

EDITORIAL

Liebe Kunden, liebe Partner,



„Unified communications, Voice over IP und Web Services – Strategische Zukunftstechnologien oder nur Hype-Themen?“, lautete der Titel unseres zweiten datacForums, das im Foyer des Augsburger Medienzentrums stattfand. Kompetente Referenten aus der IT- und TK-Branche stellten den rund 70 Teilnehmern Vorteile, Einspar- und Entwicklungspotenziale für den Transport von Sprache über Datennetze vor. Im zweiten Teil der

Veranstaltung präsentierten wir das Internet der nächsten Generation: Web Services, eine Technologie auf dem Weg von der Vision zur Umsetzung.

Wir haben für Sie nochmals die wichtigsten Informationen und Diskussionsbeiträge zusammengefasst – zum Nachlesen für die Teilnehmer, als Zusammenfassung für all diejenigen, die nicht dabei sein konnten.

Herzlichst Ihr

Matthias Stender
- Geschäftsführer -
datac Kommunikationssysteme GmbH

FEEDBACK

Von der Vision zur Umsetzung

„Was bringt die Zukunft für Unified Communications?“ war die zentrale Frage, die sich wie ein roter Faden beim diesjährigen datacForum durch alle Präsentationen und Diskussionsbeiträge zog. Für die Zuhörer aus der IT- und TK-Branche gab es deshalb nicht nur kompaktes Wissen, sondern auch einen fundierten Einblick in Trends und Entwicklungen, die in einigen Jahren wohl Standard sein werden.



In seinem einführenden Vortrag „übersetzte“ Dieter Ruf, Senior Sales Manager bei datac, die wichtigsten Begriffe aus den Bereichen Voice over IP (VoIP) und Web Services. Er stellte die Entwicklung der Telefonie über das öffentliche Fernsprechnetz hin bis zur Telefonie rein über das Datennetz vor. Welche technischen Probleme bei der neusten

INHALT

EDITORIAL

FEEDBACK

Von der Vision zur Umsetzung

REPORT

Eine Technologie aus dem Hobbykeller?
Demokratisierung der IT-Welt

CASE STUDY

Lösung aus dem Labor / VoIP im Call Center

DAS 1x1 DER KOMMUNIKATION

Voice over IP / Web Services

NEWS

Quality Release mrs 5.11
datac und MERics
Neues Release Navision CTI
mrs und Notes 5
mrs und Groupwise 6.0

Vom Trend zum Standard

Generation der Sprachübermittlungs-Technologie entstehen und wie sie gelöst werden, stand im Mittelpunkt seines Vortrags. Mit dem „Einmaleins der Kommunikation“ zu den Web Services bot Ruf einen umfassenden Einstieg in das Thema.

Die Frage nach Nutzen und Kosten der IP-Telefonie stellte Wolfgang Rieger, SWS Computersysteme. „Vor der Wahl einer Lösung müssen die geeignete Plattform, die gewünschten Funktionen und der mögliche Einspareffekt geklärt werden.“ Er stellte die wichtigsten Funktionen von VoIP vor und zeigte anhand eines Beispiels, dass mit VoIP die operativen Kosten deutlich gesenkt werden können. Matthias Stender, Geschäftsführer datac, präsentierte ein konkretes Integrationsbeispiel: das mrs Multimedia Call Center auf der Basis von VoIP und realisiert durch den Cisco Call Manager.

Tobias Müller, Cycos AG, ließ die Forumsteilnehmer in die Zukunft blicken: Nutzen, Anwendungsbeispiele und Schlüsseltechnologien von Web Services standen im Zentrum seines Beitrags. „Web Services ist eine Technologie, die sich auf dem Weg von der Vision zur Umsetzung befindet. Mit Web Services können Geschäftsprozesse über voneinander unabhängige Systeme bzw. Anbieter hinweg abgebildet werden.“ Das Programmiermodell für lokale Geschäftsanwendungen werde dabei auf das Internet ausgedehnt und ermögliche echtes, weltweites E-Business.

„Die Resonanz der Forumsteilnehmer hat uns gezeigt, dass wir mit der Wahl des Themas richtig lagen“, betonte Matthias Stender, Geschäftsführer datac. „Diese Zukunftstechnologien werden künftige Entwicklungen in der IT-Branche stark beeinflussen und stehen deshalb für viele Brancheninsider in der Diskussion an erster Stelle.“

Konkrete Anwendungen standen im Zentrum der Live-Demonstrationen: Wie funktionieren der mrs WebClient und WebAdmin, welche Anwendungen sind im Multimedia Call Center auf Basis VoIP möglich? – auf diese und ähnliche Fragen erhielten die Teilnehmer des Forums am Info-Terminal abschließend umfassende Antworten.

REPORT

Eine Technologie aus dem Hobbykeller?

Die These, dass es nicht immer Gründe für den Einsatz von Voice over IP gibt, stellte Wolfgang Rieger, SWS Computersystem, im Rahmen seines Vortrages auf, um sich gleich darauf zu widerlegen. „Warum sollten Sie sich mit einer neuen Technologie wie VoIP beschäftigen, wenn Ihr Vertrieb glücklich ist mit der vorhandenen TK-Anlage, Sie weder einen Call Center noch einen Neubau Ihrer Firmengebäude planen“, so Rieger. Seine Gegenüberstellung der TCO (total cost of ownership) für eine TK-Anlage und für eine VoIP-Anlage zeigte jedoch deutliche Einsparpotenziale. „Stellen Sie allein die festen jährlichen Wartungskosten für Ihre TK-Anlage und die variablen für Patchen, Umprogrammieren etc. den Wartungskosten für den jährlichen Hardware- und Software-Service für eine VoIP-Anlage gegenüber.“

Neben diesen Kosten ergeben sich laut Rieger zudem Potenziale durch Konvergenz: Keine lang laufenden und teuren TK-Verträge, Unabhängigkeit vom Hersteller, Nutzung der gemeinsamen wireless Infrastruktur, offene Plattformen und Standards waren nur einige seiner Stichworte. Außerdem: „Durch den problemlosen Einsatz neuer Applikationen wie Unified Messaging und Personal Assistant erhöhen Sie die Produktivität Ihrer Mitarbeiter. Ihre Kunden sind zufriedener, da neue Standorte oder Mitarbeiter schnell integriert werden, Sie Zeit gewinnen bei der Applikationsentwicklung, die Komplexität des neuen Netzwerks verringert wird und insgesamt die Agilität Ihres Unternehmens steigt.“

Der beste Zeitpunkt für den Einstieg in die VoIP-Technologie ist für Rieger der Umzug eines Unternehmens oder die Eröffnung einer Zweigstelle, das Ende des Miet- oder Leasingvertrages, wenn die Altanlage nicht weiter aus- oder umbaufähig ist, eine Voice-



Individuelle Give-aways:
Jeder Teilnehmer wurde von dem Karikaturisten Dallidali gezeichnet

Einsparungspotenziale analysieren

Konvergenzen nutzen

mail- und Faxintegration ansteht oder neue CTI-fähige Applikationen zum Einsatz kommen sollen.

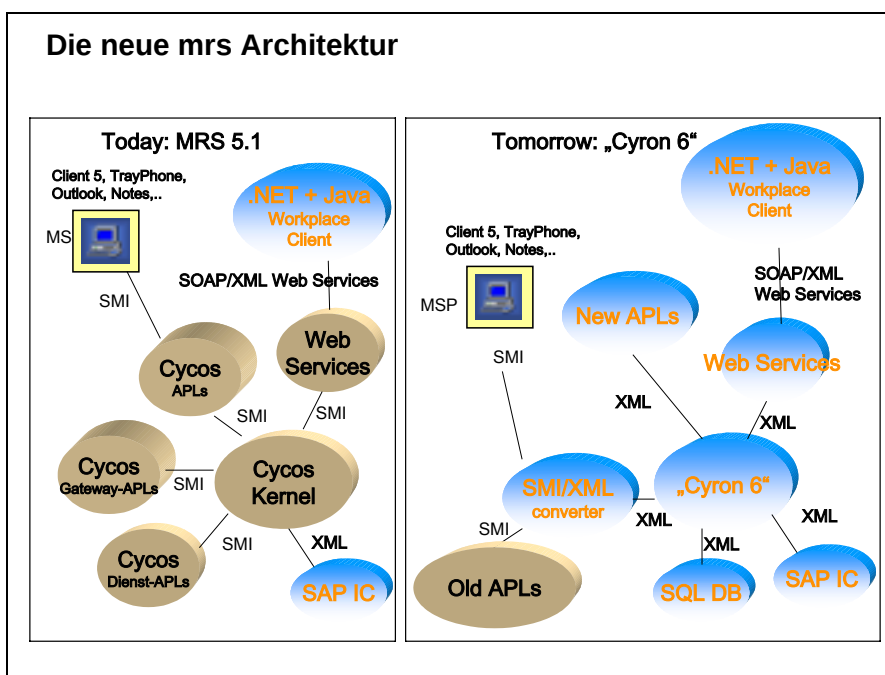
Für Rieger ist die Zukunft schon Gegenwart: „VoIP ist seit langem aus dem Hobbykeller der Spieler und Bastler verschwunden und entwickelt sich zur Multimedia-Kommunikationsplattform“, lautet sein Fazit.

Demokratisierung der IT-Welt

Völlig frei zu sein – diesen Traum ließ Tobias Müller, Cycos AG, in seinem Beitrag beim dataForum Wirklichkeit werden. Freiheit in der Wahl des Zugangsgerätes, freie Interoperabilität zwischen verschiedenen Plattformen und Anwendungen, freier Zugriff auf immer aktuelle Daten: In seinem Vortrag zu Web Services beschrieb Müller eine „Demokratisierung“ der IT-Welt. „Web Services ermöglichen uns, Daten in verschiedensten Applikationen auf einem Bildschirm verschiedensten Benutzergruppen in verschiedensten Formen aufbereitet darzustellen.“ Dass dies bereits mehr als eine Vision ist, zeigten die aktuellen Entwicklungen. Mit dem Bestreben von IBM, SUN und Microsoft, eine einheitliche Sprache über alle Betriebssystem-Plattformen hinweg zu entwickeln, rückt die Programmierbarkeit des Webs in nahe Zukunft. „Die Programmiersprache XML vollzieht die Entwicklung von Web-Seiten zu Web Services. HTML ermöglicht die Präsentation von Inhalten, XML dehnt das Programmiermodell für lokale Geschäftsanwendungen auf das Internet aus und ermöglicht echtes, weltweites E-Business“, erläutert Müller.

Programmiermodell für das Internet

Mit Cyron wandelt sich das heutige mrs zu einem Programm, das auf XML basiert. Damit müssen keine aufwendigen Schnittstellen programmiert werden, um Systeme kompatibel zu machen. mrs „beherrscht“ dann jedes XML-fähige Programm.



CASE STUDY

Lösung aus dem Labor: VoIP im Call Center

Sein Dank galt den Mitarbeitern und Partnern: Matthias Stender hatte gemeinsam mit ihnen eine Menge Arbeit investiert, um ein komplexes mrs-Szenario live beim dataForum zu demonstrieren. „Wir haben einige Abende im Labor verbracht, um alle Leistungsmerkmale des mrs auf diesem Szenario zu realisieren. Ohne den Einsatz unseres Partners SWS und guten Beziehungen zu Cisco, die uns den Call Manager und IP-Telefone gestellt haben, wäre es eng geworden“, bekennt Stender.

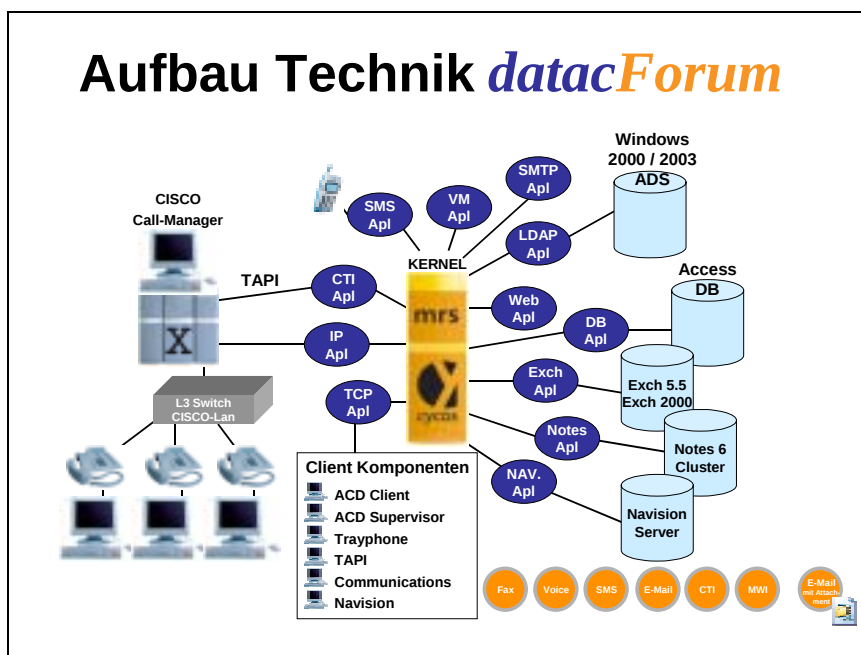
Unterstützung von SWS

Präsentiert wurde eine ganz neue Technologie einer UMS-, CTI- und Multimedia Call Center-Lösung in Verbindung mit dem mrs System: Hintergrund war eine reine Voice over IP-Lösung ohne zusätzliche ISDN Hardware zur Realisierung eines Call Centers. Innerhalb eines halben Tages war der Call Manager konfiguriert und an das mrs System angebunden. Einen Tag investierte die Mannschaft um alle Call Center Applikationen und ACD Gruppen sowie die zugehörigen Callflows zu konfigurieren. Dabei musste die Konfiguration des mrs eng im Zusammenspiel mit dem Call Manager erfolgen, um alle Rufnummern und ACD Gruppen sowie die Interaktionsmöglichkeiten in der Warteschleife zu realisieren, beschrieb Stender das Vorgehen.

Neu an dieser Lösung war auch die Unterstützung von Browser basierenden Call Center Applikationen. Als ein Beispiel konnte ein Gesprächsleitfaden, gesteuert über Browser mit Zugriff auf eine Access- oder SQL-Datenbank, gezeigt werden.

Neben den True Unified Messaging und CTI Integrationen an einen Lotus Notes 6 Cluster und Exchange 2000/2003 war auch die Anbindung an einen Navision Server live zu sehen. Die neuen, leistungsfähigen Text to Speech Engines von Speechify rundeten das Bild mit einer nahezu natürlichen Sprache ab.

Die neue mrs Voice Mail ist jetzt auch komplett über Browser zu konfigurieren, das gilt auch für die Administration und Überwachung des Systems. Der Versand und Empfang bzw. die Vermittlung von SMS Nachrichten konnte ebenfalls im Echtbetrieb über eine angeschlossene GSM-Box gezeigt werden.



Aufwendige Live-Demos beim datacForum

DAS 1x1 DER KOMMUNIKATION (Folge 4)

Voice over IP / Web Services

Voice over IP nutzt nur ein Netzwerk. Das TK-System wird durch einen VoIP-Server ersetzt. Moderne **VoIP-Server** können sowohl an das **PSTN** (Public Switched Telephone Network, d.h. das öffentliche Fernsprechnetz) anbinden, als auch an das **WAN** (Wide Area Network, d.h. große Netzwerke wie beispielsweise das WWW). VoIP bedeutet dabei nicht zwingend Internettelefonie, sondern Telefonieren mit dem Internetprotokoll.

Am Beginn der Entwicklung der **VoIP-Protokolle** stand mit **H.323** (Ursprungsprotokoll) lediglich der Verbindungsauf- und abbau. Inzwischen arbeiten moderne VoIP-Systeme

VoIP

mit vielen Protokollen gleichzeitig: **SIP** (Session Initiation Protocol), **SkinnY** (Von Cisco entwickelt zur Erweiterung der Leistungsmerkmale des Cisco Call Managers), **RTP** (Real Time Protocol), **RTCP** (Real Time Control Protocol).

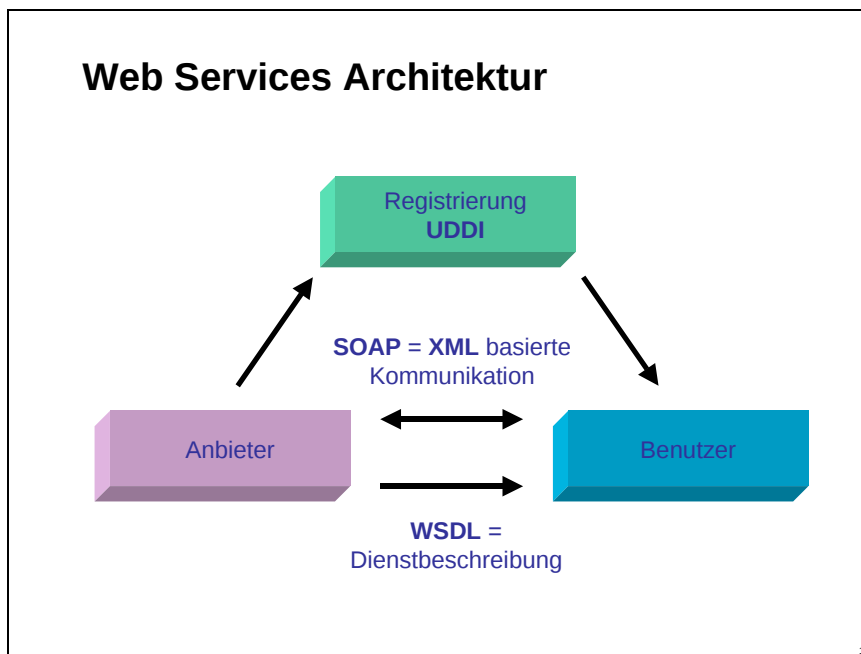
Technisch gelöst werden musste vor allem die Problematik, dass das Internetprotokoll nicht für die Echtzeitübertragung entwickelt wurde. Denn bei einer E-Mail ist beispielsweise die sofortige Zustellung nicht zwingend notwendig. Deshalb wurden die so genannten **Quality of Services** definiert, die den Standard der Verkabelung, der aktiven Komponenten und der eingesetzten Logik festlegen. Ein Mittel, um Sprachdaten zu priorisieren, ist der Einsatz von **VLAN** (Virtual LAN). Mehrere LANs werden dabei auf dem gleichen Kabel transportiert, die priorisierten VoIP-Daten sind gekennzeichnet und haben damit Vorrang vor anderen Daten.

Web Services ermöglichen die Kommunikation über das Web von System zu System, ohne dass aufwendige Schnittstellen entwickelt werden müssen, um proprietäre Systeme kompatibel zu machen. Web Services ermöglichen, dass Applikationen Teile ihrer Funktionalität über das Web anderen Applikation zur Verfügung stehen. Diese Funktionen können über das weltweite Web mit dem **HTTP-Protokoll** angesprochen werden. Web Services sind somit in bestehende Infrastrukturen leicht integrierbar und basieren auf **XML-Technologie**.

Quality of Services

VLAN

WEB Services



NEWS

Quality Release MRS 5.11

MRS 5.11 wird als Quality Release ab sofort ausgeliefert. MRS 5.11 ist kein „Feature Release“, sondern konsolidiert die Version 5.10 mit Korrekturen. Dennoch ist eine Reihe von neuen interessanten Leistungsmerkmalen hinzugekommen:

- Offizielle Freigabe der Clientkomponenten auf Citrix Metaframe XP und MS Terminalserver
- Freigabe des mrs Betriebes auf Basis Windows Server 2003
- projektspezifische Freigabe zur Anbindung an Exchange 2003, endgültige Freigabe erfolgt erst nach einer allgemeinen Freigabe von Exchange 2003 durch Microsoft
- Integration von externen Konvertertools, z.B. Eingangsfax-Konvertierung ins PDF-Format
- Zertifizierung einer Reihe neuer TK-Anlagen für das Multimedia Call Center.

Neue Leistungsmerkmale

datac und MEric's beschließen Technologiepartnerschaft

Die MEric's GmbH Berlin und die datac Kommunikationssysteme GmbH haben einen Technologie-Partnerschafts-Vertrag geschlossen. datac stellt MEric's Know-how und Dienstleistungen in den Bereichen Unified Communications und Multimedia Call Center auf Basis Cycos mrs Technologie zur Verfügung. MEric's ist Vertriebskanal von Ericsson Enterprise und liefert Technologie für Systemhäuser mit Schwerpunkt TK, mobile Solutions und Applications. Es werden die Bereiche Industrie, Finance, Health Care, Communications, Pharma, Energie, Automotive und Dienstleistungen / Hotels abgedeckt. Mit MEric's öffnet Ericsson Enterprises einen weiteren Vertriebskanal in Deutschland parallel zu DAMOVO. Für die Nutzer von Ericsson TK-Systemen bedeutet die Technologie-Partnerschaft, dass künftig Unified Messaging, CTI und Multimedia Call Center auf Basis Cycos mrs auf den Ericsson-Plattformen integriert werden können.

Weiterer Vertriebskanal

Neues Release der datac Navision CTI Anbindung jetzt verfügbar

Ab sofort ist die neue Version 1.2 der datac / mse Navision-Anbindung verfügbar. Die neue Version zeichnet sich durch folgende Merkmale aus:

- Integration der mrs Trayphone Schnittstelle für In- und Outbound Calls (TAPI Dialer entfällt vollständig auch in Attain!)
- erweiterte Funktionen des Reportings für eingehende Anrufe in Navision Financials und Attain
- erweiterte und komfortablere Konfiguration der CTI Popup-Szenarien
- erweiterte Funktionen für die Registrierung von Rufnummern und deren Nachbearbeitung

Vollständige Unterstützung von Notes 6 am Client

Mit der mrs Version 5.11 liefert datac ab sofort auch die vollständige Unterstützung für Notes 6 Clients und Notes 6 Mail Schablonen. Alle mrs Merkmale von UMS und CTI sind jetzt auch im „look & feel“ von Notes 6 integrierbar.

datac unterstützt Groupwise 6.X

In Kürze wird die Erweiterung der Groupwise Unterstützung für mrs durch datac abgeschlossen sein. Als neue Leistungsmerkmale gibt es einen integrierten Active-X Voice Player, der auch die direkte Ausgabe von Voice-Nachrichten über das Telefon ermöglicht. Die Erweiterung für den Versand von Telefaxen über den mrs Druckertreiber und die Unterstützung des Groupwise Adressbuches für Faxadressen ist realisiert. Die Administration der Benutzer erfolgt vollständig integriert in die NDS von Novell.

Integrierter Active-X Voice Player

IMPRESSUM

Herausgeber

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

Redaktion

Birke und Partner GmbH
Kommunikationsagentur
Naturner Straße 15
86356 Neusäß