

Mit UC die Produktivität effizient steigern

Unified-Communications (UC) hat sich als Begriff am Markt etabliert. Eine exakte Definition gibt es allerdings noch nicht.

Klar ist, dass Unified-Communications kein festes Produkt bezeichnet, sondern ein Überbegriff für ein System ist, das verschiedene Kommunikationsmittel und Wege zusammenführt. Daher haben Anbieter und Anwender teilweise sehr unterschiedliche Auffassungen darüber, was mit UC gemeint ist. Einige sehen bereits eine Telefonanlage mit Messaging-Funktionalitäten als UC-Lösung. Für andere dagegen sind das Vorhandensein von Präsenzinformationen, die Einbindung von Mobilgeräten wie Smartphones und Tablets und die Möglichkeit von Videokonferenzen zwingende Funktionen, um von einer UC-Lösung zu sprechen.

UC-Lösungen kombinieren einzelne Module wie Verfügbarkeits- und Präsenzinformationen, die Nutzung von Sprach- und Videokommunikation (Medienintegration), die direkte und gemeinsame Bearbeitung oder Nutzung von Dokumenten, Präsentationen und Applikationen (Kollaboration) sowie die Integration in bestehende Systeme der prozessabhängigen Bearbeitung, wie CRM- und ERP-Systeme. Im zuletzt genannten Szenario unterstützt UC die Erfassung aller relevanten Kommunikationsdaten und Inhalte durch eine nahtlose Anbindung an diese Verwaltungssysteme.

So schwer es ist, Unified-Communications einheitlich zu definieren, so schwer ist es auch, die Meinung zu widerlegen, UC lohne sich nur für große und global ausgerichtete Unternehmen. Da sich aber mit einer Bündelung von Modulen auf einer Plattform kosteneffiziente Kommunikationslösungen implementieren lassen, die die Produktivität erheblich verbessern, können alle Unternehmen von UC-Lösungen profitieren.

Richtig ist allerdings, dass die Einführung einer UC-Lösung umfangreich sein kann. Das hängt wesentlich von den Unternehmensstrukturen und -prozessen, aber auch von der Kommunikationskultur im Unternehmen ab. Ziel von UC ist, die Kommuni-

kation zu verbessern, indem Abläufe beschleunigt werden. Doch die beste Lösung bringt nur wenig, wenn die vorhandenen Funktionen von den Mitarbeitern nicht angenommen werden, sei es aus mangelndem Wissen um die Verfügbarkeit oder wegen zu komplexer Bedienung.

Deshalb ist es wichtig, dass bereits bei der Planung nicht nur die IT-Abteilung eingebunden ist. Um die Einführung einer UC-Lösung möglichst reibungslos umzusetzen, sollten bereits im Vorfeld sämtliche Abteilungen und deren Prozesse analysiert werden. Dabei müssen interne Prozessstrukturen berücksichtigt und verstanden werden sowie die Anforderungen des Unternehmens genau definiert und festgelegt werden. So kann nicht nur aus technologischer Sicht die bestmögliche Integration einer UC-Lösung gewährleistet, sondern insbesondere auch die Akzeptanz der Mitarbeiter erreicht werden.

Über Unternehmensgrenzen hinweg in Echtzeit kommunizieren

Mit der Globalisierung verändern sich Organisations-, Kunden-, Partner und Lieferantenbeziehungen. Direkte, schnelle und zuverlässige Kommunikation in Echtzeit wird zur zentralen Voraussetzung für das übergreifende Arbeiten an gemeinsamen Projekten. Auch hier kann Unified-Communications die Abläufe verbessern. Dafür kommen Software-Applikationen zum Einsatz, deren Hersteller sich explizit auf diese Ansätze spezialisiert haben.

Beschränkten sich diese Lösungen bislang darauf, den Funktionsumfang innerhalb eines Unternehmens und bei Bedarf in vernetzten Filialen abzubilden, bieten zentralisierte Telefonlösungen mittlerweile auch Ansätze, mit denen Echtzeitkommunikation über Unternehmensgrenzen hinweg realisiert werden kann. Über entsprechende Schnittstellen stellen die Systeme alle Ereignisse als Information zur Verfügung, die auf einem „Telefonsystem“ stattfinden.

Die Software stellt die gewonnenen Informationen, etwa ob ein Mitarbeiter anwesend ist oder nicht, den Nutzern über

eine Anwendung auf ihrer IT-Infrastruktur zur Verfügung. Der Funktionsumfang ist vielfältig und bildet unterschiedliche Merkmale ab: So lässt sich beispielsweise der Präsenzstatus eines Mitarbeiters darstellen, wie zum Beispiel „bin beschäftigt“, „bitte nicht stören“, „anwesend“ oder „erreichbar“. Über Verknüpfungen mit Kalenderapplikationen können Termine automatisiert die Schaltung unterschiedlicher Zustände des jeweiligen Mitarbeiters vornehmen.

Darüber hinaus sind Bausteine zu den Applikationen verfügbar, mit denen solche Lösungen für das übergreifende Zusammenarbeiten unterschiedlicher Organisationseinheiten genutzt werden können. Gerade die Präsenzinformationen und der direkte Austausch von Daten über eingebundene Mobilgeräte verkürzen Arbeitswege und verbessern die Anbindung beispielsweise von Außendienstmitarbeitern. Ist ein solcher Mitarbeiter in einer Besprechung, kann aber per Messenger kommunizieren, zeigt der Status dies an. Versucht jemand den Ansprechpartner zu kontaktieren, sieht er den Status und kann den entsprechenden Kanal auswählen. So kann der Anfragende schnell eine Antwort erhalten, ohne das Ende des Meetings abwarten zu müssen.

Fazit und Ausblick

Der echte Mehrwert von Unified-Communications erschließt sich in einer Zusammenarbeit über lokale und zeitliche Grenzen hinweg. Er liegt nicht nur in Kostensenkungen oder effizienter genutzter Arbeitszeit. Vielmehr ermöglichen Funktionen wie Videokonferenzen und Instant-Messaging flexible Arbeitszeit- und Arbeitsplatzmodelle für Mitarbeiter.

Die wiederum steigern nachhaltig die Attraktivität eines Unternehmens als Arbeitgeber. (MK)



Rolf Ziegler,
Consultant, Indera



funkschau bei Facebook:
Diskutieren Sie mit