

Bessere Lösungen, bessere Ergebnisse

Wie Sie Ihr Unternehmen
mit intelligenter Kommunikation
nach vorne bringen



Tenovis auf der CeBIT

Intelligente Vernetzung: mehr
Profit aus jedem Arbeitsplatz

Voice over IP

Wincor Nixdorf: höhere Effizienz
und Produktivität

Managersport

Einfache Fitnessstipps
für „faule Säcke“



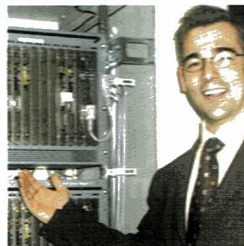
Liebe Leserin, lieber Leser,

unsere erste Magazinausgabe des Jahres 2003 steht unter einem klaren Motto, dem eindeutigen Versprechen von Tenovis: „Bessere Lösungen, bessere Ergebnisse“. Auch in Ihrem Unternehmen besteht der zunehmende Druck, mit schwindenden Mitteln ein Maximum an Erfolg zu erzielen. Mit unseren Lösungen und Services rund um Ihre Business Kommunikation können Sie sicher sein: Sie investieren in eine erfolgreiche Zukunft Ihres Unternehmens.

Ob der Arbeitsplatz am Stammsitz, in der Filiale, im Home-Office, mobile Arbeitsplätze oder ob alle miteinander vernetzt und gemanagt werden müssen – unsere technisch geschulten Spezialisten entwickeln mit Ihnen vor Ort die Lösungen. Wie diese aussehen können und welche Ergebnisverbesserungen sich damit realisieren lassen, zeigt Tenovis in diesem Jahr auf rund 1300 Quadratmetern auf der CeBIT. Wer von Ihnen sich nicht auf der weltgrößten Computermesse bei uns

► Inhalt

10



14



Titelgeschichte

4 CeBIT 2003

Tenovis zeigt auf der CeBIT, wie der Kunde seine Geschäftsprozesse optimieren und die gesamte Unternehmenskommunikation effizient gestalten kann.

Anwender

10 Wincor Nixdorf

Wincor Nixdorf setzt auf eine Voice-over-IP-Lösung von Tenovis und reduziert damit die Kosten.

Lösungen

14 Magic Media Company

In den MCC-Studios werden TV-, Film- und Eventprojekte realisiert. Die IT- und TK-Infrastruktur ist ein wichtiger Baustein im Fullservice-Angebot der Kölner.

16 Condor Versicherungen

Die Assekuranz macht ihre Service-Center fit für heutige und künftige Herausforderungen – mit einem Upgrade auf CRM/CTI-Systeme.

18 VEGA International

Durch ein integriertes Kommunikationssystem geht der Transportdienstleister schneller auf Kundenanfragen ein.

Management

20 Sponsoring

Mit seinem Engagement im Sport erhöht Tenovis den Bekanntheitsgrad und knüpft wichtige Geschäftsverbindungen.

21 Essay

Gesundheitsprävention hilft Führungskräften und Mitarbeitern dabei, ihre Fitness zu steigern und mit dem ständigen Leistungsdruck besser umzugehen.

4 Einer der Schwerpunkte des Messeauftritts von Tenovis ist die Anbindung von Standorten, Filialen und Home-Offices



umschauen kann, findet die Highlights in diesem Magazin zusammengefasst. Haben Sie sich zuletzt auch schon mit dem Thema „Voice over IP“ auseinandergesetzt? Der unter diesem Fachbegriff zusammengefasste Transport von Sprache in komprimierten Datenpaketen entwickelt sich zum Zauberwort – insbesondere für mittelständische Firmen. Tenovis ist heute bei der Internettelefonie Marktführer, gemessen an der Zahl der installierten Nebenstellen.

Auch die mit rund 2300 Ports wahrscheinlich größte Installation in Europa haben unsere Techniker verwirklicht. Lernen Sie am Beispiel unseres Kunden Wincor Nixdorf die Möglichkeiten und Perspektiven von „VoIP“ kennen. Unser nichttechnisches Thema beschäftigt sich diesmal mit der Frage „Wie viel Fitness ist gesund für Manager?“ Dr. Michael Despegel-Schöne, Autor des Buchs „Fitness für faule Säcke“ gibt die Antwort.

So bleibt mir noch, Ihnen viele neue Anregungen für die persönliche und die unternehmerische Konditionssteigerung zu wünschen.



Ihr Heiner Sieger,
Vice President Corporate Communication

16

Tenovision

22 Horst Ellermann

Der stellvertretende Chefredakteur der Zeitschrift CIO über die neue Welt der Überall-Kommunikation

Rubriken

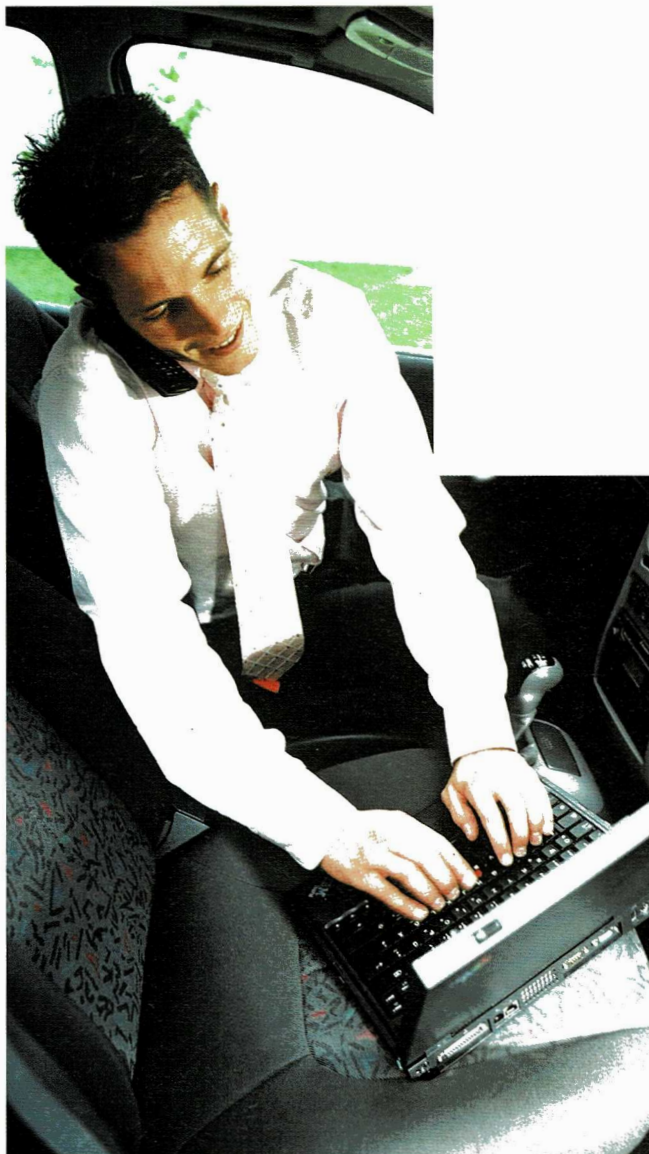
24 News

26 Gewinnspiel/Impressum

27 Service

18

Der Transportdienstleister
VEGA International hat sein EDV-
und Telefonsystem integriert



Unsere Mischung: Zusatzinfos und attraktive Preise

► Tenovis **Information**

Sie finden unsere Artikel interessant, benötigen aber noch weitere Informationen? Sie erreichen uns per Telefon unter 08 00/5 73 75 06 und per Fax unter 08 00/5 73 75 07. Oder surfen Sie im Internet unter www.tenovis.com

► Tenovis **VERBINDUNG**

Einen Beitrag versehen wir mit einer zusätzlichen Gewinnchance. Sie müssen uns nur eine Postkarte oder ein Fax schicken. Wir verlosen dann drei Exemplare des neuen Fitnessbuchs von Michael Despegel-Schöne.

► Tenovis **DIALOG**

Ihnen genügen die in dieser Ausgabe gelieferten Informationen noch nicht? Kein Problem. Schicken Sie uns einfach Ihre Fachfragen per Mail, Fax oder Post, und unsere Experten gehen detailliert darauf ein.

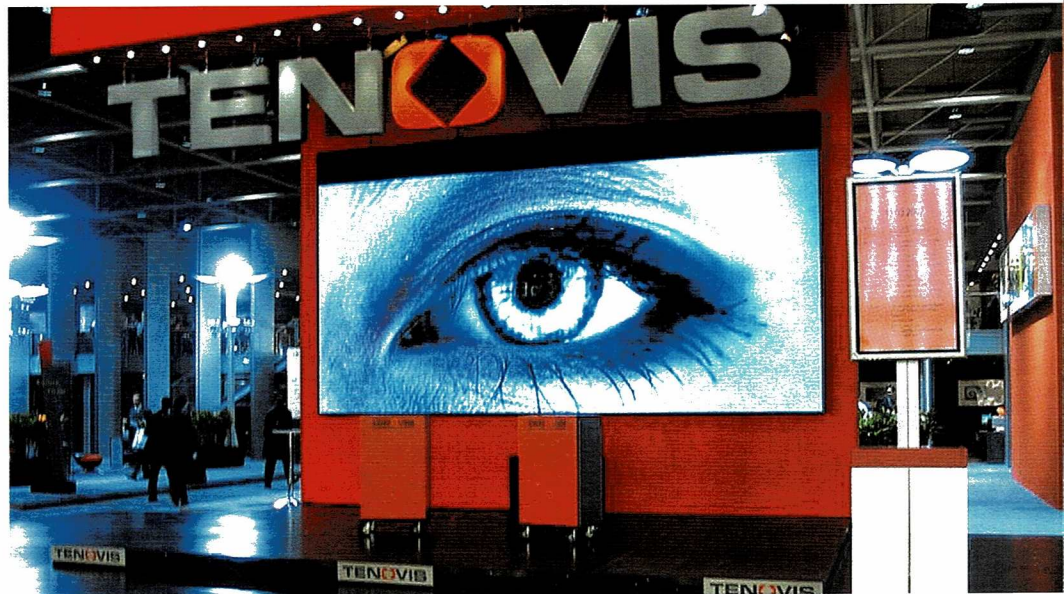
Mehr Produktivität an allen Arbeitsplätzen

Tenovis zeigt auf der CeBIT an verschiedenen Szenarien für große und mittelständische Unternehmen, für Mobil- und Heimarbeitsplätze, wie der Kunde seine Geschäftsprozesse optimieren und die gesamte Unternehmenskommunikation effizient gestalten kann.

► In Kürze

Auf der weltweit
größten Computer-
messe präsentiert
Tenovis wieder maßge-
schneiderte Lösungen
für die Business
Kommunikation.





Business Kommunikation sehen wir aus der Perspektive unserer Kunden, und so präsentieren wir sie auch auf unserem CeBIT-Stand.“ Für Tenovis-CEO David Winn heißt das, auf der Computermesse möglichst viele maßgeschneiderte Kommunikationslösungen zu zeigen. Winn ist überzeugt: „Nur so erhalten unsere Kunden eine präzise Vorstellung, wie sie ihre Kommunikation innerhalb ihres Unternehmens effizient gestalten und ihre Geschäftsprozesse optimieren können.“ Dieses Konzept war bereits im vergangenen Jahr so erfolgreich, dass es Tenovis einen Besucherrekord bescherte.

Tenovis orientiert sich auf der CeBIT an den Bedürfnissen seiner Kunden nach flexiblen Kommunikationslösungen, Mobilität und ständiger Erreichbarkeit sowie zukunftsicheren Systemen. Drei Highlights gibt es: Im Mittelpunkt der unterschiedlichen Szenarien für große und mittelständische Unternehmen steht die Thematik der IP-Migration. Durchdachte Konzepte ermöglichen Unternehmen die Umstellung von den bislang zwei parallel laufenden Sprach- und Datennetzen

auf ein gemeinsames Netz. Das Optimierungspotenzial in puncto Anschaffung und Administration inklusive des Wegfalls der Schulung und Lizenzierungen auf zwei unterschiedlichen Systemen liegt auf der Hand. Eng verbunden hiermit ist der weitere Schwerpunkt, die Anbindung von Außendienstmitarbeitern, Filialen, anderen Standorten und von Home-Office-Arbeitsplätzen an die unternehmenseigene Infrastruktur. Übergreifend und von strategisch wichtiger Bedeutung ist das dritte Thema unter dem Titel Security Forum.

Vorteile der IP-Migration

In den meisten Unternehmen laufen heute Sprach- und Datennetz parallel nebeneinander. Welche Optimie-

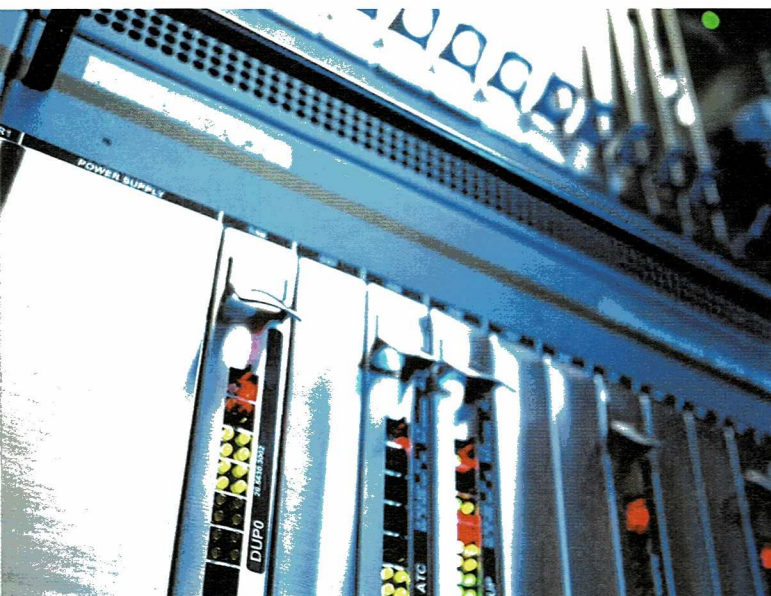
► Tenovis Information



Mit Services und Internet managen Sie Ihr Wachstum

Mehr Zeit für Kunden Das ausgeklügelte Servicepaket erlaubt es Unternehmen gleich welcher Größe, sich ganz auf ihr Kerngeschäft zu konzentrieren, ohne interne Ressourcen für die Kommunikationsinfrastruktur binden zu müssen.

Zugang zu neuen Märkten Tenovis öffnet mit Highspeed-Anschlüssen das Tor zum Internet. Zum Leistungsspektrum gehören unter anderem E-Shop-Lösungen und Webhosting. Das interaktive Tool Live WebContact ermöglicht die direkte Kommunikation via Internet. Darüber hinaus können Firmen leistungsfähige Applikationen übers Web mieten.



Der Communication Server **Integral 55** verbindet analoge, digitale und IP-Kommunikation

rungspotenziale und Kostenvorteile die Zusammenlegung auf ein Netz bringen kann, demonstriert Tenovis auf der Messe mit entsprechenden Arbeitsplatzszenarien. „Unsere Lösungen sind keine Zukunftsmusik, sondern haben sich in der Praxis bewährt“, erklärt Hans-Jürgen Jobst, Produktmanager IP-Lösungen bei Tenovis. Er ist sicher, dass die Vorteile der IP-Technologie den Unternehmen schnell zum flächendeckenden Durchbruch verhelfen werden. So kam auch Holger Blank, Commercial Manager CIO bei Wincor Nixdorf, im vergangenen Jahr nicht an der neuen Technologie vorbei. Der Anbieter von IT-Lösungen und -Produkten entschied damals über die Anschaffung eines neuen Telekommunikationssystems, das die reibungslose und kundenorientierte Kommunikation intern und extern ermöglichen sollte. Voraussetzung hierfür war, die verschiedenen Medien nahtlos in ein Kommunikationssystem einfließen zu lassen sowie Sprache und Daten in ein einzi-

ges System zu integrieren. Wincor Nixdorf entschied sich klar für den Weg der IP-Migration. Mehr hierzu lesen Sie bitte im Anwenderbericht auf Seite 10 in diesem Heft. Wie viel das Thema für Unternehmen unterschiedlicher Größe und Tätigkeitsfelder bedeutet, weiß Tenovis IT-Berater Tobias Schütz. So hatte die Geschäftsführung der Nassauischen Heimstätte mit Sitz in Frankfurt eine klare Vorstellung von ihrer zukünftigen Telekommunikationsstruktur. Als Wohnungsunternehmen baut, vermietet und verwaltet die Heimstätte seit mehr als 80 Jahren Wohnungen, Häuser und Siedlungen. Schütz: „Unser Kunde wollte eine einheitliche, erweiterbare, flexible und transparente Kommunikationsplattform, die er selbst ohne viel Arbeitsaufwand administrieren kann.“ Zudem sollte die Technologie die Voraussetzung für alle zukünftigen Anforderungen bieten und bedarfsgerecht angepasst werden können.

Moderne Vernetzung für zehn Standorte

Im Fall der Nassauischen Heimstätte lag der vollständige Umstieg auf die IP-Telefonie aus verschiedenen Gründen nahe. Für das Wohnungsunternehmen musste für insgesamt 561 Teilnehmer, die über mehr als zehn Standorte verteilt sind, eine einheitliche Vernetzung erfolgen. Von vornherein war klar, dass das gesamte Datennetz erneuert werden sollte. Insofern konnte das Konzept der IP-Telefonie von Anfang an in die Planung einbezogen werden, so dass ein separates Telefonnetz überflüssig wurde.

Die IP-Vernetzung ist über unterschiedliche Medien realisiert, unter anderem über eine Festverbindung für die entfernten Standorte und einen leistungsfähigen 100-MB/s-Laser-Link für abgesetzte Gebäudekomplexe auf beiden Seiten des Mains. Als Communication Server dient die Integral 55 von Tenovis, die alle beschriebenen Anforderungen erfüllt. Als Applikationen werden ein zentrales UMS-, Accounting- und CTI-System betrieben. Drei Vermittlungsplätze garantieren eine optimale Erreichbarkeit. Um mit den bestehenden Netzwerken der VoIP-Technologie in Bezug auf die Quality of Service (QoS) gerecht zu werden, wurde auch die Netzwerkinfrastruktur von Tenovis erneuert. Der Kunde legt außerordentlich viel Wert auf eine gleich bleibende Bedienphilosophie der ISDN- und IP-Telefone. Alle bewährten Leistungsmerkmale sollen dabei zur Verfügung stehen. An den Hauptstandort sind mehrere Filialen angebunden, die neben einer aktiven Telefonkommunikation auch Daten und Faxe untereinander austauschen. Im Sinne einer optimalen Ressourcenausnutzung ist eine zentrale Implementierung von Applikations- und Datenbankservern geplant.

► Tenovis Information



Qualifiziertes Beziehungsmanagement mit Call-Center und CTI

Kundenkontakte schnell und kompetent Mit Call- beziehungsweise Contact-Center-Technologie lässt sich der Kundendialog aktiv steuern und somit erheblich verbessern – unabhängig davon, welches TK-System bereits im Unternehmen installiert ist. Die Systeme unterstützen außerdem alle marktgängigen Frontend-Applikationen. Firmen garantieren mit Call-Centern die ständige Erreichbarkeit ihrer Mitarbeiter und erhalten darüber hinaus statistische Informationen über das Telefonverhalten. So lässt sich der Personaleinsatz viel besser planen.

Individuelle Kundenpflege Kundenspezifische Informationen – beispielsweise über die letzte Bestellung, aktuelle Reklamationen oder persönliche Vorlieben – laufen in einem System zentral zusammen und können bei jedem Anruf sofort per Mausklick abgefragt werden.

Sanfter Einstieg

Viele Unternehmen bevorzugen jedoch aus den vorgegebenen Strukturen heraus einen „sanften Einstieg“ in die IP-Welt. Zum Beispiel wenn ein Teilumzug in einen Neubau ansteht oder neue Mitarbeiter in anderen Räumlichkeiten untergebracht werden, setzen Unternehmer auf IP-Telefone und betreiben am alten Standort ihre ISDN-



Telefone weiter. Hans-Jürgen Jobst spricht auch hier aus Erfahrung: „Dieser Parallelbetrieb ist unproblematisch, und Tenovis kommt in diesem Falle seine Herstellerunabhängigkeit in puncto Datennetz-Infrastruktur sowie bei den vorhandenen Telefonanlagen zugute.“ So ist in aller Regel ein Voice-over-IP-Check auch der erste Schritt, wenn ein Kunde sein Telefonnetz in das Datennetz integrieren möchte. Zuerst wird getestet, ob das Netz von seinen Voraussetzungen überhaupt geeignet ist, die Datenmengen zu verarbeiten und die entsprechende Betriebssicherheit zu bieten. Die großen Vorteile liegen sowohl beim Administrationsaufwand als auch bei den Betriebskosten. Mittel- und langfristig fällt ein komplettes Netz weg, da für die Telefonanlage kein eigenes mehr benötigt wird. Damit halbiert sich der Administrationsaufwand hard- und softwareseitig. Leistungsfähige Anwendungen wie Contact-Center oder Unified Messaging müssen nur einmal installiert,

richten per Telefon abgefragt werden. E-Mails werden zum Beispiel auf dem Telefondisplay angezeigt oder mittels der Text-to-Speech-Funktion vorgelesen. Dabei spielt es keine Rolle, ob es sich um E-Mails, Faxe, SMS oder Voice-Mails handelt. „Alle Informationswege bündeln und Nachrichten damit unmittelbar und unabhängig von der Technik machen“, fasst Frank Froux, Head of Marketing & Produkt

Weise empfangen, bearbeitet und gesendet werden. Entsprechend der Anforderungen von Großunternehmen ist C3000 mit einer Vielzahl von Connectoren und Gateways ausgestattet. Der Nachrichtenspeicher steht Applikationen und Programmen – zum Beispiel Navision, SAP, HP digital sender, Archivsystemen und X500 – zur Verfügung. Nutzer können aus den Anwendungen heraus auf ihr Postfach zugreifen und Nachrichten versenden. Diese Lösung kann mit nahezu jeder beliebigen Telefonanlage realisiert werden.

„Der Parallelbetrieb von IP- und ISDN-Telefonen ist kein Problem.“

Hans-Jürgen Jobst, Tenovis

können aber an allen Unternehmensstandorten effizient genutzt werden. Zudem konzentriert sich die Arbeit der Techniker auf eine einzige Lösung, so dass Schulungen auf unterschiedlichen Systemen entfallen. Hinzu kommen Einsparungen in der Hardware, da nur noch ein System angeschafft, gewartet und modernisiert werden muss.

Optimierte Prozesse

Elektronische Nachrichten zählen heute zu den am häufigsten verwendeten Kommunikationsmitteln im Unternehmen. Der Zugang zu ihnen ist jedoch bisher stets an einen PC gebunden. Mit Unified-Messaging-Lösungen werden Mitarbeiter unabhängiger von ihrem Arbeitsplatz. Nachrichten können überall empfangen und versendet werden. Von unterwegs können eingegangene Nach-

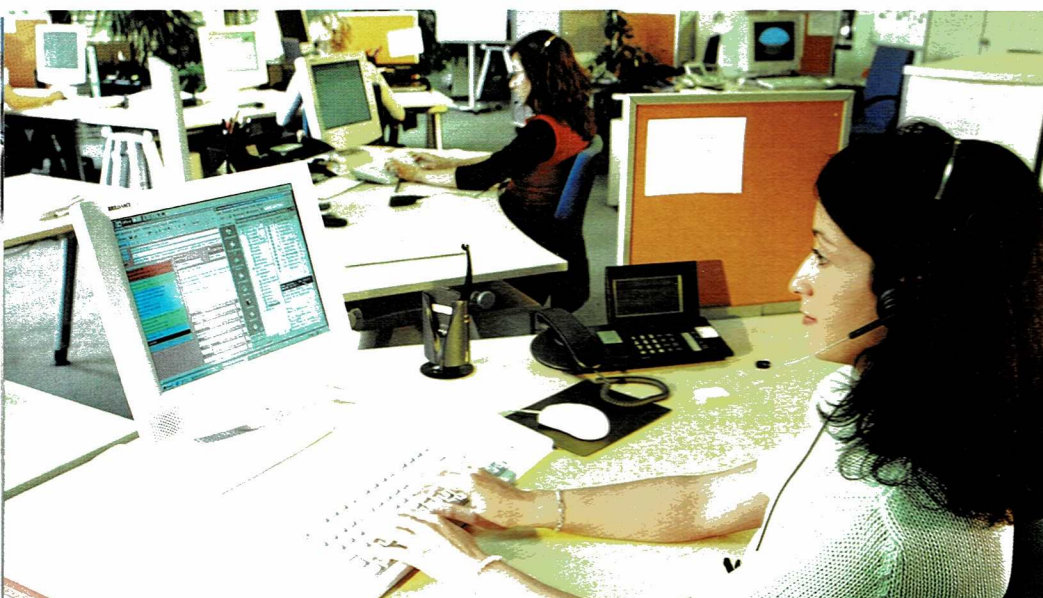
Management der Tenovis-Tochter Tenovis Comergo GmbH, den Kerngedanken von Unified Messaging zusammen.

Mit den beiden Lösungen Integral Messenger und C3000 zeigt Tenovis auf der CeBIT zwei Lösungen, die alle Nachrichten in einem System vereinen und diese über verschiedene Kanäle zur Verfügung stellen. Dabei ist der Integral Messenger vor allem für Einsatzbereiche von bis zu 120 Mitarbeitern konzipiert und konzeptionell eng mit den Integral-Telefonen verbunden.

Die gleichen Funktionalitäten im Highend-Bereich, das heißt, wenn es um komplexe Lösungen geht, bietet die Plattform C3000, die den zentralen Zugang zu sämtlichen Nachrichten in einer Mailbox ermöglicht. Ob Anrufe, Fax, E-Mail oder SMS – alle Informationen können auf gleiche

Elektronischer Kalender

Wie groß die Vorteile und Optimierungspotenziale für einzelne Unternehmen sind, hängt natürlich in erster Linie von deren Struktur ab. Alle Mitarbeiter – ob im Außendienst, Innendienst oder im Home-Office tätig – erhalten so ständig ihre Informationen in Echtzeit, können schnell reagieren und sind organisatorisch optimal in die Unternehmensabläufe eingebunden. In diesem Zusammenhang präsentiert Tenovis den BlackBerry. Von unterwegs erhält der Nutzer schnellen Zugriff auf seine E-Mails, SMS oder ins Internet. Dabei werden die Nachrichten, die im persönlichen E-Mail-Account eingehen, über eine GPRS-Verbindung in Echtzeit automatisch auf den Handheld übertragen. Hier lassen sie sich auch bearbeiten und entsprechend wieder versenden. Auch der elektronische Kalender steht aktuell zur Verfügung.



Effiziente Kommunikation
in der Zentrale

Bluetooth vereint Sprache und Daten

Zusätzlichen Komfort und mehr Bewegungsfreiheit im Büro und auf dem Firmengelände versprechen neue Bluetooth-Lösungen, die Tenovis auf der CeBIT präsentiert. So kann das Systemtelefon Integral T3 von Tenovis um das Bluetooth-Modul Blue Link erweitert werden. In Verbindung mit einem marktüblichen Bluetooth-Headset können sich Mitarbeiter im Büro frei bewegen und über einen Bluetooth-fähigen PDA ihr Telefon steuern. Geht ein Anruf ein, werden die Anruferdaten auf dem PDA angezeigt. Das Gespräch kann angenommen und über das Headset geführt oder abgewiesen werden. Außerdem besteht die Möglichkeit, direkt aus den Kontaktdaten des

Organizers heraus eine Nummer zu wählen. „Die Bluetooth-Technik bietet zentrale Einsatzmöglichkeiten im Bereich mobiler Lösungen für die gesamte Inhouse-Kommunikation im IT-Umfeld“, weist Hans-Joachim Drude, Produktmanager Wireless Communications bei Tenovis, den Weg zu einer flächendeckenden Kommunikationsinfrastruktur auf Bluetooth-Basis für ganze Firmengelände. Per Headset und Mobiltelefon können Mitarbeiter auf dem Firmengelände telefonieren und per Funk mobil über den PDA auf das Firmennetzwerk zugreifen.

Hier stellt Tenovis darüber hinaus erstmals das Bluetooth-Handset Blue Voice vor, das je nach Gebäudetyp eine Reichweite von bis zu 100 Metern aufweist. Der Bluetooth-Link am Systemtelefon T3 dient dafür als Basisstation. Blue Voice wurde direkt für die Business Kommunikation entwickelt und ist staub- und spritzwassergeschützt.

► Tenovis Information

Erhöhte Flexibilität durch Messaging, Telephony und Networking

Jederzeit und überall erreichbar Tenovis macht seine Kunden mobil. Mit Hilfe von Unified Messaging sind eingegangene Nachrichten per E- und Voice-Mail, Fax oder SMS sowie Termine und Adressen von jedem System- oder mobilen Telefon abrufbar. Mitarbeiter bleiben somit an jedem Ort bestens informiert.

Richtig verbunden Für Firmen unterschiedlicher Größe bietet Tenovis flexible TK-Systeme und Kommunikationsserver der Integralfamilie. Wie bei den Systemtelefonen besteht die Wahl zwischen analoger und digitaler Kommunikation sowie IP-Integration.

Infrastruktur effizient betreiben Bei Gestaltung, Implementierung und Betrieb der TK- und IT-Infrastruktur werden Kunden kompetent beraten und technologisch optimal unterstützt. Ganzheitliche Sicherheitskonzepte runden das Portfolio ab.

Möchten Sie mehr wissen über einzelne Themenbausteine? Sie erreichen uns unter der Adresse Tenovis, Stichwort Tenovis Magazin, Kleyerstraße 94, 60326 Frankfurt, per Fax unter 08 00/5 73 75 07 oder per Mail unter tenovis.magazin@tenovis.com.

Telefon: 08 00/5 73 75 06

Vollwertige Nebenstelle

„Als einer der ersten Hersteller stellen wir damit ein industrietaugliches Bluetooth-Mobiltelefon vor“, unterstreicht Drude. Dieses kann selbstverständlich ebenfalls über den Bluetooth-Link an die Telefonanlage angeschlossen werden. Mit einer eigenständigen Telefonnummer ist das Handset eine vollwertige Nebenstelle und erweitert die Erreichbarkeit am Arbeitsplatz.

Verfügt ein Nutzer über das IP-Telefon Integral T3 IP von Tenovis, kann er über den PDA auf Intranet, Internet und Dateien im Firmennetzwerk (Local Area Network LAN) zugreifen. Das IP-Phone wird dabei durch das so genannte LAN Access Profile in einen Access-Point verwandelt, der Zugang zum LAN über Funk bietet. Dies ist zum Beispiel für Besprechungsräume interessant.



Ganzheitliche Ansätze

Wird ein Einzelplatzrechner von einem Virus befallen, ist es ein zum Teil zeitaufwendiges Ärgernis, doch betrifft der Virenbefall ein gesamtes Netzwerk, wird es sehr viel kostspieliger. Und unter Umständen fällt über mehrere Stunden der gesamte Betrieb aus. Verschaffen sich professionelle Hacker Zugriff auf Unternehmensdaten und stehlen diese, kann dies für ein Unternehmen zu einer finanziellen Katastrophe werden. „Das Thema Sicherheit ist von so strategischer und immer mehr auch von rechtlicher Bedeutung, dass es unbedingt auf der Geschäftsführerebene angesiedelt werden muss“, betont Georg Gesele, Produktmanager Security bei Tenovis, und rät Unternehmen dringend zu einer Security-Policy.

Konsequent diesem ganzheitlichen Gedanken folgend, bildet Tenovis auf der CeBIT Security-Lösungen auch als Gesamtprozess rund um das Unternehmen des Kunden ab. Kernprämisse ist dabei, Sprach- und Datennetz vor fremden Attacks zu schützen und es für den Zugriff der Mitarbeiter von zu Hause aus und unterwegs sicher zu gestalten.

Wichtige Hilfestellung

Gesele stellt auch klar: „Netzwerksicherheit ist ein Prozess und kein Produkt. Zum Beispiel geben wir mit dem Security-Check unseren Kunden Hilfestellungen, ihre Netzwerksicherheit zu erhöhen und gleichzeitig die Geschäftsabläufe zu optimieren.“ Anhand einer Checkliste und Begehung oder Sichtprüfung der Technikräume und des Netzwerks werden die aktuelle Risikosituation überprüft und Schwachstellen aufgezeigt. Abgerundet wird der Security-Check mit einem so genannten Penetrationstest. Dieser dient der Entdeckung von Schwachstellen auf technischer Ebene. Mit neuesten Hackermethoden wird ein Eindringversuch ausgeführt, um die Konfiguration von Firewalls, Routern und Rechnern – also des gesamten Netzwerks – auf Sicherheitslücken zu

überprüfen. Auf diese Weise werden Risiken und eventuelle Schwachstellen getestet und können im Sicherheitskonzept sofort berücksichtigt werden.

Ziel jeglicher Sicherheitslösungen ist es, potenziell beträchtliche und unter Umständen existenzgefährdende Schadensauswirkungen durch geeignete, an den individuellen Be-

dürfnissen ausgerichtete Maßnahmen zu begrenzen und zu beherrschen. Bei den ursprünglichen Übertragungen und Anwendungen im Intranet und Internet sind in der Regel jedoch keine umfassenden Sicherheitsmechanismen implementiert. Aus diesem Grund bietet Tenovis für die Sicherheit in Netzwerken ein umfassendes Lösungsangebot aus Systemen und Dienstleistungen. Wichtige Teilaspekte eines umfassenden Sicherheitskonzeptes sind Firewall-Systeme, Virenschutz und Verschlüsselung.

Zeit fürs Kerngeschäft

Um seinen Kunden die volle Konzentration auf ihr ureigenes Geschäft zu ermöglichen, hat Tenovis umfangreiche Servicepakete geschnürt. Das Angebot umfasst dabei sowohl das klassische Telekommunikations-



netz als auch die moderne IT-Infrastruktur. Unternehmer verschaffen sich Wettbewerbsvorteile, da sie professionell arbeiten können, ohne interne Ressourcen für die Kommunikationsinfrastruktur binden zu müssen. Die Services beinhalten die Bereitstellung der Infrastruktur und den Betrieb von Informations- und Kommunikationstechnik wie Telefon,

„Netzwerksicherheit ist ein Prozess und kein Produkt.“

Georg Gesele, Tenovis

E- und Voice-Mail, Internetservices, Local- und Wide-Area-Netzen.

Neben diesen Services hat Tenovis ein breites Spektrum an Outsourcingleistungen entwickelt. Grundgedanke ist dabei, dass Kunden nur für die wirklich in Anspruch genommenen Services bezahlen, während Tenovis selbst die Planung, Finanzierung, Bereitstellung und den Betrieb der Informations- und Kommunikationstechnik übernimmt.

Zum einen kann hier bei den fixen monatlichen Aufwendungen gespart werden, zum anderen erzielen die speziellen Tenovis-Tarife auch Einsparungen durch sinkende variable Aufwendungen, zum Beispiel für Carrier-Dienstleistungen. Gleichzeitig profitiert der Kunde von einer erhöhten Kostentransparenz und einer stets auf aktuellem Stand gehaltenen Kommunikationstechnik.

Fotos: Tenovis

Projektmanagement aus einer Hand

Wincor Nixdorf hat sich für eine modulare Voice-over-IP-Lösung von Tenovis entschieden.

► In Kürze

Tenovis hat in be-
achtlicher Zeit eine
homogene IP-Lösung
für die Standorte
von Wincor Nixdorf
in Deutschland
realisiert.

Wir sind ein Hightechunternehmen und setzen natürlich auch auf Hightech, wenn es um unsere Kommunikation im Hause geht“, erklärt Holger Blank, als Commercial Manager CIO verantwortlich für die ITK bei Wincor Nixdorf, seine Entscheidung für eine Voice-over-IP (VoIP)-Lösung. Als beim Anbieter von IT-Lösungen und -Produkten im März letzten Jahres die Entscheidung für ein neues Telekommunikationssystem im Unternehmen anstand, kam man zwangsläufig auf diese neue Technologie. Schließlich stand reibungslose und kundenorientierte Kommunikation im Mittelpunkt. Die verschiedenen Medien sollten nahtlos in ein Kommunikationssystem einfließen, und so stellte sich unweigerlich die Frage nach der Integration von Sprache und Daten in ein einziges System.

Die Anforderungen

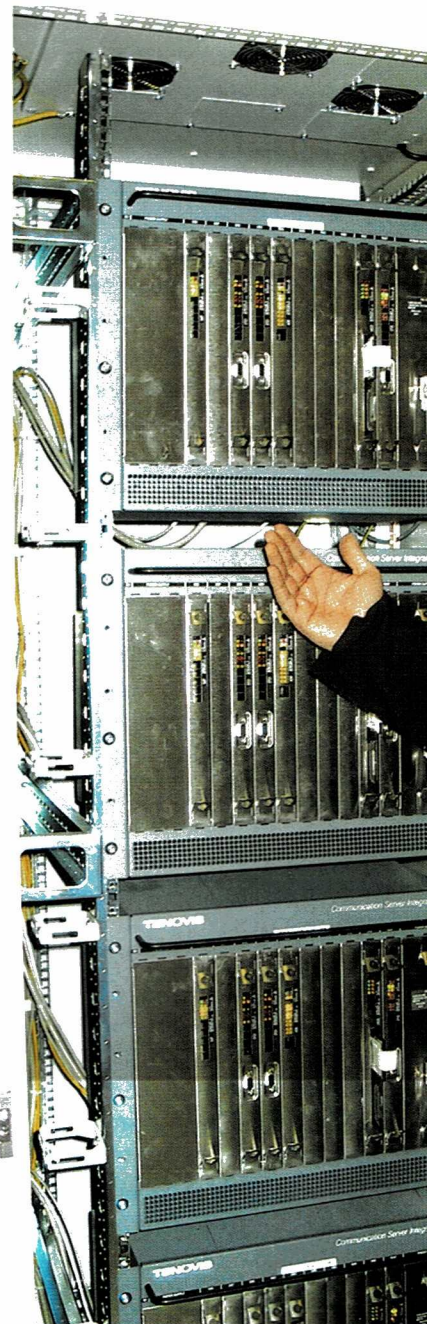
In Zusammenarbeit mit dem Beratungsunternehmen ComControl erfolgte im Mai 2002 bei Wincor Nixdorf eine Istanalyse der bestehenden Systemlandschaft und danach die Ausschreibung für die Kommunikationslösung. Ziel war eine homogene IP-Lösung für alle Standorte des Unternehmens. Gefordert war au-

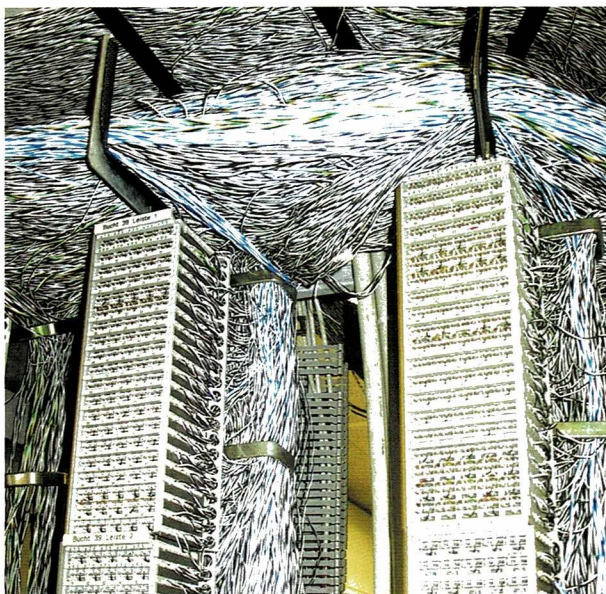
ßerdem eine Contact-Center-Lösung für 30 Agenten, die über IP vernetzt werden. Eine CTI-Lösung sollte das Telefonieren aus Microsoft Outlook und Web-Anwendungen ermöglichen. Zusätzlich benötigten einige hundert Nutzer eine Telefonieanbindung an Oracle-Datenbanken und SAP-Anwendungen. Ein zentrales Unified-Messaging-System war ebenso gefordert wie die zentrale Administration und Gebührenausswertung. Wincor Nixdorf stellte drei Anforderungen an die Anbieter: erstens, dass sich das System mittelfristig bezahlt macht, zweitens eine hohe Ausfallsicherheit und drittens eine transparente Abrechnung der Ausgaben nach Mitarbeiter, Ausstattung, Voicebox, Kostenstelle und Verbindungskosten inklusive Mobilfunkgebühren. Das System musste zum 1. Oktober, acht Wochen nach der Auftragserteilung, am Hauptstandort Paderborn und zwei Monate später in ganz Deutschland in Betrieb gehen. Dieser kurze Zeitraum war ein K.-o.-Kriterium für einige Anbieter.

Die Entscheidung fiel Ende Juli 2002 zu Gunsten der VoIP-Lösung von Tenovis. „Tenovis passt sowohl von seiner Orientierung als kundenorientierter und innovativer Dienstleister als auch von seiner Größe her zu Wincor Nixdorf“, erklärt Blank. „Wir sprechen einfach die gleiche Sprache.“

Die Lösung

Tenovis setzte die Anforderungen des Kunden mit einer modularen Lösung





unten: Technik von morgen. Die neue Anlage passt in 19-Zoll-Schränke, wie Tenovis-Systemberater Stefan Döbbe zeigt.
links: Technik von gestern – die bisherige Telefonanlage bei Wincor Nixdorf
oben: Technik im Einsatz



Fotos: Tenovis

um. Die 21 auf Deutschland verteilten Standorte sind derzeit über ISDN miteinander verbunden, eine Vernetzung ausschließlich über das Datennetz ist für Mitte 2003 vorgesehen. An 17 Standorten ist jeweils ein Communication Server Integral 55 aufgestellt, an den vier verbleibenden Standorten wurde die TK-Anlage Integral 5 eingesetzt.

Integral 55 ist ein Kommunikationssystem, das sowohl IP als auch ISDN, DECT und analoge Kommunikation erlaubt, also vorhandene und neue Technologien nahtlos miteinander verbindet. Damit ließen sich die noch notwendigen 300 analogen Schnittstellen problemlos ins System integrieren. Die Kommunikation an den Standorten selbst läuft über das vorhandene Datennetz. So wurden

2300 IP-Phones des Typs Integral T3 Classic und Comfort von Tenovis installiert, davon allein 1300 in Paderborn. Hinzu kommt ein DECT-System am Standort Düsseldorf.

Miteinander vernetzte Unified-Messaging-Systeme wurden an drei, Communication Gateways an acht Standorten installiert. Da Wahlverbindungen wegfallen, können Kosten eingespart werden. Die CTI-Lösung WebTI ermöglicht das Wählen einer Rufnummer direkt aus MS-Office-Anwendungen und dem Intranettelefonbuch. Dabei ist nur ein zentraler Server notwendig, um 2300 Nutzer mit der Anwendung auszurüsten. Die Wartung der Applikationen an den PCs entfällt, da diese komplett an den Standard-Browsern ausgeführt wird. 700 Arbeitsplätze wurden mit der

► Tenovis Information

Was ist Projektmanagement?

Projektmanagement umfasst alle Prozesse, die zur Steuerung eines Projekts unter Berücksichtigung der Faktoren Zeit, Kosten, Leistungsfähigkeit und Qualität notwendig sind.

Anforderungen an professionelles Projektmanagement

Genaue Ist- und Sollanalyse, um Aufwand und Kosten richtig einzuschätzen; Bildung einer Projektgruppe mit Experten für die verschiedenen Einsatzgebiete; Verantwortung in einer Hand; enge Zusammenarbeit und Abstimmung mit dem Kunden; regelmäßige Projektbesprechungen; Schaffung von Transparenz; Ergebnis- und Zielorientierung

Wünschen Sie noch weitere Informationen zu Projektmanagement? Sie erreichen uns unter der Adresse Tenovis, Stichwort Tenovis Magazin, Kleyerstraße 94, 60326 Frankfurt, oder per Mail unter tenovis.magazin@tenovis.com.

Telefon: 08 00/5 73 75 06



Das Tenovis-Team im Kundenzentrum Dortmund

Komfort-CTI-Lösung Snapware ausgerüstet. Sie ermöglicht eine Anbindung an Oracle-Datenbanken, SAP-Anwendungen und Outlook. Bundesweit können alle Gesprächsdaten einschließlich des Mobilfunks nutzer- und kostenstellenbezogen erfasst und ausgewertet werden. In Paderborn kommt zudem zweimal das Informations- und Vermittlungssystem OSPC zum Einsatz, über das alle zentral eingehenden Anrufe weitervermittelt werden.

Bei Voice over IP wird das von herkömmlichen TK-Systemen verwendete Leitungsnetz durch das Ethernet ersetzt. Für die Übertragung von Sprache und Daten wird nur noch ein Netz benötigt. Dies ist leichter, schneller und kostengünstiger zu managen und zu pflegen als zwei getrennte Netze für Telekommunikation und Informationstechnologie. Das gesamte System bei Wincor Nixdorf wird zentral von Paderborn aus administriert. Für die anderen Firmenstandorte sind keine weiteren personellen Ressourcen erforderlich. Weiterer Vorteil: Zieht ein Mitarbeiter an einem Standort um, sind keine Konfigurationen mehr nötig. Am neuen Arbeitsplatz muss nur das Netzwerkkabel eingesteckt werden, und das Telefon ist wieder betriebsbereit.

Das Vorgehen

„Ein Projekt dieser Größenordnung in solch kurzer Zeit umzusetzen setzt einen gewaltigen Kraftakt voraus – sowohl beim Dienstleister als auch

beim Kunden. Da ist eine enge Zusammenarbeit und Abstimmung notwendig“, erklärt Norbert Willich, bei Tenovis verantwortlich für das Projekt Wincor Nixdorf. Ein Projektleiter und sein Stellvertreter, ein technischer Berater, ein bauleitender Monteur, vier Systemexperten und zwei Servicetechniker waren permanent für den Kunden im Einsatz. Auch auf Seiten von Wincor Nixdorf wurde ein Projektteam gegründet –

„Wir setzen auf Hightech, wenn es um unsere Kommunikation geht.“

Holger Blank, Commercial Manager CIO Wincor Nixdorf

bestehend aus zwei Technikern, Einkäufern für die Vertragsverhandlungen und dem Koordinator.

Nachdem Tenovis den Zuschlag als Lösungsanbieter erhalten hatte, fand noch während der Vertragsverhandlungen Anfang August 2002 ein zweitägiger Workshop statt, in dem die Anforderungen des Kunden und das weitere Vorgehen besprochen wurden. Die Feinplanung in den einzelnen Komponenten wurde anschließend von den jeweiligen Experten vorgenommen. Wöchentliche Projektbesprechungen sorgten dafür, dass alle Beteiligten stets aktuell informiert waren und neue Sachverhalte diskutiert werden konnten. Ein detaillierter Projekt- und Ablaufplan gewährleistete eine klare Aufgabenverteilung.

Tenovis konfigurierte die eingesetzten Systeme und Anlagen vor. Das System für den Hauptstandort Paderborn wurde in Dortmund vollständig aufgebaut und getestet. Die Systeme für die übrigen Standorte wurden im Tenovis-Logistiklager im hessischen Dietzenbach konfiguriert. Dieses Verfahren hat sich bei komplexen Projekten bewährt, da man so auf die Erfahrungen des Werksaufbaus setzen und Fehlerquellen aus-

schließen kann. Ab dem Tag der Systeminstallation in Paderborn am 12. September 2002 waren ständig Tenovis-Servicetechniker vor Ort.

Vom 14. September an wurde die Telekommunikation bei Wincor Nixdorf nach und nach auf die neue Kommunikationslösung umgestellt. Dabei handelte es sich nicht um eine herkömmliche Umschaltung von den alten auf die neuen Telefone. Stattdessen wurden die neuen IP-Phones an jedem Arbeitsplatz beigestellt, um in der ersten Woche einen Parallelbetrieb zu ermöglichen. „Wincor Nixdorf ist ein Unternehmen mit technologisch neugierigen Mitarbeitern. Da verstand es sich von selbst, dass die neuen Telefone nicht nur genutzt, sondern auch erkundet wurden“, erläutert Blank.



Das hauseigene Contact-Center wurde als erste Abteilung mit den neuen Telefonen ausgestattet. „Das ist der neuralgische Punkt im Unternehmen. Hier kommen alle geschalteten Hotlines an. Ein Ausfall des Contact-Centers hätte verheerende Folgen“, erklärt Blank. Nach erfolgreicher Umstellung folgten nach und nach die übrigen Bereiche am Standort Paderborn.

In Kurzeinweisungen führte Tenovis die Wincor-Nixdorf-Mitarbeiter in die Bedienung der neuen Terminals ein. Eine Tenovis-Hotline garantierte zudem den reibungslosen Betrieb. Servicetechniker beantworteten weiter gehende Fragen der Mitarbeiter und leiteten bei Problemen entsprechende Maßnahmen ein. „Im Fall des Falles konnten wir also sofort reagieren“, beschreibt Projektleiter Willich den Einsatz der Hotline.

Nachdem die Technik am Hauptstandort Paderborn funktionierte, begann am 7. Oktober 2002 die Umrüstung der übrigen 20 Standorte. Plan war es, Schritt für Schritt erst die am Rechenzentrum Paderborn angeschlossenen Niederlassungen auszurüsten, anschließend das zweite Rechenzentrum in Berlin mit den umliegenden Standorten und zuletzt das Rechenzentrum in Frankfurt/Main mit den dazugehörigen Standorten. Probleme mit der vorhandenen LAN-Infrastruktur (Local Area Network) verzögerten jedoch die Umschaltung in Berlin, so dass die Hauptstadtniederlassung erst Ende

Dezember 2002 vollständig in Betrieb gegangen ist. „Nicht immer gelingt alles sofort zu hundert Prozent“, gibt Willich zu. Entscheidend ist nur, dass man kurzfristig darauf reagieren und die Probleme beheben kann.

Neben den eigentlichen Installationen wurden parallel Entwicklungsleistungen erbracht, da ein IP-Projekt in solchem Umfang neue Anforderungen an das Systemmanagement stellt. So wurde die Verwaltung der IP-Telefone optimiert. Informationen zum Status der Teilnehmer, Softwareversionen und eine Tagesstatistik über Probleme und Fehler sind permanent in einem Tool abrufbar.

Ende Dezember ging das System dann bundesweit an allen Standorten vollständig in Betrieb. Bis Anfang März unterstützt Tenovis die Wincor-Nixdorf-Mannschaft durch

eigene Mitarbeiter. Am 12. März soll dann die endgültige Abnahme der Lösung erfolgen.

„Natürlich hatte ich Bauchschmerzen, ein Projekt dieser Größenordnung mit neuen Technologien zu realisieren“, zieht Koordinator Blank Resümee. „Doch das System funktioniert reibungslos, und die Vorteile der modernen Technik liegen auf der Hand. Es gibt altmodische Mitarbeiter, die einen Telefonhörer in die Hand nehmen wollen. Andere Mitarbeiter sind fortschrittlich und arbeiten am liebsten mit Laptop und schnurlosem Kopfhörer und wählen direkt aus dem PC heraus. Mit der jetzigen Lösung sind wir genau den Mittelweg gegangen.“ Wincor Nixdorf plant jetzt die bundesweite Anlagenvernetzung über ein Wide Area Network (WAN).

► Tenovis Information

Projektplan für Wincor Nixdorf

Tag 0 – Das Ziel

Wincor Nixdorf beauftragt Tenovis, eine homogene IP-Lösung für alle Standorte des Unternehmens zu realisieren, mit der Möglichkeit der Standortvernetzung über IP. Zudem sollten ein zentrales Unified-Messaging-System und ein IP-basiertes Contact-Center installiert werden. Gefordert waren auch Computer-Telefonie-Integration und die zentrale Administration und Gebührenausswertung. Vorausgegangen war eine fünfmonatige Ausschreibungs- und Angebotsphase.

Tag 1 bis 12

Die Projektteams bei Tenovis und Wincor Nixdorf gehen die Grobplanung des Projekts durch, legen das weitere Vorgehen fest und erstellen Zuständigkeits-, Zeit- und Ablaufpläne. Die Expertenteams nehmen die Feinplanung vor.

Tag 13 bis 38

Werksaufbau in Dortmund. Tenovis-Techniker konfigurieren die Anlage für den Hauptstandort Paderborn. Parallel dazu werden im Tenovis-Logistikzentrum Dietzenbach die Anlagen und Telefone für die übrigen Wincor-Nixdorf-Standorte konfiguriert und verschickt.

Tag 39 bis 60

Der Standort Paderborn wird bereichsweise auf die neue Technik umgestellt. Ein Parallelbetrieb von alter und neuer Technik garantiert eine sanfte Migration ohne Unterbrechungen.

Tag 61 bis 146

Alle deutschen Standorte von Wincor Nixdorf erhalten Tenovis-Technik. Ausgehend von den drei zentralen Rechenzentren werden die jeweils dazugehörigen Niederlassungen umgerüstet. Ende Dezember geht das Gesamtsystem in Betrieb.

Tag 147 bis Tag 216

Nachbetreuung des Systems durch Tenovis-Mitarbeiter

Tag 217

Endgültige Abnahme der Lösung durch Wincor Nixdorf

Eine Hauptrolle für IT und Telekommunikation

► In Kürze

Kunden der

Magic Media

Company in Köln und

Hürth können IT- und

TK-Leistungen nach

Bedarf mieten.

Wenn Britta von Lojewski ihre Studiogäste und Fernsehzuschauer zum „Kochduell“ auf VOX begrüßt, sind längst nicht nur kulinarische Köstlichkeiten gefragt. Während der „schnellsten Kochshow der Welt“ bleibt den Zuschauern verborgen, dass neben der routinierten Moderatorin und ihrem Team komplexe Kommunikationstechnologien zum Gelingen der Sendung und zum reibungslosen Produktionsablauf beitragen.

Das „Kochduell“ ist nur eine von vielen Sendungen, die in den Studios der Magic Media Company (MMC) produziert werden. Auf einer Fläche von über 450 000 Quadratmetern betreibt das 1992 gegründete Unternehmen an den Standorten

Campus Hürth und Coloneum Köln 34 Studios, Event-Locations, Open-Air-Bühnen, Foyers und Malls für die Realisation von TV-, Film- und Eventprojekten. Die IT- und TK-Infrastruktur an beiden Standorten ist ein wichtiger Bestandteil des Fullservice-Dienstleistungsangebots, das MMC seinen Kunden und Partnern bietet.

Mit der Fertigstellung des Coloneums in Köln-Ossendorf Ende 1999 standen die MMC-Verantwortlichen vor besonderen Herausforderungen. Innerhalb weniger Wochen musste eine anwenderorientierte IT/TK-Plattform konzipiert und implementiert werden, die über die Vernetzung der Gebäude hinaus eine Anbindung des Campus Hürth, die erforderlichen Übergänge zu Carrier-Netzen und die künftige Vermarktung der IT/TK-Dienste durch einen Service-Provider ermöglichen sollte.

Unternehmensweite Lösung

Vor diesem Hintergrund beauftragte die MMC das Bad Homburger Beratungsunternehmen Telecom Partner Consult mit der Ausschreibung einer entsprechenden Gesamtlösung. „Aus den Geschäftstätigkeiten der MMC und den daraus resultierenden Kriterien für eine unternehmensweite Lösung ergab sich ein Anforderungsprofil, das deutlich anspruchsvoller war als die reine Lieferung und Installation von Systemen beziehungsweise Netzwerkkomponenten“, erklärt Michael Vietense, Geschäftsführer von Telecom Partner Consult.

„Die Aufgabe bestand ja nicht nur in der flächendeckenden Bereitstellung von Telefon- und Datenanschlüssen an verteilten Standorten, sondern auch im Netzwerkmanagement, in Unified-Messaging- und One-Number-Systemen sowie in technischen und kaufmännischen Aspekten für eine lukrative Vermarktung.“



Erstklassige Sprach- und Datenanwendungen sind bei Film- und TV-Produktionen ein wichtiger Erfolgsfaktor. Die Magic Media Company, Europas größtes Medien- und Eventzentrum, bietet Produktionsteams und Veranstaltern mit einer leistungsfähigen IT/TK-Plattform von Tenovis optimale Kommunikationsmöglichkeiten.

Höchste Flexibilität

Die installierte Lösung basiert auf einer dezentralen Netzwerktopologie mit einzelnen TK-Anlagen und lokalen Datennetzen (LANs). Zwölf Integral-telefonsysteme in unterschiedlichen Ausbaustufen und eine strukturierte Verkabelung aus Glasfaser- und Kupfer-

unter ein und derselben Rufnummer erreichbar sind. Olaf Both, IT-Leiter bei MMC, kennt die individuellen Anforderungen der Medienleute an eine IT/TK-Infrastruktur: „Wir unterscheiden bei unseren Kunden nach Kurzfristproduktionen, Produktionen und Festmietern. Aus dieser Eintei-

und der Produktionsleiter erwartet die temporäre Bereitstellung von Telefon- und Datenanschlüssen.“ Er werde sich kaum für Unified Messaging interessieren, aber Wert auf die Qualität, Verfügbarkeit und transparente Abrechnung der Dienstleistungen legen.

„Die Plug-and-play-Umgebung können wir flexibel darstellen.“

Olaf Both, IT-Leiter bei Magic Media Company

ferkabeln sind die wesentlichen Elemente der TK-Infrastruktur auf dem Coloneum-Gelände.

Durch die Bündelung des TK-Verkehrs und das Least Cost Routing gestaltet MMC die Verbindungskosten optimal. Darüber hinaus zeichnen die Tenovis-Lösung betriebliche Vorteile aus. Ein Beispiel dafür ist das Netzwerkmanagementsystem mit einer einheitlichen Benutzeroberfläche für die TK-Anlagen und LAN-Komponenten, das eine effiziente Verwaltung und Überwachung von derzeit 4000 Telefon- und 1200 Daten-Ports sowie 20 gebäudeübergreifenden virtuellen LANs sicherstellt.

Übergreifende Infrastruktur

Mit der sukzessiven Implementierung von Unified-Messaging- und One-Number-Servern hat Tenovis neben der Sprach- und Datenübertragung im Festnetz auch E-Mail, Fax und Mobilkommunikation integriert. Die „intelligente“ Rufweeterschaltung zwischen MMC-Festnetzanschluss, Handy und Sprachspeicher der TK-Anlage sorgt dafür, dass MMC-Kunden und -Mitarbeiter im Büro oder unterwegs

lung lässt sich ableiten, wie die Möglichkeiten der Tenovis-Lösung jeweils genutzt werden.“

Als Beispiel für Kurzfristproduktionen nennt Both die populäre Sendung „IQ-Test“ von Endemol: „Hierbei hält sich das Endemol-Team nur für zwei bis drei Wochen bei uns auf,

„Die Plug-and-play-Umgebung, die Endemol für internationale Telefongespräche und Internetverbindungen benötigt, können wir als Basisdienst mit unserer IT/TK-Infrastruktur schnell und flexibel darstellen“, so Olaf Both weiter. „Auf unsere Geschäftsfelder und die damit verbundenen Dienstleistungen im Medienbereich bezogen, haben wir mit dieser IT/TK-Infrastruktur die beste Kombination von technischer Leistungsfähigkeit, Flexibilität und Wirtschaftlichkeit erzielt.“

► Tenovis Information

Die Lösung für Magic Media Company

Vorteile der eingesetzten Lösung: Die Magic Media Company in Köln und Hürth bietet den Kunden des Medien- und Eventzentrums optimale Kommunikationsmöglichkeiten. Mieter können vom Betreiber der Einrichtung je nach Bedarf TK- und IT-Lösungen sowie Services flexibel mieten. Kunden können auf diese Art und Weise die unterschiedlichen Kommunikationskanäle so einsetzen, wie sie es benötigen. Ständige Erreichbarkeit, Mobilität und eine extrem hohe Verfügbarkeit von Telefon- und Datenanschlüssen werden garantiert.

Mit der sukzessiven Implementierung von Unified-Messaging- und One-Number-Servern hat Tenovis neben der Sprach- und Datenübertragung im Festnetz auch E-Mail, Fax und Mobilkommunikation integriert. Die „intelligente“ Rufweeterschaltung zwischen MMC-Festnetzanschluss, Handy und Sprachspeicher der TK-Anlage gewährleistet, dass Kunden und Mitarbeiter im Büro oder unterwegs unter derselben Rufnummer erreichbar sind.

Möchten Sie noch mehr über die Lösung erfahren? Sie erreichen uns telefonisch unter der unten stehenden kostenlosen Rufnummer, per Mail unter tenovis.magazin@tenovis.com und unter der Adresse Tenovis, Stichwort Tenovis Magazin, Kleyerstraße 94, 60326 Frankfurt.

Telefon: 08 00/5 73 75 06

Interview

Strategien für das

Ein CRM/CTI-System haben viele Unternehmen mittlerweile eingeführt. Doch dies allein reicht nicht aus. **Andrea G. Grell und Gerrit Matysik von Condor Versicherungen** wissen, dass Firmen schnell den Anschluss verlieren können, da sich die Marktgegebenheiten permanent ändern.

Den Big Bang oder auch die schrittweise Einführung eines CRM/CTI-Systems haben viele Unternehmen bislang mehr oder minder erfolgreich hinter sich gebracht. Jedoch bleibt die Zeit nicht stehen. Wer sich am Markt durchsetzen will, muss dessen Veränderungen stets im Blick haben und die eigenen Prozesse und Systeme darauf einstellen. Das Beispiel der Condor Versicherungen zeigt, wie sich ein Unternehmen fit macht für heutige und künftige Herausforderungen.

Tenovis Die Condor Versicherungen sind kürzlich im Bereich ihres Service-Centers mit einem CRM/CTI-Upgrade (Customer-Relationship-Management/Computer-Telefonie-Integration) live gegangen. Die Kommunikationslösung setzt sich aus Komponenten des CRM-Spezialisten Siebel und des Call-/Contact-Center-Anbieters Tenovis Comergo zusammen. Was hat Sie zu dem Upgrade bewogen?

Grell Mit dem Upgrade der Systeme unseres Service-Centers reagieren wir in erster Linie auf die Entwicklung am Versicherungsmarkt. Als wir im Februar 2000 das Service-Center erstmals in Betrieb nahmen, verfolgten wir das Konzept, unseren Geschäftspartnern, zu denen rund 5000 überwiegend unabhängige Versicherungsmakler und Mehrfachagenten gehören, sehr kostengünstig kompetente und schnelle Unterstützung in allen unseren Versicherungssparten zu bieten. Die Hauptaufgaben lagen in der Beitragsberechnung und Angebotserstellung, der Erteilung von Auskünften zu Verträgen, der Änderung bestehender Verträge sowie der Erläuterung der Tarife und Produkte. Mit den damaligen Versionen der Systeme konnten wir dieses Konzept vollständig umsetzen.

Was hat sich jetzt verändert?

Grell In den letzten zwei Jahren kam es zu Entwicklungen, an die wir am Anfang des Projekts noch gar nicht gedacht hatten. Die Anfragen per E-Mail nahmen deutlich zu, und Geschäftspartner, mit denen wir bislang nicht in Kontakt standen, nutzten die Leistungen unseres Service-Centers. Dies brachte uns auf den Gedanken, gezielt zum Beispiel Werbung in Fachzeitschriften zu schalten, durch die wir dann über 0180er-Nummern sowohl mit neuen Geschäftspartnern in Kontakt treten als auch unseren alten Kunden spezielles Wissen zur Verfügung stellen wollten. Konkret handelte es sich um eine Erweiterung unseres ursprünglichen Konzeptes. Damit verbunden waren veränderte oder

Fotos: Condor

Service-Center

neue Geschäftsprozesse im Service-Center. Im Laufe der Zeit wünschten wir uns zudem eine Vielzahl von Detailverbesserungen, etwa bei der Ergonomie des Frontends, in der Gestaltung von Arbeitsabläufen oder bei der Administration. Um all dies zu realisieren, war es am einfachsten, ein Upgrade aller Systeme durchzuführen.

Was waren die wichtigsten Veränderungen?

Matysik Die Gleichstellung ankommender E-Mails und Faxe mit eingehenden Telefonaten und die Verteilung durch die CTI-Middleware auf freie Mitarbeiter war von Beginn an ein wichtiges Merkmal unserer Technik. Durch das Upgrade des MCC CTI-Servers von Tenovis Comergo auf die Version 2.4 sowie des CRM-Systems auf Siebel2000 werden jetzt Anfragen per Fax oder E-Mail direkt in unserem Frontend angezeigt. Alle zum Geschäftspartner gehörenden Daten stellt Siebel auch bei diesen Kommunikationswegen jetzt automatisch zur Verfügung. Der Agent arbeitet nur in einem System, das manuelle Zuordnen von Faxen und E-Mails zu Absenderdaten entfällt.

Eine andere wichtige Veränderung betrifft die Einrichtung neuer Gruppen im Service-Center. Das war früher ein relativ langwieriger Prozess, der immer nur in Zusammenarbeit mit dem Support von Tenovis erfolgen konnte. Nach dem Upgrade können wir innerhalb etwa eines Tages neue Gruppen einrichten und gezielt Anfragen bedienen, die zum Beispiel durch Schaltungen in der Fachpresse generiert werden.

Welche Strategie werden Sie zukünftig mit dem Service-Center verfolgen?

Grell Im Grunde die gleiche wie vorher auch: Wir wollen unseren Geschäftspartnern genau den Service anbieten, den sie brauchen. Denn gerade am Versicherungsmarkt, wo die Produkte recht vergleichbar sind, ist

Gerrit Matysik
Referent für Personalentwicklung
Service-Center bei
den Condor Versicherungen



Andrea G. Grell
Prokuristin und Abteilungsleiterin
Service-Center bei
den Condor Versicherungen

Service ein wichtiges Unterscheidungsmerkmal. Unser Ziel ist, durch die Kombination aus richtiger Technik und guter Ausbildung der Mitarbeiter die Geschäftspartner kompetent, umfassend und schnell mit Informationen zu versorgen.

Im Rahmen der „Riester“-Rente waren wir beispielsweise die Ersten, die konkrete Informationen per 0180er-Vanity-Nummer zum Thema anbieten konnten. Dabei war es besonders wichtig, eine Gruppe mit speziellem Know-how einzurichten, denn das Thema „Riester“ ist ziemlich kompliziert, und wir können und wollen nicht von unseren 28 Agenten erwarten, dass sie bei dem Thema alle gleich fit sind. Wenn Not am Mann ist – etwa bei so einem tragischen Ereignis wie der Flutkatastrophe – werden wir in Zukunft sehr schnell reagieren und Informationen anbieten können. Andererseits werden wir auch im täglichen Geschäft flexibler werden und zum Beispiel kurzfristig für eine zeitlich beschränkte Marketingaktion eine ebenso zeitlich begrenzte Gruppe einrichten. Schließlich werden wir Anfragen aus dem Internet, die von verschiedenen Web-Seiten und damit von verschiedenen Produkten stammen, noch gezielter bestimmten Gruppen und dem dort vorhandenen

Know-how zur Bearbeitung übergeben können.

Haben Sie mit dem Upgrade jetzt eine Art Endzustand erreicht?

Matysik Sicherlich nicht, denn sowohl der Markt als auch wir als Condor Versicherungen bleiben nicht stehen. Mittel- bis langfristig werden wir bestimmt einen nächsten Schritt zur Verbesserung beziehungsweise Erweiterung der Technik gehen. Auch wegen der Liberalisierung des Versicherungsmarktes kann sich heute niemand mehr erlauben, sich auf seinen Lorbeeren auszuruhen, denn sonst verpasst er schnell den Anschluss.

Datenübertragung in geregelten Bahnen

Spezialisiert auf den Transport von Nutzfahrzeugen, kann die VEGA International Car-Transport and Logistic-Trading GmbH jetzt auch Informationen optimal transportieren.

► In Kürze

Der Transport-
dienstleister VEGA hat
sein EDV- und
Telefonsystem inte-
griert und kann jetzt
besser auf Kunden-
anfragen eingehen.

Der Tätigkeitsbereich der österreichischen Firma VEGA International umfasst die europaweite Überstellung von Nutzfahrzeugen wie Lkws oder Bussen, aber auch Pkws von A nach B. Die Zentrale befindet sich in Salzburg, dazu gibt es weitere Niederlassungen in Ulm, Triest (Italien), Gent (Belgien), Istanbul (Türkei), Karlovy Vary (Tschechien) und Pitesti (Rumänien). Die rund 400 Fahrer stellen in jedem Jahr weltweit insgesamt 30 000 Fahrzeuge zu.

Moderner Kommunikationsweg

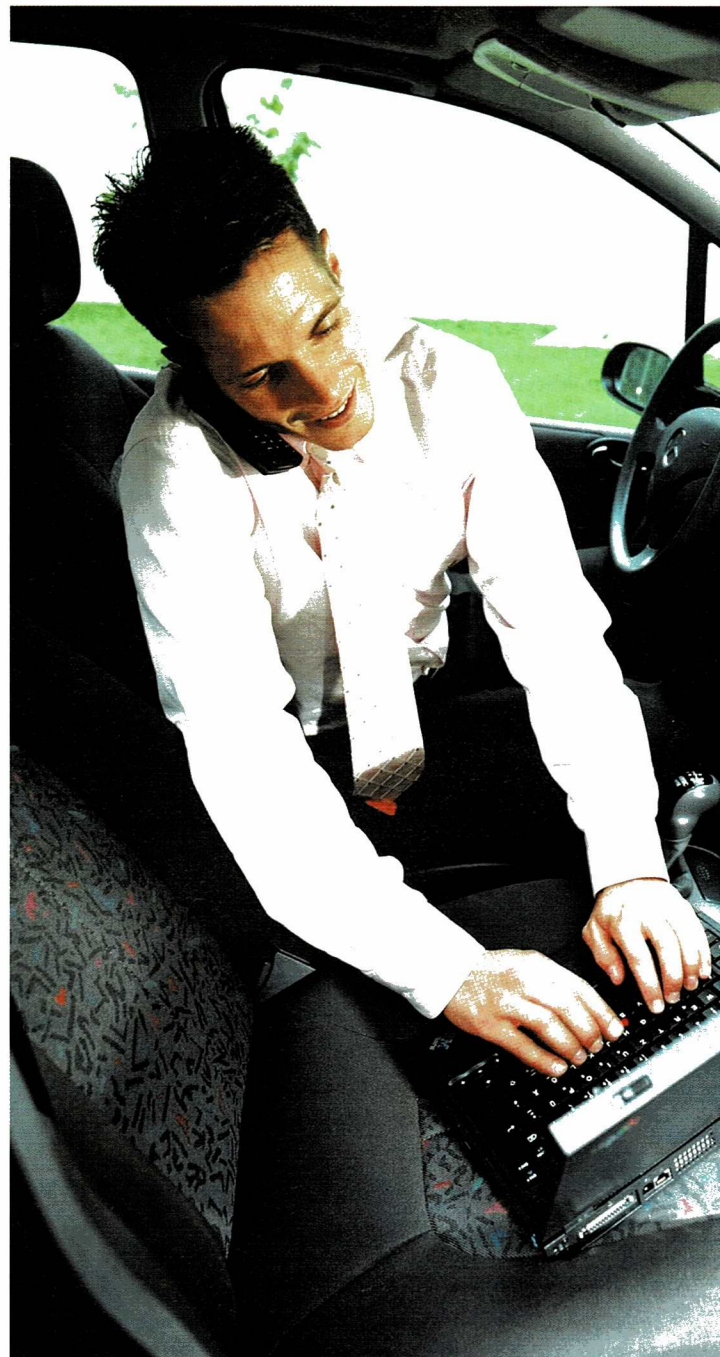
Um die Kommunikation auf moderne Schienen zu stellen, beauftragte VEGA den Business Kommunikationsspezialisten Tenovis mit der Installation einer Integral 55 Anlage – die das EDV- und Telefonsystem integriert. Ziel und auch wesentlicher Nutzen dieser Lösung ist der gezielte Umgang mit Daten. Sobald ein Kunde anruft, erscheint am Telefon-Terminal Nummer und Name. Dazu öffnet sich ein Fenster am PC mit Kundeninformationen, etwa über aktuelle Transporte, Umsätze oder auch Außen-

„Die Anlage ist sehr bedienerfreundlich.“

Peter Blum, Geschäftsführer VEGA International

stände. Derartige Fakten werden aus der kundeneigenen Linux-Datenbank geholt und mit Snapware über das EDV-Netz an das entsprechende Terminal geliefert.

„Mit dem Tenovis-System sparen wir Kosten und haben die Möglichkeit, ideal auf Kundenanfragen einzugehen, da alle Informationen sofort am Bildschirm erscheinen. Damit kann ein Mitarbeiter auch kompetent die Kunden eines kranken Kollegen betreuen. Wesentlich ist für uns ebenso die Bedienerfreundlichkeit der Anlage. Die einzelnen Funktionen sind schnell und komfortabel einleit-



bar“, erläutert Peter Blum, Geschäftsführer VEGA International Car-Transport and Logistic-Trading GmbH.

Hohe Anforderungen

Weitere Anforderung seitens VEGA International war eine gemeinsame Plattform aller Dienste wie E-Mail, Fax und Voice-Nachrichten: Über das Unified-Messaging-System von Tenovis gelangen alle eingehenden Faxe und Sprachnachrichten zum Computer des entsprechenden Sachbearbeiters. Mittels CTI (Computer-Telefonie-Integration) ist computergestütztes Telefonieren möglich, das heißt, die Mitarbeiter können über den PC Gespräche führen und währenddessen auch neue Informationen vermerken. Ruft etwa ein Zustellfahrer in der Zentrale an, so werden auch dessen aktuelle Daten auf den Schirm gestellt – zum Beispiel der Standort, an dem sich der Mitarbeiter befindet, oder auch in welchem Fahrzeug er gerade unterwegs ist.

Günstigster Weg

Über das bei VEGA International ebenso installierte Verfahren des Tenovis Least Cost Routing wird in Netzen mit mehreren Netzbetreibern automatisch der jeweils günstigste Kommunikationsweg ausgesucht. Für den Nutzer unbemerkt wählt das System nicht nur die billigste Verbindung, sondern berücksichtigt dabei auch Kriterien wie zum Beispiel die passende Verbindungsqualität für Telefonate oder Datenübertragungen.

VEGA International nimmt ein Tenovis-System für den reibungslosen Informationstransport in Anspruch



► Tenovis Information

Diese Anforderungen erfüllen CTI- und UMS-Lösungen von Tenovis

Computer-Telefonie-Integration (CTI) und Unified-Messaging-Systeme (UMS) optimieren Arbeitsabläufe und Prozesse in der Kommunikation. CTI steht für computergestützte Telefonie. Nutzer können Telefoniefunktionen wie Rufannahme, Rufweiterleitung, Einleiten einer Konferenz, Rückfrage und Auswerten der Besetztanzeige direkt am PC ausführen. Zusätzlich erscheinen bei einem eingehenden Anruf noch vor Annahme des Gesprächs Datenbankinformationen zum Anrufer auf dem Bildschirm des Anwenders.

Unified-Messaging-Systeme sorgen für ständige Erreichbarkeit. Alle Nachrichtenformate – E-Mail, SMS, Fax und Telefonat – können über ein Endgerät empfangen und versendet werden. Mitarbeiter haben von unterwegs Zugriff auf das Firmentelefonbuch, um sich eine Rufnummer herauszusuchen. Gleichzeitig besteht die Möglichkeit, die Rufumleitung des TK-Systems zu steuern oder die Mailbox abzufragen. Eingegangene Nachrichten werden auf Wunsch per Text-to-Speech-Funktion vorgelesen. Umgekehrt können Außendienstmitarbeiter ihren Kollegen im Büro SMS-Nachrichten senden – auf den PC oder auf das Systembeziehungsweise DECT-Telefon.

Möchten Sie noch mehr wissen über die CTI- und UMS-Lösungen von Tenovis? Sie erreichen uns unter der Adresse Tenovis, Kleyerstraße 94, 60326 Frankfurt, tenovis.magazin@tenovis.com.

Telefon: 08 00/5 73 75 06

Mit Tenovis zur Höchstleistung

Wie mit Sponsoring Synergien zwischen Sport und Business erzielt werden können.

► In Kürze

Sportsponsoring trägt dazu bei, den Bekanntheitsgrad eines Unternehmens zu steigern und Netzwerke zu knüpfen.

Tempo, Flexibilität und Präzision, das sind im Sport und auf dem Kommunikationsmarkt entscheidende Voraussetzungen, um ganz vorn zu sein“, begründet Kerstin Greulich, verantwortlich für Markenkommunikation und Sponsoring, das Engagement von Tenovis im Sport. Der Kommunikationsdienstleister fördert mehr als 25 Vereine und Veranstaltungen – vor allem im Fußball, Handball und Eishockey. Einsatz, Kampfgeist und Teamfähigkeit sind im Sport und im Business gefragt. Das Unternehmen und seine Partner im Sport haben ein gemeinsames Ziel: sich vom Wettbewerb abzusetzen und der Konkurrenz immer den entscheidenden

Schritt voraus zu sein. Greulich: „Tenovis ist ein Unternehmen, das sich mit hoher Geschwindigkeit nach vorn bewegt und dabei die langjährigen Erfahrungen im hart umkämpften Markt positiv nutzen kann. Im Sport ist es ähnlich: Die Erfahrungen von Sportlern und Trainern sowie der Wille zum Sieg machen erst Champions.“

Tenovis engagiert sich vielfältig in der Förderung des Breiten- und Spitzensports. Meist sind die Vereine tief in ihren Regionen verwurzelt und in der Jugendförderung sehr aktiv. Dieses Anliegen unterstützt Tenovis, indem sich das Unternehmen regional einsetzt. Die Reihe der Sponsoringengagements ist lang. Die Eisbären Berlin, die Kassel Huskies im Eishockey, der 1. FC Köln und der VfB Leipzig im Fußball sowie der THSV Eisenach im Handball sind nur einige der Partner von Tenovis. Die Freiburger Fußballschule ist in Sachen Nach-

wuchsförderung ein Projekt mit Vorbildcharakter für die gesamte Liga – ein Projekt, das hervorragend zu Tenovis als innovativer Ausbilder passt. Der Kommunikationsdienstleister arbeitet eng mit den gesponserten Vereinen zusammen, schließlich soll das Engagement von beiden Seiten optimal genutzt werden. Dabei beschränkt sich die Kooperation nicht nur auf die vertraglich festgehaltenen Maßnahmen. So werden gemeinsam Veranstaltungen ins Leben gerufen, etwa Sponsorenstammtische, Praxisforen und Diskussionsrunden. In Kassel wird derzeit der erste Tenovis-Firmencup im Triathlon vorbereitet. Unternehmen der Region können im sportlichen Wettstreit ihre Ausdauer unter Beweis stellen. Daneben geht es hier aber auch darum, Kontakte und Netzwerke zu knüpfen und zu vertiefen.

Viele der Sponsoringpartner setzen auch auf die Kommunikationslösungen von Tenovis, um nicht nur im Sport ganz vorn zu sein. Der FC Bayern – Premiumpartner von Tenovis – nutzt ein Call-Center für die Fanbetreuung. Mit einem intelligenten Sprachdialogsystem, der Einbeziehung eines Faxservers und der Möglichkeit, für Zeiten mit besonders vielen Telefonanfragen externe Call-Center-Agenten einzubinden, werden Anrufe und Faxe schnellstens bearbeitet.

„Sport und Business passen also hervorragend zusammen“, zieht Heiner Sieger, Teamcoach Unternehmenskommunikation bei Tenovis, Resümee. Sponsoring schafft Unternehmen verschiedenste Plattformen und Möglichkeiten, ihre Bekanntheit zu steigern, Kompetenz zu zeigen und Netzwerke mit Kunden und Firmen zu knüpfen.



Gesundheitsmanagement als Personalaufgabe

Angesichts permanenter Stresssituationen ist es unerlässlich, dass Manager auf ihre Gesundheit und Fitness achten.



► In Kürze

Durch Gesund-

heitsprävention können

Führungskräfte und

Mitarbeiter dem

ständigen Leistungs-

druck wirkungsvoll

begegnen.

Allein auf der Gesundheit beruht 90 Prozent unseres Glücks“, hat Arthur Schopenhauer festgestellt. Demnach müsste die Stimmung vieler Führungskräfte und Mitarbeiter eher schlecht sein. Denn Burnout, psychosomatische Erkrankungen, Hörsturz oder Tinnitus sind Alarmzeichen, die heute bereits 30-Jährige kennen. Amerikanische Arbeitsmediziner gehen gar von einer neuen Zeitrechnung aus – dem so genannten Web-Jahr. Ein Jahr vernetztes Arbeiten entspricht demnach der Belastung von drei normalen Arbeitsjahren.

Der Leistungsdruck wirkt sich selbstverständlich auf die Gesundheit aus. Eine aktuelle Studie hat ermittelt: Von 12 000 untersuchten Führungskräften litten 85 Prozent unter vegetativen Beschwerden, 75 Prozent hatten einen überhöhten Cholesterinspiegel, und 73 Prozent klagten über Rückenschmerzen. Die Krankenquote auf Mitarbeiterebene steigt ebenfalls. So ist beispielsweise im Gesundheitsreport für Kredit- und Finanzinstitute der Deutschen Angestellten Krankenkasse und der Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (DAK-VBG) zu lesen, dass die niedrigere Quote der vergangenen Jahre insbesondere aus dem Personalabbau resultierte, von dem vor allem ältere und gesundheitlich beeinträchtigte Mitarbeiter betroffen waren.

Bei schlanken Personalstrukturen kann es sich aber kein Unternehmen leisten, Führungskräfte und Mitarbeiter mit eingeschränkter Leistungsfähigkeit zu beschäftigen oder hohe krankheitsbedingte Fehlzeiten aufzuweisen. Gesundheitsprävention ist deswegen eine strategische Personalaufgabe. Schließlich gelten die Mitarbeiter als wichtigste Größe im Betrieb, um gegenüber der Konkurrenz die Nase vorn zu haben.

Nicht umsonst weisen Managementgurus wie Peter Drucker seit Jahren darauf hin, dass Topleistungen vom Umgang mit der ei-

genen Gesundheit abhängen. Nur wer in der Lage ist, sich selbst zu führen, kann Stress vermeiden und eine Balance zwischen Beruf und Privatleben herstellen. Gelingt das nicht, sind Leistungseinbußen und sogar Krankheiten die Folge. Beides aber setzt die Zukunft der Firma aufs Spiel.

Mit wenig Aufwand viel erreichen

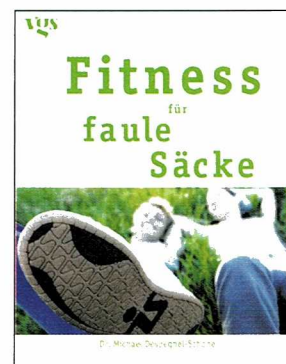
Um die Leistungsfähigkeit und Fitness zu erhalten, müssen Sie nicht zum Marathonläufer avancieren. Im Gegenteil: Selbst mit Minimalprogrammen rund um die Themen Bewegung, Entspannung und Ernährung erreichen Sie viel. Entscheidend für den Erfolg gesundheitspräventiver Maßnahmen ist die Akzeptanz bei den Teilnehmern. Individuelle wie praktikable Empfehlungen, die die Situation viel beschäftigter Manager berücksichtigen und es ihnen ermöglichen, gesundheits- wie leistungsfördernde Aktivitäten auch bei Zeitknappheit in den Berufsalltag zu integrieren, sind gefragt. Die Effekte können sich sehen lassen: Das Schlaganfall- und Herzinfarktrisiko verringert sich durch die regelmäßige Alltagsbelastung um bis zu 60 Prozent, der Blutdruck sinkt um bis zu 50 Prozent. Eine aktuelle wissenschaftliche Studie der Deutschen Sporthochschule Köln bestätigt den Erfolg dieser Vorgehensweise eindrucksvoll. Alle untersuchten Parameter verbesserten sich durch Trainings und durch das durchgeführte Nach- Coaching signifikant.

► Tenovis VERBINDUNG

Michael Despeghe-Schöne ist einer der renommiertesten Fitnesscoachs im deutschsprachigen Raum. Er entwickelt betriebliche Gesundheitskonzepte und trainiert Führungskräfte zahlreicher Unternehmen.

Sein neuestes Buch: „Fitness für faule Säcke. Das Präventivprogramm für alle, die müssten, aber nicht wollen“ erschien soeben im vgs verlag, Köln, EUR 14,90, ISBN 3-8025-1523-4.

Wir verlosen drei Exemplare des Buches. Schreiben Sie dazu einfach eine Karte an: Tenovis, Kleyerstr. 94, 60326 Frankfurt, oder per Fax: 08 00/5 73 75 07. Das Los entscheidet.



Schöne neue Welt der Überall-Kommunikation?

Provokante Thesen zur Zukunft der Kommunikation von Horst Ellermann, dem stellvertretenden Chefredakteur der Zeitschrift CIO.



In Kürze

Total digitale Zukunft:

Kunden, Anbieter,

Reisende und einsame

Herzen werden bald

komplett vernetzt,

höchst mobil und stän-

dig erreichbar sein.

Trend 1:

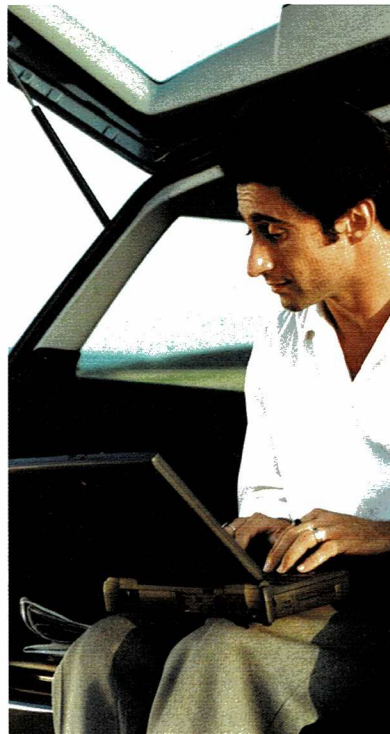
Wer unterwegs ist, will angenehme Erfahrungen machen und bedrohliche Situationen vermeiden. Drei Applikationen werden dabei helfen:

Applikation 1: Onlinepreisvergleiche sowie Schnäppchenjagd mit intelligenten Handys gehören bald zu

jedem Schaufensterbummel. Wer zum Shopping in die Haupteinkaufsstraße geht, weil ihm das Einkaufen im Internet keinen Spaß macht, der wird stattdessen das Netz als Berater konsultieren.

Sieht er ein Sonderangebot für einen Turnschuh, so wird er im Web eine Abfrage starten, ob dieser Schuh wirklich günstig ist. Ein Einzelhändler wird sich gegen diesen Trend nur wehren können, indem er selbst Sonderangebote an die Kunden sendet, die sich seinem Laden nähern.

Applikation 2: Touristen werden sich von ihren Handys durch fremde Städte leiten lassen. Interessiert sie, was in dem neogotischen Bau vor ihnen steckt, so wird das Handy anhand der Aufenthaltskoordinaten aus einer Datenbank im Internet die in Frage kommenden Gebäude suchen. Anhand des Bildes im Display kann der Fremde dann erkennen, dass vor ihm das Rathaus steht, das im Jahr 1904 auf Eichenpfählen errichtet wurde. Ist der Wirt des Ratskellers gewieft, so stellt er neben diese Information den Preis für sein aktuelles Mittagmenü. Ist der Ratskeller gemütlich, wird der



Fremde ein Foto von sich in den Gewölben verschicken wollen.

Applikation 3: Ein Freunde-Detektor wird Handybesitzern mitteilen, wer sich in ihrem direkten Umfeld bewegt. Nähert sich ein alter Klassenkamerad im Bus oder sitzt die Chat-Bekanntschaft im Restaurant nebenan, so weist eine SMS darauf hin – vorausgesetzt, der alte Klassenkamerad oder der befreundete Gourmet haben ihre Handys angewiesen, entsprechende Signale auszusenden. Einsame Herzen werden als Erste bereit sein, mit einem Freunde-Detektor ihre Privatsphäre aufzugeben.

Trend 2:

Wer unterwegs ist, will neue Erfahrungen sammeln und „nicht erahnbare“ Informationen aus der Firma hin-

ter sich hergeschickt bekommen. Niemand interessiert sich jederzeit für die neuesten Verkaufszahlen oder die neue Powerpoint-Präsentation aus dem Vertrieb auf seinem mobilen Endgerät. Unternehmensrelevante Daten erzeugen Unlust, wenn sie auf Reisen bearbeitet werden sollen. Außerdem müssen sie nicht sekundenlang aktualisiert werden. Wer unterwegs Daten analysieren muss, lädt sie im Büro auf seinen Laptop, bearbeitet sie im Auto oder Flugzeug und schickt die Ergebnisse von einem anderen Ort wieder an seine Firma zurück. Dafür reicht die bestehende Technik aus. Businessapplikationen werden nur deshalb zu Markttreibern für UMTS oder WLAN, weil die IT-Verantwortlichen in den Firmen glauben, dass diese Techniken den Mitarbeitern helfen.

Trend 3:

Mobile Computing wird den „Self-Organizing-Gap“ vergrößern. Menschen, die immer schon schlecht organisiert waren, werden ihre Effizienz durch Mobile Computing nur sehr viel geringer verbessern können als Menschen, die uralte Führungsprinzipien anwenden: Sei eindeutig, sei verbindlich, und stelle einmal getroffene Entscheidungen nicht stetig wieder in Frage.

Da sich unklare Entscheidungen aus der Ferne revidieren lassen, animiert Mobile Computing dazu, gegen diese Prinzipien zu verstoßen. Deshalb wird sich eine Gegenbewegung etablieren, die in der wachsenden Flexibilität nicht mehr als einen Fluch sieht. Wer Mobile Computing nutzt, der wird sich diesem Argument stellen müssen.

Besuchen Sie uns auf der CeBIT
12. bis 19. März 2003
Halle 4, Stand A26

„Das Microsoft Mittelstandszentrum auf der CeBIT: kompetente Beratung für Entscheider.“

Lassen Sie sich beraten

Sie suchen Lösungen, wie Sie Ihre Kundenbeziehungen festigen und ausbauen können? Sie wollen einen effizienteren Datenfluss in Ihrem Unternehmen? Sie wollen betriebswirtschaftliche Software, die sich Ihren Geschäftsprozessen und Ihrer Branche anpasst und nicht umgekehrt? Dann besuchen Sie das Microsoft Mittelstandszentrum auf der CeBIT. Schildern Sie uns Ihre konkreten Wünsche und Projekte: Ein Experte von Microsoft steht Ihnen für ausführliche Beratung zur Verfügung.

Microsoft®



Startschuss für das Großprojekt

Projekt „Voice 2000“ Mit einer beispiellosen Teamleistung hat Tenovis das Verwaltungszentrum der Bundesanstalt für Arbeit und das Landesarbeitsamt Bayern in Nürnberg umgerüstet. Am Freitag, dem 21. Februar, Punkt 13 Uhr, war es so weit: 90 Tenovis-Mitarbeiter schwärmten im Verwaltungszentrum der Bundesanstalt für Arbeit (BA) aus und schalteten übers Wochenende neun TK-Systeme und Applikationen um. Doch dies war erst der Anfang. In den kommenden 18 Monaten werden Tenovis-Teams an jedem Wochenende drei Arbeitsamtsbezirke umrüsten. Zeitweise sind bundesweit insgesamt 380 Mitarbeiter des Unternehmens in das Mega-Projekt eingebunden. Tenovis wurde im Rahmen des Projekts „Voice 2000“ von der Bundesanstalt für Arbeit mit der Ausstattung und Vernetzung sämtlicher Standorte beauftragt.

David Winn an der Spitze von Tenovis

David Winn (53), seit August vergangenen Jahres Chief Executive Officer (CEO) von Tenovis, will konsequent den Weg fortsetzen, das Unternehmen zum führenden Anbieter von Business Kommunikationslösungen in Europa zu machen. Der Amerikaner Winn bringt mehr als 20 Jahre Erfahrung im Topmanagement internationaler Unternehmen mit. Der Yale-Absolvent und Harvard MBA hatte bei Boston Consulting, American Express und IBM verschiedene Führungspositionen inne. Zuletzt war er Präsident des Internetdienstleisters Sitesmith Europa.



Christoph Schmidt-Wolf Chief Financial Officer

Christoph Schmidt-Wolf (47) ist neuer Chief Financial Officer (CFO) von Tenovis. Der Diplom-Wirtschaftsingenieur war zuvor bei Hewlett Packard und Compaq in verschiedenen Positionen im Finanzbereich und bei Stepstone als CFO tätig. Zuletzt arbeitete er als Unternehmensberater. Schmidt-Wolf: „Meine Herausforderung bei Tenovis ist es, das Unternehmen profitabel aufzustellen – in einem wirtschaftlich schwierigen Umfeld sowie einem stagnierenden Telekommunikationsmarkt.“

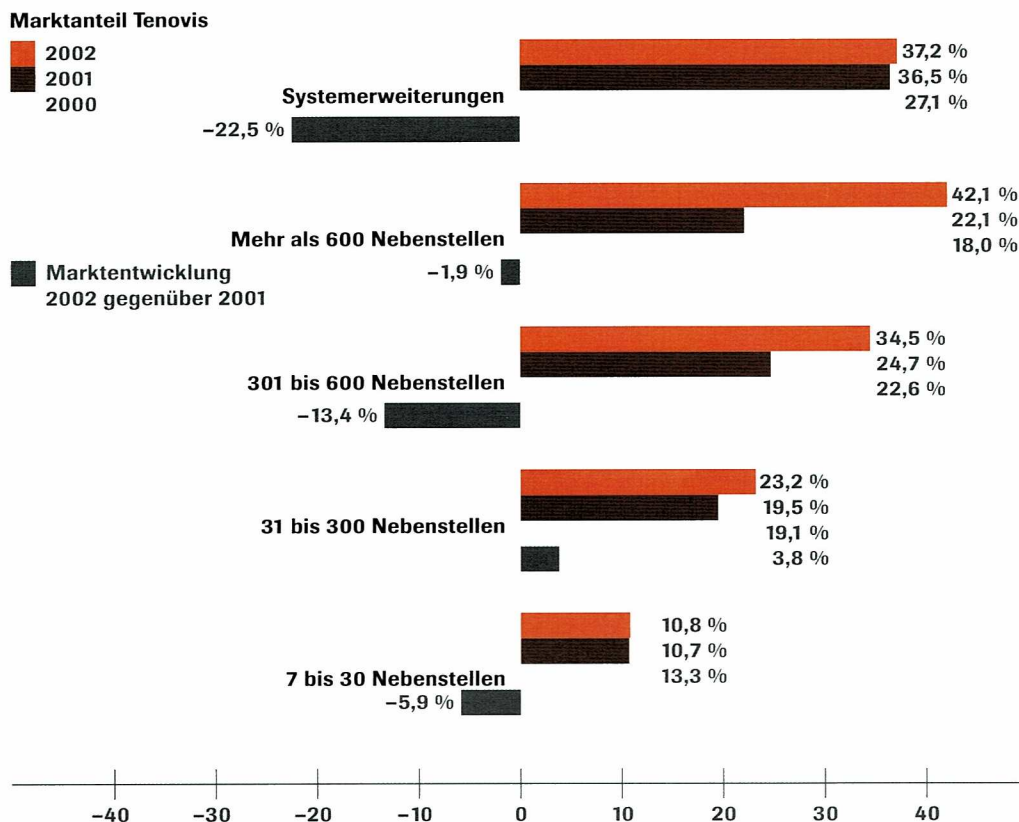
Studiengang mit Praxisbezug

Studium oder Ausbildung? Tenovis ermöglicht beides zugleich. In Zusammenarbeit mit der Berufsakademie Mannheim wird das Unternehmen künftig die Studienrichtungen Betriebswirtschaft Fachrichtung Dienstleistungsmarketing (Dipl. Betriebswirt/in BA) sowie Informatik Fachrichtung Informationstechnik (Dipl. Informatiker/in BA) anbieten. Geplant ist, zum Studienbeginn am 1. Oktober jeweils sechs Studierende der beiden Fachrichtungen einzustellen. Weitere Informationen: www.ausbildung.tenovis.de

Fotos: Mathias Woltmann (1), Tenovis (1)

Marktanteil ausgebaut

Trotz des Marktrückgangs im Bereich Telekommunikation um fast fünf Prozent konnte Tenovis seinen Marktanteil in Deutschland weiter ausbauen. Besonders bei mittleren und großen TK-Anlagen entschieden sich im vergangenen Jahr viele Kunden für den Kauf oder die Miete einer Tenovis-Anlage. Tenovis ist damit die Nummer zwei für Business Kommunikationslösungen in Deutschland.



3000-mal Kundennähe

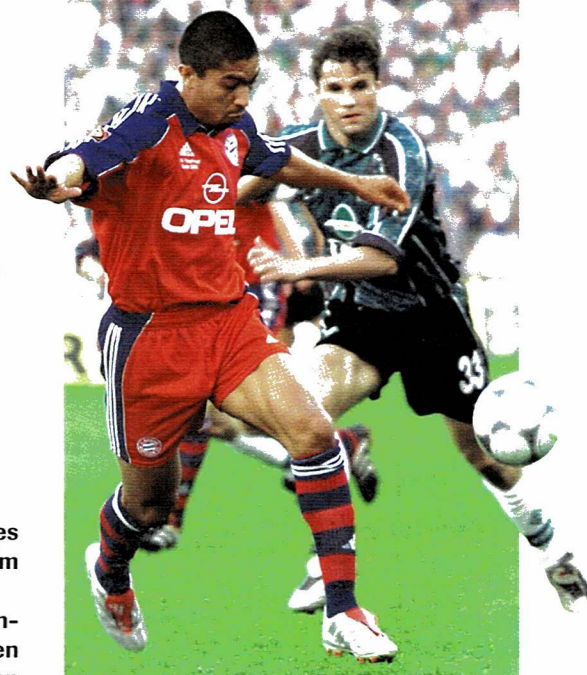
Mobile Kundenzentren Tenovis nutzt die Vorteile mobiler und effizienter Kommunikationslösungen, um noch näher an den Kunden zu sein. Allein 1000 Vertriebsmitarbeiter werden ab April europaweit ihre Tätigkeiten im Rahmen mobiler Telearbeit erbringen. Stets mobil und nah am Kunden sind zudem rund 2000 Mitarbeiter aus dem technischen Service. Mit dem Mobilitätskonzept von Tenovis für den Vertrieb wird es möglich, ortsunabhängig – sei es von einem Kundenzentrum, von zu Hause, vom Hotel oder vom Kunden direkt – Aufträge zu bearbeiten. Im Rahmen eines Terminal-Server-Konzepts können zukünftig alle an

der Prozesskette beteiligten Personen, ganz gleich, an welchem Einsatzort sie sich befinden, auf die Auftragsdaten zugreifen und sich über den Auftragsstand informieren. „Tenovis erreicht durch dieses neue Konzept eine extrem hohe Transparenz der Prozesskette und eine Beschleunigung der Auftragsabwicklung“, so Mike Weiss, bei Tenovis für den Vertrieb sowie den technischen Service verantwortlich. „Es ist nur konsequent, wenn Tenovis im Unternehmen neue Konzepte der Business Kommunikation anwendet, mit denen wir auch unsere Kunden ausrüsten und ihnen damit Effizienzvorteile verschaffen.“

Heißer Kampf ums runde Leder

Wir verlosen zweimal zwei Eintrittskarten für das Saisonfinale des FC Bayern München gegen den VfB Stuttgart am 17. Mai im Münchner Olympiastadion.

Um das Lösungswort zu finden, ordnen Sie bitte die unten stehenden Erklärungen den Antworten richtig zu. Diese Antworten können Sie dem vorliegenden Heft entnehmen. Das Lösungswort schicken Sie mit dem beiliegenden Faxbogen oder per Postkarte an Tenovis.



ERKLÄRUNGEN

1. Bei welchem Fußballverein ist Tenovis Premiumpartner?
2. Dieses Unternehmen hat in seinen Service-Centern den Upgrade auf CRM-CTI-Lösungen erfolgreich abgeschlossen.
3. Dieser Transportdienstleister geht bei der reibungslosen Informations- und Datenübertragung neue Wege.
4. Dieser Autor rät Managern dringend zu einer gründlichen Gesundheitsvorsorge, um dem Stress wirkungsvoll zu begegnen.
5. Hier entstand in 217 Tagen eine homogene IP-Lösung für sämtliche Standorte des Unternehmens.
6. Bei dieser TV- und Filmproduktionsfirma optimierte Tenovis die Kommunikationsinfrastruktur.
7. Damit erhalten Außendienstmitarbeiter schnellen und sicheren Zugriff auf ihre Nachrichten im Büro.
8. Bluetooth-Mobiltelefon für den Einsatz im Industrieumfeld

ANTWORTEN

- E: Magic Media Company
- Z: Michael Despeghel-Schöne
- K: Blue Voice
- W: Wincor Nixdorf
- E: Condor Versicherungen
- T: VEGA International
- N: FC Bayern München
- R: BlackBerry

LÖSUNGSWORT

1	2	3	4	5	6	7	8

Die Verlosung findet vier Wochen nach Einsendeschluss statt. Die Gewinner werden direkt benachrichtigt. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

Bitte übertragen Sie das Lösungswort auf das beiliegende Faxantwortblatt, oder senden Sie uns eine Postkarte. Einsendeschluss ist der 15. April 2003.

► IMPRESSUM

Herausgeber:

Tenovis GmbH & Co. KG,
Unternehmenskommunikation,
Kleyerstr. 94, 60326 Frankfurt am
Main, Tel.: 08 00/5 73 75 06

Verlag: Yukom Medien GmbH,
Schleißheimer Str. 141,
80797 München, Tel.: 0 89/3 06 20-0,
Fax: 0 89/3 06 20-100

Redaktion Tenovis: Anke Bayer,
Heiner Sieger (verantwortlich;
Anschrift siehe Herausgeber)

Redaktion Yukom: Markus Czeslik,
Peter Schneider (Leitung), Marcus
Ehrgott, Jutta Schreiner

Autoren: Michael Despeghel-
Schöne, Horst Ellermann, Matthias
Schlierkamp, Peter Tippkötter

Titelbild: Tenovis

Art-Direktion: Felix Kempf/FX68

Produktion: Franz Kantner

EBV: Silvana Mayrthaler

Bildredaktion: Beate Blank

Druckerei: Bechtle Verlag & Druck,

Zeppelinstr. 116, 73730 Esslingen

Erscheinungsweise: vierteljährlich
Nachdruck: Für den Nachdruck von
Beiträgen – auch auszugsweise – ist
die schriftliche Genehmigung von
Tenovis erforderlich. Dies gilt auch
für die Aufnahme in Datenbanken
und für die Vervielfältigung auf Da-
tenträgern (z. B. CD-ROM). Alle ver-
wendeten Produktbezeichnungen
sind Marken der Tenovis GmbH &
Co. KG oder anderer Unternehmen.

Copyright: © 2003 by Tenovis GmbH
& Co. KG und Yukom Medien GmbH.
Alle Rechte vorbehalten, insbesonde-
re das Recht auf Verbreitung, Nach-
druck von Text und Bild, Übersetzung
in Fremdsprachen sowie Vervielfälti-
gung jeder Art durch Fotokopien, Mi-
krofilm, Funk- und Fernsehendung
für alle veröffentlichten Beiträge ein-
schließlich Abbildungen.

Anzeigenleitung: Anke Bayer, An-
schrift siehe Herausgeber

Unsere Zusatzinfos

Sollten Ihnen die Informationen in diesem Heft nicht ausreichen, fordern Sie einfach weiter gehende Auskünfte an. Über Tenovis Dialog können Sie per Mail, Fax oder Post Fragen an unsere Experten stellen. Ausführliche Infos bieten wir Ihnen auch in unserem Mittelstandsportal unter www.tenovis.de/mittelstand.

UMS/CTI Haben Sie noch Fragen zum integrierten Nachrichtenverkehr und computergestützten Telefonieren? Dann rufen Sie uns an unter Telefon 08 00/5 73 75 06, oder schicken Sie ein Fax an 08 00/5 73 75 07. Sie erreichen uns auch unter der Adresse Tenovis, Stichwort Tenovis Magazin, Kleyerstraße 94, 60326 Frankfurt oder per Mail unter tenovis.magazin@tenovis.com

SERVICES Sie möchten mehr wissen über das umfangreiche Dienstleistungsangebot von Tenovis? Dann informieren Sie sich bei uns unter Telefon 08 00/5 73 75 06. Sie erreichen uns auch unter der Adresse Tenovis, Stichwort Tenovis Magazin, Kleyerstraße 94, 60326 Frankfurt oder per Mail unter tenovis.magazin@tenovis.com

VOICE OVER IP Wünschen Sie mehr Informationen zur IP-Kommunikation? Dann rufen Sie uns an unter Telefon 08 00/5 73 75 06, oder schicken Sie ein Fax an 08 00/5 73 75 07. Sie erreichen uns auch unter der Adresse Tenovis, Stichwort Tenovis Magazin, Kleyerstraße 94, 60326 Frankfurt oder per Mail unter tenovis.magazin@tenovis.com

PROJEKTMANAGEMENT Haben Sie weitere Fragen zum Thema Projektmanagement? Dann geben wir Ihnen zusätzliche Auskünfte per Telefon 08 00/5 73 75 06. Sie erreichen uns auch unter der Adresse Tenovis, Stichwort Tenovis Magazin, Kleyerstraße 94, 60326 Frankfurt oder per Mail unter tenovis.magazin@tenovis.com

Alle Gewinne im Überblick

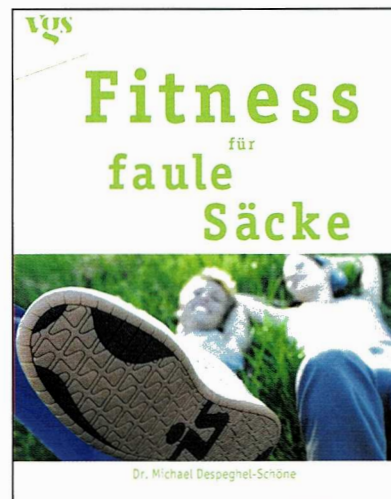
Wir verlosen wieder attraktive Preise. Für die Fußball-Eintrittskarten senden Sie uns bitte das Lösungswort zum Rätselspiel auf Seite 26 per Fax oder Post. Für das Backgammon-Spiel oder den magischen Würfel senden Sie schnell den Fragebogen ein, für das Fitnessbuch schreiben Sie uns eine Postkarte, oder senden Sie ein Fax.

1

Zweimal zwei Eintrittskarten für das Bundesliga-Saisonfinale des FC Bayern München gegen den VfB Stuttgart am 17. Mai im Münchner Olympiastadion

2

20 hochwertige Backgammon-Spiele für die ersten 20 Einsender des Fragebogens sowie **30 magische Würfel** für die 21. bis 50. Einsender des Fragebogens



3

Drei Exemplare des Buchs „Fitness für faule Säcke“ von Michael Despegel-Schöne. Siehe Seite 21.

uhö verstehen

lösen

Optimieren Sie Ihre Business Kommunikation

TENOVIS
Business Communications.

Services

Internet

Call / Contact Center

CTI / CRM

Messaging

Telephony

Networking

www.tenovis.com

Kommunikationslösungen müssen investitionssicher sein, absolute Betriebssicherheit garantieren und sich modular den Ansprüchen Ihres Unternehmens anpassen.

Mit den intelligenten Lösungen von Tenovis aus den Bereichen der Telekommunikation und der Web-basierten Informationstechnologie – zum Beispiel Voice over IP, Unified Messaging oder Bluetooth-Links – optimieren Sie Ihre Kundenbeziehungen. Effizient, sicher und persönlich.

Verlassen Sie sich auf die für Sie optimale Business Kommunikation!

Das persönliche Gespräch ist der erste Schritt.

T

Tenovis auf der CeBIT
12.3. – 19.3.2003
Halle 13, Stand C20

TENOVIS
Business Communications.