

Kommunikation in einer neuen Dimension.

IP-Kommunikation als integraler Bestandteil von IT-Lösungen



Starke Synergien für Ihr Unternehmen.

In Zeiten verschärften Wettbewerbs ist es für Unternehmen entscheidend, schneller zu sein als die anderen. Und Vorsprung im Markt resultiert in der Regel aus schnelleren und besseren Entscheidungen bzw. Geschäftsprozessen. Diese wiederum beruhen auf Informationsvorsprung. Es kommt also darauf an, Daten, Fakten sowie mündliche und schriftliche Vereinbarungen so zu verknüpfen, dass daraus wertvolle Informationen werden. Integrierte IP-Kommunikation ist daher der Trend der Zukunft, auf den sich Unternehmen aus unterschiedlichen Richtungen zubewegen:



- *Wer über eine neue, Kosten sparende Telefonanlage nachdenkt und VoIP (Voice over IP) bzw. Datenintegration als eine wichtige Priorität sieht, sollte auch die darin liegenden Chancen einer durchgehenden Verknüpfung mit dem IT-System nutzen.*
- *Wenn jemand seine IT weiterentwickelt, z. B. im Bereich Arbeitsplatzinfrastruktur und Groupware, dann ist es nur ein kleiner Schritt, jedoch mit großer Wirkung, auch die Kommunikation zu integrieren.*

Darüber hinaus ist integrierte IP-Kommunikation die optimale Strategie, um der allgegenwärtigen Forderung nach Kostenreduktion und Produktivitätssteigerung nachzukommen. Schon allein die direkt messbare Kostenersparnis wäre ein starkes Argument für den Einstieg in diese Technologie. Dazu kommt der – fast noch wertvollere – Gewinn durch gesteigerte Mitarbeiterproduktivität, Kundenzufriedenheit und beschleunigte Produktlebenszyklen. Wie können Sie dies erreichen?

IBM bringt Sie auf Kurs.

Gerade bei der Einführung relativ neuer Technologien ist es wichtig, mit einem Partner zusammenzuarbeiten, der

- *aus langjähriger Erfahrung heraus zukünftige Entwicklungen und den zu erwartenden Bedarf gut einschätzen kann;*
- *den Markt und die verschiedenen Technologien sehr gut kennt;*
- *herstellerunabhängig arbeitet.*

IBM erfüllt diese Voraussetzungen: Mit ihrem weltweiten Netzwerk von IT-Spezialisten und kooperierenden Unternehmen der IT- und Telekommunikationsbranche verfügt IBM über eine enorme Bandbreite von Lösungsansätzen, von denen – dank langjähriger Erfahrung – der für Ihr Unternehmen bestgeeignete evaluiert und ausgearbeitet werden kann.

Ganzheitliche Vorgehensweise der IBM.

IBM geht nach einer ausgereiften und bewährten Methodik vor, die gerade bei der Realisierung von umfangreichen Projekten wie der Einführung integrierter IP-Kommunikation sehr wertvoll ist. Ausgangsbasis ist immer das Unternehmen mit seinen spezifischen Anforderungen: Der gegenwärtige und zukünftige Bedarf wird durch gründliche Analysen ermittelt. Im nächsten Schritt entwickelt IBM ein individuell zugeschnittenes Integrations- und Migrationskonzept und wählt zusammen mit Ihnen eine geeignete Technologie aus. Diese Entscheidung wird ausschließlich nach Kriterien der langfristigen Zweckmäßigkeit gefällt und ist unabhängig vom Technologieanbieter. Darüber hinaus bietet die IBM auch die vollständige Realisierung einer Lösung mit geeigneten Hard- und Softwareprodukten, deren Implementierung und auf Wunsch auch Schulungen oder Betrieb und Wartung an.

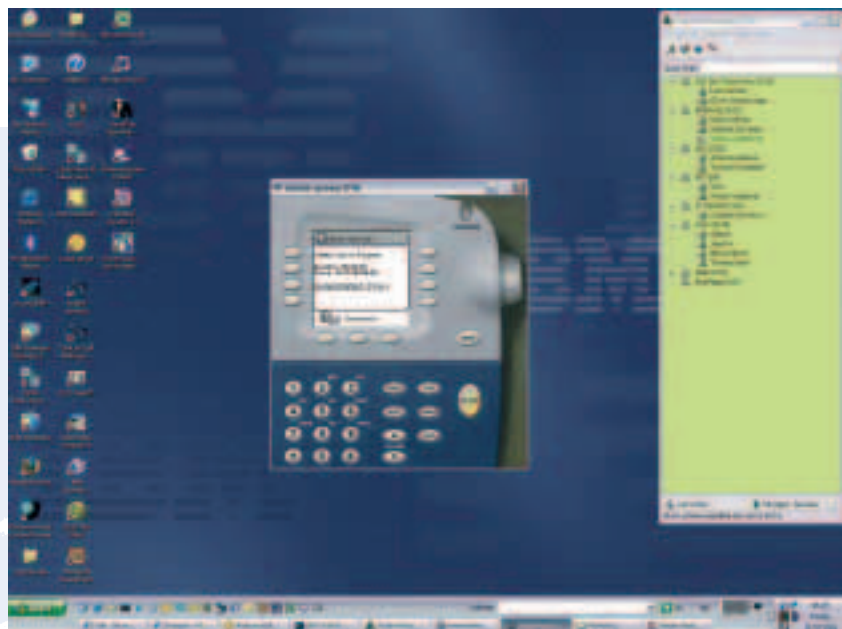
Kleine Ursache ...

Wenn Sie über ein gut integriertes, VoIP-fähiges Datennetzwerk verfügen, hält sich der Hard- und Softwareaufwand für eine integrierte IP-Kommunikationslösung in Grenzen: In der Regel werden lediglich Call-Server, IP-Telefone, Gateways und einige spezifische Anwendungen für Unified Messaging, Call-Center oder sonstige für Ihr Unternehmen relevante Sprachdienste benötigt. Die Schnittstellen zu IT-Anwendungen sind integraler Bestandteil dieser Produkte und werden entsprechend Ihren Anforderungen konfiguriert. Und das ist der Punkt, an dem IBM Ihnen den entscheidenden Mehrwert bieten kann: Die reine Installation der Lösung ist zwar relativ unkompliziert, aber das Verknüpfen der Systeme erfordert große Erfahrung und differenzierte Sachkenntnis. Denn die Art der Vernetzung bestimmt Grad, Charakter und Potenzial der Integration. Die Entwicklung der für Ihr Unternehmen passenden Konfiguration ist daher die Schlüsselaufgabe und Hauptleistung der IBM.

... große Wirkung.

Der offensichtlichste Vorteil einer auf IP basierenden Kommunikation ist, dass Telefonkosten nur noch für unternehmens-externe Gespräche mit Partnern und Kunden entstehen. Intern können Ihre Mitarbeiter über das Unternehmens-LAN bzw. -WAN kostenlos telefonieren. Gerade für Unternehmen mit vielen Niederlassungen oder einem hohen Anteil an Außendienstmitarbeitern oder Telearbeitsplätzen ist dies eine kostentechnisch effiziente Lösung. Doch das ist längst nicht alles: Im Rahmen von integrierter IP-Kommunikation wird Telefonie eine neue Funktionalität im Mitarbeiterportal – mit ausgesprochen positiven Auswirkungen auf Geschäftsprozesse und Produktivität:

- *Qualifiziertere Gespräche: Bei jedem aus- oder eingehenden Anruf kann automatisch der zu der Nummer gehörige komplette Vorgang – also sämtliche E-Mails, Briefe, Faxe, Notizen – aus dem IT-System zur Verfügung gestellt werden. Jetzt ist Schluss mit Suchen; Ihre Mitarbeiter können in höherem Maße korrekte Auskünfte erteilen und fundierte Entscheidungen treffen; Gespräche werden zügig und zielstrebig geführt.*
- *Zusammenarbeit in verteilten Teams: Telefonkonferenzen sind jetzt ohne kostspieligen Provider möglich. Mitarbeiter, die online sind, sind jederzeit ansprechbar, da die Instant-Messaging-Funktionen nicht nur Text-Chat, sondern auch Sprach-Chat umfassen. Dokumenten-Sharing-Funktionen ermöglichen es, auch bei räumlich getrennten Besprechungen Arbeitsgrundlagen so einfach herumschicken wie am gemeinsamen Konferenztisch.*
- *Unified Messaging: Daten und Informationen aus allen Kommunikationskanälen sind auf allen Endgeräten abrufbar. Damit können mobile Mitarbeiter effizient eingebunden werden; jeder sitzt überall direkt an der Quelle. Text-to-Speech-Funktionalitäten machen auch Handys und PDAs zu 'vollwertigen' Anbindungen.*
- *Erreichbar an der Büro-Nebenstelle unabhängig vom Ort: Gespräche werden kostenfrei über IP nach Hause (DSL) oder an andere Unternehmensstandorte weitergeleitet. Damit sind Sie für Ihre Kunden unter einer Nummer erreichbar, unabhängig davon, wo Sie sich tatsächlich aufhalten. Das heißt bessere Servicequalität zu niedrigeren Kosten.*



Kosten sparen.

- *IP-Telefonie reduziert in der Regel die Betriebskosten, da die Anlage von einem Standort aus zentral betrieben werden kann und Nebenstellen deutlich einfacher eingerichtet, gelöscht oder gewechselt werden können. Folglich sind keine externen Fachleute von PBX-Herstellern mehr nötig.*
- *Da interne Gespräche über bestehende WAN-Verbindungen geleitet werden, erübrigt sich die Anmietung von Standleitungen zwischen Unternehmensstandorten.*
- *Mitarbeiter mit einem DSL-Anschluss in der Wohnung können bei Bedarf ohne Einschränkung daheim arbeiten: Sie nehmen einfach ihre Nebenstelle mit nach Hause, sind dort über VPN in das interne Unternehmensnetz eingebunden und telefonieren zu denselben Konditionen wie im Büro.*
- *VoIP-Lösungen sind in der Regel kostengünstiger skalierbar als eine herkömmliche TK-Anlagenkopplung.*

Prozesse optimieren.

- *Sie können Ihre TK-Anlage auf einen oder wenige Standorte konzentrieren – lokale Systeme und Kleinanlagen erübrigen sich.*
- *Call-Center können standortunabhängig eingerichtet werden, da Agenten und Mitarbeiter automatisch überall erreicht werden.*
- *Der Service am Kunden wird deutlich besser, da Kundeninformationen aus IT-Anwendungen und Datenbanken verfügbar und Mitarbeiter durch mobile Lösungen besser erreichbar sind.*
- *Die Integration von Sprache in die Geschäftsprozesse eliminiert Medienbrüche und steigert die Effizienz.*

Alles in guten Händen bei IBM.

- *Wir bieten neutrale, herstellerunabhängige Beratung – von der Geschäftsprozessanalyse bis zur Technologieauswahl.*
- *Dreh- und Angelpunkt für die Lösungskonzeption sind allein Ihr Bedarf, Ihre Situation und Ihre Infrastruktur.*
- *Wir analysieren auch die Auswirkungen von Lösungsalternativen auf Ihre Infrastruktur und IT und ermitteln den Return on Investment (ROI) für das Projekt.*
- *Neben Beratung und Konzeption bieten wir Ihnen die Umsetzung ihres Projekts in die Praxis. Von Anfang bis Ende – und wenn Sie wollen, darüber hinaus (Betrieb und Wartung).*

IBM begleitet Sie in eine kommunikative Zukunft.

Wie Ihre konkrete IP-Kommunikationslösung aussehen könnte, kann Ihnen IBM in dieser Broschüre nicht sagen. Denn das hängt ausschließlich von Ihren Gegebenheiten ab. Aber: IBM kennt die Märkte und Möglichkeiten so gut, dass sie eine effiziente, langfristige tragfähige und skalierbare Lösung für Sie entwickeln kann. Damit ist der Umstieg auf eine neue Technologie, die die Kommunikationslandschaft mittelfristig stark verändern wird, kein Wagnis, sondern ein vorausschauender und effizienter Schritt in die Zukunft. Je eher Sie sich zu diesem Schritt entschließen, desto weiter sind Sie Ihren Mitbewerbern voraus. Setzen Sie jetzt auf Vorsprung im Markt und sprechen Sie mit Ihrem IBM Vertriebsbeauftragten!



IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo, das e-Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation. On Demand Business und das On Demand Business Logo sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

© Copyright IBM Corporation 2005
Alle Rechte vorbehalten.