

Eine runde Sache

Im Geschäftsleben moderner Unternehmen spielt die professionelle Kommunikation eine wichtige Rolle. Die Globalisierung und der damit einhergehende stärker werdende Wettbewerb stellen hohe Ansprüche an die ITK-Infrastruktur. Im Sinne einer hohen Kundenzufriedenheit müssen Anfragen und Bestellungen rasch und zuverlässig erledigt werden. Möglichst einfache Kommunikationsabläufe und eine permanente Erreichbarkeit der Mitarbeiter in den unterschiedlichen Niederlassungen sind unabdingbar. Daher setzt die WEMAG A. Ruland GmbH & Co KG seit kurzem auf eine effiziente und homogene Unified Communications Lösung unter Microsoft Windows Server 2003 gemeinsam mit Exchange.

Hoch zufrieden sind die WEMAG Mitarbeiter mit ihrer neuen Unified Communications Lösung OfficeMaster von der Berliner Ferrari electronic AG, die im Microsoft Exchange-Umfeld läuft. Denn durch die nahtlose Integration in den gewohnten Groupware-Client konnte jeder Mitarbeiter ohne Schulungsaufwand die Fax-, SMS und CTI-Funktionen der Lösung sofort nutzen. Auf Wunsch steht auch Voicemail zur Verfügung. Der Benutzer erstellt – beispielsweise eine Fax-Nachricht – ebenso wie bei einer E-Mail direkt im Client (MS Outlook). In gleicher Weise kann er aus dem Client heraus durch die Eingabe einer Mobilfunknummer Kurznachrichten per SMS versenden oder empfangen. Besonders interessant für Mitarbeiter, die nicht durchgängig am Arbeitsplatz sind, ist die persönliche Voicemailbox, die jederzeit durch einen Mausklick oder via Fernabfrage abgehört werden kann. Ein in Outlook integrierter Rückruf-Button ermöglicht die direkte Telefonverbindung zum Anrufer der Mailbox oder zu anderen Kontakten aus den Outlook-Adressbüchern mittels CTI Outbound.

Hohe Ausfallsicherheit

Im Sinne einer zeitgemäßen, standortübergreifenden Kommunikationsinfrastruktur konnte OfficeMaster die WEMAG jedoch nicht nur durch seine Funktionalität überzeugen. Auch bei der Ausfallsicherheit konnte die Berliner Lösung punkten. In der Vergangenheit hatte der mittelständische Fachhändler für Werkzeuge, Maschinen und Arbeitsschutz mit Stammsitz in Fulda eine Unified Messaging Lösung seines TK-Anlagen Herstellers im Einsatz. Gemeinsam mit dem IT-Dienstleister Drimalski & Partner suchten die Verantwortlichen allerdings nach einer performanteren und zuverlässigeren Lösung, die Kommunikationsabläufe vereinfacht und Fax-, SMS-, Voicemail und CTI-Outbound im Client zusammenführt, um so die Produktivität der Mitarbeiter steigern zu können. Schließlich erwies sich aus Sicht von WEMAG-IT-Leiter Albert Maul und Drimalski Geschäftsführer Jürgen H. Stroscher OfficeMaster als deutlich flexibler und preisgünstiger. Insbesondere die einfache und nahtlose Integration in die Windows 2003 Server Architektur, sprich in die vorhandene Active Directory und Exchange Infrastruktur, wussten die beiden IT-Profis sehr zu schätzen. Dazu kam, dass die TK-Anlagen Lösung an jedem Standort einen eigenen Server erforderte, der über eine CAPI-ISDN-Karte an die lokale TK-Anlage angeschlossen war. Diese Konstruktion war nicht nur teuer sondern auch wartungsintensiv. Überdies kann die Administration nicht zentral erfolgen. Das aber war eine Hauptanforderung an die neue ITK-Lösung der WEMAG.

Problemlose ERP-Anbindung

Auch die Verknüpfung zur aktuellen ERP-Lösung Polynorm i/2 über einen LDP Drucker war problemlos. Um den Belegverkehr sicher abzuwickeln, wird jetzt bei jeder Benutzersitzung ein zusätzlicher Faxdrucker eingebunden, über den der Belegversand abgewickelt wird. So funktioniert ein Versand auch ohne die Nutzung der Outlook- und Officefunktionalitäten direkt aus der ERP Software heraus. Dennoch erfolgt die Rückmeldung über Exchange. Alle Dokumente werden benutzerbezogen im Outlook Postfach abgelegt. Damit gestaltete Drimalski eine transparente und zuverlässige Lösung für die Ankopplung des Belegverkehrs.

Leistungsfähige Unified Messaging Controller

Herzstück der Lösung ist der OfficeMaster Server, der über einen Client mit der Windows 2003 Terminalserverfarm kommuniziert. So werden die eingehenden Nachrichten wie Fax, SMS oder Voicemail in die Postfächer der Mitarbeiter geleitet. Ausgehende Mitteilungen werden aus dem Übergabepostfach des Servers abgeholt. Die Anbindung an die TK Anlage erfolgt über die OfficeMaster Box, die je nach Kommunikationsaufkommen mit zwei bis 60 Leitungen ausgestattet werden kann. Sie wird über eine Netzwerkverbindung an den Kommunikationsserver angeschlossen. Da die stand-alone Netzwerk-Lösung keinen Steckplatz im Rechner benötigt, lässt sich die Zahl der angeschlossenen Controller bei erhöhtem Kommunikationsbedarf jederzeit anpassen. Darüber hinaus eröffnet die Box eine einfache Möglichkeit, das System im Cluster oder auf virtualisierten Servern (VMWare) zu betreiben. So garantiert Ferrari electronic eine hohe Ausfallsicherheit.

Niederlassungen problemlos einbinden

Unter Nutzung der Netzwerkfähigkeit der Box hat Ferrari electronic eine Lösung entwickelt, die mit minimalem Administrationsaufwand die Anbindung von Niederlassungen oder Zweigstellen an das zentrale Unified Messaging System ermöglicht.

Für das unternehmensweite Roll-out wurde jede der drei Niederlassungen mit einer OfficeMaster Box ausgestattet, die einerseits an die jeweilige TK Anlage vor Ort gekoppelt wird und die andererseits via TCP/IP mit dem zentralen Kommunikationsserver verbunden ist. Ein- und ausgehende Nachrichten können so problemlos zwischen den unterschiedlichen Dependancen geroutet werden. Damit kann das Unternehmen Wemag in Fulda alle eingehenden Faxe zentral entgegen nehmen, bearbeiten und die abgehenden Fax wie gewohnt mit der Kennung der jeweiligen Filiale versehen lassen.

