

PRESSEMITTEILUNG

BERLECON-STUDIE UNTERSUCHT POTENZIAL VON UNIFIED COMMUNICATIONS ZUR AUTOMATISIERUNG VON GESCHÄFTSPROZESSEN

Potsdam, 26. Mai 2010. Der aktuelle Berlecon-Fallstudienreport „UC meets Business“ (UC = Unified Communications) zeigt anhand eines Fallbeispiels mit avodaq, dass die im UC-Umfeld viel diskutierten „Communication Enabled Business Processes“ heute schon realisierbar sind – und zwar mit vergleichsweise niedrigem Integrationsaufwand.

Der Kommunikationsdienstleister avodaq setzte eine UC-basierte Benachrichtigungslösung zur Überwachung der ITK-Systeme seiner Kunden mit einer Plug & Play-Lösung von Derdack um. Durch die Automatisierung von Benachrichtigung, Nachverfolgung und Eskalation sowie die Einbindung verschiedener Kommunikationskanäle wie Sprachtelefonie, E-Mail und SMS-Versand konnte der gesamte Alarmierungsprozess sicherer und effizienter gestaltet werden.

Der Nutzen einer UC-basierten Automatisierung von Benachrichtigungsprozessen liegt auf der Hand: Geschäftsprozesse werden beschleunigt, Risiken minimiert und der Kundenservice durch rechtzeitige Information erhöht. Ein Business Case lässt sich leicht ermitteln, da Prozessverbesserungen wie zum Beispiel die Reduzierung von Latenzzeiten und kürzere Time-to-Service relativ einfach messbar sind. „Darüber hinaus kann man sich einfach die Frage stellen, was es kostet, wenn geschäftskritische Informationen (zum Beispiel über Systemausfälle) Entscheider und weitere Betroffene wie Anwender, Kunden und Geschäftspartner nicht rechtzeitig erreichen – und was dem Unternehmen eine Minimierung solcher Risiken wert ist“, erklärt Dr. Andreas Stiehler, Director Resesarch bei Berlecon und einer der Autoren der Studie.

Communication Enabled Business Processes

Das Konzept zur UC-basierten Automatisierung von Benachrichtigungsprozessen – häufig kommuniziert unter dem Kürzel CEBP (Communication Enabled Business Processes) – greift laut Berlecon wesentlich weiter als einfache E-Mail-Benachrichtigungsfunktionen in Standardsoftwarelösungen. Ausgereifte Benachrichtigungssysteme basieren demnach auf drei Säulen:

- Ereignismonitoring und Benachrichtigungsmanagement
- Nachverfolgung und Eskalation
- Dokumentation

Bei umfassenden CEBP-Lösungen stehen zum Versand der Benachrichtigung mehrere Kommunikationskanäle wie E-Mail, Instant Messaging, SMS, Telefon (Fest-/Mobilnetz) oder Fax zur Verfügung, um je nach Kontext und Empfänger das am besten geeignete Medium beziehungsweise bei Nichterreichbarkeit verschiedene hintereinander zu nutzen. Außerdem kann das System Rückmeldungen verarbeiten, wie beispielsweise eine Empfangs- oder Lesebestätigung, so dass ein geschlossener Informationskreislauf entsteht.

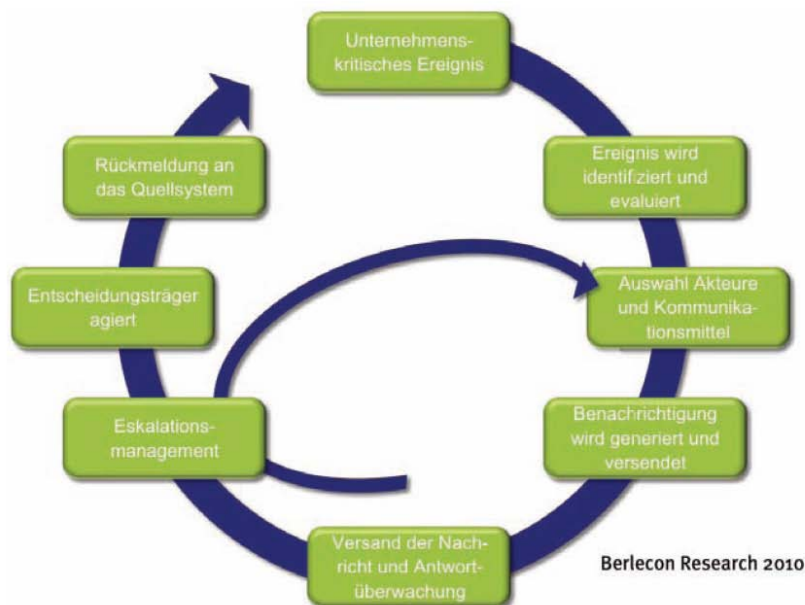


Abbildung: Geschlossener, rekursiver Informationskreislauf, Quelle: „UC meets Business“, © Berlecon Research GmbH 2010

Wichtig für die Ausschöpfung der Vorteile von CEBP-Lösungen ist allerdings, dass das System ohne großen Aufwand an die Prozesse des Unternehmens angepasst werden kann. Anbieter von Benachrichtigungs- und Alarmierungslösungen müssen sich deshalb laut Berlecon daran messen lassen, inwieweit Standards und Formate unterstützt und Möglichkeiten zur Konfiguration der Lösung geboten werden.

- Download der Fallstudie und des kompletten Berlecon-Reports „UC meets Business“ avodaq unter: <http://www.derdack.de/berlecon>
- Download der Pressemitteilung von Berlecon zum Report: www.berlecon.de/press/index.php?we_objectID=451

ÜBER DERDACK GMBH

Derdack ist ein unabhängiger Softwarehersteller und bietet Plattformen für mobiles Messaging und Alarmierungs- und Benachrichtigungssoftware an. Derdack's Produkte bieten Kunden Möglichkeiten zur Innovation von mobilen Diensten und für die Verbesserung der Kontinuität von Geschäftsprozessen und den Schutz vor geschäftskritischen Systemausfällen. Derdack ist für seine intuitiv zu bedienende Software bekannt und hat Kunden in mehr als 50 Ländern weltweit, darunter BMW Großbritannien, Caterpillar Belgien, Daimler, Microsoft Irland, Roche Schweiz, Siemens Deutschland, Steria Großbritannien, Symantec und Telstra Australien. Derdack mit Sitz in Potsdam arbeitet mit Partnern rund um den Globus.

Weitere Informationen finden sich unter www.derdack.de.

KONTAKT

Katharina Scheid, RubyCom Business Coaching & Reputation Management, k.scheid@rubycom.de, +49 6073 6889-186, www.rubycom.de

Kathleen Zschieschang, Derdack GmbH, kzschieschang@derdack.net, +49 331 29878-23