



WIR VERSTEHEN DIE ZEICHEN DER ZEIT
KEEPING PACE WITH THE SIGNAL OF TIME



Ein Erfahrungsbericht

Die Sympalog Voice Solutions GmbH, Anbieter von computer-basierten Sprachlösungen, stand immer wieder vor dem Problem, dass Informationen, die im Laufe eines Kundenprojektes anfielen, auf verschiedenste Systeme verteilt waren: Zum einen standen zum Beispiel Notizen zu Personen im Adressverzeichnis, zum anderen gab es Dokumente, die fortgeschrieben wurden; und besonders in den Mailverzeichnissen der Mitarbeiter lagen Nachrichten und Vereinbarungen, die häufig auch für andere Projektteilnehmer relevant waren, zu denen diese aber keinen Zugang hatten.

Im Sommer 2005 begann Sympalog daher nach einer Lösung zu suchen, die die verschiedenen Informationsquellen zusammenführt und die Übersicht über die laufenden Projekte deutlich verbessert. Nach intensiver Prüfung entschloss sich Sympalog dann im Oktober 2005, auf SoMoS der Firma TeWiSoft in Ilmenau zu setzen. Sympalog kannte das Produkt zwar bereits, da es die Sprachtechnologie für den Sprachzugang geliefert hatte, ausschlaggebend für die Wahl von SoMoS war allerdings vor allem der Funktionsumfang, der E-Mail, Projektdokumentation, Archivierung und auch eine Adresdatenbank einschloss, sowie die konsequente Ausrichtung des Produkts auf Unternehmen mit Projektorganisation.

Nach der Entscheidung für SoMoS wurden die nächsten Schritte festgelegt, die für den geplanten Produktivstart am 1. Januar 2006 notwendig waren. Auf eine automatische Adresdatenübernahme wurde bewusst verzichtet, da Sympalog die Möglichkeit wahrnahm, den über Jahre angehäuften Adresbestand zu bereinigen und auf Gültigkeit zu überprüfen.

Laufende Projekte, die innerhalb der nächsten vier Monate abgeschlossen werden sollten, verwaltete Sympalog weiterhin mit den alten Werkzeugen. So reduzierte sich die Übernahme auf ein paar wenige Projekte. Lediglich der Vertrieb wartete mit der Anwendung von SoMoS bis zu einem neuen Update im März, das spezielle Funktionen, die für den Vertrieb wichtig sind, besonders berücksichtigte: Insbesondere das Verschieben von Aufgaben, um sich bei Kunden nach einem bestimmten Zeitraum wieder für ein Follow-up zu melden, ist mit dem neuen Update gewährleistet. Seitdem arbeitet Sympalog vollständig mit SoMoS, ältere Daten stehen immer noch als „Archiv“ zur Verfügung.

Das Sympalog-Team arbeitete sich schnell in die neue Management-Software ein. Die Umstellung wurde sicherlich dadurch begünstigt, dass Sympalog bereits vollständig in Projekten und entsprechenden Prozessen dachte und so ein Umdenken in die SoMoS-Welt nicht notwendig war. Nur wenige Abläufe mussten angepasst werden, manchmal handelte es sich lediglich um eine Umstellung auf andere Begriffe. Die Bedienung ist meist intuitiv und die Möglichkeit, mittels Weboberfläche auch von zu Hause oder von unterwegs über eine verschlüsselte Verbindung auf SoMoS zugreifen zu können, fand starken Anklang. Natürlich verwendet Sympalog auch die SoMoS-Sprachsteuerung häufig, die mit den Sympalog-Tools SymRec, dem Spracherkenner, und SymDialog, dem Dialogmanager, realisiert wurde. Der Anrufer kann so Nachrichten abfragen und beantworten, neue Nachrichten diktieren, Termine erfragen und vereinbaren und sich an andere Teilnehmer vermitteln lassen.

Mit SoMoS verbesserte sich die Übersicht über die laufenden Projekte schnell. Was vorher mühsam manuell zusammengetragen werden musste, ist nun mit einem Klick erhältlich. Die Vorteile nur noch einer Informationsquelle kommen erst jetzt – nach einem dreiviertel Jahr – voll zum Tragen. Spätestens dann möchte man nicht mehr auf SoMoS verzichten, wenn man wieder einmal vor dem Problem steht, wer was vor fünf Monaten in einem Projekt zu wem gesagt hat oder wer inzwischen Kontakt mit einem bestimmten Kunden hatte und was dabei herauskam.

Aus Sicht der Systemadministration brachte SoMoS ebenfalls wesentliche Vorteile: Mussten vorher verschiedene, zum Teil selbstgestrickte Applikationen gepflegt und abgeglichen werden, verrichtet nun ein kleiner schwarzer Kasten unauffällig im Serverraum seinen Dienst – und die Tätigkeit des Administrators beschränkt sich auf ein gelegentliches Backup sowie das Einspielen der Updates.

TeWiSoft GmbH

Ehrenbergstr. 11
D-98693 Ilmenau
Telefon: +49(0)3677-668-161
Fax: +49(0)3677-668-168
info@tewisoft.de
www.tewisoft.de

MEDAV GmbH

GRÄFENBERGER STRASSE 32-34
D-91080 UTTENREUTH
TELEFON: +49(0)9131-583-0
FAX: +49(0)9131-583-11
INFO@MEDAV.DE
WWW.MEDAV.DE