Cluster werden höchsten Verfügbarkeitsanforderungen gerecht.

Über einen dedizierten 1GB Netzwerk Link zwischen den beiden mrs-Cluster-Servern werden alle Bewegungsdaten des mrs-Systems sowie die Datenbanken online zwischen beiden Servern gespiegelt. Eine automatische Überwachung der Master Maschine und der darauf laufenden mrs-Dienste garantieren bei Ausfall einer Komponente einen

RAID1

RAID5

Standby oder produktiv eingebunden

schnelle Wiederherstellung

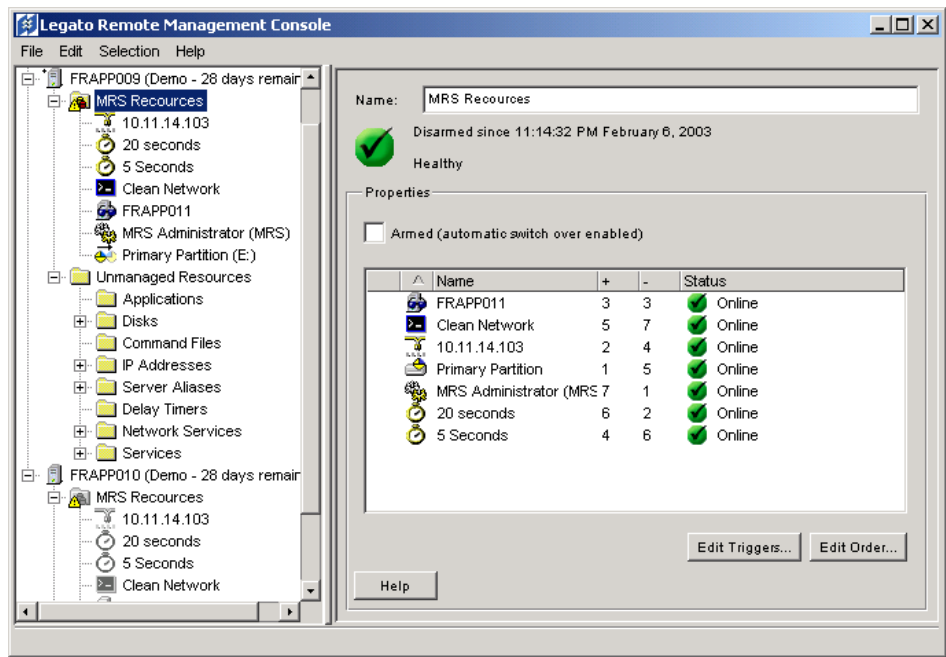
Redundantes Netzwerk

Fehlerbeseitigung

Mehr Leistungsmerkmale

Höchste Verfügbarkeitsanforderung

sofortigen automatischen Neustart der mrs-Applikation auf dem Backup-System ohne Datenverlust und mit geringsten Wiederanlaufzeiten (< 5 Minuten).

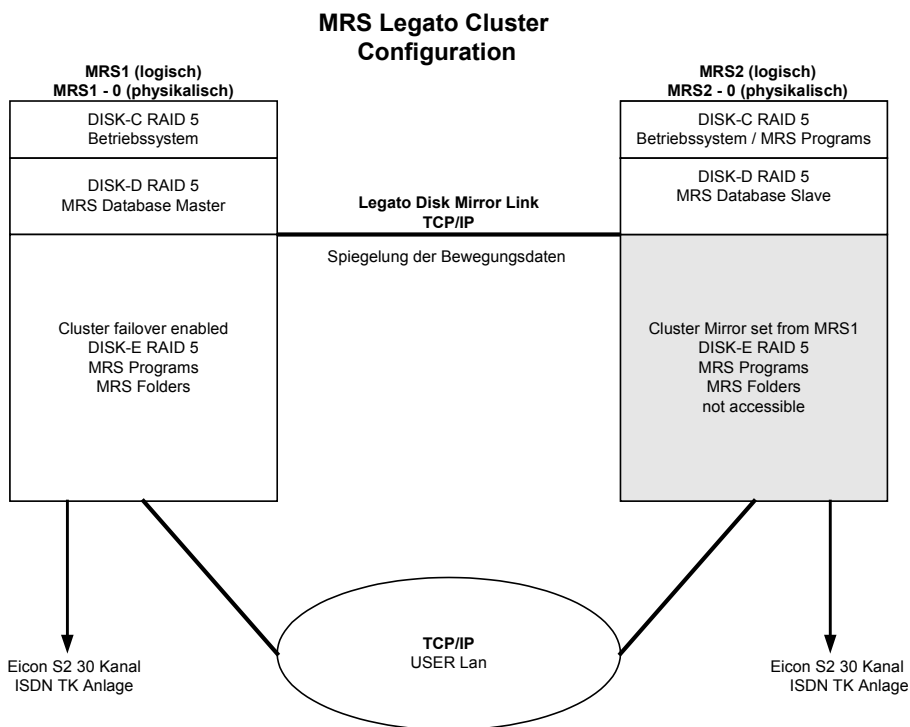


Managment Console mit Dienst-Überwachung

Dieses System ist die Kommunikationsplattform für 3.000 Unified Messaging-Benutzer. Die besondere Herausforderung bei der Entwicklung war, dass im Lotus Notes keinerlei Template Änderungen durchgeführt werden durften. Dennoch wurde hier eine „True Unified Messaging“ Lösung implementiert, die den Anwendern einen direkten Durchgriff auf ihre Lotus Notes-Mailbox auch per Telefon-Interface erlaubt. Die Lösung konnte durch konsequente Projektierung, Planung und Implementierung in nur fünf Tagen realisiert und produktiv geschaltet werden.

3000 User

Architekturbeispiel eines mrs Legato Clusters:



REPORT

Mit Faxen Zeit und Geld sparen!

In Zeiten, in denen „Geiz geil ist“, werden Investitionen sorgfältig abgewogen. Der ROI – Return on Investment – wird als Kennzahl immer wichtiger. In den 90er Jahren sprach man von einer sinnvollen Entscheidung, wenn der ROI unterhalb von zwei Jahren lag. Inzwischen wird knapper kalkuliert und nur selten sind Investitionen mit einem ROI über zwölf Monaten möglich. Mit welchem ROI Unternehmen bei dem Message Routing System (mrs) kalkulieren können, analysiert der folgende Beitrag.

Das Message Routing System (mrs) wird oft als „Nice-To-Have“ angesehen. Führt man eine genaue Analyse und eine ROI-Berechnung durch, erkennt man die wirtschaftlichen Vorteile für alle Unternehmungen schon ab einem geringen Kommunikationsaufkommen. Denn das mrs ist ein Instrument, das viele Ansatzpunkte zur Steigerung der Produktivität bietet. Da alle Kommunikationsmedien auf einer Oberfläche gemanagt werden, muss der Mitarbeiter seinen Arbeitsplatz beispielsweise nicht mehr verlassen, um ein Fax zu senden, zu verteilen oder gar einen Papierstau zu beheben.

Sind dies messbare Fakten durch den Faktor Zeit, so lassen sich jedoch nicht alle Vorteile des mrs direkt in eine ROI-Berechnung einbringen. Beispiel: Ein motivierter und zufriedener Mitarbeiter, der keine Zeit mit der Suche nach wichtigen Informationen verbringen muss, weil diese immer direkt auch seinem Schreibtisch sprich in seinem PC landen, trägt erheblich zum ROI bei. Auch lässt sich das Verringern von Medienbrüchen, die ohne mrs entstehen, nicht zahlenmäßig in den ROI integrieren.

Eine beispielhafte ROI Berechnung für den Einsatz des Faxmoduls von mrs finden Sie auf unserer Internetseite unter

http://www.datac-gmbh.com/parts/roi_beispielrechnung.pdf

Zeit ist Geld

**ROI Berechnung unter
www.datac-gmbh.de**

REPORT

Warum auf MRS 5.10 upgraden?

Wer jetzt auf MRS 5.1X upgradet, erhält einmalige Sonderkonditionen. Dies gilt für alle Anwender, die die mrs Versionen von 3.XX, 4.XX und 5.0X nutzen und ihre Investitionen in mrs langfristig in Bezug auf neue Microsoft Plattformen sichern und den aktuellen Technologievorsprung des mrs-Systems beibehalten wollten. Diese Sonderaktion ist begrenzt bis Ende September 2003. Ein MRS 5.1X Upgrade ist ab sofort zum Vorzugspreis von 16 Prozent des Listenpreises aller Serverkomponenten (außer Client Lizenzen) erhältlich.

Welche Features bietet das Upgrade?

- WebAdmin ist für ERGO enthalten: vereinfachte Konfiguration der persönlichen Voicemail Einstellungen*,
- Single-Sign-On Technik für mrs Clients wie Communications, Trayphone etc.,
- SMS-Versand über seriell anzuschließende GSM-Boxen (HW optional erhältlich),
- für Siemens CTI-Kunden: CAP Server Unterstützung**,
- für Alcatel MWI-Kunden: MWI Signalisierung an der 4400***,
- neues TTS Speechify: die Möglichkeit, jede SAPI 5.1 kompatible TTS Engine zu verwenden; freigegeben ist Speechify von Speechworks, fast wie gesprochen****,



- Callcenter ist jetzt auch für Hicom 300 E, Alcatel 4400 und Ericsson MD110 verfügbar, die Wartefelder sind in mrs integriert,
- Lotus Domino Cluster Unterstützung, falls eine Notes-Anbindung lizenziert wurde.

* ERGO muss bereits lizenziert sein.

** CTI muss bereits lizenziert sein.

*** MWI muss bereits lizenziert sein.

**** TTS muss bereits lizenziert sein. TTS Engine kann von Cycos AG bezogen werden und ist optional zu lizenzieren.

Welche Gründe sprechen noch für ein Upgrade?

- Mit dem Automated Attendant können Telefonanrufe effizient abgearbeitet und damit Kosten gespart werden.
- Für alle Notes R6 Umsteiger und Aufrüster ein Muss.
- Für alle H.323 fähigen TK-Anlagen ein Kostenersparnis im Bereich der eingesparten ISDN-Hardware und Wartungskosten.
- Falls Sie den WebAdmin noch nicht hatten und sowieso aktualisieren wollen, bekommen Sie diesen kostenfrei hinzu.
- Mit Single-Sign-on stehen Sie im Roll-Out Bereich kostengünstiger da.
- Versenden Sie SMS nicht über ISDN, sondern über ein GSM Handy und sparen Sie echte Kosten (siehe auch News: SMSAPL).
- Stellen Sie als Siemens Kunde auf HPATH mit CAP um? Mrs 5.1 bietet Ihnen den notwendigen Support für CTI.
- Möchten Sie bessere Sprachqualität für das Vorlesen von E-Mails erreichen? mrs 5.1 mit Speechify ist die Lösung.
- Benötigen Sie mrs als Callcenter an den Anlagen HiPath 4000, Hicom 300E, Ericsson MD110, Alcatel 4400 oder Cisco Callmanager 3.2? Dann ist mrs 5.1 ein Muss!
- Möchten Ihre Benutzer weitergehende Benachrichtungsfunktionen? Mrs 5.1. bietet Sie Ihnen.
- Sie nutzen das ICI von SAP oder möchten SAP Portal Nutzern ein einfaches Wählen von Telefonnummern ermöglichen? Das CTI iView Applet ist jetzt verfügbar. Weltweit einmalig!

NEWS

Von der Kooperation zur Übernahme: Siemens sichert sich Cycos-Technologie

Bereits seit 1997 arbeiten die Siemens AG mit ihrem Bereich ICN und die Cycos AG erfolgreich in der Produktentwicklung und im Vertrieb auf dem Feld der Unternehmenskommunikation (Enterprise Networks) zusammen. Basis der Zusammenarbeit sind bislang Entwicklungskooperations- und Lizenzverträge. Siemens will sich jetzt mit der Übernahme der Cycos AG den Zugang zu dem gesamten Technologie-Know-how der Cycos AG sichern. Ein erstes Übernahmeangebot der Siemens AG ist allerdings an der Mindestakzeptanz von 95 Prozent gescheitert. Jedoch hat Siemens bereits zum 13.6. ein weiteres Pflichtangebot abgegeben. Siemens will sein Leistungsangebot in dem Wachstumsmarkt „Unified Messaging“ wesentlich stärken und von einer noch engeren Zusammenarbeit in Forschung und Entwicklung profitieren. Siemens plant, das Kernege-

Infos unter:
www.siemens.com/cycos

Erstes Übernahmeangebot
gescheitert

schäft von Cycos sowie die derzeitige Verwendung des Betriebsvermögens beizubehalten. Eine Änderung des Geschäftsmodells von Cycos ist nicht geplant. Cycos soll im Rahmen der Integration in den Siemens-Konzern zu einem wesentlichen Baustein von Enterprise Networks der Siemens-ICN-Gruppe entwickelt werden. Die Schwerpunkte in der Technologie liegen dabei beim Ausbau des Produktportfolios unter Nutzung der Web-Services und im Vertrieb bei der Ausrichtung auf die Vermarktung von plattform-unabhängigen Applikationen.

mrs löst datafax ab

1991 erhielt datac mit der datafax-Box die erste Telefax-Zulassung als Mehrdienstanlage in Deutschland. Seitdem verkaufte datac über den eigenen Vertrieb und ein großes Händlernetz (u.a. Programm-Standard (heute SHD), Digital Kienzle, Bäurer etc.) über 2.000 Geräte, die auch heute noch von zufriedenen Kunden an Host- bzw. Unixsystemen genutzt werden und bei uns in Wartung sind. Die datafax-Box ist zwar eine Lösung, die Dokumente (z.B. aus den SHD-Anwendungen) über die analogen Telekomleitungen verschickt, dies kann jedoch sehr zeitaufwendig sein. Gerade dann, wenn viele Anwender das System nutzen und es zu Engpässen kommt. Die Lösung für diese Probleme heißt ISDN: Das Unified-Messaging-System mrs nutzt moderne aktive ISDN-Karten, die Dokumente dem Empfänger zuverlässig und schnell zustellen. Das kaskadierbare System ist leistungs- und benutzermäßig fast beliebig ausbaubar, so dass hier auch ein Hochleistungsversand bzw. -empfang gewährleistet ist. Mit mrs lösen wir nicht nur die datafax-Box ab, sondern bieten ein echtes True-Unified-Messaging-System für alle Anwendungen wie Notes, Exchange, SAP, AS/400, Navision etc. Wir beraten Sie gerne!

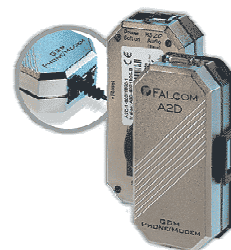


datafax-Box

Engpässe beseitigen

Neue SMS-Leistungsmerkmale mit SMSApi

Mit mrs 5.10 steht für das mrs-System eine neue SMS-Schnittstelle zur Verfügung. Es können GSM-Adapter angebunden werden, die jetzt alle Netzbetreiber mit dem SMS-Dienst erreichen können. Auch ist damit die Problematik gelöst, die sich aus der freien Rufnummernwahl (D1-Teilnehmer haben durch Anbieterwechsel beispielsweise eine D2-Rufnummer) ergeben. Diese Rufnummern konnten über die SMS-Zentralen nicht mehr erreicht werden. Zudem können eingehende SMS-Nachrichten über das mrs als E-Mail weitergeleitet werden. Unterstützt werden GSM-Adapter verschiedener Hersteller wie Falcon, Siemens, Nokia etc.



Seriell anschließbare GSM Adapter von Falcon

mrs und Cisco Callmanager

IP-Telefonie benötigt, um sinnvoll eingesetzt zu werden, auch Applikationen wie Unified Messaging, Computer Telefonie und Multimedia Callcenter. Mit dem mrs-System haben wir jetzt eine Anschaltung an den Cisco Callmanager realisiert, die all diese Dienste unter Nutzung der IP-Telefonie-Schnittstellen zur Verfügung stellt und auf einem Server vereint. Hierbei sind nicht nur Dienste wie Unified Messaging mit Exchange, Notes, Navision oder SAP realisiert, sondern der Ausbau zu einem kompletten Multimedia Callcenter wurde auf Basis H323 Stack und CSTA/TAPI Schnittstelle zum Callmanager realisiert. Damit steht eine hochleistungsfähige ACD- / AMD-Lösung mit den bekannten Cycos Merkmalen auch auf einer reinen IP-Plattform zur Verfügung. Um die bekannten Konverter-Probleme bei IP- bzw. Fax-Funktionen zu vermeiden, wird der Cisco-Router zusätzlich über eine So-Schnittstelle angeschaltet, um Dienste wie Fax, Fax-Abruf und Fax on Demand zu realisieren.

Multimedia Callcenter

datacForum im September: VoIP / Web-Applikationen, -Services

Am 25. September veranstaltet die datac Kommunikationssysteme das zweite datacForum. Nach der erfolgreichen Veranstaltung zum Thema Callcenter im vergangenen Jahr werden sich wieder kompetente Referenten mit den Themen VoIP und Web-Applikationen, -Services auseinander setzen. Nähere Infos demnächst unter www.datac-gmbh.de. Gesonderte Einladung folgt!.

datac Nachwuchs

Dana Stegmüller und Johannes Scheel heißen die jüngsten „Neuzugänge“ bei datac. Dass die beiden Junikäfer und ihre Mütter wohl auf sind, freut nicht nur die Väter Jürgen Stegmüller und Dieter Scheel, sondern auch die Kollegen.

IMPRESSUM

Herausgeber

datac Kommunikationssysteme GmbH
Wörishofer Straße 12
86163 Augsburg
E-Mail: datacforum@datac-gmbh.de

Redaktion

Birke & Partner GmbH
Kommunikationsagentur
Naturnser Straße 15
86356 Neusäß

25. September 2003



Dana Stegmüller



Johannes Scheel