

Vereinte Kommunikation am Desktop

"Unified Communications", dem Zusammenwachsen von Telefoniediensten und Internet-Kommunikation auf dem Desktop, werden jährliche Wachstumsraten von mehr als 50 Prozent bis 2012 vorhergesagt. IBM, Microsoft, Cisco & Co. haben auf den Trend bereits mit Produkten reagiert.

Die Prognosen der US-Analysten lassen an Deutlichkeit nichts zu wünschen übrig: "Unified Communications" [UC] ist das "nächste große Ding".

Der Markt für Kommunikationssysteme, die Telefon, E-Mail, Instant Messaging, SMS, Dateitransfer, Videokonferenzen etc. unter einen Hut bringen, wird in den kommenden Jahren weltweit jeweils um etwas mehr als 50 Prozent wachsen.

Welten wachsen zusammen

Für 2012 geht man von einem globalen Umsatz um die 16 Milliarden US-Dollar [zehn Mrd. Euro] aus. Die Integration von VoIP-Telefonie spielt dabei eine wichtige Rolle, denn die dominierenden Kommunikationsformen Sprachtelefonie und E-Mail wachsen erstmals zusammen und können einheitlich organisiert werden.

Beide Kommunikationsformen entstammen verschiedenen Welten: hier TCP/IP und ein "Packet Switched Network" mit dem Funktionsprinzip permanenter Verbindung, dort ein "Circuit Switched Network", ein traditionelles Telefonnetz, das nach Bedarf die Teilnehmer verbindet und dabei in Minuten abrechnet anstatt in Datenvolumen.

Kostenfaktoren

Die Ersparnis durch die geringeren Minutenkosten von VoIP-Telefonie ist nur eine Art Nebeneffekt, der billigend in Kauf genommen wird. Die tatsächlich wichtigen Faktoren sind andere.

Ein nicht unbedeutender Kostenpunkt in jedem Unternehmen sind Betrieb und Wartung einer herkömmlichen Telefonanlage [PBX, Private Branch Exchange], für die in der Regel ein Techniker des Lieferanten notwendig ist.

Nur ein weiteres TCP/IP-Service

VoIP hingegen ist nichts als ein weiteres Service auf dem Internet-Protokoll TCP/IP, mit dem jeder Netzwerktechniker täglich zu tun hat.

Zudem werden die Mitarbeiter generell produktiver, wenn sie weniger Zeit damit vertun, zwischen den einzelnen Datenbanken, zwischen Telefon und Computer hin- und herwechseln müssen.

E-Mail-Anrufbeantworter

Ein Beispiel für das beginnende Zusammenwachsen von Telefon und E-Mail ist ein gängiges Service, das sogar kleinere VoIP-Anbieter wie die Wiener Fairytel längst im Portfolio haben.

Auf dem Anrufbeantworter eintreffende Sprachnachrichten werden als MP3-Attachment an die Mailadresse weitergeleitet und können mit einem Klick anstatt mit Herumtippen auf Tastatur des Telefons angehört werden.

Kontrollzentren

Andere, etwa der Breitbandanbieter Silverserver, haben virtuelle Telefonanlagen im Programm, die länderübergreifend "Durchwahlen" bzw. "Klappen" verwalten.

Das ist freilich erst der Beginn der "vereinten Kommunikation", als deren Kontrollzentrum im Büro

der PC, unterwegs Laptop oder das Smartphone fungieren.

Einig ist man sich unter den Analysten dieses aufsteigenden Markts jedenfalls auch darüber, dass der größte Nutzen von UC in der internen und übergreifenden Prozessoptimierung liegen wird.

Microsoft, Cisco, IBM

Den "richtigen Client" dafür, also eine einheitliche Oberfläche, werde es so bald nicht geben, heißt es ebenfalls unisono von den Analysten.

Microsoft und IBM, Cisco und andere bieten längst derartige "UC-Suites" an, wobei die Erstgenannten von der Papierform her für das Startjahr die besseren Karten haben.

Notes, Outlook, SMS

Mit Lotus Notes und Microsoft Outlook/Exchange haben beide Firmen führende Produkte zur Bewältigung des digitalen Kommunikationsalltags in Firmen.

Nun kommen Telefonie und Anverwandte [SMS] in der ohnehin stets geöffnete Programmsuite dazu, was nicht nur Firmenchefs, sondern auch Kommunikationsarbeitern gelegen kommen muss.

Das Meta-Tool

Die Frage ist nicht nur, wie dieses zukünftige Meta-Tool zur Handhabung der vielen gängigen Kommunikationskanäle von der Oberfläche her aussehen soll.

Dem werden wir im dritten Teil der Serie bei Cisco, Microsoft und IBM ebenso nachgehen wie den Auswirkungen auf österreichische VoIP-Anbieter im KMU-Bereich.

Quelle: <http://futurezone.orf.at/business/stories/297723/>