

Zeitschrift: Bulletin des Schweizerischen Elektrotechnischen Vereins, des Verbandes Schweizerischer Elektrizitätsunternehmen = Bulletin de l'Association suisse des électriciens, de l'Association des entreprises électriques suisses

Herausgeber: Schweizerischer Elektrotechnischer Verein ; Verband Schweizerischer Elektrizitätsunternehmen

Band: 92 (2001)

Heft: 1

Artikel: Mobiles Kontaktmanagement

Autor: Staeves, Jarl

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-855654>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 11.05.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Mobiles Kontaktmanagement

Aktualisierte Adressverwaltung über das Internet

In einer Zeit, die von Mobilität und Wandel geprägt ist, wird effizientes Kontaktmanagement immer wichtiger. In einigen Berufszweigen herrscht eine Mobilitätsrate von mehr als 20%, d.h. eine von fünf Personen wird im nächsten Jahr ihren Bekannten eine neue Anschrift mitteilen müssen [1].

Durch die grosse Vielzahl an Kommunikationsmöglichkeiten werden Personen über immer mehr Adressen unterschiedlichster Art identifiziert: E-Mail-Adresse, Wohnanschrift, Telefon-, Fax- und Handynummer usw. Diese Liste kann beliebig fortgeführt werden. Ein Adressbuch mit 100 Einträgen ist im Schnitt nach einer Woche schon nicht mehr aktuell. Weltweit werden jährlich 50 Millionen neue E-Mail-Konten eingerichtet, und mehrere Millionen Adressbuchinhaber werden diese Informationen niemals erhalten. Aber wie kann man nun sicherstellen, dass diese Einträge bzw. Änderungen auch in den Adressbüchern von Freunden und Bekannten vorgenommen werden? An diesem Punkt setzt eine komplexe und zuverlässige Form der Kontaktverwaltung an, die ihren Anwendern Aktualität und Sicherheit garantiert. Von einer guten Kontaktverwaltung hängen

wichtige Geschäftsbeziehungen, persönliche Bekanntschaften und Freundschaften ab. Um diese zu pflegen, bedienen sich die Anwender heute unterschiedlichster moderner Systeme wie PDAs, Outlook, Mobiltelefone usw.

Doch wie kann die wachsende Anzahl von Adressbüchern am besten gehandhabt und wie können alle Kontaktinformationen immer auf dem aktuellsten Stand gehalten werden?

Onlinelösung für dynamisches Kontaktmanagement

Um den wachsenden Ansprüchen unserer Zeit gerecht zu werden, haben Unternehmen wie Ukibi eine Onlinelösung für dynamisches Kontaktmanagement entwickelt. Unter dem Namen Stayinsync bietet das Unternehmen seine Technologie Web- und WAP-

Portalen, Internet-Service-Providern, Community- und E-Commerce-Sites sowie Mobilfunkbetreibern an, die das Adressverwaltungssystem ihren Anwendern kostenlos zur Verfügung stellen. Die Kunden outsourcen ihre Dienstleistungen damit an spezielle Anbieter mit Erfahrung und erzielen durch das zusätzliche Kontaktmanagementangebot einen für sie günstigen Viral-Marketing-Effekt, worunter Kundenbindungs- und Kundenakquisitionsmassnahmen zu verstehen sind (ähnlich dem Schneeballeffekt). Neben Business-to-Business-Anbietern wie Ukibi existieren selbstverständlich

Adresse des Autors

Jarl Staeves, Economic Intelligence & German Marketing, 63 rue Sainte-Anne
F-75002 Paris, jarl@ukibi.com.

auch Unternehmen, die sich mit ihrem Produkt über ihre «Destination-Site» direkt an den Endkunden wenden.

Für den Anwender eines mobilen Kontaktmanagementprodukts sind folgende Eigenschaften von Bedeutung:

- Ständiger Zugriff von überall
- Kompatibilität mit anderen Plattformen
- Automatische Aktualisierung
- Datensicherheit

Bild 1 Menü des Ukibi-Kontaktmanagementsystems

Mit der Onlinelösung für dynamisches Kontaktmanagement hat der Anwender permanent und vollkommen ortsungebunden Zugriff auf seine Daten, die von jedem Computer mit Internetanschluss aus oder per WAP-Telefon abrufbar sind.

Die in einem traditionellen Adressbuch enthaltenen Daten sind aus den einleitend bereits genannten Gründen schnell obsolet und müssen durch den Besitzer des Adressbuches immer wieder selbst auf den neuesten Stand gebracht werden. Demgegenüber aktualisiert sich ein auf der Stayinsync-Technologie basierendes Adressverwaltungssystem selbständig. Hinter dieser Funktion verbirgt sich ein komplexes System, das durch ein kurzes Beispiel näher erläutert werden soll:

Hat ein Anwender des Stayinsync-Adressverwaltungssystems eine neue Visitenkarte mit Kontaktinformationen erhalten, so trägt er Namen und E-Mail-Adresse seines neuen Partners in sein Adressbuch ein. Automatisch erhält die neu aufgenommene Person ein E-Mail mit der Aufforderung, diese Daten zu bestätigen, womit sie in den Kreis der Kontakte aufgenommen wird. Ändern sich ihre Daten, so gibt sie die neue Adresse in ihr eigenes Profil ein, welches dann automatisch in den Adressbüchern der anderen Anwender geändert wird. Jede einzelne Person verwaltet somit ihr eigenes Profil, was den Adressbuchinhabern folglich die automatische Aktualisierung garantiert.

Bei der Anmeldung zu der von Ukibi zur Verfügung gestellten Stayinsync-Adressverwaltungslösung muss der Nutzer mindestens seinen Namen und seine E-Mail-Adresse angeben. Alle weiteren Informationen wie Telefonnummer und Anschrift sind freiwillig.

Sicherheit der persönlichen Daten

Um den Sicherheitsansprüchen der Anwender gerecht zu werden, läuft die Stayinsync-Technologie über einen Secure Socket Layer und ist Verisign-zertifiziert. Die Kontaktdaten sind von keiner Drittperson einseh- oder veränderbar – was selbstverständlich die Firma Ukibi einschliesst. Der Anwender ist somit zu jedem Zeitpunkt alleiniger Verwalter der über ihn gespeicherten Informationen, die er in seinem Persönlichkeitsprofil angibt: Auf die auf einem geschützten Server gespeicherten Daten kann ausschliesslich mit Login und Passwort zugegriffen werden. Der Anwender bestimmt selber, ob und falls ja welche Informationen andere Anwender ein-

sehen können. Er kann sie als öffentlich zugänglich definieren, sie nur mit einigen ausgewählten Personen teilen oder sie überhaupt niemandem bekannt geben.

Die als öffentlich zugänglich definierten Informationen werden auf der Online-Visitenkarte des Anwenders erscheinen und werden angezeigt, wenn andere Personen nach diesem Anwender suchen. Zusätzlich zu der öffentlich zugänglichen Visitenkarte können sich die Anwender aber auch je nach Bedarf verschiedene Calling Cards erstellen (z.B. eine berufliche und eine private) und diese den Kontakten in ihrem Adressbuch zur Verfügung stellen. Bei jeder Änderung seines Persönlichkeitsprofils erhält der Anwender die Möglichkeit, die Personen, mit denen er in Verbindung bleiben möchte, über diese Veränderung zu informieren. Nur diese Personen werden dann die aktualisierten Informationen in ihrem Up-to-date-Adressbuch angezeigt bekommen.

Kompatibilität mit anderen Plattformen

Der Anwender kann seine Daten von den gängigen Plattformen (Palm, PC, Mac OS, Unix) und Anwendungen (Outlook, Outlook Express, Netscape Communicator, Eudora, Palm Desktop) aus importieren und exportieren, d.h. die Kompatibilität mit bereits bestehenden Produkten ist gegeben. Angelegte Adressbücher können daher ohne Verluste komplett übernommen werden.

Die Stayinsync-Technologie zeichnet sich durch einen bausteinartigen Aufbau

aus. Verschiedene Technologien stehen hinter dem objektorientierten Stayinsync-Kontaktmanagementsystem:

- Für die *Web-Architektur* wird Webobjects, ein von Next entwickeltes und von Apple unterstütztes Framework, verwendet, das sich durch Leistungsfähigkeit, Entwicklungsmöglichkeit und Flexibilität auszeichnet.

- Für die *WAP-Architektur* verwendet Ukibi Wapobjects/Webobjects. Durch dieses Entwicklungsumfeld können die Kunden einen WAP-Service anbieten. Um dem Trend der Zeit zu folgen, müssen zukünftig auch GSM und GPRS berücksichtigt werden. Ukibi ist derzeit noch in der Entwicklungsphase in Bezug auf Lösungen zur Synchronisation des Adressverwaltungssystems mit elektronischen Assistenten (und hier vor allem mit Palm Pilot), zuerst über PC und Mac später dann auch über GSM- und GPRS-Modems.

- Die *Client-Server-Architektur* von Stayinsync zeichnet sich durch eine flexible API-Bibliothek aus (API = Application Interface), die hauptsächlich auf dem Austausch von XML-Daten basiert. Diese Bibliotheken vereinfachen das Zusammenspiel zwischen dem Adressverwaltungssystem, den Kommunikationsdienstleistungen und dem E-Commerce. Mehrere API, die immer in enger Zusammenarbeit mit den Marktführern der jeweiligen Kommunikationsmedien (Instant Messaging, Fax usw.) realisiert werden, befinden sich noch im Entwicklungsstadium.

- Die *Systemarchitektur* besteht aus einer Oracle8i-Datenbank und einer Unix-Plattform (darunter Solaris von Sun).

Für bestimmte Funktionen im Adressbuch, wie z.B. Sprache oder Design, werden viele unterschiedliche, von der Benutzeroberfläche unabhängige Technologien verwendet. Diese Flexibilität ermöglicht sowohl die Ausbaufähigkeit und Kompatibilität mit allen Web-Serviceplattformen als auch die Befriedigung der steigenden Nachfrage der grossen Unternehmen betreffend Outsourcing und Bausteinverfahren: Bei Bedarf kann Ukibi auch Zusatzlösungen wie etwa E-Mail oder Karten- und Routendienstleistungen in Zusammenarbeit mit Partnern wie Xandmail und Maporama anbieten. So kann beispielsweise zu der jeweilig angefragten Adresse auch eine Anfahrtskarte erstellt werden.

Kooperationen im Rahmen der Syncml-Initiative

Im Rahmen der Syncml-Initiative arbeitet Ukibi mit führenden Mobiltele-

Glossar

Stayinsync: Name der von Ukibi entwickelten Adressverwaltungstechnologie.

Syncml-Initiative: Die Initiative wurde im Februar 2000 mit dem Ziel gegründet, einen offenen Industriestandard für einheitliche Datensynchronisation zwischen verschiedenen Endgeräten (Telefone, PDA usw.) zu fördern und zu entwickeln.

Viral Marketing: Marketingmassnahmen zur Kundenbindung und -neugewinnung. Ein neuer Anwender der Online-Kontaktverwaltung fordert durch den Eintrag neuer Kontakte auch diese Personen zum Besuch der Kundenseite auf.

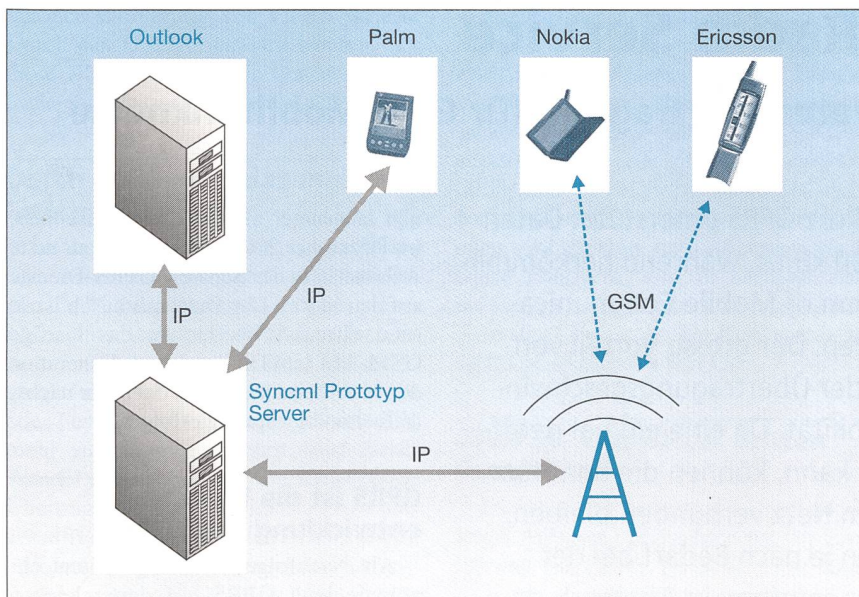


Bild 2 Synchronisation zwischen Outlook und Syncml

fonanbietern zusammen. Diese Initiative wurde im Februar 2000 mit dem Ziel gegründet, einen offenen Industriestandard für einheitliche Datensynchronisation zwischen verschiedenen Endgeräten (Telefone, PDAs usw.) zu fördern und zu entwickeln. Die Initiative wird von IBM, Lotus, Matsushita, Motorola, Nokia, Ericsson, Palm, Psion und Starfish Software gesponsert und von über 400 Herstellern wie Puma, Fusionone und Extended Systems unterstützt. Ukibi ist seit der Gründung Mitglied der Initiative.

Ukibi verfügt über einen neuen Synchronisationsagenten, der eine vollständige Kompatibilität zwischen Microsoft-Outlook und Syncml-Servern gewährleistet. Dieses Tool vereinfacht die regelmässige Aktualisierung von Kontaktmanagern, die eine der Schlüsselfunktionen der Stayinsync-Technologie darstellen. Hierbei werden die in Outlook enthaltenen Kontakte des Syncml-Protokolls synchronisiert, welches die Daten automatisch an einen Syncml-Prototyp-Server sendet. Ein einfaches Klicken auf die Option «synchronize» genügt, um den Befehl auszuführen. Die Kontakte werden dann zu den verschiedenen Arten von mobilen Endgeräten gesendet.

Wie eingangs erwähnt, bietet Ukibi seine Lösung Web- und WAP-Portalen, Internet-Service-Providern, Community- und E-Commerce-Sites sowie Mobilfunkbetreibern an, die wiederum ihre Endanwender vom Angebot profitieren lassen möchten. Die Geschäftskunden sehen im Angebot von Ukibi einen Mehrwertdienst zur Unterstützung der eigenen Kundenbindung und Kundenakquisition (Viral Marketing).

Damit werden die bereits angebotenen Dienstleistungen aufgewertet: Ukibi integriert das Adressverwaltungssystem in die vorhandenen Dienstleistungen wie zum Beispiel E-Mail oder Kalender der Kundenseite. Dadurch kann der Kunde seinen Anwendern einen Komplettservice anbieten und die Effektivität der bereits angebotenen Dienstleistungen erhöhen. Hinzu kommt, dass die Anwender der Stayinsync-Online-Adressverwaltung die Kundenseite häufiger aufsuchen und dort länger verweilen, da sie ihr persönliches Adressbuch regelmässig konsultieren. Die Kundenbindung wird dadurch gefördert.

Durch die Up-to-date-Funktion kommt es aber auch zu einer Steigerung der Besucherzahlen der Kundenseite: Um seine Adressdaten mit einem seiner Kontakte auszutauschen, lädt der Anwender eines Stayinsync-Adressbuches diesen ein, sich ebenfalls für den gleichen Service anzumelden. Der neue Anwender wird so mit den Inhalten und anderen Dienstleistungen der Kundenseite konfrontiert und kann sich dann eintragen. Die Akquisitionskosten eines zusätzlichen Anwenders werden so beträchtlich reduziert.

Das Businessmodell von Ukibi stützt sich auf den Verkauf der Stayinsync-Lizenz an Web- und WAP-Portale, Community-Sites, ISPs und Mobilfunkbetreiber. Das Tarifmodell setzt sich aus den Integrationskosten und den Lizenzgebühren zusammen. Die Kosten für die Integration hängen vom Grad der Anpassung und den entsprechenden technischen Vorleistungen und dem Kapitalaufwand ab. Die Lizenzgebühren verhalten sich im Umfang degressiv bei steigender Anzahl der Anwender.

Mobiles Kontaktmanagement ist sicherlich ein Tool, das noch in vielerlei Hinsicht neuen Entwicklungen offen steht und mit der sich wandelnden Kommunikation ständig neu verbessert wird. Die Herausforderungen in diesem Markt sind sehr gross, denn sie zielen gleichzeitig auf Anwenderfreundlichkeit und Perfektion in Sicherheit und Aktualität ab.

Referenzen

- [1] Computer World, 100 Best Places to Work in IS, 1998.
- [2] Messaging online, Third Quarter Mailbox Report, 1999.

Gestion mobile de contacts

A une époque caractérisée par la mobilité et le changement, une gestion efficace des contacts joue un rôle de plus en plus important. Un taux de mobilité de plus de 20% est la règle dans certains domaines professionnels, autrement dit, une personne sur cinq devra cette année communiquer une nouvelle adresse à ses connaissances.

Ukibi répond aux attentes d'un marché en plein essor, celui de la gestion de contacts sur Internet. Destinée aux sites Web/WAP et aux opérateurs télécoms, Ukibi a ainsi développé Stayinsync, sa technologie de carnet d'adresses dynamique. Intégrée et personnalisée, Stayinsync est bien plus qu'une technologie de carnet d'adresses. Elle a également pour vocation d'unifier et de lier les services d'information et de communication personnels tels que le mail, SMS, chat, cartes postales électroniques, etc. Grâce à l'unification et à l'amplification des services de communication, Stayinsync s'impose comme une solution originale et unique pour accroître la valeur des abonnés de ses clients.

Pour plus d'informations sur Ukibi: www.ukibi.com