

Internet

Breitband ab Tempo 1.000

Produkt-Trends

E-Books: Das Buch wird digital

Technik-Lexikon

Was ist elektronisches Papier?

Vom Call-Center profitieren

Die Krise als Chance nutzen



Der weltweite Konjunkturabschwung hat leider auch weite Teile der deutschen Wirtschaft erreicht.

Manche Entwicklungen können selbst sehr weit-sichtige Unternehmer nicht aufhalten, doch die von verant-wortungslosen Bank-managern verursachte,

weltweite Krise bietet auch Chancen: Jetzt zeigt sich, welche Betriebsbereiche besonders gut aufgestellt sind und wo noch Verbesserungsbedarf besteht.

Wer antizyklisch handelt, investiert jetzt in Lösungen, die Arbeitsabläufe im Betrieb verbessern und damit die Konkurrenz-

fähigkeit sogar recht kurzfristig steigern. Es ist unbestritten, dass hierzu in hohem Maße moderne Kommunikationslösungen beitragen, die heutzutage meist keine immens hohen Investitionen mehr erfordern. Wer heute noch eine acht oder sogar zehn Jahre alte Telefonlösung verwendet, kann mit einem neuen System eine drastische Verbesserung der betrieblichen Effizienz erreichen – ganz besonders dann, wenn ganzheitlich über Technikeinsatz und innerbetriebliche Abläufe nachgedacht wird.

IP-Telefonie, Unified Communications und Mobile Computing sind nicht nur Schlagworte, die Sie vielleicht schon aus der Fachpresse kennen. Vielmehr handelt

es sich dabei um technische Möglich-keiten, die Ihre vorhandene Lösung verbessern oder längst veraltete Technik ersetzen. Unsere Spezialisten erklären Ihnen gerne, wo Sie ansetzen können, um Ihre Konkurrenzfähigkeit mit Augen-maß zu verbessern, so dass Sie beim nächsten Aufschwung von Anfang in der »Pole Position« dabei sind.

Ihr

Horst Keitel

Deutschland bekommt sichere DE-Mail

E-Mails haben den Postbrief zwar viel-fach verdrängt, aber an der Sicherheit hapert es: Die elektronische Post können Computerhacker spielend leicht mitlesen. Manche Mails beinhalten gefährliche Viren, andere werden unerwünscht zuge-stellt (Spam) und enthalten anstößige Inhalte. Damit ist die E-Mail untauglich für amtliche Schreiben, geschäftliche und vertrauliche Post, findet Innenminister Wolfgang Schäuble. Deshalb soll es ab 2010 die "DE-Mail" geben – die nun per Gesetzentwurf auf den Weg gebracht worden ist.

Die neue Mail soll auch bei vertraulichen oder amtlichen Dokumenten so sicher und zuverlässig wie Papierpost sein. An-bieten soll die sichere Elektropost die

Privatwirtschaft – allerdings nur akkre-ditierte, staatlich geprüfte Provider. Für deren Zulassung wird das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik zu-ständig sein, das dem Innenministerium untersteht.

Die Absicherung der DE-Mail soll durch kommerzielle oder frei erhältliche Ver-schlüsselungsprogramme wie PGP oder auf RSA-Algorithmen möglich werden. Programme, die auf asymmetrischer Kryptografie beruhen, gelten als nahezu unknackbar. Das Innenministerium wür-de hier einen einheitlichen, vorgegebenen Standard statt konkurrierender Systeme, auf die auch Sicherheitsbehörden nicht zugreifen können, bevorzugen.



Was ist elektronisches Papier?

Elektronisches Papier (auch kurz E-Paper genannt) versucht Tinte und Farbe wie auf Papier nachzuempfinden, ist wie Papier biegsam und aufrollbar. Dennoch handelt es sich um einen Bildschirm.

Ungefähr diese Vorstellung muss die zahl-reichen Wissenschaftler, die teilweise seit den 1970er Jahren an E-Paper forschen, angetrieben haben: Man blättert morgens gemütlich in der Morgenzeitung. Mit einem kleinen Fingertipp auf ein Foto läuft ein Videofilm ab, ansonsten ist die Zeitung genau so, wie wir sie immer schon ge-wohnt sind. Doch am nächsten Tag landet sie nicht auf dem Altpapier, sondern wird neu befüllt.

Die Idee ist bestechend: E-Paper reflek-tiert das Licht wie normales Papier. Texte oder Bilder werden dauerhaft angezeigt, ohne dass dafür eine Erhaltungsspan-nung erforderlich ist. Die Anzeige kann jedoch zu einem späteren Zeitpunkt ge-ändert werden. Damit würde elektronisches Papier die Vorteile von Computerbild-schirm und Papier vereinen. Es ist sehr dünn, biegsam und leicht, in allen Grö-ßen und Formen herzustellen und benötigt nur wenig Energie, da nur zum Ändern des Bildinhalts (Seitenwechsel) ein Stromfluss erforderlich ist. Es ist sowohl bei norma-lem Raumlicht als auch in hellem Sonnen-schein lesbar.

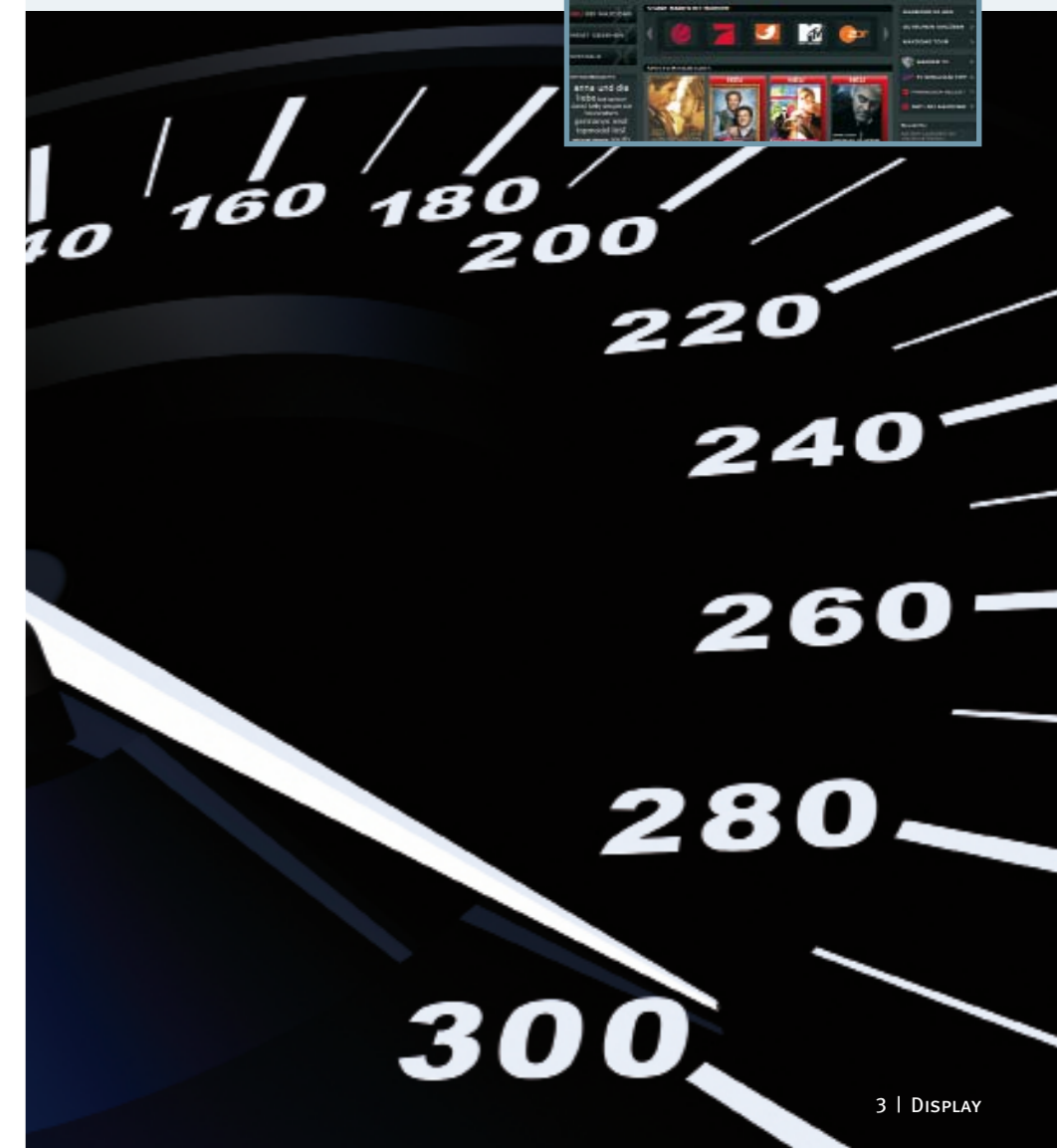
Bis es soweit ist, werden allerdings noch einige Jahre vergehen, denn der Grauwert oder die Farbwertauflosung ist derzeit noch sehr gering, der Seitenwechsel ist noch relativ träge und der Kontrast ist mittelmäßig (etwa zwischen Zeitungs- und Magazinpapier).

Breitband ab Tempo 1.000

Fast wie auf der Autobahn gibt es künftig auch auf unseren Daten-Highways nicht nur Tempolimits, sondern auch eine Mindestgeschwindigkeit: Internetver-bindungen unter einem Megabit pro Sekunde gelten nicht mehr als Breit-bandanschluss.

Vor zehn Jahren galt noch ein Internetan-schluss mit 64 Kilobit Übertragungsrate pro Sekunde als flott, heute beginnt »Breit-band« nach der Definition der Regierung bei Übertragungsraten von 384 Kbit. Doch wer heute noch keine höhere Geschwindigkeit als 384 Kbit/s nutzen kann, weiß, dass bei den aktuellen An-forderungen (Versand großer Film- oder Bilddateien, große System-Updates) auch dieses Tempo keineswegs rasant ist.

Nach dem Willen der Bundesregierung sollen deshalb bis Ende 2010 alle deutschen Haushalte Zugang zu einem Anschluss mit einem MBit/s haben, wozu vielerorts Investitionen in die Internetanbindung erforderlich sind. Derzeit haben rund 92 Prozent der Haushalte Zugang zu einer Breitbandverbindung mit einem MBit/s. Zwei MBit/s können derzeit rund 70 Prozent aller Haushalte nutzen. Wer große Datenmengen in wenigen Minuten auf seinen PC laden möchte, sollte jedoch bes-sere einen Anschluss mit 6.000 oder – noch besser – 16.000 Mbit/s Bandbreite nutzen.



VOM CALL-CENTER PROFITIEREN



Call-Center sind meist besser als ihr Ruf: Gut geschulte Agenten unterstützen Unternehmen beim Kundendienst, bei der Auftrags- und Bestellannahme und in vielen anderen Bereichen. Die Grundlage dafür ist hochmoderne Telekommunikationstechnik.

Die Verbreitung von Call-Centern begann in den 1970er Jahren zuerst in den USA: Dort war man auf die Idee gekommen, dass die in einem Unternehmen eingehenden Anfragen zentral, also in einer speziell dafür geschaffenen Abteilung, angenommen und bearbeitet werden könnten. Die Idee stellte sich schnell als überaus erfolgreich heraus: Die Tourismusindustrie (Hotel- und Flugbuchungen) und die großen Warenversandhäuser waren in Nordamerika, sehr bald aber auch in Europa, die ersten Nutzer der zentralen Kundenberatung und -betreuung.

Heute sind Call-Center längst nicht mehr nur etwas für große Konzerne: Auch viele kleine und mittelständische Unternehmen

nutzen Call-Center für ganz unterschiedliche Zwecke. Rund 435.000 Menschen arbeiten in dieser Branche, wobei zunehmend auf Qualifikation gesetzt wird: Seit 2000 gibt es das Berufsbild des Telefonagenten, seit drei Jahren zudem die spezifischen Ausbildungsberufe Servicefachkraft für Dialogmarketing und Kaufmann für Dialogmarketing.

Call-Center-Mitarbeiter übernehmen den Kundendienst, die Auftrags- und Bestell-

annahme, vereinbaren Gesprächstermine vor Ort oder sind fürs Unternehmen außerhalb der Bürozeiten erreichbar. Grundsätzlich gibt es Angebote für Inbound – also die Entgegennahme eingehender Anrufe von Kunden – und für Outbound (Mitarbeiter des Call-Center rufen Kunden an). Gerade kleinere Firmen und Freiberufler können mit Hilfe solcher Angebote Urlaubszeiten überbrücken oder das vorhandene Personal effizienter einsetzen. Bestimmte Marketingaktivitäten wie die



so genannte Kaltakquise (aktive Anrufe ohne Kundenwunsch) sind in Deutschland inzwischen gesetzwidrig, während werbende Anrufe bei Bestandskunden weiterhin erlaubt sind. Diese gesetzliche Regelung zum Verbraucherschutz stellt Call-Center, ihre Auftraggeber und die Software-Anbieter vor neue Herausforderungen.

TECHNISCHES HERZ

Das technische Kernstück des Call-Centers ist im Regelfall die PBX, sprich: Eine moderne Telefonanlage, die als intelligente Schnittstelle zwischen dem öffentlichen Telefonnetz und den einzelnen Call Center-Mitarbeitern dient. Doch auch Software spielt eine entscheidende Rolle im Call-Center. So sorgt die Automatic Call Distribution (ACD) dafür, dass Anrufe immer an den nächstmöglichen, freien Agenten durchgestellt werden.

Das System registriert die Anzahl und Dauer von Anrufen, sortiert nach Projekten und »weiß« sogar darüber Bescheid, welche Agenten über bestimmte Qualifikationen – etwa spezielles, technisches Fachwissen oder Sprachkenntnisse – verfügen.

Hand in Hand mit der ACD-Lösung nutzen moderne Call-Center auch Lösungen für Unified Communications und Computer Telephony Integration (CTI). Diese Software stellt automatisch vollständige Kundendaten bereit und informiert den Agenten beispielsweise über bisherige Einkäufe oder über den Status einer Reklamation, so dass der Kunde nicht mit jedem Anruf sein Problem neu schildern muss, auch wenn unterschiedliche Mitarbeiter den Fall bearbeiten. Jeder Call-Center-Mitarbeiter kann die Kundeninformationen einsehen und neue Informationen noch während des Kundengesprächs einpflegen.

WICHTIGE BERATUNG

Die Schilderung verdeutlicht, dass moderne Call-Center die Effizienz eines Unternehmens spürbar verbessern können. Abgewogen werden muss, ob diese Dienstleistung von einem der aktuell rund 5.700 Call-Center (in Deutschland) eingekauft wird, oder ob das Unternehmen selbst in den Aufbau eines internen Call-Centers investiert. Bei der Entscheidungsfindung kann der Besuch von Fachmessen oder Roadshows, aber auch das Beratungsgespräch mit einem kompetenten Systemhaus helfen, das neben aktuellen Telekommunikationslösungen auch über ACD-Anwendungen und eine weitere, intelligente Software-Integration informiert.

WEITERE INFORMATIONEN:

www.callcenterworld.de
www.call-center-forum.de

Kurz & bündig

Google: Die häufigsten Suchbegriffe

Der Suchmaschinen-Marktführer Google veröffentlicht jedes Jahr seine Ranglisten mit den Top-Suchbegriffen. Für das Jahr 2008 beinhaltet die Hitliste einige Überraschungen.

Die Suchbegriffe mit der weltweit größten Zuwachsrate waren im vergangenen Jahr unter anderem die Namen Sarah Palin, Obama und der Filmschauspieler Heath Ledger. Oft suchten die Google-Nutzer auch nach sportlichen Themen: »Beijing 2008« und »Euro 2008« sind in der Rekordliste ebenfalls enthalten.

In Deutschland suchten viele Google-Nutzer auch nach »Ebay«, »Youtube« und der Studenten-Plattform »Studi VZ«. Gefragt waren darüber hinaus die Such-

begriffe »Wetter«, »GMX« und »Wikipedia«. Schon erstaunlich: Jeder fünfte, deutsche Google-Nutzer tippt in die Suchmaschine das Wort »Google« ein!

Die in Deutschland meistgesuchten Personen entstammen ausschließlich dem englischsprachigen Raum: Den ersten Platz belegt hier das Pop-Sternchen Britney Spears, es folgen Heath Ledger und Obama.

Ansonsten »googelten« die Deutschen auch sehr gerne nach den Begriffen »Fußball«, »Deutsche Bahn« und »Berlin«. Die meistgesuchten Bücher-Suchbegriffe waren hierzulande »Marketing«, »Harry Potter« und – man staune – »Goethe«! Der Schmutzroman »Feuchtgebiete« belegte hingegen nur Platz neun.



E-Books: Das Buch wird digital

Als am 23. Oktober 2001 der amerikanische Computerkonzern Apple ein weißes Kästchen namens »iPod« vorstellte, ahnte die Welt noch nicht, dass es sich dabei um eine kleine, technische Revolution handelte. Der kleine Apparat konnte Musikstücke platzsparend als Digital-Datei speichern und war spielend einfach zu bedienen. Zwar gab es zu diesem Zeitpunkt schon einige Konkurrenzprodukte, doch Apple eroberte den Markt durch die schlaue Kombination von iPod und dem Musikportal iTunes, wo heute Millionen CD-Titel erhältlich sind.

Nach der Musik soll dieser Erfolg der Digitaltechnik nun auch auf dem Buchmarkt stattfinden. Die Idee: Statt voller Bücherregale landet die Literatur ebenfalls in einem kleinen Kasten – E-Book genannt. Dieses »merkt« sich nicht nur ein Buch, sondern gleich hunderte. Jederzeit kann man schmökern, ohne kiloweise bedrucktes Papier zu transportieren. So hat zur Leipziger Buchmesse der Hersteller Sony sein E-Book »PRS-505« auf dem deutschen Markt vorgestellt. Die zugehörige »Software« kauft man auf den Internetseiten verschiedener Buchhändler und lädt sie sich direkt auf das elektronische Lesegerät. Über hunderttausend deutschsprachige Titel sollen noch in diesem Jahr zur Verfügung stehen. Der Sony-Reader kostet rund 300 Euro, die digitalen Bücher sind hingegen etwas billiger zu haben als die echten Druckwerke. Ein ähnliches Angebot vermarktet der US-Händler Amazon in Amerika schon recht erfolgreich – hierzulande hält sich das Mailorder-Haus aber noch bedeckt.

FAZIT

Wir meinen: Für kurze Romane oder Lehrbücher könnte das neue Angebot interessant sein. Für den gemütlichen Lesabend auf dem Sofa ziehen wir aber weiterhin das gedruckte Buch vor, das auch haptisch und handwerklich seit Jahrhunderten ein unvergleichlicher Genuss ist.



Impressum:
Ausgabe Nr. 1/2009
Redaktion und Gestaltung:
Reys/Partner/Werbeagentur GmbH, Düsseldorf
Folker Lück (Verantwortlicher/Text)
Die veröffentlichten Beiträge sind urheberrechtlich geschützt. Für Fehler im Text, in Bildern usw. kann die Redaktion weder eine juristische noch irgendeine Haftung übernehmen.
Bildnachweis:
iStockphoto · Fotolia · maxdome · Google · ebay · Wikipedia · GMX · YouTube · Sony · Microsoft · Deutscher Taschenbuch Verlag

BUCHTIPP: »Der Verhandlungsführer«

Verhandlungen führen wir täglich, im Großen wie im Kleinen. Dazu ist unsere Intuition in Form von Fingerspitzengefühl gut, aber auch Hintergrundwissen ist wertvoll. Hierzu will »Der Verhandlungsführer« beitragen: Welche Strategie kann erfolgreich sein? Wie bereitet man sich optimal vor? Wie steigt man am besten in ein Gespräch ein? Wie findet man eine Vereinbarung, die beide Seiten akzeptieren können? Wie geht man mit Stress um? Was tun, wenn man sich in eine Sackgasse manövriert hat?

Als ehemaligem Verhandlungsführer bei der Polizei sind Matthias Schraner all diese Herausforderungen vertraut. Er hat Gesetzmäßigkeiten erkannt, die für jede Art von Verhandlung gelten, und stellt ebenso anschaulich wie pragmatisch anhand vieler Fallbeispiele die Grundlagen einer gelungenen Verhandlungsführung vor. Für alle, die im nächsten Verhandlungsgespräch souverän bestehen



wollen, hat der Autor hier eine anregende Lektüre verfasst, die sich fast so spannend liest wie ein Krimi. Auch wenn hier polizeiliche Verhandlungsmethoden im Mittelpunkt stehen, lassen sich viele Aussagen und Verhaltensweisen auch auf den »ganz normalen« Geschäftsalltag übertragen.

»Der Verhandlungsführer«
Matthias Schraner
115 Seiten | 8,90 Euro | Deutscher Taschenbuch Verlag, München
ISBN-10: 3423343192

Kurz & bündig

Neuer Internet-Explorer

Jahrelang beherrschte Microsoft mit Webbrowser »Internet Explorer« den PC-Markt – nahezu kein Rechner wurde ohne ihn ausgeliefert. Doch dann kam »Firefox« und der Microsoft-Browser verlor massiv an Zuspruch. Zwar verwenden noch immer rund 54 Prozent aller Computernutzer das Microsoft-Produkt, aber »Firefox« befindet sich mit 39 Prozent auf der Überholspur. Dem will der Software-Riese Microsoft nicht länger zusehen: Der in Kürze erscheinende »Internet Explorer 8« soll wieder für einen Anstieg in der Beliebtheitsskala sorgen. Die neue Version soll benutzerfreundlicher sein und strenge Sicherheitsanforderungen erfüllen. Eine Test-Version für Windows XP und Vista ist bereits kostenlos in 25 Sprachen erhältlich.



OHNE W-LAN KEINE BREZ'N

Die BÄKO Bäcker und Konditoren Einkauf München eG bietet den Genossenschaftsmitgliedern ein umfassendes Leistungsangebot im Waren- und Dienstleistungsbereich. Eine leistungsstarke Logistik, deren Software z. T. selbst entwickelt wurde und der eigene Fuhrpark bilden die Basis für die permanente, marktgerechte Versorgung der Bäcker und Konditoren mit allen benötigten Waren – sowohl im Trockensortiment, als auch im Frischdienst.

BÄKO

... alles für Bäcker und Konditoren

Die besondere Herausforderung an die Logistik ist die Anlieferung der Waren des Herstellers zum richtigen Zeitpunkt, als auch die Auslieferung termingerecht an den Kunden – wobei es unerheblich ist, ob der Kunde eine ganze Palette einer Ware bestellt oder nur einen einzelnen Karton. Um die täglich bis zu 150 Tonnen Waren umzuschlagen, kommuniziert die Software direkt mittels

Touch Panels oder Sprachübertragung mit den Logistikmitarbeitern. Die Übermittlung der Daten als auch der Sprache ist über ein HiPath W-LAN Netz realisiert. Der HiPath W-LAN Controller gewährleistet die Datenübergabe von W-LAN access point zu W-LAN access point (roaming) bei der Fahrt mit dem Gabelstapler zur Zusammenstellung der Auslieferung durch das Hochregallager mit einer Fläche von 9.000 m². Das HiPath W-LAN System wurde aufgrund seiner hohen Betriebssicherheit und der hervorragenden Sprachqualität ausgewählt.

Um die Sicherheit des Betriebsablaufes abzurufen, wurde mit **MTG** im Rahmen eines Servicevertrages ein Service-Level-Agreement vereinbart, das kurze Antrittszeiten beinhaltet. Somit ist ausgeschlossen, dass es zu „ohne W-LAN keine Brez'n“ kommt!

MITARBEITERPORTRAIT



Christian Klein
IT-Elektroniker - „Der Mann für die Integration“

Christian Klein hat sein Hobby zum Beruf gemacht. Er taucht ein in die VoIP-Datenwelt und tüftelt an Lösungen zur Vernetzung von PC- und IP-Technik.

Wenn abends noch Licht brennt im Technikerraum, ist davon auszugehen, dass unser Systemspezialist Klein noch eine technische Realisierung für ein Problem sucht und er verlässt seinen Arbeitsplatz erst, wenn er diese gefunden hat.

Der gebürtige Niederbayer kam im September 1989 zur Ausbildung als Fernmelder zur **MTG** nach München. Schnell ist er heimisch geworden und hat sich nach der anfänglichen Unterbringung im Lehrlingswohnheim eine längerfristige Bleibe in der Stadt gesucht.

Lerneifrig wie er immer schon war, hat er bald nach der Ausbildung auch die Meisterprüfung abgelegt. Seither hat sich Christian Klein als Spezialist für Applikationen weiterentwickelt und kümmert sich darum, dass die Anforderungen der Kunden entsprechend programmiert werden.

Mit seiner Frau und seinem kleinen Sohn lebt er heute südlich von München – der ideale Ausgangspunkt für seine Rad- und Bergtouren am Wochenende.

MTG SORGT FÜR DIE SICHERHEIT IM MAXIMILIANEUM

Der Bayerische Landtag ist das oberste Staatsorgan Bayerns. Als solches steht das Parlament im Zentrum des politischen Systems des Freistaates. Seit 1949 hat der Bayerische Landtag seinen Sitz im Münchner Maximilianeum, in welchem derzeit 187 Abgeordnete tätig sind.

Die Baumaßnahme Renovierung Ostpforte im Bayerischen Landtag beinhaltete auch die Erneuerung des Brandmeldesystems. **MTG** wurde mit der Durchführung beauftragt, das bestehende Brandmeldesystem zu erneuern bzw. zu ergänzen.

Mit dem Zentraltyp IQ8 Control M vom Hersteller Honeywell Esser wurden 175 automatische und 82 nicht automatische Melder, aufgeteilt auf 120 Meldergruppen, eingebaut. Die großen Sitzungssäle Plenarsaal und Senatssaal und die zugehörigen

Lüftungszentralen werden mit vier Rauchansaugsystemen – basierend auf Lasertechnologie – als aktives Brandfrüherkennungssystem überwacht.

MTG konnte zur Zufriedenheit des Auftraggebers die geforderten Leistungen termingerecht erbringen. Wir freuen uns, mit dem neuen Brandmeldesystem für die Sicherheit unserer Landtagsabgeordneten zu sorgen.



Bildarchiv Bayerischer Landtag, Foto: Rolf Pöss



Das Systemhaus für Kommunikationstechnik

MTG-Kommunikations-Technik GmbH

Truderinger Straße 250 Telefon 0 89/4 51 12-0
81825 München Telefax 0 89/4 51 12-330

MTG-Kommunikations-Technik GmbH

Portitzer Allee 8 Telefon 03 41/25 80-0
04329 Leipzig Telefax 03 41/25 80-100

info@mtg-muenchen.de
www.mtg-muenchen.de

info@mtg-leipzig.de
www.mtg-leipzig.de