

Notes macht mobil ...

Johann Deutinger

Auch wenn Lotus Notes hauptsächlich als Plattform für individuell eingerichtete Groupware-Anwendungen dient, spielt die darin enthaltene e-Mail-Funktion eine bedeutende Rolle. Wer den Domino Server betreibt, nutzt ihn in der Regel auch für die elektronische Kommunikation. Als Ergänzung spielt neben Unified Messaging mehr und mehr der mobile Nachrichtenaustausch eine wichtige Rolle. Für den Einsatz in Unternehmen ist die O2-BlackBerry-Lösung drauf und dran, zur Standardtechnologie zu werden – nicht zuletzt dank des zeitgemäßen Push-Verfahrens über GPRS.

Zwei Technologien

Zwei Technologien haben das Kommunikationsverhalten in den letzten zehn Jahren grundlegend verändert: Mobiltelefone und e-Mail. Erstere sorgten dafür, dass die schon seit langem etablierte Telefonie nun auch unterwegs jederzeit und an jedem Ort möglich ist und auch intensiv genutzt wird – wer gelegentlich mit dem ICE fährt, weiß, wovon die Rede ist. Andererseits halten immer mehr Anwender die e-Mail-Kommunikation in vielen Fällen für eine bessere Alternative, schließlich bietet sie im Vergleich mit der Telefonie eine Reihe von Vorteilen:

- aktuelle Ideen können sofort formuliert und gesendet werden – auch wenn der Empfänger gerade nicht ansprechbar ist
- ausufernde Dialoge weichen einer eher kompakten Darstellung des zu transportierenden Inhalts
- der Empfänger kümmert sich um die Information dann, wenn er Zeit dazu hat – seine aktuelle Tätigkeit muss dafür nicht unterbrochen werden
- und nicht zuletzt kann er den Inhalt ablegen und bei Bedarf auch später noch nachlesen

Im Vergleich zum Mobiltelefon fehlt bei e-Mail eigentlich nur noch die jederzeit und überall mögliche Nutzung – seit einigen Monaten ist auch dies endlich machbar!

e-Mail-Technik für unterwegs

Im Frühjahr 2002 hat der Mobilfunkanbieter VIAG Interkom eine Reihe von Neuheiten angekündigt: Die kanadische Firma „Research in Motion“ ist seit 1999 in den USA und Kanada in der mobilen Kommunikation erfolgreich aktiv. Vor allem an Geschäftskunden richtet sich das Produkt, das aus einer Serverkomponente und einem robusten Handheld besteht. Es ist optimiert für die Bedürfnisse des Dienstreisenden.

Highlights der BlackBerry- Lösung

Die vollständige Integration in die Domino- Umgebung vermeidet jeglichen Kommunikationsweg, für den Empfänger lässt sich kein Unterschied erkennen, ob eine Nachricht von unterwegs oder vom Arbeitsplatz gesendet wurde. Seit der Version 2.1 ist die permanente Kalendersynchronisation über GPRS möglich. Die durchgehende Triple- DES-Verschlüsselung zwischen Server und Mobilteil sorgt für den Schutz der Privatsphäre. Auch das BlackBerry Handheld Device ist gut durchdacht – es bietet unter anderem:

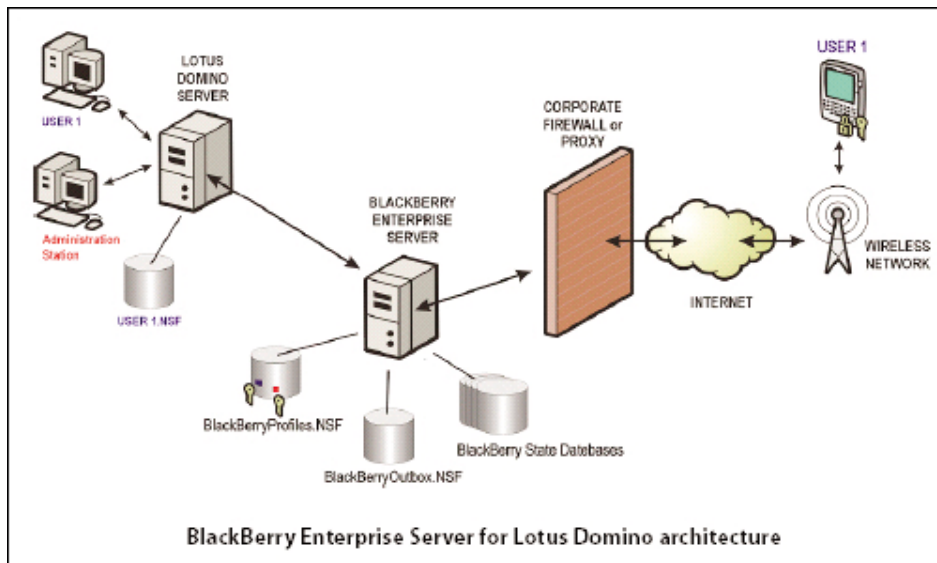
- mindestens fünf Tage netzunabhängige Nutzung mit dauerhafter GPRS-Verbindung
- e-Mail, SMS, Kalender, Adressbuch, Notizen, Aufgabenliste, Browser und Telefonfunktion (mit separatem Headset – demnächst auch mit integriertem Lautsprecher beziehungsweise Mikrofon)
- Offline-Nutzung durch Ausschalten der GPRS-Einheit, zum Beispiel während eines Fluges; e-Mails können weiterhin gelesen und für den späteren Versand erstellt werden
- stabile Konstruktion, vielfältige Alerting- Möglichkeiten (Töne, Vibration, Blinken – separat einstellbar für den Betrieb innerhalb und außerhalb der Halterung)
- Updates und Zusatzprogramme können – abhängig von der zentral einstellbaren Policy – jederzeit installiert werden.

Unified Messaging für unterwegs

Basis der Kommunikation ist der paketorientierte GPRS-Dienst, der eine dauerhafte Verbindung zulässt. Berechnet werden dabei nur tatsächlich übertragene Pakete. Für Messaging ideal zeigt sich die so genannte Push-Technik – das heißt, das Mobilgerät muss nicht regelmäßig beim Server nachfragen, ob neue Nachrichten vorhanden sind, sie werden ihm vielmehr unaufgefordert zugestellt. Dies spart nicht nur Gebühren, sondern ermöglicht auch die sofortige Übertragung neu eingetreffener Nachrichten auf das Handheld. Bei herkömmlichen Pocket-Computern, die e-Mail über POP3 abholen, muss im Gegensatz dazu immer ein Kompromiss zwischen Aktualität (häufiges Abfragen) und Kostenminimierung (seltenes Abfragen) eingegangen werden.

BlackBerry Enterprise Server für Domino

Auf einem Windows-Server mit vorhandenem Domino-Server und -Client in Version 4.6 oder höher wird der BES (BlackBerry Enterprise Server) installiert. Dieser unkomplizierte Vorgang ist in wenigen Minuten absolviert. Anschließend wird eine Gruppe angelegt, deren Mitglieder die Berechtigung erhalten, den BES zu administrieren. Die Hauptaufgabe dieser Administratoren besteht im Anlegen und Pflegen der BlackBerry-Benutzer. Dazu dient der BlackBerry Server Manager.



Auf dem Arbeitsplatz des BlackBerry- Nutzers wird ein Synchronisationstool installiert, das den Abgleich aller Datenbanken, zum Beispiel Adressbücher, ermöglicht und dem Benutzer erlaubt, individuelle Einstellungen vorzunehmen. Hier kann zum Beispiel festgelegt werden, welche Nachrichten weitergeleitet werden sollen – neben diesen lokalen Regeln sind natürlich auch zentrale Filter konfigurierbar.

Praktischer Nutzen durch Ergonomie

Die Bedienung des BlackBerry-Mobilgeräts erweist sich als sehr benutzerfreundlich. Die Menüs sind intuitiv gestaltet, und die Bedienung ist auch ohne Handbuch schnell zu erlernen. Da auf einen Touchscreen verzichtet wurde, ist auch einhändige Nutzung möglich. Ganz Verwegene sollen das Gerät sogar schon während der Autofahrt verwendet haben – davon ist natürlich dringend abzuraten! Das Kernstück der Programm-Navigation bildet ein Scroll-Rad, mit dem Programme beziehungsweise Menüpunkte angesteuert werden. Durch Drücken des Rades wird die jeweilige Funktion ausgeführt. Eine darunter liegende Taste leitet schrittweise zurück bis zum Hauptbildschirm – sie entspricht also der gewohnten Escape-Taste.

Nach der ersten Einarbeitung empfiehlt es sich dann doch, einen Blick ins Handbuch zu werfen, dort findet sich eine Reihe von alternativen Vorgehensweisen und Abkürzungen, die die Nutzung weiter beschleunigen und vereinfachen.

Mobile Unified Messaging

Die Vorzüge des Unified Messaging sind vielfältig. Konsequenterweise finden sich diese Eigenschaften in der UMS-Lösung für Lotus Notes/Domino-Server von Ferrari electronic aus Teltow bei Berlin.

Die Unified Inbox wird durch den Notes-Client realisiert – in ihm laufen alle Nachrichtenarten (e-Mail, Fax, SMS und Voice) zusammen. Der Anwender findet sämtliche Kommunikationsinhalte an derselben Stelle und benötigt keine Schulungen für Zusatz-Software. Um einheitlich auf diese Nachrichten zuzugreifen (Unified Access), gibt es die unterschiedlichsten Möglichkeiten.

Neben der Verwendung des WebClient ist die Fernabfrage per Telefon – hauptsächlich für Sprachnachrichten – gebräuchlich. Das synthetische Vorlesen sämtlicher Nachrichtenarten am Telefon per „Text-to-Speech“ wird von Geschäftskunden in der Regel nicht gefordert. Dies hat hauptsächlich zwei Gründe: Ihr Posteingang wird meist stark frequentiert, so dass das Abhören sehr zeitaufwendig wäre; zum anderen ist auch die Verständlichkeit der synthetischen Sprache nach wie vor begrenzt und erfordert hohe Aufmerksamkeit beim Abhören. Sehr viel besser eignet sich hier der Einsatz eines mobilen Geräts, auf dem Inhalte in Ruhe gelesen werden können.

Reibungsloser Betrieb einer Unified Inbox mit Zugriff auf alle Message-Typen ist nur dann wirklich gewährleistet, wenn alle Nachrichten im selben Unified Messaging Message Store gespeichert sind. Parallel durch die UMS-Lösung geführte Datenbanken würden einen hohen Verwaltungs-, Replikations- und Datensicherungsaufwand bedeuten, zudem können leicht Inkonsistenzen der Daten auftreten. Deshalb ist der Unified Message Store unverzichtbar. Nicht zuletzt spart die in die Messaging-Plattform integrierte Unified Administration viel Aufwand bei der Verwaltung des Systems. Notes-Administratoren finden sämtliche Einstellmöglichkeiten in Datenbanken; sie benötigen ausschließlich Werkzeuge, mit denen sie ohnehin täglich umgehen und somit bestens vertraut sind.

Für Anwender, die ausschließlich im Innendienst arbeiten, bleiben also keine Wünsche offen – sie kommunizieren nach Herzenslust über alle sinnvollen Medien. Anders sieht es bei Mitarbeitern aus, die sich öfter außer Haus befinden. Während sie unterwegs sind, werden sie nicht mehr zeitnah über ankommende Nachrichten informiert – ganz zu schweigen von der fehlenden Möglichkeit, zu antworten oder neue e-Mails zu senden. BlackBerry schließt auch diese Lücke. Alle Arten von Nachrichten, die in der zentralen Inbox landen, sind damit auch unterwegs ohne Verzug sichtbar und können wie gewohnt bearbeitet werden. Da das Handheld auf einer offenen Java-Plattform mit dokumentierten Schnittstellen basiert, lassen sich gerade für Nicht-e-Mail-Dienste weitergehende Funktionen als Add-on realisieren. Künftige Versionen des separat von RIM erhältlichen Software Development Kits werden es erlauben, die vorhandenen Applikationen mit solchen sinnvollen Ergänzungen zu versehen.

Von Ferrari electronic angedachte Funktionen sind z. B.:

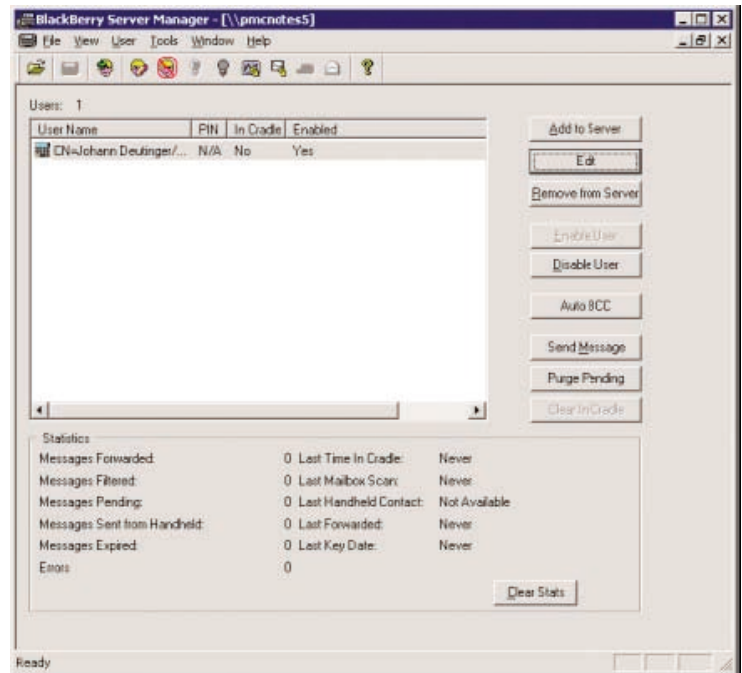
- Weitersenden einzelner/aller Nachrichten unterwegs auf ein lokal vorhandenes Faxgerät
- Rückruffunktion an Teilnehmer, deren Telefonnummer in einer e-Mail steht (über zentralen CTI-Server)
- lokales Vorspielen von Sprachnachrichten
- Kommandos an den UMS-Server senden (Fernadministration, Abfragen).

Daneben ist es heute schon möglich, Anwendungen zu erstellen, die die verschlüsselte Dauerverbindung zum firmeneigenen Server für individuelle Online-Lösungen nutzen können. Unabhängige Softwarehersteller bieten etwa Programme zur Fernadministration aller Server im Netzwerk an, auch Börsen-Informationssysteme gehören zu den Highlights der mobilen Applikationen.

Fazit

Mit der BlackBerry-Plattform gibt es eine schlüsselfertige Lösung für die mobile Nutzung des persönlichen e-Mail-Account innerhalb der Notes-Plattform. Zusammen mit Unified-Messaging-Komponenten wird eine vollständige Abdeckung der Kommunikationsanforderungen erreicht. Die Erweiterungsmöglichkeit durch Java-basierte Anwendungsprogramme und die geplante Portierung auf weitere Plattformen (Nokia, Pocket PC) lässt eine rasante Verbreitung dieser Lösung erwarten.

Der BlackBerry Server Manager bietet neben der Benutzerpflege umfangreiche Statistik- und Diagnosefunktionen.



Ferrari electronic AG

Das Ur-Berliner Unternehmen mit Sitz in Teltow entwickelte Ende der 80er Jahre die erste intelligente Faxkarte in Deutschland und ist heute führender Hersteller von Unified-Messaging-Lösungen für alle gängigen Plattformen. Die Produktfamilie „OfficeMaster™“ von Ferrari electronic umfasst unter anderem ferrariFAX (Computerfax am Arbeitsplatz), SMS (Kurznachrichten aus jedem Mailprogramm), CTI (Computer Telefon Integration) und Voice (interaktive Verarbeitung von Sprachnachrichten). Als Kommunikationsplattform dienen alle bekannten Mailoberflächen wie Microsoft Exchange Server, Lotus Notes/Domino Server, Novell Group-Wise und SMTP-Mailserver. Anbindungen an SAP R/3 gehören ebenfalls zum Portfolio. Der Autor Johann Deutinger ist im Vorstand der Ferrari electronic AG verantwortlich für die Entwicklung von Unified-Messaging-Lösungen.

