

## Presence Manager

Entscheidungen richtig und rasch zu treffen, bedingt die sofortige Verfügbarkeit aller notwendigen Informationen und Zustände. Aktuelle Informationen über beispielsweise bestimmte Personen (Mitarbeiter, Kunden, Patienten, Passagiere, usw.) sind dabei unerlässlich:

- Sind diese bestimmte Personen verfügbar, beschäftigt, in einer Sitzung oder am Telefon?
- Welche der verfügbaren Personen besitzen zudem die benötigten Fähigkeiten?
- Sind diese Personen für die Lösung des Problems zuständig? Wo befinden sich diese örtlich?

Solche und weitere Zustandsinformationen lassen sich unter dem Begriff „Presence“ zusammenfassen. Zudem kann aus dem Zustand von mehreren Einzelpersonen die Verfügbarkeit von ganzen Teams errechnet werden.

Zur Zeit führen viele Firmen präsenzbasierte Kommunikationssysteme ein (z.B. Microsoft OCS/Lync, IBM Sametime, Cisco Unified Presence). Diese Lösungen sind hinsichtlich intelligentes Aggregieren von verschiedenen Informationsquellen noch sehr eingeschränkt. Die Möglichkeit, aus Zustandsinformationen die nötigen Aktionen für die eigenen Geschäftsprozesse auszulösen, fehlt.

### Nutzen der „Presence“ Lösung

Anzeige / Sichtbarmachen der Zustandsinformationen gegenüber Kollegen, Vorgesetzten, Kunden und Partnern (auf deren PCs, Telefonapparaten, Smartphones etc.)

- Verbessern der Erreichbarkeit von Personen und Teams
- Unterbrechungen und Störungen vermeiden (durch Anzeige von „do not disturb“, „in a meeting“, „in a call“ usw.)

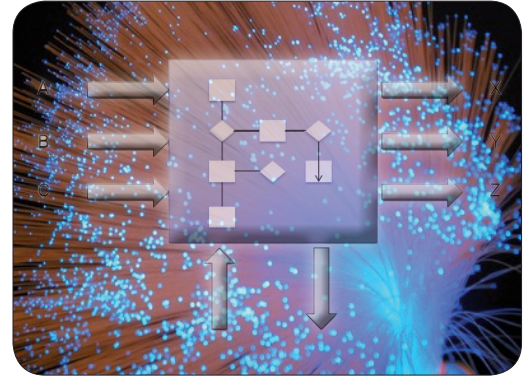
Intelligentes Fällen von Entscheiden anhand der aktuellen Zustände und Auslösen von Aktionen (manuell und automatisiert)

Dispatching:

- Automatisiertes Routing von Anrufen, E-Mails, Alarme etc. an die richtigen und verfügbaren Stellen
- Kontextbasierte Anzeige der Verfügbarkeit von Fachspezialisten (z.B. im ERP System), von zuständigen Personen (z.B. des anrufenden Kunden)

Automatisierte Initiierung von Kommunikationen:

- Aus der Geschäftsapplikation - ERP, KIS, etc. - mit den „richtigen“ Personen in Kontakt treten
- Eskalierung an Vorgesetzte, Versenden von Nachrichten, SMS, usw.



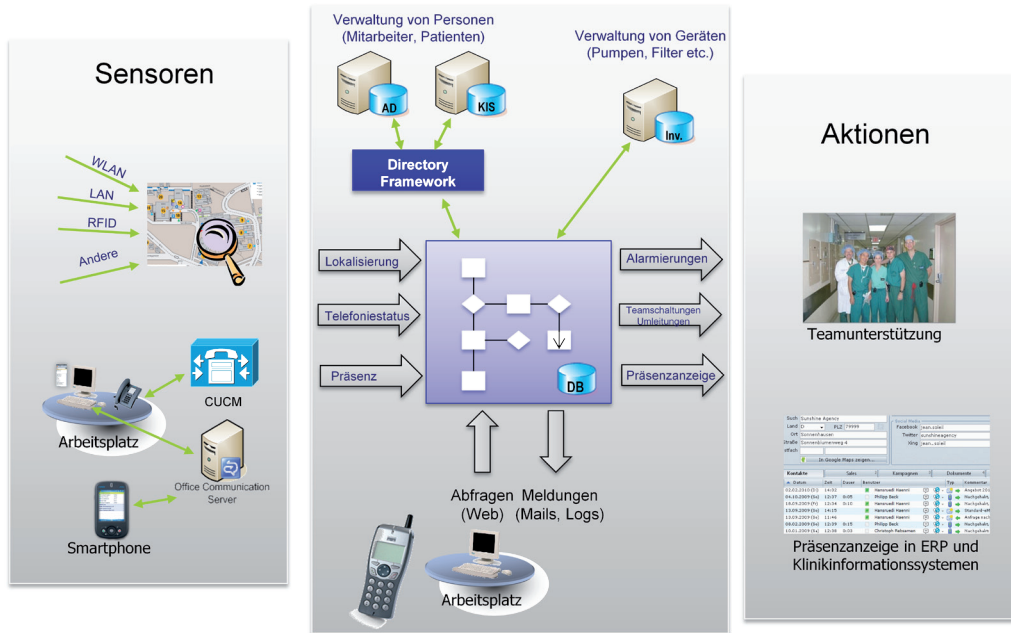
*Einsatz von Presence-Lösungen im Geschäftsumfeld...*

*...Ihr Garant für die Steigerung der persönlichen und geschäftlichen Produktivität!*

### Produktivitätssteigerungen

Das übergeordnete Ziel beim Einsatz des Presence Managers ist die Steigerung der persönlichen und beruflichen Produktivität. Es hilft den einzelnen Benutzern, ihre Kommunikationsmöglichkeiten effizient zu managen. Durch den Einsatz der integrierten Kommunikationsmittel in die Geschäftsprozesse kann eine Steigerung der Geschäftsaktivitäten erreicht werden.

## Presence Manager



Architektur von intelligenten Präsenzlösungen (z.B. für das Spitalumfeld)

### Architektur von Präsenz-Lösungen

Der Presence Manager aggregiert die Zustandsinformationen von Personen, Teams oder Gegenständen (Geräten) aus verschiedenen Quellen (Sensoren), errechnet die aktuelle Verfügbarkeit und löst die daraus resultierenden Handlungen (Aktionen) aus.

#### Verteilte Sensoren

- Software Komponenten auf Endgeräten (PCs, Telefone, Mobiles)
- Zustandsmessungen (OK/NOK, Wartung, Temperatur, etc.)
- Lokalisierungs-Engines (WLAN und RFID Batchlösungen)

#### Aggregieren der verschiedenen Quellen zu einer „intelligenten Presence“ (State-Machine)

- Sammlung der Ereignisse
- Halten und Anpassen der Zustände
- Entscheidung über notwendige Aktionen

#### Verteilte Aktoren

- Aktionen werden auf den verschiedensten Umsystemen ausgelöst (z.B. Steuerung der Telefonanlage, Alarmierungslösungen, Teamschaltungen)
- Aktoren können über SW-Konnektoren an verschiedenste ERP Systeme angebunden werden (KIS, SAP, Remedy usw.)

### Mögliche Use-Cases

#### Anmelden am Morgen und Abmelden am Abend

- Morgen: Anmeldung an allen Systemen, allfällige Umleitungen ausschalten, Präsenz auf „anwesend“ setzen, im Team anmelden
- Abend: Von allen Systemen und Teams abmelden, Umleitungen konfigurieren (Nachtschicht) und Präsenz auf „abwesend“ setzen

#### Pause/Beschäftigt/Notfall

- Präsenz auf „abwesend“ respektive „beschäftigt“ setzen
- Umleitungen konfigurieren (Stellvertretung)
- Aus Teams / vom Telefon abmelden

#### Beispiel für die Verbesserung der Erreichbarkeit Geräte

- Finden der „nächsten“ (berechnen der Distanz), „freien“ (freier Businessstatus) Vakuumpumpe
- Überschreiten von Toleranzschwellen (physisches Verlassen einer erlaubten Zone, Überschreiten einer erlaubten Temperatur)

#### Personen

- Finden eines „verfügbaren“ Arztes mit den Fähigkeiten X
- Routen von Telefongesprächen / Alarmierungen