

Niggemann Group GmbH & Co.KG, Unna, Germany

Effektivere Kommunikation durch Unified-Communication-Systeme

Unified-Communication-Systeme bieten durch die Verknüpfung und Integration von Anwendungen wie Fax, E-Mail, Voice-Mail und Instant Messaging erhebliche Erleichterungen im Office-Alltag, machen die Kommunikation schneller und effektiver. TelMan, die serverbasierte UCS-Anwendung der Niggemann Group aus Unna, ergänzt das Konzept von Unified-Messaging-Anwendungen durch eine mächtige Lösung zur IP-basierten Telefonie und Kontaktdatenverwaltung und komplettiert UMS zu einer wirklichen Telekommunikationslösung im besten Wortsinn.

Unna, Januar 2009. „Fax, Voice- und E-Mail, SMS aus einer Arbeitsplatzanwendung heraus versenden, empfangen, weiterleiten, projektbezogen abspeichern und verwalten, über Push-Dienste alle eingehenden Nachrichten auf PDA oder Blackberry übertragen und somit von unterwegs ohne Zeitverlust bearbeiten: Das ist es, was Unified Messaging ausmacht“, so Olaf Niggemann, Gründer und geschäftsführender Gesellschafter der Niggemann Group, Unna. „Eine enorme Zeitersparnis, da bekanntermaßen z.B. Faxe direkt, auch aus mobilen Anwendungen heraus, empfangen, versendet und dann auch direkt projektbezogen und für alle recherchierbar auf einem Projektserver abgelegt werden können. Unified-Communications-Lösungen tragen wesentlich zur Realisierung einer sich ändernden, mobileren Arbeitswelt bei.“

Alle Vorteile des Unified Messaging ergänzt die serverbasierte Software TelMan der Niggemann Group zu einem Unified-Communication-System: mit einer mächtigen Anwendung zur zentralen Verwaltung von Kontaktdaten und der Möglichkeit zur effektiven, netzwerkbasieren Telefonie. „TelMan ist eine Client-Server-Anwendung. So wird es möglich, Gespräche unter der eigenen Durchwahl-Nummer dezentral von jedem beliebigen Arbeitsplatz aus zu führen, ob innerhalb des Firmengebäudes im nationalen oder auch im internationalen Home-Office. Überall dort, wo sich eine Internetverbindung befindet, lässt der webbasierte Client weltweit den Zugriff auf die Kontaktdaten des TelMan-Servers zu, wird das Telefonieren über den heimischen Server möglich.“

Herzstück des Ganzen ist der TelMan-Server. Das Softwarepaket beinhaltet alle technischen Voraussetzungen, damit nach der Installation die TelMan-Servermodule lauffertig für die einzelnen Anwender endkonfiguriert werden können.

Der Anschluss an das klassische Telefonnetz wird über ISDN-Interface im Server wahlweise über S2M- oder BRI-Anwendung (Primärmultiplex oder S0/NTBA) realisiert. Als hausinterne Endgeräte kommen VoIP-Komforttelefone zum Einsatz. Die Anwahl zum Gesprächspartner kann entweder über die Kontakteverwaltung per Mausclick oder aber, wie gewohnt, über die Wahlkastatur des Telefons erfolgen. Die Verbindung realisiert der TelMan-Server über ISDN-/PMX-Schnittstelle in das klassische Telefonnetz. TelMan besitzt natürlich ein integriertes QoS-Protokoll, so dass beste Sprachqualität über das Netzwerk sichergestellt ist.

„Ein Anwendungsszenario mit TelMan könnte zum Beispiel ein dezentral geführtes Call-Center sein. Die Call-Agents können aus einem Home-Office heraus arbeiten. Sie melden sich über eine Internetverbindung im System an und können so, IP-basiert, über den TelMan-Server telefonieren, der dann seinerseits die Verbindung über das klassische Telefonnetz zum Gesprächspartner herstellt“, erklärt uns ein Projektentwickler. „Die Erfassung des Gesprächsprotokolls kann dann

komfortabel über die Eingabemaske der zentralen Kontakteverwaltung auf dem TelMan-Server erfolgen. So hat jedermann zu jeder Zeit Zugriff auf einen aktuellen Datenstand.“

Ein weiterer Vorteil in diesem Zusammenhang ist die im TelMan integrierte Möglichkeit der Gesprächsaufzeichnung, die im vorgenannten Szenario z.B. zu Schulungszwecken eingesetzt werden kann. Aber auch bei der ebenso integrierten Möglichkeit einer Konferenzschaltung mit mehreren gleichzeitigen Teilnehmern wird das aufgezeichnete Gespräch als akustisches Tagungsprotokoll hinterlegt. So bleibt ein präzises Voice-Protokoll für jeden Projektteilnehmer von zentraler Stelle immer wieder abrufbar.

Natürlich lassen sich genauso Firmenstandorte miteinander verbinden. Anwenderbasierte Leistungsmerkmale lassen sich einfach per Mausklick den jeweiligen Anforderungen anpassen. WLAN-fähige Mobiltelefone der Mitarbeiter werden, bei entsprechend voreingestelltem Profil, automatisch vom TelMan-Server erkannt. Wie ein VoIP-Endgerät werden so auch Mobiltelefone zum Bestandteil der Netzinfrastruktur. „Auf diese Weise erfüllen wir auch die Anforderungen einer Fixed-Mobile-Konvergenz, des Zusammenschlusses von Festnetz und Mobilfunk. Eingehende Gespräche können sowohl über die Festnetznummer des Mitarbeiters auf dem beim TelMan-Server angemeldeten Mobiltelefon als natürlich auch weiterhin über dessen Mobilfunknummer angenommen werden. Ausgehende Gespräche werden wiederum primär netzwerkbasierend und somit kostengünstig vom Mobiltelefon aus über TelMan geführt.“

Wie von einer klassischen Telefonanlage gewohnt, lassen sich alle Nebenstellen kostenlos anrufen. Nur hier mit dem Unterschied, dass sich die Nebenstellen hausintern oder extern - sogar in Übersee - befinden können.

„TelMan sehen wir als die echte Unified-Communication-Lösung, die ihren Namen auch verdient. Denn jetzt werden wirklich alle Kommunikationswege netzwerkbasierend in einer Anwendung zur dezentralen Nutzung vereint: Fax, E-Mail, Voice-Box, IM, SMS, IP-basierte Telefonie, zu externen Teilnehmern über TK-Festnetz oder auch das SIP-Protokoll oder die Kontakt- bzw. Kundendatenverwaltung. Alles funktioniert ausschließlich über den Client des TelMan von jedem Internetanschluss der Erde aus. Mit unserer Lösung sind wir somit bestens auf die Arbeitskultur der Zukunft vorbereitet, bei der immer mehr die ‚Mobilität des Arbeitsplatzes‘ im Vordergrund steht. Ob innerhalb des Firmengebäudes, von einem Home-Office aus oder auf Dienstreise ist dabei egal. TelMan macht die Kommunikation effektiver und vor allem preiswerter“, konstatiert man in der Produktentwicklung der Niggemann Group sichtlich stolz.

TelMan lässt sich Betriebssystem-übergreifend einsetzen und läuft gleichermaßen unter Linux, Windows und MacOS. „Dies ist speziell in der Medienbranche von Vorteil, da hier oftmals eine Mischung der Betriebssysteme mit Windows-PCs in der Verwaltung, Macintosh-Computern in Layout/Grafik und Linux-basierten Server-Lösungen existiert. Alle Unternehmensbereiche sollen aber natürlich gleich gut kommunizieren können“, erklärt ein Mitarbeiter.

Die Niggemann Group bietet TelMan als reines Softwareprodukt, vorinstalliert auf einem Server, aber auch als Hosted Service an. Bei letztgenannter Lösung stellt das Unternehmen lediglich TelMan-Clients, also Kommunikationsanschlüsse in Form von Internet-Arbeitsplätzen mit nutzerbezogenen Leistungsmerkmalen, zur Verfügung. Für den Anwender fällt dann lediglich eine Gebühr pro Anschluss und Leistungsmerkmal an. Investitionskosten in die Kommunikationsinfrastruktur entfallen. Auch für die Datensicherheit und -verfügbarkeit sorgen bei der Hosted-Servicelösung die Spezialisten der Niggemann Group.

Die Niggemann Group im Internet: www.niggemann-group.com

Für Sie vor Ort

Mehr zum TelMan weiteren Produkten der Niggemann Group erfahren Sie auf der UCC & Mobility, am 29. Januar in Bad Homburg und am 4. Februar in München. Vom 17. - 19. Februar finden Sie uns auf der CallCenter World 2009 in Berlin, Halle 1.1, Stand B 10. Besuchen Sie uns auf der CeBIT 2009 vom 3. - 8. März in Hannover, Halle 12, Stand B71.

Vorhandenes Bildmaterial und dazugehörige Beschreibungen:

- screen_nachrichten.jpg: Alle ein- und ausgehenden Nachrichten - ob Fax, Mail, Voice oder SMS - werden im TelMan-Client übersichtlich verwaltet und können von dort beliebig sortiert werden.

- screen_ansagen.jpg: Je nach Tageszeit und Vorkommen, können eingespielte Ansagen nach einem Zeitschema automatisch oder manuell aktiviert oder deaktiviert werden.

- screen_aufzeichnungen.jpg: Aufzeichnungen, bsp. zu Schulungs- oder Protokollzwecken, können allgemein oder nur ausgewählten Anwendern zugänglich gemacht werden.

- screen_konferenz.jpg: Über eine Konferenzschaltung können mehrere Teilnehmer, miteinander über den TelMan-Server IP-basiert telefonieren. Völlig egal an welchem Ort der Welt sie sich gerade befinden.

- screen_kontakte.jpg: Ein mächtiges Werkzeug: die Kontakteverwaltung des TelMan.

- screen_waehlplan.jpg: Im Wählplan lässt sich u.a. als Profil einrichten und speichern, wann ein ankommendes Telefonat zu welchem Teilnehmer geroutet wird.

Weitere Pressemitteilungen und aktuelles Bildmaterial finden Sie im Pressefach der Niggemann Group: <http://niggemann.group.im.pressefritzen.net/>

Firmenkontakt/Rückfragen:

Olaf Niggemann

Niggemann Group GmbH & Co. KG

Heinrich-Hertz-Str. 4

59423 Unna

Tel. +49 (0) 2303-98601-911

Fax +49 (0) 2303-98601-222

E-Mail: olaf.niggemann@niggemann-group.com

Web: www.niggemann-group.com

Pressekontakt/Redaktion:

die.pressefritzen

Dieter Meyer

Wohnpark Nette 19

56575 Weißenthurm

Tel. +49 (0) 2637 909086

Fax +49 (0) 2637 940271

E-Mail: kontakt@die.pressefritzen.de

Web: <http://die.pressefritzen.de>

Niggemann Group GmbH & Co. KG, Unna

Die Niggemann Group in Unna ist ein inhabergeführtes, mittelständisches Unternehmen mit der Kernkompetenz Kommunikationssysteme und Applikationen. Das Unternehmen wurde 1993 von Olaf Niggemann gegründet und beschäftigt aktuell über 100 Mitarbeiter.

Zu der Unternehmensgruppe gehören folgende Unternehmen:

Niggemann Innovations GmbH: Unter dem Namen „Niggemann Innovations“ führt die Niggemann Group den Communication-Bereich „Office Edition“ mit den Abteilungen Entwicklung, Produktmanagement und Support als eigene Gesellschaft innerhalb des Unternehmens.

ONLine Distributions GmbH: Handelsdistributor für professionelle Telekommunikations- und IP-Systeme. Als „Keimzelle“ der Niggemann Group kann dieses Tochterunternehmen auf annähernd 15-jährige Erfahrung - u.a. bei Installation und Betrieb von Siemens-TK-Anlagen - verweisen. Heute vertreibt die ONLine Distributions GmbH, neben den eigenen Produktentwicklungen, noch immer Endgeräte und Applikationen der Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG in München.

ITK-Systemhaus GmbH: Systemhaus für komplette Informations- und Kommunikationslösungen, Dienstleister in den Bereichen Beratung, Planung, Installation, Finanzierung, Kostenanalyse, zertifiziert unter anderem von Siemens, Avaya und Microsoft.

Refurbished GmbH: Aufarbeitung gebrauchter TK-Systeme, Baugruppen, Endgeräte und Spezialumbauten.

salestec GmbH & Co. KG: Internationale Vertriebs- und Projektgesellschaft für Informations- und Kommunikationsprodukte.