

# Unified Communications

## Studie Marktpositionierung Cycos mrs

Version 1.11



Dr. Michael Wallbaum

Dr. Frank Imhoff

1. Juli 2008



## **Gliederung**

Management Summary .....	1
1. Unified Communications .....	3
2. Marktsituation im Bereich Unified Communications .....	4
3. Cycos AG: Position und Potenzial.....	7
4. Fazit.....	11



## Management Summary

Kommunikationssysteme werden zunehmend als Mittel zur Optimierung von Geschäftsprozessen eingesetzt. Auf der technischen Ebene wird diese Herangehensweise von einer wachsenden Integration der Kommunikation in die Geschäftsanwendungen unterstützt. Diese Entwicklung wird derzeit unter dem Begriff Unified Communications (UC) zusammengefasst. Telefonie und klassisches Unified Messaging gehören sicherlich zum Kern entsprechender Systeme, jedoch bieten praktisch alle Hersteller ein funktional wesentlich umfassenderes Portfolio. Eine integrierte Kommunikationsumgebung kann sich zusätzlich aus den Komponenten CTI, Conferencing, Instant Messaging und Präsenz sowie weiteren TK-Applikationen zusammensetzen. Die Idee von Unified Communications geht jedoch weit über die Verknüpfung einzelner Kommunikationsanwendungen hinaus. Eine Beschleunigung der Geschäftsprozesse ergibt sich insbesondere aus der tiefgreifenden Integration von CRM, ERP und anderen geschäftskritischen Anwendungen mit der Kommunikationsumgebung eines Unternehmens.

Grundvoraussetzung für eine umfassende Anwendungsintegration in einer zwangsläufig heterogenen IT-Welt ist die Offenheit einer UC-Lösung bzw. die Bereitschaft eines Herstellers, Schnittstellen offenzulegen und sich nach Standards zu richten. Nicht alle Marktteilnehmer sind hierzu bereit. Der Markt für Unified Communications Produkte präsentiert sich derzeit aufgrund der großen Zahl von Anbietern eher unübersichtlich und UC-Produkte unterscheiden sich zum Teil erheblich in dem von ihnen angebotenen Funktionsumfang. Einer Investitionsentscheidung sollte jedoch nicht nur die Funktionalität eines Produkts zugrunde liegen, sondern auch die Aspekte Offenheit, Skalierbarkeit, Zukunftssicherheit sowie die langfristigen Kosten.

Als einer der wenigen breit aufgestellten Anbieter für Unified Communications adressiert die Cycos AG die genannten Anforderungen in gleichem Maße. Cycos bietet mit dem mrs eine umfassende Software für die Unternehmenskommunikation an. Bisher standen die Bereiche Unified Messaging (UM), Computer Telephone Integration (CTI), Interactive Voice Response (IVR) und Contact Center im Fokus des Unternehmens. Cycos blickt in diesem Sektor auf eine langjährige Erfahrung zurück. Das Funktionsspektrum der aktuellen Version mrs 7.11 weist aus Sicht von ComConsult noch Lücken auf. Die Neuerungen wie Instant Messaging, Web Conferencing und Application Sharing, die mit der für Ende des Jahres 2008 angekündigten Version mrs Vanguard™ (8.0) eingeführt werden, zeigen jedoch, dass Cycos bereit und in der Lage ist, sein Produkt mit den Anforderungen des Marktes wachsen zu lassen.

Die Cycos AG bietet mit dem mrs eine sehr ausgewogene Lösung, deren Stärken klar im Bereich heterogener Szenarien liegt. Auf Grund eines großen Funktionsumfangs in Kernbereichen von Unified Communications (UM, CTI, Contact Center, etc.) sowie der Vielzahl unterstützter Geschäftsanwendungen kann Cycos auch für Unternehmen mit einer sehr gemischten Mitarbeiterstruktur passende Lösungen anbieten. Dies gilt insbesondere dann, wenn bereits vorhandene Infrastruktur oder branchenspezifische Software integriert werden soll. Durch die offene Konzeption und die breite Unterstützung von Drittanbieterprodukten kann mrs an verschiedenste Anforderungen angepasst werden. Diese Eigenschaften machen Cycos mrs zu einer idealen Grundlage für den Aufbau von zukunftssicheren Unified-Communications-Plattformen.



## 1. Unified Communications

Die Gartner Group zählt Unified Communications (UC) zu den Top 3 Themen des Jahres 2008. Ohne Zweifel wächst der Markt für Unified Communications ebenso beständig wie das Interesse von Unternehmen aller Branchen und Größenordnungen an der Einführung entsprechender Lösungen. Dabei existiert noch nicht einmal eine allgemein akzeptierte Definition von UC. Es herrscht lediglich Konsens darüber, dass UC eine integrierte Kommunikationsumgebung zur Optimierung von Geschäftsprozessen bereitstellt. Telefonie und klassisches Unified Messaging gehören sicherlich zum Kern solcher Systeme, jedoch bieten praktisch alle Hersteller ein funktional wesentlich umfassenderes Portfolio.

Eine integrierte Kommunikationsumgebung kann sich demnach zusätzlich aus folgenden Komponenten zusammensetzen bzw. folgende Funktionalität bieten:

- Computer Telephony Integration (CTI) verbindet Telefone mit PCs und Servern. So können beispielsweise Kontakte durch einen Klick in Outlook oder Notes angerufen werden. Oder dem Benutzer einer CTI-Anwendung werden Informationen über den Gesprächsteilnehmer, etwa aus einer Kundendatenbank, angezeigt.
- Präsenz und Instant Messaging ermöglichen den Austausch von Kurznachrichten zwischen Kollegen und Mitarbeitern sowie die Anzeige ihres Online-Status. So können kurze Nachfragen schnell und effizient an tatsächlich verfügbare Kompetenzträger gerichtet werden.
- Audio, Video und Web Conferencing ermöglichen die effektive Durchführung von Schulungen, Projektmeetings, Supportleistungen etc. und helfen damit Reisekosten zu reduzieren und die Durchführung von internationalen Projekten zu beschleunigen.
- Contact Center Funktionalität, wie beispielsweise die Verteilung von eingehenden Anrufen nach Kriterien wie Auslastung, Zuständigkeit oder speziellen Kenntnissen, wird praktisch in allen Unternehmen für Helpdesks und Kundensupport eingesetzt.
- Fixed Mobile Convergence (FMC) bietet die Erreichbarkeit unter einer Telefonnummer sowie einen nahtlosen Wechsel zwischen Festnetz, Mobilfunk und Corporate WLAN im laufenden Gespräch.

Diese Teilbereiche von Unified Communications werden als Einzelprodukte z.T. bereits seit Jahrzehnten angeboten und eingesetzt. Das Neue an Unified Communications ist die tiefgehende Integration dieser Funktionen in ein Gesamtsystem. Ein Beispiel hierfür ist der nahtlose Übergang von einem Telefongespräch zu einer Web Conference oder die Anzeige von Präsenzinformationen in Anrufjournalen.

Die Idee von Unified Communications geht jedoch weit über die Verknüpfung einzelner Kommunikationsanwendungen hinaus. Eine Beschleunigung der Geschäftsprozesse ergibt sich insbesondere aus der tiefgreifenden Integration von CRM, ERP und anderen geschäftskritischen Anwendungen mit der Kommunikationsumgebung eines Unternehmens, wie in Abbildung 1 dargestellt. Ein typisches Beispiel für die Integration eines CRM-System wäre die Anzeige der Präsenzinformation aller Mitarbeiter, die bereits Kontakt mit einem bestimmten Kunden hatten, und die Möglichkeit, diese mit einem Klick zu einer Web Conference einzuladen. Aber auch das ist nur der Beginn einer zukünftig noch viel umfangreicheren Enter-

prise UC-Lösung. Dazu gehören beispielsweise die Integration der Gebäudesteuerung, Zeiterfassung oder der Prozessautomatisierung.



Abbildung 1: Komponenten von Unified Communications und integrations-relevante Applikationen

Aber unabhängig von der Betrachtung von Funktionalitäten oder Anwendungen: Erst die möglichst nahtlose und umfangreiche Integration unterschiedlicher Kommunikationsmöglichkeiten, Produkte und Applikationen erschließt den Mehrwert von Unified Communications. UC ermöglicht ein erheblich effektiveres Auffinden relevanter und verfügbarer Ansprechpartner sowie eine größere Flexibilität bei der Wahl der Kommunikations- und Kollaborationsmöglichkeiten. Damit stehen dem Nutzer im optimalen Fall von Instant Messaging über Telefonie bis hin zu Web oder Video Conferencing jederzeit, an jedem Ort und mit nahezu beliebigen Endgeräten die passenden Kommunikationsmittel zur Verfügung. Nur das führt zu einer erheblich effizienteren Kommunikation und damit zu einer signifikanten Beschleunigung von Geschäftsprozessen.

Grundvoraussetzung für eine umfassende Anwendungsintegration in einer zwangsläufig heterogenen IT-Welt ist jedoch die Offenheit einer UC-Lösung bzw. die Bereitschaft eines Herstellers, Schnittstellen offenzulegen und sich nach Standards zu richten. Nicht alle Marktteilnehmer sind dazu bereit.

## 2. Marktsituation im Bereich Unified Communications

Der Markt für Unified Communications Produkte präsentiert sich derzeit eher unübersichtlich. Infolge des Zusammenwachsens der klassischen TK-Branche mit der IT-Welt, drängen eine Vielzahl von Unternehmen unterschiedlichster Größe und Ausrichtung auf diesen Markt, die bislang nur bedingt mit Unified Communications in Verbindung gebracht werden konnten. Ein Teil dieser Unternehmen verfügt teilweise über traditionell fundiertes Know-How im Bereich der Telekommunikation, während andere ihre Wurzeln im Bereich der Anwendungsentwick-

lung oder der Entwicklung von Netzwerkkomponenten haben. Auf diese Weise entstand in den letzten Jahren ein stark fragmentierter Markt – allein im Teilbereich Unified Messaging bedienen beispielsweise mehr als zwei Dutzend Anbieter den deutschsprachigen Raum.

Die Hersteller unterscheiden sich zum Teil erheblich in dem von ihnen angebotenen Funktionsumfang. Dabei sind die Unterschiede nicht selten auf die ursprünglich mal adressierten Marktsegmente der Hersteller zurückzuführen. Tabelle 1 gibt einen groben Überblick über einige am Markt tätige Unternehmen und ihr Lösungsspektrum im Bereich UC.

	Unified Messaging	CTI	Präsenz	Instant Messaging	Conferencing	Contact Center	FMC	Bemerkungen / Einschränkungen
<b>Alcatel-Lucent</b>	X	X	X	X	X	X	X	FMC in Kooperation mit Nokia
<b>Avaya</b>	X	X	X	X	X	X	X	-
<b>C4B</b>	X	X	X	-	-	X	-	Contact Center Funktionalität im Sinne eines Vermittlungsplatzes
<b>CAE</b>	X	X	X	X	-	X	-	-
<b>Cisco</b>	X	X	X	X	X	X	X	FMC in Kooperation mit Nokia
<b>Cycos</b>	X	X	X	(X)	(X)	X	-	IM, Conferencing und Application Sharing ab der kommenden Version, mrs Vanguard™, verfügbar
<b>IBM</b>	X	-	X	X	X	-	(X)	SmartFMC als Produkt für den Carriermarkt
<b>Microsoft</b>	(X)	X	X	X	X	-	-	MS OCS 2007 ist keine eigenständige PBX; UM mit Exchange 2007 hat eingeschränkte Funktionalität
<b>Siemens</b>	X	X	X	X	X	X	X	UM mit XPressions: OEM-Variante des Cycos mrs
<b>serVonic</b>	X	X	-	-	-	-	-	-

Tabelle 1: Portfolio ausgewählter Hersteller im Bereich Unified Communications

Die weniger bekannten Softwarehäuser decken in der Regel nur Teilbereiche von Unified Communications ab. Dies ist zu großen Teilen auf die beschränkten Entwicklungskapazitäten kleiner Hersteller zurückzuführen, die umfangreiche Neuentwicklungen erschweren. Daher spezialisieren sich diese Hersteller häufig auf einzelne Teilbereiche wie z.B. Unified Messaging oder CTI. Auf die daraus resultierende Frage, ob die Spezialisierung auf UC-Teilbereiche zukunftssträftig ist bzw. ob UC-Lösungen aus vielen kleinen Lösungen gestaltet werden können, wird im weiteren Verlauf noch eingegangen.

Insbesondere die großen TK-Hersteller bieten hingegen ein sehr umfassendes Portfolio und decken damit einen sehr großen Teil der gesamten UC-Funktionalität ab. Solche Lösungen sind zumeist funktional gut integriert und wirken auch auf die Benutzer wie aus einem Guss, da die Bedienoberflächen einheitlichen Designvorgaben folgen. Dies sind mit Sicherheit wichtige Argumente zugunsten solch homogener UC-Systeme. Dabei stellt sich jedoch aus strategischer Sicht eine entscheidende Frage: Wie gut lassen sich Produkte anderer Hersteller in eine Gesamtlösung integrieren bzw. setzt der Hersteller auf offene Standards? Diese

Frage ist von enormer Bedeutung, da es bei UC ja auch um die Integration in Geschäftsapplikationen geht (siehe Tabelle 2). Die Unterstützung von Standardprotokollen und –schnittstellen sowie die Zusammenarbeit von TK-Herstellern und Anbietern unterschiedlichster CRM-, ERP- und branchenspezifischer Anwendungen sind unter diesem Aspekt zwingend erforderlich.

	MS Outlook/Exchange	IBM Lotus Notes/Domino	Novell Groupwise	SAP R/3	MS Dynamics NAV	MS Dynamics CRM	MS Sharepoint	SAP Netweaver	IBM Websphere	MS Office Communicator	IBM Lotus Sametime	MS Office	Octohelp	Helpline	Remedy ARS	Citrix
Alcatel-Lucent	✓	✓								✓	✓					
Avaya	✓	✓								✓	✓					
C4B	✓	✓			✓	✓										
CAE	✓	✓	✓	✓												
Cisco	✓	✓		✓		✓				✓	✓	✓				
Cycos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓ <sup>1</sup>		✓	✓	✓	✓
IBM	✓	✓					✓	✓	✓		✓	✓				
Microsoft	✓				✓	✓	✓			✓		✓				
Siemens	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓
serVonic	✓	✓		✓	✓							✓				✓

Tabelle 2: Integrationsmöglichkeiten der UC-Produkte ausgewählter Hersteller (Ergebnis einer Webrecherche im Mai 2008)

Für kleine Anbieter ist es von jeher überlebenswichtig, die Kompatibilität ihres Produktes zu marktdominierenden Infrastrukturkomponenten zu gewährleisten. Sie sind daher nicht in der Lage De-Facto-Standards zu schaffen und proprietäre Systeme zu entwickeln. Große Unternehmen, insbesondere mit Wurzeln im durch proprietäre Technologie beherrschten klassischen TK-Markt, tun sich mit dieser Denkweise erheblich schwerer. Aber auch Software-Unternehmen wie Microsoft müssen sich den Vorwurf gefallen lassen, sich regelmäßig nicht an offene Standards zu halten, um Kunden an sich zu binden.

Das Resultat dieses Eigeninteresses ist eine eingeschränkte Unterstützung solcher Anbieter für heterogene IT- und TK-Umgebungen. Entscheidet sich ein Kunde dennoch für eine geschlossene proprietäre Lösung, so besteht mittelfristig die Gefahr eines Hersteller-Lock-Ins,

<sup>1</sup> Verfügbar ab kommender Version mrs Vanguard™.

d.h. der Kunde wird abhängig von einem Anbieter und ist nicht in der Lage diesen ohne substantielle Kosten zu wechseln.

Eine weitere – nicht nur für beständig wachsende Unternehmen – wichtige Frage ist die nach der Skalierbarkeit eines Produkts. Denn UC-Funktionalität muss nicht per se auf einen Schlag eingeführt werden. Unternehmen sollten daher in der Lage sein, den Ausbau der Lösung ihrem aktuellen Bedarf anpassen. Auch in diesem Punkt tun sich viele Hersteller schwer. Die Lösungen etlicher kleiner Softwarehäuser kommen aufgrund ihrer Fokussierung auf Mittelstandskunden recht schnell an ihre Kapazitätsgrenzen. Die im folgenden Abschnitt diskutierte Lösung der Cycos AG ist eine der wenigen Ausnahmen in diesem Bereich. Aber auch großen Hersteller bereitet das Thema Skalierbarkeit in manchen Fällen Probleme. Als Beispiel seien hier die Unified Messaging Produkte von Cisco zu nennen. Es werden drei Produkte für unterschiedliche Unternehmensgrößen angeboten, die sich funktional deutlich unterscheiden. Für kleine und mittelständische Unternehmen ist es jedoch nicht wirtschaftlich, die funktional umfassende Lösung für Großunternehmen einzusetzen. Zudem kommt ein späterer Wechsel der Cisco-Lösung von Planung, Mitarbeiterschulung, Betrieb etc. im Prinzip einer Neuanschaffung gleich.

Unter Berücksichtigung dieser Aspekte, ergeben sich folgende Konsequenzen für die weitere Entwicklung des UC-Markts:

- Es wird eine Marktberreinigung stattfinden, da viele kleine Hersteller nicht die Entwicklungskapazitäten besitzen, um ein umfassendes Spektrum an UC-Funktionalität zu bieten. Sie sind damit nicht in der Lage den wachsenden Anforderungen der Kunden gerecht zu werden.
- Die Lösungen wirtschaftlich starker Anbieter, wie z.B. Cisco und Microsoft, werden ohne Zweifel auf lange Sicht fortbestehen, weiterentwickelt und ergänzt werden. Es ist jedoch davon auszugehen, dass solche Anbieter auch in Zukunft versuchen werden, mit proprietären Erweiterungen oder ähnlichen Mitteln einen Lock-In zu erzeugen.
- Die Zukunft etlicher großer TK-Hersteller ist durch den derzeit stattfindenden Technologiewandel von klassischer Telefonie hin zu VoIP mehr als ungewiss. Es besteht die Gefahr, dass sich solche Hersteller auf Marktnischen, wie z.B. Call/Contact Center, konzentrieren und infolgedessen ihr Portfolio ausdünnen.

Vor diesem Hintergrund müssen Investitionen in Unified Communications Lösungen sorgfältig bedacht werden.

### **3. Cycos AG: Position und Potenzial**

Als einer der wenigen breit aufgestellten Anbieter für Unified Communications adressiert die Cycos AG die oben genannten Anforderungen hinsichtlich Funktionalität, Offenheit, Skalierbarkeit, Wirtschaftlichkeit und Zukunftssicherheit in gleichem Maße. Cycos bietet mit dem mrs eine umfassende Software für die Unternehmenskommunikation an. Bisher standen die Bereiche Unified Messaging (UM), Computer Telephone Integration (CTI), Interactive Voice Response (IVR) und Contact Center im Fokus des Unternehmens. Cycos blickt in diesem Sektor auf eine langjährige Erfahrung zurück. Dennoch weist das Funktionsspektrum der aktuellen Version mrs 7.11 aus Sicht von ComConsult noch einige Lücken auf. Die Neuerungen wie Instant Messaging, Web Conferencing und Application Sharing, die mit der für Ende des Jahres 2008 angekündigten Version mrs Vanguard™ (8.0) eingeführt werden, zeigen

jedoch, dass Cycos bereit und in der Lage ist, sein Produkt mit den Anforderungen des Marktes wachsen zu lassen.

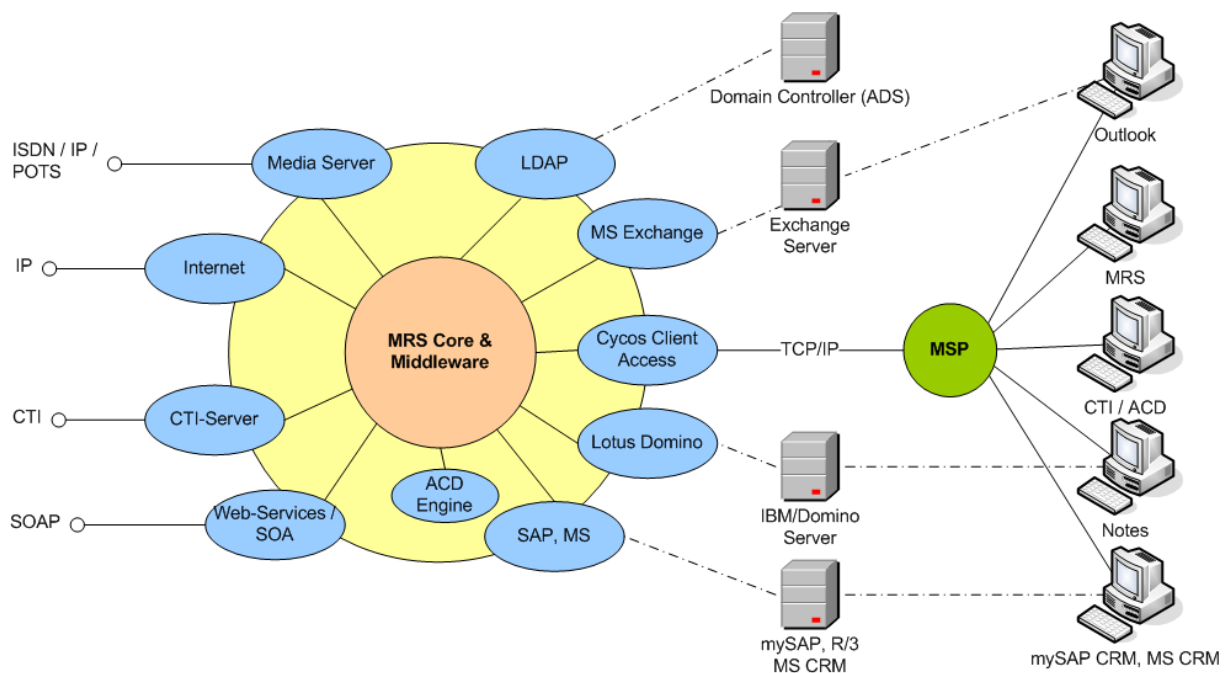


Abbildung 2: Komponenten und Schnittstellen des Cycos mrs

Die Wurzeln von Cycos im klassischen Telekommunikationsmarkt sorgen für eine traditionell breite Unterstützung unterschiedlichster Telefonanlagen. Diesen Vorteil bringt Cycos in den modernen Kommunikationsmarkt mit und baut ihn durch die Zertifizierung vieler aktueller PBX aus. Die native Unterstützung von SIP-basierten Telefonanlagen verbreitert dieses Spektrum noch einmal. Des Weiteren werden mit Exchange, Domino und Groupwise die marktdominierenden Groupware-Systeme unterstützt. Eine tiefe Integration der Unified Messaging Funktionen in diese Produkte ist problemlos möglich – sogar in gemischten Umgebungen wo mehrere Groupware Systeme für unterschiedliche Anwendergruppen im Einsatz sind. Das erleichtert zum Beispiel die Standortkonsolidierung bei Akquisition einer neuen Geschäftssparte. Zur Anbindung an Businessapplikationen werden diverse Schnittstellen zu Datenbanken und CRM-/ERP-Systemen geboten. Das in Abbildung 2 dargestellte modulare Software-Design des mrs ermöglicht das Wachstum einer vorhandenen Installation mit zunehmenden Anforderungen des Unternehmens. Weiterhin bietet der mrs eine Reihe von SDKs (XML-Service, cyPhone X-Kit) mit denen man beliebig individuelle Integrationen in die Kundeninfrastruktur realisieren kann. Diese technischen Aspekte wird durch ein Lizenzmodell unterstützt, was durch seine Modularität dem Wachstum einer einmal eingeführten Kommunikationslösung – weder in Bezug auf die Benutzerzahlen noch auf die Funktionalität – Grenzen auferlegt.

mrs wurde mit dem letzten Release im Sinne einer Service-orientierten Architektur (SOA) grundlegend überarbeitet. Diese Modularisierung verbessert die Skalierbarkeit des mrs und ermöglicht nun weit mehr als die bis dato erreichbaren 150.000 Nutzer. Zudem vereinfacht der SOA-Ansatz die Integration von Diensten des mrs in bestehende Applikationen und Computer-gestützte Geschäftsprozesse. Schließlich unterstützt SOA implizit den von Cycos verfolgten Ansatz, den Funktionsumfang mit den Anforderungen der Kunden wachsen zu lassen.

Im Hinblick auf eine unternehmensweite Effizienzsteigerung ist noch ein weiterer Aspekt zu berücksichtigen: der Zusammenhang zwischen SOA und UC. Beide Konzepte dienen letztlich der Optimierung von Geschäftsprozessen. UC kann dabei als Schnittstelle einer SOA-basierten Unternehmens-IT zu den Nutzern gesehen werden. Erst durch die Einbettung der Kommunikationsmöglichkeiten in Applikationen mit Hilfe von Unified Communications entfalten per SOA automatisierte Geschäftsprozesse ihr volles Potenzial. Ohne diese Integration werden Prozesse durch die notwendige Kommunikation der Nutzer unnötig ausgebremst (siehe Abbildung 3). Diese Zusammenhänge unterstreichen die Bedeutung der Entscheidung von Cynos für das SOA-Konzept. Die Vorteile zeigen sich konkret in der zeitnahen Einbindung des mrs in weitverbreitete Portallösungen wie Microsoft Sharepoint, SAP NetWeaver und IBM Websphere, die durch den serviceorientierten Ansatz erheblich befördert wurde. Mit dem neuen Architekturkonzept hat mrs einen technologischen Entwicklungssprung vollzogen, der Cynos einen bedeutenden Vorsprung vor dem Wettbewerb verschafft.

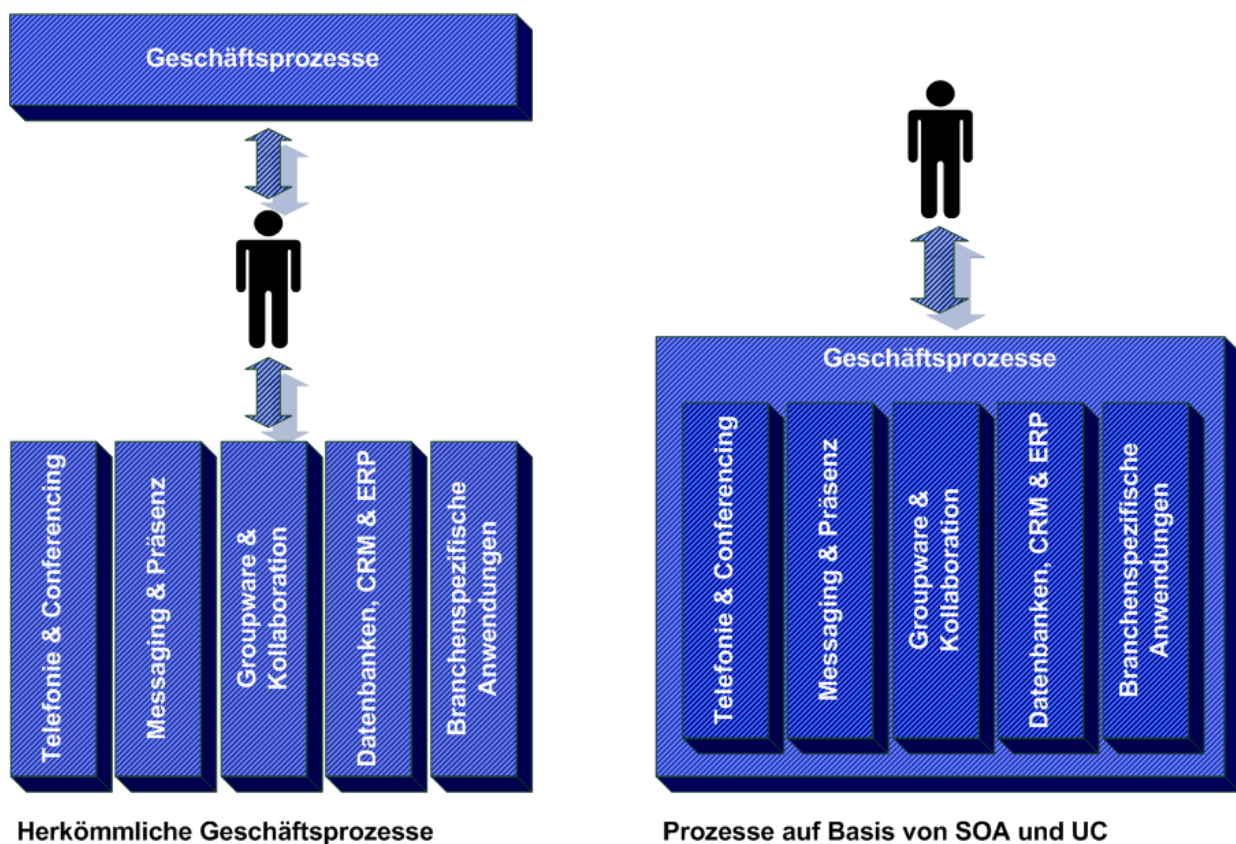


Abbildung 3: Veränderungen in der Umsetzung von Geschäftsprozessen durch SOA und UC

Unabhängig von der technischen Durchführung ist die Integration der Kommunikationsfunktionen in Geschäftsapplikationen essentiell für Unified Communications. Nur so lassen sich Prozesse ganzheitlich optimieren, so dass die Investition in eine UC-Lösung auch einen hohen Return On Invest (ROI) generieren kann. Der sinnvollste Ansatz ist, sämtliche kommunikationsbezogenen Dienste dort anzubieten, wo der Anwender sie benötigt, also z.B. im Groupware-Client, in der Buchhaltungssoftware oder im CAD-Tool. Für all diese Anwendungsbeispiele ist eine eigenständige Client-Software nicht zwingend erforderlich. Plugins für gängige Applikationen, die auf einer gemeinsamen Client-Server Schnittstelle aufsetzen sowie die direkte Integration von Webservices in Webportale oder Businessapplikationen ermöglichen einen viel konsistenteren Ansatz.

Der Mrs Client kann durch seine umfangreichen Konfigurationsmöglichkeiten an die Bedürfnisse einzelner Nutzer angepasst werden. Das Spektrum reicht von einem einfachen CTI-Dialer bis hin zu einem sehr funktionalen Personal Assistant mit Funktionen wie z.B. Telefonie, Präsenz, detaillierten Informationen zu Kontakten und Integration in Unternehmensverzeichnisse. Die durch den Client bereitgestellten umfangreichen Präsenzinformationen getrennt nach PC-Status, Telefon-Status und Lokation könnten allerdings kompakter dargestellt werden – die Praxis zeigt, dass Nutzer von Präsenzsystemen selten mehr als die Informationen „Online“, „Offline“, „Abwesend“ und „On Phone“ nutzen. Für Anwender, die primär eine CTI-Funktionalität aus ihrer Groupware heraus benötigen, existiert eine Integration in MS Outlook und Lotus Notes. Die Art der Integration stellt dabei eine Besonderheit dar. Einfache Anrufe aus den Groupware Kontakten oder den empfangenen E-mails, Sprach- und Faxnachrichten können mit einem Knopfdruck initiiert werden. Danach steht dem User für weitere Aktionen umgehend der vollwertige Mrs Client zur Verfügung. Der Nutzer wird quasi automatisch aus dem Groupware-Client in den CTI Client überführt, in dem er dann alle weiteren Kommunikationsvorgänge tätigen kann. Dieses Konzept führt zwei unterschiedliche Funktionsbereiche zusammen, ohne dabei Einbußen im Bereich CTI hinnehmen zu müssen, wie das z.B. bei klassischen Groupware-Plugins der Fall ist.

Für mobile Nutzer wird momentan kein eigenständiger Client für Smartphones u.ä. Endgeräte angeboten. Jedoch sind bei einer UM-Installation Sprach- und Faxnachrichten selbstverständlich über die Inbox des Anwenders auf dem Smartphone des Anwenders sichtbar und abrufbar. Ein mobiler Präsenz-Client würde das Portfolio von Cycos abrunden.

Auch wenn die Cycos AG mit rund 250 Mitarbeitern klar dem Mittelstand zuzuordnen ist und damit nur schwerlich mit Entwicklungsabteilungen von Microsoft oder Cisco verglichen werden kann, verfügt Cycos doch über einige entscheidende Vorteile gegenüber der Konkurrenz. Zum einen drängen die großen Netzwerkausstatter und Softwarehäuser erst seit relativ kurzer Zeit in den Kommunikationsmarkt. Firmen wie Microsoft besitzen nicht über gewachsenes Know-How im TK-Sektor und füllen diese Lücken in der Regel durch Zukäufe und Kooperationen auf. Trotz des hohen Tempos, das beim Aufbau der notwendigen Expertise durch die „Großen“ an den Tag gelegt wird, werden die angebotenen Lösungen auch in Zukunft vorwiegend den Massenmarkt ansprechen. Cycos bietet im Bereich der Unified Communications ein nahezu alle Themenkreise umfassendes, und in der Umsetzung an vielen Stellen ein verglichen mit dem Wettbewerb deutlich differenzierteres Produkt.

Cycos bietet diese ausgereifte Funktionalität zu einem vergleichsweise günstigen Preis an. Im Vergleich zu den großen Konkurrenzprodukten lässt sich durch Konsolidierung der Serverinstallationen, gerade im mittelständischen Segment, ein deutlicher Preisvorteil erzielen und somit die TCO senken. Das userbasierte Lizenzmodell und die modulare Lizenzierung zusätzlicher Funktionalität erhöht die Skalierbarkeit auch in Bezug auf Funktionsumfang und Preis. Der Funktionsumfang kann dadurch mit steigenden Anforderungen wachsen, so dass einmal getätigte Investitionen geschützt werden. Selbst wenn man unterstellt, dass nur derselbe Funktionsumfang geboten würde, und damit die Produktivitätssteigerung identisch mit der Konkurrenz wäre, ergäbe sich durch den niedrigeren Anschaffungspreis bereits ein deutlich erhöhter ROI im Vergleich zu den Mitbewerbern. Das Optimierungspotenzial der Unified Communications lässt sich somit besser und schneller ausschöpfen.

Bei allen positiven Aspekten der Cycos-Lösung ist jedoch anzumerken, dass das Mrs derzeit noch keine Unterstützung für Videokommunikation bietet. Dies ist Cycos sicherlich nicht vorzuwerfen, da entsprechende Entwicklungen die Bilanzen auch der größten Marktteilnehmer belasten. Dennoch muss dieser Umstand in die Bewertung einer Kaufentscheidung einfließen. Cycos profitiert in diesem Punkt jedoch von der engen Zusammenarbeit mit Partnerunternehmen, die sowohl über Video Conferencing als auch über VoIP-Systeme verfügen.

Kunden die bezüglich ihrer TK-Strategie flexibel bleiben wollen und bei denen Video Conferencing keine strategische Bedeutung besitzt, können bereits heute eine unternehmensweite UC-Lösung, tief integriert in ihre ITK-Infrastruktur, kostengünstig auf Basis des mrs umsetzen.

Die Unternehmensgröße hat für einen Anbieter wie Cycos jedoch auch Vorteile. Durch übersichtliche Strukturen und personelle Flexibilität kann schneller und effizienter auf Anforderungen des Marktes reagiert werden. Damit können auch kleinere und hoch spezialisierte Marktsegmente mit angepassten Lösungen versorgt werden. Ein interessantes Geschäftsfeld ist der Markt der CRM- und ERP-Systeme. Für diesen Sektor bietet Cycos die Integration in Businessapplikationen wie Microsoft CRM oder auch mySAP CRM. Der Großteil der am Markt relevanten Businessapplikationen basiert auf den von Cycos bereits heute unterstützten Systemen. Diese Integrationen bieten den Partnern der Cycos AG viele Möglichkeiten, sich auf Branchen zu spezialisieren und dadurch ihren eigenen Unified Communications Mehrwerte beizutragen und branchenspezifisch zu vermarkten.

Um weiter zu expandieren und Marktanteile zu gewinnen, ist jedoch eine gute Sichtbarkeit am Markt erforderlich. Dies ist aufgrund der jahrzehntelangen Marktpräsenz im deutschsprachigen Raum und einiger großer europäischer Länder wie Frankreich und Italien klar der Fall. Darüber hinaus, im außereuropäischen Markt und insbesondere in den USA muss erwogen werden die Position von Cycos deutlich auszubauen. Hier entspricht der Bekanntheitsgrad des Produkts mrs nicht dem technologischen Potenzial von Cycos. Dies zeigt sich u.a. im vielzitierten Gartner Magic Quadrant zum Thema Unified Communications. Statt Cycos mrs wird in der aktuellen Studie die OEM-Variante Xpressions von Siemens geführt. Aktuelle Untersuchungen der ComConsult belegen, dass mrs etlichen der von Gartner bewerteten Lösungen in vielerlei Hinsicht deutlich überlegen ist. Dies zeigt nicht nur, dass bei der Interpretation bekannter Analysten Skepsis geboten ist, sondern auch, dass Cycos beim Thema Marketing noch Potenzial besitzt. Strategische Partnerschaften mit den Großen der Telekommunikationsbranche oder weitere OEM-Partner können sicherlich helfen, diesem Problem entgegenzuwirken.

## 4. Fazit

Unified Communications ist keine bloße Idee mehr, sondern eine Notwendigkeit. Dies gilt insbesondere vor dem Hintergrund eines wachsenden globalen Wettbewerbs, der zunehmend mehr Flexibilität und Reaktionsschnelligkeit erfordert. Die technischen Voraussetzungen für Unified Communications sind u.a. mit der wachsenden Verbreitung von VoIP sowie der Schaffung wichtiger Standards wie SIP in jedem Fall gegeben. Damit ist der Trend zur Integration verschiedener Kommunikationstechnologien und Geschäftsapplikationen nicht mehr aufzuhalten. Für die Unternehmen gilt es nun die Idee Unified Communications aufzugreifen und umzusetzen. Ein klarer Vorteil der Technologie ist, dass sie nicht in Form eines Big Bang eingeführt werden muss. Es genügt zunächst die Grundlagen zu schaffen, um dann sukzessive neue Funktionalität und Integrationspunkte einzuführen. So können Geschäftsprozesse Schritt für Schritt auf ihr Optimierungspotenzial hin analysiert und unter Verwendung von UC-Funktionalität neu gestaltet werden.

Unternehmen, die sich für UC entscheiden, haben im Prinzip zwei Möglichkeiten das Thema anzugehen. Die erste Alternative besteht darin sich für eine homogene Lösung aus Einzelprodukten eines großen Herstellers, wie z.B. Cisco oder Microsoft, zu entscheiden. Die Vorteile werden in einer einheitlichen Administrierbarkeit, einheitlichen Serviceverträgen und klar definierten Verantwortlichkeiten gesehen. Dem stehen die in der Regel vergleichsweise hohen Anschaffungskosten gegenüber sowie die Sorge vor einer zu starken Abhängigkeit von

einem Hersteller, der möglicherweise nicht in der Lage ist mit seinen Standardprodukten die spezifischen Anforderungen eines Unternehmens zu erfüllen. Die Gefahr einer Investitionssackgasse verschärft sich umso mehr, wenn das Produkt nicht alle aktuell und mittelfristig benötigten Dienste bietet. Zudem ist eine wirklich homogene UC-Lösung streng genommen derzeit weder verfügbar noch vorstellbar, denn kein Hersteller deckt vom Softphone bis zum ERP-System alle Bereiche von Unified Communications ab.

Die andere Alternative besteht in der Wahl einer offenen Kommunikations-Software als Mittler zwischen IT- und TK-Welt. Dieser Ansatz ist gerade für Unternehmen mit einer über die Zeit gewachsenen bzw. durch Zukäufe heterogen entwickelten ITK-Landschaften zu empfehlen. Das grundlegende Problem ist einen Hersteller zu finden, dessen Lösung funktional möglichst umfassend, offen, skalierbar, wirtschaftlich und zukunftssicher zugleich ist. Werden diese Kriterien nicht hinreichend erfüllt so kann UC nicht sein volles Potenzial entfalten bzw. seine Einführung kann im schlimmsten Fall sogar scheitern.

Die Cycos AG bietet mit dem mrs eine sehr ausgewogene Lösung, deren Stärken klar im Bereich heterogener Szenarien liegt. Auf Grund eines großen Funktionsumfangs in Kernbereichen von Unified Communications (UM, CTI, Contact Center, etc.) sowie der Vielzahl unterstützter Geschäftsanwendungen kann Cycos auch für Unternehmen mit einer sehr gemischten Mitarbeiterstruktur passende Lösungen anbieten. Dies gilt insbesondere dann, wenn bereits vorhandene Infrastruktur oder branchenspezifische Software integriert werden soll. Durch die offene Konzeption und die breite Unterstützung von Drittanbieterprodukten kann auf verschiedenste Anforderungen reagiert werden.

Die positive Gesamtbeurteilung der Cycos AG im Hinblick auf die Marktstellung in Deutschland und die Produktsituation, wird aus Sicht von ComConsult in Bezug auf die weltweite Präsenz und den Funktionsumfang der aktuellen Version etwas getrübt. Cycos mrs 7.11 deckt noch nicht das volle Spektrum dessen ab, was heute unter Unified Communications verstanden wird. Für wichtige Dienste wie Instant Messaging und Web Conferencing muss derzeit noch auf Produkte anderer Hersteller zurückgegriffen werden. Zudem werden viele Leistungsmerkmale aus den Bereichen Fixed-Mobile-Communications und Video Conferencing auf absehbare Zeit nur in Verbindung mit Partnern unterstützt, da sie eine äußerst enge Integration mit der TK-Anlage erfordern bzw. einen mobilen Client voraussetzen. Im Herbst 2008 wird das Spektrum des mrs jedoch um Instant Messaging, Application Sharing und Web Conferencing erweitert, wodurch dieser Kritikpunkt abgeschwächt wird.

Es ist zu erwarten, dass auch die kommenden Erweiterungen des mrs kundenfreundlich im Lizenzmodell abgebildet werden. Bisher ermöglicht die funktionale Erweiterbarkeit des mrs durch zusätzliche UC-Dienste eine sanfte Migration von reiner Telefonie mit Voicemail hin zu komplexen Mehrwertapplikationen. Das Wachstum eines Unternehmens in Bezug auf Standorte und Mitarbeiterzahlen wird unterstützt, da keine künstlichen Grenzen durch Lizenzabstufungen aufgebaut werden. Das degressive Lizenzmodell und die Differenzierung der Endanwenderlizenzen von Single-Service (nur Voicemail, nur Fax), über UM mit CTI bis hin zu Contact Center Agenten mit vollem Funktionsumfang, erlauben eine optimale Nachjustierung bei wachsenden Ansprüchen. Das Wachstum wird lediglich durch die eingesetzte Serverhardware begrenzt, welche aber nach Bedarf zu einer Cluster-Lösung aufgestockt werden kann.

Durch den vergleichsweise günstigen Preis in Verbindung mit einem für die kommende Version mrs Vanguard™ (8.0) hohen Leistungsumfang bietet sich Cycos mrs sowohl für den Mittelstand als auch für Großunternehmen als sehr attraktive Lösung an. Seine Offenheit macht mrs zu einer idealen Grundlage für den Aufbau von zukunftssicheren Unified-Communications-Plattformen und die Cycos AG zu einem bedeutenden Marktteilnehmer.