

i-spot

Newsletter der Intersim AG

NEUE IMPULSE FÜR DIE GESCHÄFTSKOMMUNIKATION

Die Anforderungen an Unternehmen und ihre Kommunikation unterliegen einer ständigen Veränderung, nicht zuletzt durch immer neue Trends und Tendenzen, aber auch Bedürfnisse der Kunden. Hier sind Kommunikationslösungen gefragt, die kosteneffizient eingesetzt und schnell neuen Anforderungen angepasst werden können. Mit VoIP stehen Unternehmen zahlreiche Wege zur Verbesserung ihrer Kommunikation offen.

Die Technologie

Gegenüber herkömmlichen Telefonanlagen ermöglicht die IP-Technologie eine flexiblere, effizientere Systemgestaltung, die einfache Integration von Anwendungen und eine deutliche Senkung der Betriebskosten. Denn VoIP ist mehr als nur Telefonie: Durch die Zusammenführung von Sprache und Daten, und damit der Ver-

eventuell Wireless-LAN) mit einem VoIP-Kommunikationssystem ergänzt. Die IP-Telefone werden, gleich wie PC's, in das Firmennetzwerk eingebunden. Alternativ können auch Softphones an den PC-Arbeitsplätzen installiert werden: Sprechen und Hören erfolgen via Headset, die Bedienung sehr einfach mit Tastatur und Maus.

veröffentlicht werden – der wirtschaftliche Schaden für Unternehmen kann enorm sein.

Um die Sicherheit bei der IP-Telefonie zu gewährleisten, werden bewährte Verschlüsselungs- und Authentifizierungsverfahren eingesetzt (siehe Kasten „VoIP Sicherheitsstandards“). Dem Missbrauch des Kommunikationssystems durch Externe wird somit Einhalt geboten. Für einen sicheren Datentransfer bei verteilten Standorten, der Anbindung von „Home Office“-Arbeitsplätzen oder Mitarbeitern auf Dienstreisen ist die Installation eines Virtual Private Network (VPN) ratsam.

VoIP kann mehr

Abgerundet werden VoIP-Systeme durch Applikationen wie z.B. die Integration des Kommunikationssystems mit dem Microsoft Exchange® Server des Unternehmens. Damit kann der Nutzer direkt von seinem IP-Endgerät auf die Outlook®-Telefonnummern zugreifen, beziehungsweise Anrufe direkt aus dem Outlook tätigen. Unified Messaging ermög-

Sicherheitsstandards

Bei externen Verbindungen über das Internet gibt es ein gewisses Risiko, dass Verbindungsinformationen abgefangen, Gespräche abgehört, aufgezeichnet oder sogar



knüpfung aller Medien – von E-Mail über Fax und Telefon bis hin zu klassischen Internetfunktionen oder gar Videokonferenzen – lässt sich die Unternehmenskommunikation deutlich verbessern und vereinfachen. Insbesondere bei verteilten Unternehmensstandorten kann eine signifikante Reduzierung der Leitungs- und Gesprächsgebühren erzielt werden. Für die Sprachkommunikation via IP wird das VoIP taugliche IP-Datennetzwerk (Switches, Router, Firewall,

VoIP Sicherheitsstandards

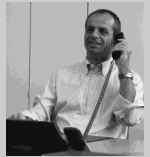
SRTP - Secure Real Time Transport Protocol, Standard für Sprachverschlüsselung zur Absicherung von VOIP-Verbindungen

TLS - Transport Layer Security, Standard für die Signalisierungsverschlüsselung

IEEE 802.1x - Standard für ein Authentifizierungsverfahren, das dafür sorgt, dass sich ausschliesslich berechnete Endgeräte anmelden können.

Der Autor

Günter Kreis ist Leiter des Marketings bei der Aastra Telecom Schweiz AG.



Aastra Telecom Schweiz AG

Die Aastra Telecom Schweiz AG zählt zu den führenden Anbietern moderner IP-orientierter Kommunikationssysteme in Europa. In der Schweiz ist das Unternehmen mit seinen rund 280 Mitarbeitern Marktführer.

Mit Voice over IP, Standortvernetzung und mobilen Lösungen unterstützt Aastra Unternehmen jeder Grösse mit individuell angepassten Systemen in der täglichen Kommunikation. Mit einer Vielzahl an Branchenlösungen bereichert Aastra zudem die Kommunikation unter anderem in Hotels, dem Kranken- und Pflegebereich sowie in Call Centern.

So deckt das Unternehmen die Bedürfnisse seiner Kunden von drei bis 150.000 Mitarbeitern ab.

☎ www.aastra.ch

Weiterführende Links

Anlässlich der 11. Telematiktage (BEA expo Bern, 3. - 7. März 2008) findet ein Business Forum zum Thema „Unified Communications“ statt. Eines der Referate befasst sich beispielsweise mit der Frage „Unified Communications - IP-Telefonie - Telefonanlage: Wie passt das zusammen?“. Weitere Informationen zum Event finden sich auf

☎ www.telematiktage.ch

Wikipedia:

☎ de.wikipedia.org/wiki/IP-Telefonie

Umfassendes deutschsprachiges Voice over IP-Informationsportal:

☎ www.voip-info.de

Zwei Foren, in denen Fragen zu VoIP beantwortet werden:

☎ forum.voiceoverip.ch

☎ www.ip-phone-forum.de

i-spot

Newsletter der Intersim AG

licht dem Benutzer zusätzlich einen einheitlichen und übersichtlichen Zugriff auf E-Mail, Voice-Mail und Fax innerhalb einer einzigen Anwendung. Extrem praktisch ist die Anrufverwaltung via PC. Mit entsprechender Software können Nutzer jederzeit über den Computer Anrufe tätigen, Notizen zu diesen hinterlegen oder eine markierte Nummer direkt aus einem Dokument anwählen. Darüber hinaus lassen sich mit Anwendungen wie der Aastra OfficeSuite verschiedene Erreichbarkeitsprofile erstellen, über welche die Anrufsteuerung, zum Beispiel während Geschäftsreisen oder Meetings geregelt wird. Und das Beste: Die Aktivierung und Deaktivierung der Profile kann automatisiert über den Outlook-Kalender erfolgen. Diese einfache und effiziente Steuerung der eigenen Erreichbarkeit wird durch die Anwesenheitsanzeige ergänzt: Mit dieser Funktion sehen Nutzer auf einen Blick, welche ihrer Teamkollegen erreichbar, gerade am Telefon besetzt oder zur Zeit nicht persönlich erreichbar sind. Dies ist ein gutes Beispiel für eine Verschmelzung von Sprach- und Datenanwendung.

Sanfte Migration

Nicht jedes Unternehmen, das sich für ein VoIP-Kommunikationssystem entscheidet, muss sein bestehendes System gleich komplett austauschen. Auch der schrittweise Umstieg, sprich die „sanfte Migration“, stellt oftmals eine gute Alternative dar. Dabei werden zum einen Hardware-Komponenten, wie die IP-Endgeräte, eingegliedert und zum anderen Software-Upgrades durchgeführt. So wird das bestehende Telekommunikationssystem mit neuen Komponenten auf IP-Basis ergänzt.

Kurz gefasst

VoIP nutzt firmeninterne Datennetze für die Kommunikation und vereinfacht und verbessert so die Unternehmenskommunikation durch die Verknüpfung aller Medien. VoIP bietet als Zusatznutzen beispielsweise Anrufverwaltung via PC, Erreichbarkeitsprofile oder Anwesenheitsanzeige. Auf VoIP kann schrittweise umgestiegen werden („sanfte Migration“). Aufgrund einer sorgfältigen Bedürfnisabklärung kann eine individuelle Kommunikationslösung eingeführt werden - von der einfachen Ausführung bis zur hochintegrierten Komfort-Variante. In Zukunft wird die Bewegungsfreiheit durch die Integration mobiler Systeme (GSM, WLAN, DECT) noch gesteigert.

tionssystem mit neuen Komponenten auf IP-Basis ergänzt.

Der Vorteil der sanften Migration liegt nicht nur im Investitionsschutz des Systems, sondern auch in der Möglichkeit schrittweise auf ein reines IP-Netzwerk umzustellen. Ist die Umgebung erst einmal auf die neue Technologie angepasst und sind die ersten Arbeitsplätze mit VoIP ausgerüstet, kann in beliebigen Abständen umgerüstet werden bis schliesslich alle Mitarbeiter über das IP-Netzwerk telefonieren.

Return on Investment

Damit die Investition den gewünschten Nutzen bringt und sich möglichst schnell lohnt, sollten im Vorfeld die eigenen Bedürfnisse und Vorstellungen definiert werden. Anhand eines Anforderungsprofils, das die Punkte Funktionalität, Zuverlässigkeit, Performance und Sicherheit aber auch die zukünftige Nutzung enthalten sollte, kann gemeinsam mit dem Anbieter oder Installateur ein individuelles Lösungspaket geschnürt werden.

Eine sorgfältige Projektplanung, Implementierung, Inbetriebnahme und Wartung ist unerlässlich für einen reibungslosen und erfolgreichen Einsatz von VoIP.

Das Investitionsvolumen für

die Umstellung ist stark abhängig von der vorhandenen IT-Infrastruktur und den Anforderungen, die an das System gestellt werden. So individuell wie die Unternehmen und ihre Mitarbeiter können auch die Kommunikationslösungen gestaltet werden – von der „sanften Migration“ bis zum kompletten Wechsel auf VoIP, von der einfachen Ausführung bis zur hochintegrierten Komfort-Variante.

Die Zukunft spricht over IP

Dass VoIP mehr als ein vorübergehender Trend ist, darin sind sich Branchenkenner einig. Mit immer neuen Ideen sorgen die Anbieter für mehr Komfort und Effizienz in der Unternehmenskommunikation. Gegenwärtig bewegen vor allem Themen den Markt, welche den Mitarbeitern Bewegungsfreiraum einräumen. Darunter „Fixed Mobile Convergence“, das die Integration von GSM-Endgeräten in die Kommunikationssysteme bezeichnet und es erlaubt, mit Dualmode GSM-Handys im firmeninternen WLAN als interner Teilnehmer zu telefonieren. Ebenfalls als Zukunftstrend gilt DECToverIP, bei dem die DECT-Technologie für schnurlose Telefone mit IP-Kommunikationssystemen verheiratet wird.

Leute: heute ...



Rudi Yardley

Rudi Yardley stammt aus Melbourne, Australien, und ist seit Dezember letzten Jahres verantwortlich für die Entwicklung von Clientside Rich Internet Applications (RIA) in unserem Büro Zürich. Er verfügt über einen breiten Hintergrund in Adobe Flash, Web-Entwicklung, Streaming-Medien, Bildung und E-Learning. In seiner Freizeit beschäftigt sich Rudi mit elektronischer Musik und Djing.

☎ www.rudestar.net

Lernen Sie RIA kennen

Rich Internet Applications (RIA) sind neuartige interaktive Internet-Anwendungen, die dem Benutzer einen hohen Bedienungskomfort bieten, ohne eine lokale Installation zu erfordern. Hier zwei Beispiele, ein kanadischer Eigenheim-Konfigurator und eine Website, die literarische Texte mit den geografischen Handlungsorten verknüpft:

☎ www.mattamyhomes.com/iff/main.html

☎ www.handlungsreisen.de

Wintersport - Saisonende in Sicht

Wer sich nochmals im Schnee tummeln möchte, hat durchaus noch Gelegenheit, trotz des milden Februars. Auskunft über die Schneeverhältnisse gibt MySwitzerland.com - übrigens auch mit einer typischen RIA (siehe oben).

☎ snow.myswitzerland.com

i-spot(t)

Natürlich wird die Euro 2008 der Fussball-Event des Jahres. Und klar werden landauf-landab dutzende Wettspiele laufen, in denen auf die Spielresultate getippt wird. Aber wussten Sie, dass man auch darauf wetten kann, ob es beim Finalspiel regnet (aktuelle Quote 1:4,5)? Oder ob Ribery gegen Italien wegen Kopfstoss die rote Karte sieht (1:100)?