Die schweizerische Kommunal-Revue
SKR
Das schweizerische Informationsportal über Marktleistungen für Bund, Kantone und Gemeinden

Unified Communications für Gemeindebetriebe - ein Beitrag zur Effizienz

von Stefan Züger

Alles spricht heute von «Unified Communications». Was aber genau sind «Unified Communications» und wieso sollen nicht auch Gemeindebetriebe von modernen Kommunikationslösungen profitieren können?

Unified Communication (UC) (englisch für «vereinheitlichte Kommunikation»), beschreibt die Integration von Kommunikationsmedien in einer einheitlichen Anwendungsumgebung. Die Idee hinter Unified Communications ist, durch eine Zusammenführung aller Kommunikationsdienste und die Integration von Präsenzinformationen die Erreichbarkeit von Kommunikationspartnern zu verbessern und die geschäftlichen Prozesse zu beschleunigen. Dies unabhängig vom Standort der Arbeitsplätze. Der Trend, die Telekommunikationslösungen via IP zu betreiben und Mobile-Lösungen zu integrieren, treibt die Entwicklung von UC voran.

Komplexität steigt

Auf mehrere Standorte verteilte Arbeit in Teams und Projekten ist oftmals gekennzeichnet durch schlechte Erreichbarkeit der Teammitglieder und das fehlende Wissen für das, was andere Teammitglieder tun oder ob sie erreichbar sind. Darüber hinaus ist die Kommunikation am Arbeitsplatz heute häufig sehr komplex und dominiert durch Unterbrechungen und Störungen. Gleichzeitig steigt die Anzahl verfügbarer Medien und Geräte, die dem durchschnittlichen Anwender zur Verfügung steht. Das Paradoxe an dieser Situation ist, dass sich trotz erweiterter Kommunikationsmöglichkeiten die Erreichbarkeit verschlechtert, während die Komplexität weiter steigt. Unified Communications-Systeme (auch «Real Time Communication»-Systeme genannt) werden als Antwort auf die oben beschriebene Situation positioniert. Die Entlastung des eigenen Kommunikationsmanagements (und dessen Komplexität), die Verbesserung der Erreichbarkeit (Stichwort Präsenz) gelten als die wesentlichen UC-Merkmale.

Schlagwort «Effizienz»

Natürlich kann auch die öffentliche Verwaltung von diesen neuen Kommunikationslösungen profitieren. Kommunalbetriebe sind heute einer Komplexität ausgesetzt, die derjenigen der Wirtschaft voll entspricht. «New Public Management» hat vor einigen Jahren Einzug gehalten. Die Auswirkungen sind heute präsenter denn je: Flexibel zu bleiben ist überlebenswichtig geworden. Auch auf Gemeindeebene muss vielfach gespart, müssen Prozesse optimiert und Projekte koordiniert werden. Mitarbeitende haben flexibel und mobil zu sein. Gerade in Zeiten, wo kleinere Gemeinden fusionieren, d.h. verschiedene Standorte (bspw. verschiedene Bereiche einer neu entstandenen Gemeindeverwaltung) vernetzt werden müssen, kann UC einen entscheidenden Beitrag zur Effizienz jedes Einzelnen leisten. In einer Stadt sind die einzelnen Ämter oder Bereiche sowieso vielfach auf mehrere Standorte verteilt.

Was muss man sich darunter vorstellen? Die Mitarbeitenden nutzen sämtliche modernen Kommunikationskanäle - von VoIP-Telefonie (Voice over IP = Internettelefonie) über Instant Messaging, Conferencing und Desktop Sharing über E-Mail und Fax bis hin zu Voice Mail. So können beispielsweise ein VoiceMail-System und CTI-Funktionalitäten (Computer Telephony Integration) problemlos integriert werden. Eine Umstellung auf VoIP-Endgeräte macht aus betrieblicher und wirtschaftlicher Sicht Sinn. Bei Bedarf kann die herkömmliche Telefonie beibehalten werden, denn diese funktioniert auch auf der neuen IP-Basis bestens. VoIP-Vorteile: Kosteneinsparungen und Komfortgewinn beim Telefonieren sowie beim

Unterhalt des Telefonienetzes, mehr Präzision in der
Kostenplanung: Der Wechsel von konventioneller Telefonie zu VoIP macht sich bezahlt.

Moderne Kommunikationslösungen ermöglichen heute nicht nur wirtschaftlich orientierten Betrieben und Verwaltungen Kosteneinsparungen und Prozessoptimierungen. Ihr Installationspartner kann Ihnen die für Ihre Gemeinde optimale Aastra Lösung präsentieren.

Was bringt UC?

Zusammenführung verschiedener Kommunikationsmittel wie z. B.
· Moderne Telefonlösung
· Volle Integration von mobilen Teilnehmern (DECT)
· Koppelung mit Datenbanken zur Anrufunterstützung oder Erkennung eingehender Anrufe
· Voice-Mail mit Benachrichtigung
· Integration von GSM-Telefonen
· u. v. m.

Und dadurch
· Senken der Gesamtkosten durch mehr Effizienz
· Steigerung des Total Cost of Ownership
· Arbeits-Effizienz und -Einfachheit steigern, Änderung der «Kultur» (Arbeit ist eine Tätigkeit und nicht an einen Standort gebunden)
· Attraktiver Arbeitgeber sein
· Beziehungen zu Kunden und Partnern stärken
· Sensibilisierung auf das Umweltbewusstsein

Aastra Telecom Schweiz AG
Ziegelmattstrasse 1
CH-4503 Solothurn
Tel. 032 655 33 33
service-pbx@aastra.com
www.aastra.ch

«« Zurück

© 2008 by Fachpresse.com GmbH | info@fachpresse.com | Impressum | Disclaimer