

MEDIENINFORMATION

Zürich, 22. November 2001

at rete ag führt im Widder Hotel in Zürich Informationsveranstaltung durch. zu „ Konvergente Netzwerke: im Dienste der Erreichbarkeit“:

Zwischenmenschliches auf IP-Basis

Meist bestimmen Kommunikations- und Businessverantwortliche die Kommunikationskanäle eines Unternehmens zu Kunden und Lieferanten. Die Aufgabe der IT-Abteilungen ist es, diese Kommunikationsstrategien technologisch möglichst effektiv umzusetzen. Der Fortschritt auf allen Gebieten der Telekommunikation und IT eröffnet heute ganz neue Perspektiven zur effizienten Nutzung der Kommunikationsmittel für Mitarbeiter und Kunde. Die traditionell getrennten Kanäle wie beispielsweise Voice, Fax, Video, E-Mail und Daten rücken näher zusammen und greifen auf gemeinsame Datenbanken zu. Themen wie Contact Center, Unified Messaging und Voice over IP werden diskutiert. Es ist eine Herausforderung, bei der Vielfalt der Möglichkeiten den Überblick zu behalten, um die für das eigene Unternehmen passende Kombination der Kommunikationskanäle in einer Kommunikationsstrategie abzubilden. Die Basis für die Verschmelzung der verschiedenen Welten und ein Garant für maximale Flexibilität bilden auf IP- basierende, konvergente Netzwerke. Diesem Thema hat sich das Zürcher Beratungs- und Engineering-Unternehmen At Rete AG anlässlich seiner 9. Veranstaltung zu Entwicklungen in der Telekommunikation angenommen. Über 120 Fachleute aus den Bereichen Telekom, Netzwerk, Informationstechnologie und Marketing verfolgten und diskutierten am 22. November Fragen rund um konvergente Netzwerke, welche Chancen und welche Risiken damit verbunden sind.

Viele At Rete-Kunden sind grössere Unternehmen, welche heute über gewachsene und aufwändige Telekommunikations-Infrastrukturen verfügen. Es ist daher ein verständliches Bedürfnis dieser Unternehmen, ihre Investitionen zu schützen und die „Kommunikation“ mittels einem auch unter ökonomischen Aspekten vernünftigen Szenario koordiniert in die konvergierende Welt zu überführen. Die Entscheidung für Konvergenz bedeutet eine Entscheidung für die Nutzung der neuen Chancen, effizienter zu kommunizieren. Dies setzt jedoch den Willen voraus, Organisationen, Prozesse und Infrastrukturen bei der Planung einzubinden und entsprechend zu verändern.

Anhand einer Fallstudie zeigten die Hersteller Cisco Systems, Nortel Networks und Siemens verschiedene Lösungsvorschläge für eine Migration in Richtung Voice over IP (VoIP) auf. Während Siemens und Nortel als Telefonanlagen-Hersteller den Weg über eine hybride

PBX-Lösung gewählt haben, hat der Vertreter aus der klassischen Datenwelt Cisco den direktesten Weg zur Verschmelzung von Daten und Voice vorgeschlagen. Alle gezeigten Lösungen führen letztlich zu einem gemeinsamen Transportnetz. Dabei lassen die hybriden Lösungen eine sanftere Veränderung zu, die direkte Migration zu VoIP dagegen bietet ab sofort alle Vorteile einer einzigen Infrastruktur.

Wie auch immer die Migration ausfällt, die Schnittstellen zu den umliegenden Systemen, die Anforderungen der User und des Unternehmens verdienen besondere Aufmerksamkeit. Vor allem in der Übergangsphase ist es von Bedeutung, eine möglichst grosse Transparenz der Leistungsmerkmale zwischen den Systemen zu erreichen sowie die Erwartungshaltung aller Beteiligten zu erfüllen. Um dies zu gewährleisten, müssen die Fachkräfte von Voice, Daten und Applikationen eng zusammenarbeiten.

Die Knackpunkte bei nur einem Netzwerk

Soll ein konvergentes Netzwerk realisiert werden, müssen einige Herausforderungen gemeistert werden. So ist beispielsweise die Sicherstellung der Funktionalität zeitkritischer Medien (Voice oder Video) ein Punkt, den es zu beachten gilt. Auch wenn vorderhand eine einfache Lösung angewendet werden kann: Sobald Engpässe auftreten, wird zusätzliche Bandbreite bezogen. Dies hilft über die meisten Schwierigkeiten hinweg, hat aber auch unnötige Kosten zur Folge. Problematisch wird es dann, wenn aufgrund neuer Applikationen oder im Zusammenhang mit der Datensicherung Engpässe auftreten. Bei einer Überbuchung des Netzwerkes kommt es zu Verzögerungen, unerwünschten Störungen oder gar zu Ausfällen. Deshalb sollte das Netzwerk von Anfang an entsprechend dimensioniert werden. Anhand der aus Erfahrung anfallenden Voice-Minuten und unter Beizug aller anderen gewünschten und benötigten Mengen an Medien, lässt sich die potenziell benötigte Bandbreite berechnen.

Unabdingbar ist ein gezielter Einsatz von Quality of Service (QoS) in konvergenten Netzwerken. Hierdurch lassen sich die verschiedenen transportierten Applikationen den Anforderungen gerecht priorisieren, so dass die zeitsensitiven Medien jederzeit entsprechend verfügbar sind. Zudem bewegt sich so die benötigte Bandbreite im Netzwerk im kostenoptimalen Rahmen. Eine nachträgliche Implementation von QoS ist überaus aufwändig, sofern sie überhaupt noch vollumfänglich durchgeführt werden kann.

Umfangreiche IP-Netze und Domains lassen dem Thema IP-Adressmanagement eine grosse Bedeutung zukommen. Auch ein optimales Netzwerkmanagement ist wichtig. Es sollte bereits bei der Konzeption und dem Design des Netzes berücksichtigt werden. Weil konvergente Netzwerke zudem neue Eintrittspunkte schaffen, ist ein wichtiger Aspekt die Überprüfung und Umsetzung geeigneter Security Massnahmen.

Die Treiber für Konvergenz

Der Trend Richtung Verschmelzung von Voice, Video und Daten ist ungebrochen. Die Anforderungen, die sich aus den Geschäftsprozessen ergeben, weisen klar in diese Richtung. Customer Relationship Management (CRM) beispielsweise gilt zurzeit als ein wichtiger Faktor für den Erfolg eines Unternehmens. Im CRM-Konzept sind Contact Centers eine wichtige Drehscheibe. Die hier integrierten Kanäle bilden die Brücke vom Kunden zum Unternehmen. Im Umfeld von Contact Centers mausert sich das Internet Protokoll IP zum Standardprotokoll für sämtliche denkbaren Kommunikationskanäle. Zudem vereinfacht die Konvergenz von Signalisierung und Transport die Entwicklung und Einbindung neuer Applikationen. Deshalb ist anzunehmen, dass neue Funktionalitäten künftig nur für IP-basierende Systeme entwickelt werden. Hier ist mit grossen Innovationsschüben zu rechnen. E-Business, E-Learning, Videokonferenzen, Innovation der Mitbewerber sowie die Konjunkturabkühlung und der damit verbundene Kostendruck beeinflussen den Trend zusätzlich. At Rete geht davon aus, dass konvergente Netzwerke bald die Regel sein werden.

Konvergenz gesamtheitlich betrachten

Bei der Gegenüberstellung von VoIP und traditionellen Voice Lösungen lohnt sich die gesamtheitliche Betrachtung von Kommunikationsstrategien, -Kanälen und -Zielen. Der Ersatz einer konventionellen und funktionierenden PBX durch eine VoIP-Anlage ist nicht sinnvoll, wenn es nur darum geht, weiterhin das zu tun, was bisher auch getan worden ist. Sobald aber Themen wie Contact Center, Unified Messaging und CRM zur Sprache kommen, werden ein konvergentes Netzwerk und VoIP zum Ziel führen. Nachdem das auf Applikationen spezialisierte Unternehmen HMI anhand eines praktischen Beispiels einer auf Konvergenz-basierenden Anwendung für Banken eindrücklich den Nutzen der Zusammenschmelzung der Medien aufgezeigt hat, wurde in einem Podiumsgepräch das Thema des Tages „Konvergenz“ ausführlich diskutiert.

at rete ag, Zürich, erbringt professionelle Dienstleistungen an der Infrastruktur für erfolgreiche E-Business-Tätigkeiten. Die Professional Services umfassen die Bereiche Engineering mit Fokus auf Design und Redesign der Netzwerke, unter Berücksichtigung von Sicherheit, Skalierbarkeit, Verfügbarkeit und Stabilität. Zudem begleitet und berät das Unternehmen seine Kunden bei der Evaluation für Technologien und Lieferanten oder übernimmt die entsprechende Verhandlungsführung. Konfiguration, Implementation und Betrieb der gewählten Lösungen, Markt- und Kostenanalysen, Prozess- und Organisationsberatung sowie Projektmanagement- und -leitungsaufgaben runden das Serviceangebot ab. Mit rund 45 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gehört at rete in der Schweiz zu den führenden Anbietern auf diesem Gebiet. Zweimal jährlich führt das Unternehmen Veranstaltungen zu Entwicklungen in der Telekommunikation durch.

Weitere Informationen erteilt:

Paolo Sebben, Tel. 01 266 55 55 // Fax: 01 266 55 88 // info@atrete.ch