

# GRENZEN LOS

**Unified Communication & Collaboration fügen Kommunikationskanäle und Kollaborationswerkzeuge zusammen und ermöglichen ein übersichtliches und einfaches Handling. Kann auch Ihr Unternehmen davon profitieren?**

Von Karin Legat



Unzählige Kommunikationsmittel sorgen heute für eine Informationsflut. Es gilt, diese zu vereinheitlichen.

**K**ommunikation bedeutet Interaktion, sie steht für ein Miteinander. Bei vielen Unternehmen läuft die innerbetriebliche Verständigung aber auf einem Minimum. Telefon, Fax, E-Mail, Audio- und Videokonferenzen werden isoliert voneinander betrieben. Dabei stellt Kommunikation einen entscheidenden Erfolgsfaktor dar. Dem richtigen Kommunikationsmittel kommt schon heute und noch stärker in der Zukunft eine hohe strategische Bedeutung zu. Unified Communications (UC) ermöglicht plattformübergreifendes Kommunizieren, sie steigert Effizienz und Unternehmenserfolg und stärkt Kundenbindungen sowie die Mitarbeiterzufriedenheit. UC integriert Daten- und Sprachnetze, Endgeräte, Kommunikationskanäle und IT-Anwendungen in eine homogene Kommunikationsgesamtösung und bedient alle aus derselben

Applikation heraus. »Innovative Kommunikationsinfrastruktur-lösungen sind heute wichtiger denn je. Die Welt ist vernetzt, und wir kommunizieren vernetzt«, zeigt Nicole Plein, Communications & PR Managerin bei NextiraOne, auf.

### Besseres Betriebsklima

»Selbst bei kleineren Unternehmen kann UC beachtliche Vorteile erzielen«, entkräftet T-Systems-Unternehmenssprecherin Sigrid Moser-Sailer das Argument von KMU, dass sie für UC keinen Bedarf hätten. Jeder Betrieb profitiert. Für die Mitarbeiter bedeutet Unified Communications einen beträchtlichen Gewinn an Flexibilität. Mit UC können sie von überall ohne Einschränkung in der gewohnten Arbeitsumgebung und ohne unnötige Reiseaufwendungen arbeiten. Das schafft Freiräume, führt zu einem besseren Betriebsklima und in der Folge zu einer erhöhten Einsatzbereitschaft und Identifikation mit dem Unternehmen. UC informiert über die Erreichbarkeit der Mitarbeiter. Wird ein Anruf nicht durchgestellt, kann man sich über UC für eine Sprachmitteilung, eine Instant Message, eine E-Mail oder eine Videobotschaft entscheiden. Standortübergreifender Informationsaustausch und die Möglichkeit, gemeinsam und gleichzeitig an Projekten und Dokumenten arbeiten zu können, steigern ebenfalls den Output. »Jedes Unternehmen baut auf erfolgreiche Teamarbeit auf, egal, ob KMU oder Multi«, ist Moser-Sailer überzeugt.

In besonders hohem Maß profitieren beratungsintensive Branchen von UC. Nicht mehr die Produkte allein entscheiden, ausschlaggebend ist auch die Qualität der Beratung. Hier spielt die plattformübergreifende Kommunikation eine zentrale Rolle. Ein Beispiel: Nach einem Verkaufsgespräch verfasst Herr Meier über das Telefonfenster Outlook eine E-Mail an den Kunden, in der er sich namentlich bedankt und weitere Informationen übersendet. Fehlende Daten zum Kunden ruft Herr Meier über das CRM-System (Customer Relationship Management) auf, Unklarheiten will er mit dem bisherigen Kundenbetreuer besprechen. Der Präsenzstatus informiert ihn, dass der Kollege am besten via Instant Messaging zu erreichen ist. Nach einem kurzen Dialog einigt man sich, das Gespräch als Videokonferenz fortzuführen. Zuvor übermittelt Herr Meier den aktuellen Angebotsstand. Im Gesprächsverlauf stellt sich heraus, dass für die Fertigstellung des Angebots noch eine Entscheidung des Controllings nötig ist. Die zuständige Mitarbeiterin Frau Huber wird via Mobiltelefon in die Videokonferenz integriert, Herr Meier übermittelt das Angebot zur Freigabe. Um sich Zeit für Kontrolle und Ergänzung zu verschaffen, muss Frau Huber einige Termine verlegen. Dies erledigt sie mittels Sprachbefehl. Die zu treffenden Personen werden mittels E-Mail über die Änderung informiert.

Wichtig bei UC ist die Einbindung der Mitarbeiter in den Entscheidungsprozess und die individuelle Einschulung. »Erst wenn alle Vorteile bekannt sind, kann sich ein Wechsel im Kommunikationsverhalten einstellen. UC ändert sowohl die Unternehmenskommunikation als auch die Struktur, und das soll sie auch. Jedem Unternehmen muss bewusst sein, dass die heutige Jugend mit UC-Lösungen aufwächst und ganz anders miteinander kommuniziert. Um auch junge Menschen für das Unternehmen

zu begeistern, muss ein moderner Arbeitsplatz geboten werden, der Jugendliche in ihrem Kommunikationsverhalten nicht beeinträchtigt. Für die Wahrnehmung eines Unternehmens durch junge Kunden kann dies ein entscheidender Faktor sein«, zeigt Moser-Sailer auf.

### Already deployed – currently implementing

Trotz der eindeutigen Vorteile von UC steckt das System einer Studie von Frost&Sullivan zufolge noch in den Kinderschuhen (September 2010). Den größten Nachholbedarf hinsichtlich des Einsatzes von UC haben Handel, Produktion und öffentlicher Bereich. Die Gründe für die bisherige Zurückhaltung sind vor allem die Einstiegskosten. Das soll sich mit dem Ende der Wirtschaftskrise jedoch signifikant ändern. Mehr als 90 Prozent der Interviewten sehen das europäische UC-Thema optimistisch und erwarten sich primär aus der aktuellen Verquickung zwischen IT und Telekommunikation die Erschließung neuer Geschäftsfelder. Generell steht UC hoch im Kurs. Während Anfang 2007 Unified Communications zumeist ein Randthema auf VoIP-Veranstaltungen war, stand es Ende 2010 auf allen wichtigen Messen im Vordergrund.

Als Gründe für den Einsatz von UC-Diensten werden auf längere Sicht Kosteneinsparungen und Effizienz genannt (je 85 Prozent). Danach folgen Kundenzufriedenheit (75 Prozent), Mobilität und Homeworking (81 Prozent).

### Falsche Betriebsstruktur

Für T-Systems-Sprecherin Moser-Sailer liegt der Grund für die geringe Umsetzung von UC in der Unternehmensstruktur. »Das Problem ist, dass Betriebe ihre Kommunikationsmittel von unterschiedlichen Abteilungen aus betreiben und bewerten lassen. So befindet sich eine Telekommunikationsanlage zumeist noch in der Verantwortung des Facility Managements, der E-Mail-Server und das Datennetz in der zentralen IT und die Auswahl des Mobilfunkbetreibers beim Einkauf. Die Vorteile der einheitlichen Infrastruktur sind von innen heraus oft nicht zu erkennen.«

### MEHRWERT DURCH UC

Komfort	Effizienz	Flexibilität
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Eine bedienerfreundliche Oberfläche für E-Mail, Telefon, Fax, Anrufbeantworter, ... zur Verfügung stellen.</li> <li>➤ Alle Kommunikationsdienste auf einer Plattform und mit einer Anwendung bedienen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Teamarbeit durch Transparenz und vereinfachte Erreichbarkeit verbessern.</li> <li>➤ Präsenzinformationen für besseren Überblick und unkomplizierte Kommunikation nutzen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Unabhängig von Ort, Zeit und Endgerät arbeiten.</li> <li>➤ Mobile Arbeitsplätze an das Firmennetz anbinden.</li> <li>➤ Jederzeit auf Informationen, Ressourcen und Anwendungen zugreifen.</li> </ul>

Fotos: Hermes Pharma, NÖ Landesregierung, T-Systems

### ES FUNKTIONIERT...

➤ **Unterschiedliche Unternehmen** wie Hermes Pharma oder die Niederösterreichische Landesverwaltung haben die Vorteile von Unified Communications erkannt.

➤ **Hermes Pharma.** Beim internationalen Arzneimittel-Spezialisten war die Implementierung einer vollständig neuen Telekommunikationsinfrastruktur erforderlich. »Die Migration der gesamten Unternehmenskommunikation in ein Netzwerk hat unsere Arbeitsprozesse beschleunigt«, schildert Martin Kern, Werksleiter Hermes Pharma Wolfsberg. »Nicht nur das Datennetzwerk wird von WLAN erfasst, die gesamte Sprachkommunikation läuft über ein konsolidiertes Netz.« Mehr als 200 Access Points, Switches und Router verbinden die Maschinen, Netzwerke und Telefone. Alcatel Lucent war NextiraOne-Partner bei Hermes Pharma.



Hermes Pharma beschleunigt Arbeitsprozesse mittels UC.

➤ **Niederösterreichische Landesverwaltung.** Im Zuge eines NÖ-Innovationskonzeptes wurde die Telekommunikationsinfrastruktur der Landesverwaltung für rund 13.000 Bedienstete an 212 Standorten rundum erneuert. Neben dem Sitz der Landesverwaltung waren 55 Landespensionisten-, Landespflege- und Jugendheime, 63 Straßenmeistereien sowie die 66 dezentralen Landesdienststellen inkludiert. Es profitieren Mitarbeiter und Bürger. »Der Voice Navigator, die sprachgesteuerte Vermittlung, entlastet etwa die Telefonzentrale mit dem Weiterverbinden von internen Gesprächen auf die gewünschte Durchwahl oder Mobiltelefone. Unabhängig von der Tageszeit sind alle MitarbeiterInnen erreichbar«, heißt es aus dem Amt der NÖ Landesverwaltung. »Mit der Free Desktop-Applikation stehen an jedem Standort die gleichen Leistungsmerkmale zur Verfügung, der Benutzer nimmt die persönliche Nebenstelle einfach mit.«



Landesverwaltung NÖ setzt auf eine einheitliche TK-Infrastruktur.

### UC-Zukunft

Schnelle Kommunikation, intelligente Informationssteuerung und flexiblere Arbeitsformen dominieren die Anforderungen an Unternehmen. Zunehmend aufgehoben wird die feste 1:1-Zuordnung von Schreibtisch und Mitarbeiter. Unternehmen müssen mobile Endgeräte nahtlos in ihre Infrastruktur einbinden und für eine verbesserte Verknüpfung mit den bestehenden Arbeitsabläufen sorgen. Audio- und Videokonferenzen werden integriert, die Bedingungen für Arbeit im Büro und am Heimarbeitsplatz verbessert. Die Lösung dafür heißt Unified Communications and Collaboration. »Für eine erfolgreiche Implementierung der UC-Lösungen im Unternehmen braucht es neben dem Wissen um die Möglichkeiten auch die entsprechende Philosophie in den Unternehmensebenen. Das wird allerdings noch einige Zeit dauern«, resümiert die Unternehmenssprecherin von T-Systems Austria. Das Ziel heißt zweifelsfrei: spontane Zusammenarbeit in Echtzeit – grenzenlos. □