

Unified Messaging bei tesion

Autor(en): **Studer, Reto**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Comtec : Informations- und Telekommunikationstechnologie = information and telecommunication technology**

Band (Jahr): **78 (2000)**

Heft 6

PDF erstellt am: **21.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-876457>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Unified Messaging bei tesion

Unter Unified Messaging wird die Zusammenführung unterschiedlicher Messagingdienste verstanden, sodass der Benutzer seine Meldungen aus beliebigen Quellen auf beliebige Art und Weise über ein einziges System abfragen und bearbeiten kann.

Meldungen können als Fax, E-Mail, Sprachmeldung oder in Zukunft auch über andere Wege eintreffen. Damit der Benutzer nicht wie bisher für jedes Medium eine separate Mailbox haben muss, schafft

RETO STUDER, BERN

man ein System, mit dem er in einer einzigen Mailbox alle diese Nachrichten abfragen kann (One Inbox). Die Abfrage kann wiederum auf unterschiedliche Art geschehen. Von unterwegs greift er zum Telefon und hört die Meldungen ab, im Büro benutzt er den PC, um die Meldungen zu lesen oder zu hören. Damit er auch jederzeit erfährt, wann eine neue Meldung eingetroffen ist, kann er sich durch das System automatisch benachrichtigen oder die Meldung gleich an einen vordefinierten Ort ausliefern lassen. So ist der Benutzer jederzeit auf dem aktuellen Stand und jederzeit erreichbar.

Die messageBox von tesion

Die tesion-messageBox gleicht der Combox Pro von Swisscom. Der Kunde leitet seinen Telefonanschluss auf die tesion-

messageBox um (z.B. immer / wenn keine Antwort / bei Besetzt). Dort kann der Anrufer einen Begrüssungstext hören und eine Mitteilung hinterlassen. Damit der Kunde über den verpassten Anruf informiert ist, kann das System danach entweder eine Short Message an sein Handy schicken, eine vordefinierte Nummer anrufen oder eine E-Mail verschicken. In dieser E-Mail kann entweder eine Aufforderung zur Abfrage der Meldung stehen oder die Meldung wird gleich mitgeschickt. Selbstverständlich funktioniert dieser Ablauf genauso für eingegangene Faxe.

Wenn der Kunde eine Verbindung zum Internet hat, kann er auch über einen Webbrowser von jedem PC aus auf das System zugreifen und seine Meldungen (inklusive E-Mails von externen Mail Accounts) online lesen bzw. abhören und bearbeiten. Ausserdem können alle Einstellungen der messageBox auf einer übersichtlichen Weboberfläche vorgenommen werden.

Damit der Kunde unterwegs auch immer alle Kontakte bei sich hat, steht ihm ein integriertes Adressbuch zur Verfügung. Dies ist vor allem wichtig, weil von der messageBox aus auch direkt E-Mails verfasst und weitergeleitet werden können. In diesem Bereich bietet die messageBox

sogar mehr Funktionen als die Combox Pro von Swisscom.

Vorteile für den Kunden und tesion

Für den Kunden sind die Hauptvorteile die Zusammenfassung der Nachrichten in einer einzigen Inbox sowie dass keine Investitionen in eigene Infrastruktur und damit verbundene Aufwendungen notwendig sind.

Die Attraktivität für den Kunden steigt ausserdem, je mehr Dienste in einer einzigen Inbox zusammengefasst werden können.

Neben den Vorteilen für den Kunden dürfen auch die Vorteile für tesion nicht vergessen werden. Obwohl dieses Angebot bloss der erste Schritt in Richtung Unified Messaging ist, wird doch damit klar aufgezeigt, dass tesion auch in diesem für die Zukunft sehr wichtigen Markt eine führende Rolle spielen will. Neben der Differenzierung von Mitbewerbern steht vor allem die Bündelung mit bestehenden Angeboten im Vordergrund. Das resultiert in zusätzlichem Verkehr und stärkerer Kundenbindung. Denn, wem das Kommunikationsportal gehört, dem gehört der Kunde.

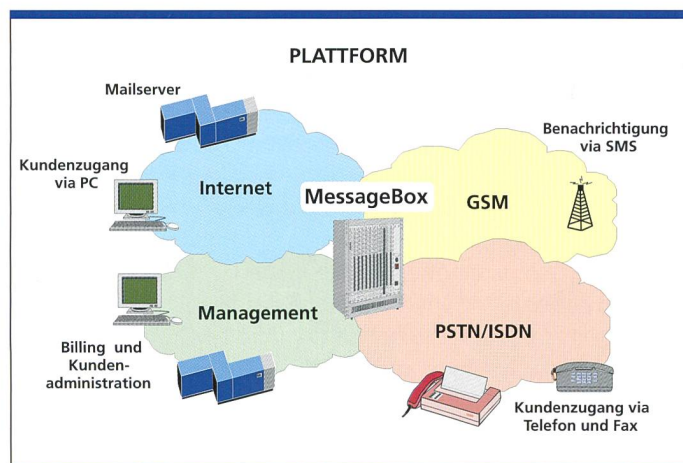
Angebot und Zielgruppen

Die primäre Zielgruppe sind kleine und mittlere Unternehmen und SOHOs (Small Office / Home Office), die für ihre Kunden immer erreichbar sein wollen. Die messageBox soll als Bündelprodukt zusammen mit anderen Diensten wie ISDN direct (Telefonie, Direktanschlüsse), connect (Telefonie, Pre-Selection) und «the blue window» (Internet) angeboten werden. Zu den ersten Benutzern des neuen Dienstes werden deshalb vor allem bestehende tesion-Kunden gehören. Bedingt durch die vielfältigen Funktionen der messageBox wird erwartet, dass die Kunden erst nach und nach das volle Potenzial auszuschöpfen verstehen werden.

Was steckt dahinter?

Die Hard- und Software

Grundsätzlich wird die gleiche Hardware wie für die Combox Pro bei Swisscom eingesetzt. Als zentrale Plattform für



Als zentrale Plattform für E-Mail, Voice und Fax-meldungen ist das System an verschiedene Netze angebunden.

E-Mail, Voice und Faxmeldungen ist das System an verschiedene Netze angebunden:

- an das Telefonnetz für den Zugang via Telefon
- an das Internet für die Verbindungen zu Mailservern und die Abfrage via Internet
- an das Short Message Center von Swisscom, um Notifikationen via SMS zu versenden
- an das Managementnetz und Intranet von tesion für Netzmanagement, Kundenverwaltung und Verrechnung

Die Bestandteile der tesion messageBox

Das System, das für den Kunden als messageBox sichtbar ist, besteht in Wirklichkeit aus mehreren Einzelkomponenten, die erst zusammen die volle Funktionalität entfalten können:

- Multi Messaging System (MMS): Es ist der eigentliche Datenspeicher für Sprachmeldungen und Faxe und auch die Verbindung zum Telefonnetz.
- Gateway Unit: Sie ist die Schnittstelle zu den IP-Netzen für den Internetzugang und die Verbindungen zu Mailservern. Sie enthält alle Informationen im Zusammenhang mit dem Internetzugang wie Webpages und kundenspezifische Einstellungen.
- Operations and Management Center Server (OMC): Er bildet die Schnittstelle «nach innen» für das Management der gesamten Plattform, die Kundendatenadministration und zum Billing System das die Rechnungen für den Kunden erstellt.

Diese drei Elemente sind einerseits untereinander vernetzt und gleichzeitig mit den nachfolgenden beschriebenen Netzen verbunden.

Einbindung in die Netze

PSTN

Im Telefonnetz ist das System wie eine Telefonzentrale eingebunden und kann dadurch von allen netzinternen Funktionen Gebrauch machen. Das macht das System viel flexibler, als wenn es – wie es viele Konkurrenzprodukte sind – nur über ein Kundeninterface (PRI) abgeschlossen wäre.

Diese Flexibilität ist vor allem für die folgenden Punkte von Vorteil:

- Rufnummern, über die das System für den Kunden erreichbar ist, und damit zusammenhängend

- Taxierung der Anrufe und
- Benutzung von netzinternen Parametern, um Anrufer eindeutig zu erkennen und um bei abgehenden Gesprächen (z.B. Benachrichtigungen) die richtigen Merkmale festzulegen.

Internet

Für den E-Mail-Verkehr und den Kundenzugang vom PC aus wurde eine Anbindung an das Internet realisiert. Dass diese nicht zu knapp dimensioniert sein darf, haben Erfahrungen mit der Combox in der Schweiz gezeigt. Der Internetzugang wurde speziell gut gesichert, damit niemand unerlaubt in das System eindringen kann.

GSM

Einer der vielen Vorteile der messageBox ist die Benachrichtigung via Short Message Service (SMS) auf das Natel. Damit das auch mit allen Mobilnetzen in Deutschland funktioniert, wurde Swisscom als Partnerin gewählt. Die Meldungen machen damit einen kleinen Umweg über die Schweiz, profitieren aber von den vielen Abkommen, welche Swisscom mit anderen Carriern für die Auslieferung von Short Messages hat.

Management und Verrechnung

Die Plattform sammelt über jede Aktivität der Kunden Daten, die zum einen für den Betrieb des Systems wichtig sind und zum anderen für die Verrechnung benutzt werden. Ausserdem muss von verschiedenen Arbeitsplätzen aus auf die Plattform zugegriffen werden können, um neue Kunden zu erfassen oder Mutationen durchzuführen. Zu diesem Zweck besteht eine Anbindung an das interne Netzmanagementnetz von tesion.

Ausblick

Die Planung und Einführung der messageBox erfolgte in der sehr kurzen Zeit von nur zehn Monaten zwischen Projektstart und kommerziellem Betrieb. Nach einer erfolgreichen Pilotphase ist der kommerzielle Betrieb Anfang März 2000 aufgenommen worden.

Aber damit wird die messageBox nicht stehen bleiben. Über die nächsten Erweiterungen wird bereits nachgedacht. Einige der heissen Unified-Messaging-Themen sind die weitere Integration von Internetfunktionalitäten und mehr Möglichkeiten und neue Wege, um Meldungen abzufragen und zu bearbeiten.

Reto Studer ist Projektmanager und Consultant für IN- und Mehrwertdienste bei International Operations. Nach der Lehre als Elektroniker folgte das Studium in technischer Informatik an der HTL Biel. Eine einjährige Tätigkeit bei einem Unternehmen in den USA schaffte die Praxiserfahrung und die sprachlichen und kulturellen Voraussetzungen für das heute internationale Umfeld. Nach dem Studium erfolgte 1995 der Start bei Swisscom im Bereich Plattformplanung für IN- und Mehrwertdienste bei NWS, wo immer häufiger Schnittstellenfragen zwischen IP- und Voice-Netzen ein Thema wurden. Um die erworbenen Erfahrungen auch in den Swisscom-Auslandbeteiligungen nutzbringend anwenden zu können, wechselte Reto Studer nach drei Jahren zu Swisscom International, wo er sich weiterhin mit Planung, Strategie und Koordination im Bereich Mehrwertdienste, Plattformen und Voice-IP Konvergenz auseinandersetzt.

Summary

Unified Messaging at tesion

Unified Messaging refers to the combination of different messaging services that allows users to call up and process messages from any source, in any manner using a single system. The tesion MessageBox is equivalent to Swisscom's Combox Pro. Customers divert their telephone line using the tesion MessageBox. There the caller hears a greeting text and is able to leave a message. The system can then send a short message to the customer's mobile phone, call a predefined number or send an e-mail to inform customers about the missed call. The main benefits for customers are that messages are unified in a single inbox and they do not have to invest in their own infrastructure with the associated expenditure.