



## Unified Messaging

### Was ist denn schon so toll an Unified Messaging?

**Nachrichtenspeicher vermehren sich wie Kundenkarten im Portemonnaie. Wer in letzter Zeit die Beulen in seiner Hosentasche betrachtet hat oder mal wieder vorzeitig ein neues Portemonnaie kaufen musste, wird wissen, was wir meinen.**

**Ab einem individuell verschiedenen, aber bei jedem auftretenden Grenzwert, trägt das dazu bei, dass wir sogar schlechter informiert sind!**

#### Warum?

Abfragen der unterschiedlichen Medien, wie Mobilbox, Anrufbeantworter für das Telefon zu Hause, mehrerer Email Accounts, und die Unsicherheit, ob ein Kontakt anruft oder ob er schon lange ein Mail geschrieben hat, trägt nicht zur selbstverständlichen Nutzung der modernen Kommunikationsmöglichkeiten bei. Vielleicht liegt eine Bestellung sogar schon seit zwei Tagen auf dem verstaubten Fax im Keller?

Also brauchen wir einen einheitlichen Nachrichtenspeicher, denn darum geht es. Es ist nicht relevant, ob eine Nachricht als Papier (Fax) gesendet wurde, als SMS, als Email oder ob eine Mitteilung auf unserem Anrufbeantworter hinterlassen wurde. Im Kern geht es um Nachrichten, um Informationen, die heute ja immer wichtiger werden.

Wie fragen wir aber dann unsere Informationen am besten ab, wenn wir sie schon mal zusammen haben?

Das kommt darauf an, wo wir uns gerade aufhalten. Sind wir im Büro oder zu Hause, werden wir sicherlich das mächtigste Werkzeug nutzen, das die post-industrialisierte Gesellschaft bis heute hervor gebracht hat: den PC. Hier können wir alle Nachrichtentypen in ihrem jeweiligen Format in ganzer Pracht erleben: SMS sind Texte in angenehm zu lesender Schrift, MMS werden uns grafisch ggf. auch animiert dargeboten, Sprachnachrichten werden über die Lautsprecher ausgegeben, und Faxe können wir drucken oder als Grafik auf dem Bildschirm ansehen.

Jeder neue Nachrichtentyp, an den wir heute noch nicht denken, wird hier seine erste und vollständigste Darstellungsmöglichkeit erhalten.

Doch selbst heute sind wir nicht immer am PC. Wir sind häufig unterwegs; warum nicht die Reisezeit nutzen, um unsere Mails durchzuarbeiten? Während in der Bahn noch „durchlesen“ in Frage kommt, ist das bei fließendem Verkehr im Auto nicht möglich. Also lassen wir dort die Mails vorlesen: aktuelle Text-to-Speech-Engines erzeugen eine Sprachqualität, die sich zwar noch nicht mit der Sekretärin messen kann, aber schon einige Generationen weiter sind, als die Systeme, die wir noch aus alten Hörfunk-Sketchen kennen.

Im Café oder im Besprechungsraum finden wir mit dem SmartPhone verbreiterte Nutzungsmöglichkeiten, jedoch sollte auch hier die Darstellung und Bedienung der kleineren Oberfläche angepasst sein.

In ein paar Jahren wird vielleicht das Head-Up-Display in der Sonnenbrille und eine virtuelle Tastatur wiederum die Bedienung revolutionieren. Wenn es so weit ist, muss auch Ihre Infrastruktur darauf vorbereitet sein!



**TWINSOFT erstellt schon heute die Architekturen, die notwendig sind, diese Entwicklungen zu ermöglichen und dabei den aktuell möglichen Funktionsumfang auszureizen. Darum sind wir der ideale Partner, zu verhindern, dass Ihre Produkte morgen zum alten Eisen gehören ...**

TWINSOFT GmbH & Co. KG

Europaplatz 2  
64293 Darmstadt  
Tel.: +49 151 39756-0  
Fax: +49 6151 39756-50

Siemensstr. 8-10  
40885 Ratingen  
Tel.: +49 2102 3004-0  
Fax: +49 2102 3004-50

Einsteinstr. 55  
89077 Ulm  
Tel.: +49 731 407697-0  
Fax: +49 731 407697-50

www.twinsoft.de  
info@twinsoft.de

TSM V2 03.09

## Unified Messaging

### Success Story

Als Konvergenz in der Telekommunikation bezeichnet man das Zusammenwachsen der unterschiedlichen Übertragungsmedien, bezogen auf eine Verbindung über PSTN, Mobilfunk und VoIP.

**Ziel dieses Projektes war die Entwicklung eines internetfähigen, integrierten Communication Centers für 700.000 User konvergenter Telekommunikationsprodukte.**

► **Kunde:** Führender deutscher Anbieter von Festnetz- und Mobiltelefondiensten.

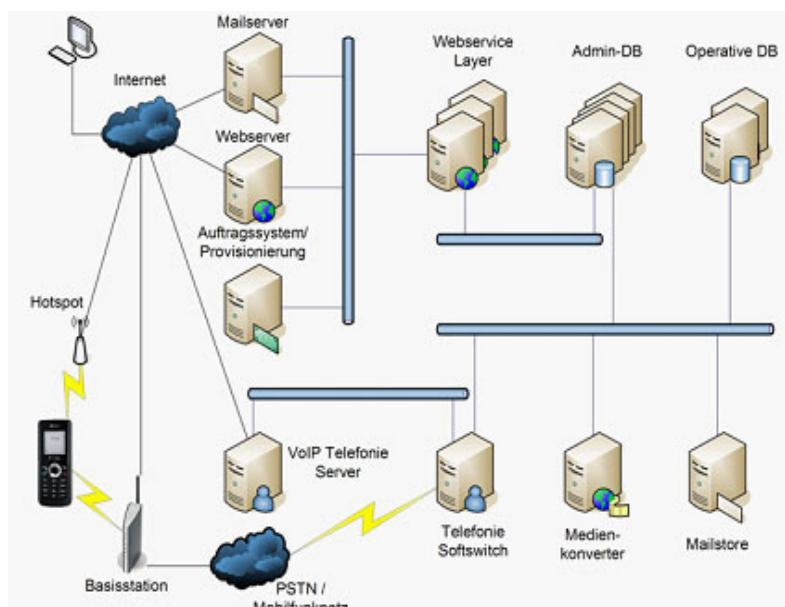
► **Kurzbeschreibung:** Das Projekt beinhaltet die Integration von E-Mail, das Versenden und Empfangen von MMS (Multimedia Messages), SMM (Short Music Messages), SMS, Voicemail und Fax über eine einheitliche Benutzerschnittstelle. Dabei können alle Nachrichtentypen über die Webapplikation angesehen, angehört oder gelesen werden. Die Herausforderung in diesem Projekt liegt besonders in der großen User-Anzahl und der Anforderung an die hohe Anwendungsverfügbarkeit.

Eine vollständige Entkopplung der technischen Funktionen von den Oberflächensystemen wurde erreicht, indem komplexe Abläufe als Webservice realisiert wurden. Die realisierten Funktionen konnten so in einem hohen Maße von der neuen Portal-Anwendung wiederverwendet werden. Dabei wurden verschiedene Systeme, vom User-Management-System über das Auftragsystem und verschiedene Datenbanken bis hin zum Billing-System und Voice-Portal, eingebunden.

► **Plattformen:**

HP-UX, Linux  
Oracle 8i, 10gR2  
IBM Websphere Portal Server  
WebService mit Apple WebObjects

► **Vorteile für den Kunden:** Durch die Integration auf Portalebene konnte ein umfangreiches, zukunftsorientiertes und sehr komfortables Unified Messaging System für ein sehr breites Publikum angeboten werden. Dabei konnten die vorhandenen Systeme mit geringem Aufwand in die neue Lösung integriert werden. Durch die gewählte Architektur sind Erweiterungen kostengünstig und flexibel realisierbar.



Die Integration von Systemen in verschiedenen Netzsegmenten ist nur bei Einhaltung eines durchgängigen service-orientierten Konzepts in wartbarer und sicherer Form zu leisten.