

In vielen mittelständischen Unternehmen ist Unified Communications (UC) noch nicht angekommen, denn es herrscht die Meinung vor, UC lohne sich nur für große Unternehmen. Doch dem ist nicht so.

# KOMMUNIKATION über Grenzen hinaus

## DER BEGRIFF UNIFIED COMMUNICATIONS HAT SICH AM MARKT ETABLIERT.

Eine exakte Definition für UC gibt es aber noch nicht. Anbieter und Anwender haben dazu teilweise unterschiedliche Auffassungen. Grundsätzlich bezeichnet Unified Communications nämlich kein festes Produkt, sondern ist vielmehr ein Überbegriff für ein System, das verschiedene Kommunikationsmittel und Wege zusammenführt. Für manche ist eine Telefonanlage die Messaging-Funktionalitäten besitzt bereits eine UC-Lösung. Andere wiederum sehen das Vorhandensein von Präsenzinformationen, die Einbindung von Mobilgeräten wie Smartphones und Tablets und die Möglichkeit von Videokonferenzen als zwingende Funktionen an, um von einer UC-Lösung zu sprechen.

UC-Lösungen bestehen aus der Kombination einzelner Module. Wesentlich sind dabei: Verfügbarkeits- oder Präsenzinformationen, Medienintegration (Nutzung von Sprach- und Videokommunikation), Kooperation oder Kollaboration (Zusammenarbeiten an gemeinsamen Projekten über die direkte Bearbeitung gemeinsamer Dokumente, Präsentationen und Applikationen) und Integration in bestehende Systeme der prozessabhängigen Bearbeitung, wie CRM- und ERP-Systeme.

In vielen mittelständischen Unternehmen ist Unified Communications noch nicht angekommen. Noch immer herrscht die Meinung vor, UC lohne sich nur für große und global ausgerichtete Unternehmen. Doch auch mittelständische Unternehmen können von den Lösungen profitieren, die sich mit Unified Communications abbilden lassen. Denn mit der Bündelung der Module auf einer Plattform lassen sich kosteneffiziente Kommunikationslösungen in Unternehmen implementieren, die die Produktivität verbessern.

## Entscheidende Veränderungen

Mit der Globalisierung vollziehen sich entscheidende Veränderungen im Zusammenwirken unterschiedlicher Organisations-, Kunden-, Partner- und Lieferantenbeziehungen. Das übergreifende Arbeiten an gemeinsamen Projekten erfordert eine direkte, schnelle und zuverlässige Kommunikation in Echtzeit. Das Angebot und die Zahl der Anbieter sind dabei vielfältig.

Bisher beschränkten sich die Lösungen darauf, den Funktionsumfang innerhalb eines Unternehmens (auch mit vernetzten Filialen) abzubilden. Mittlerweile bieten zentralisierte Telefonlösungen aber auch Lösungsansätze, mit denen Echtzeitkommunikation über die Unternehmensgrenzen hinweg realisiert werden kann. Dabei stellen die Systeme über entsprechende Schnittstellen alle Ereignisse, die auf einem „Telefonsystem“ stattfinden, als Information zur Verfügung. Entsprechende Software, die über die Schnittstellenbeschreibung mit dem zentralen System kommuniziert, stellt diese gewonnenen Informationen, beispielsweise ob ein Mitarbeiter anwesend ist oder nicht, den Nutzern über eine Anwendung auf ihrer IT-Infrastruktur zur Verfügung.

Die Software-Applikationen, die dafür zum Einsatz kommen, sind Lösungen von Herstellern, die sich explizit auf diese Ansätze spezialisiert haben. Der Funktionsumfang ist vielfältig und bildet unterschiedliche Merkmale ab. Es lassen sich Status wie „bin beschäftigt“, „bitte nicht

stören“, „anwesend“, „erreichbar“ und andere darstellen. Über Verknüpfungen etwa mit Kalenderapplikationen können Termine automatisiert die Schaltung unterschiedlicher Zustände (Präsenz) des jeweiligen Mitarbeiters vornehmen.

## Zusammenarbeit verbessern

Weiterführend sind Bausteine zu den Applikationen verfügbar, die die Nutzung solcher Lösungen für das übergreifende Zusammenarbeiten von unterschiedlichen Organisationseinheiten ermöglichen. Gerade die genannte Nutzung der Präsenzinformationen und der direkte Austausch von Daten über eingebundene Mobilgeräte verkürzen die Arbeitswege und verbessern die Anbindung beispielsweise von Außendienstmitarbeitern. Ist ein Außendienstmitarbeiter in einem Meeting, kann aber trotzdem per Messenger kommunizieren, kann ein entsprechender Status gesetzt werden. Versucht nun jemand den Außendienstmitarbeiter zu kontaktieren, sieht er dessen Status und kann diesen auf dem gewünschten Kanal kontaktieren. So kann der Anfragende schnell eine Information bekommen, ohne auf das Ende des Meetings warten zu müssen.

Das Zusammenarbeiten in Projekten durch die Nutzung von Video- und Sprachkommunikation, das Arbeiten an gemeinsamen Dokumenten, die Nutzung von Instant-Messaging, schlichtweg das Arbeiten über lokale oder auch zeitliche Grenzen hinweg zeigt den echten Mehrwert der Technologie. Es lassen sich nicht nur positive Kosteneffekte oder Wertsteigerungen erreichen, indem Arbeitszeit effizient genutzt wird. Ein heute nicht zu vernachlässigender Punkt ist das Angebot flexibler Arbeitszeit- und Arbeitsplatzmodelle für Mitarbeiter. Das steigert nachhaltig die Attraktivität als Arbeitgeber.

Unified-Communications-Lösungen bringen also dann einen Mehrwert, wenn sich die Funktionen erfolgreich in die Unternehmensstruktur integrieren lassen und von den Mitarbeitern sinnvoll eingesetzt werden. Das gilt auch für mittelständische Unternehmen. **Udo Thiermer**

## Wesentliche

# Funktionen einer UC-Lösung

- Bereitstellung von Präsenzinformationen
- Integration von Sprach- und Videokommunikation
- Kollaborationsfunktionen für Daten und Anwendungen
- Integration in CRM- und ERP-Systeme
- Automatisierte Anzeige von Kundendaten

Quelle: Consense GmbH