

Special Innovation

Thomas Putz: „Das Thema Unified Communications definiert erstmalig eine signifikante Erneuerung der Art und Weise, wie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter innerhalb und außerhalb des Unternehmens kommunizieren“, erklärt der Product Manager für Mobility & Unified Communications von Kapsch Business Com.

Mobilität und Virtualität

Sonja Gerstl

economy: Welche mittel- bis langfristigen Entwicklungen und Trends werden künftig das nationale und internationale Business dominieren?

Thomas Putz: Die Trends auf den Punkt gebracht: Mobilität und Virtualität. Der Marktforscher IDC sagt voraus, dass es 2009 weltweit bereits 850 Mio. „mobile“ Erwerbstätige geben wird. Und Gartner meint, dass bis 2012 rund 80 Prozent der sogenannten „Wissensarbeiter“ ihre Inhalte auf Notebooks oder über Smartphones konsumieren und erstellen. Dies bedarf natürlich auch einer neuen Generation von Software-Werkzeugen zum Informationsaustausch und einer entsprechenden IT-Infrastruktur, damit diese in virtuellen Teams firmenübergreifend und völlig unabhängig vom Ort zusammenarbeiten können. Die Lösung dieser Anforderungen liegt in Unified-Communications-Applikationen. Was die Begriffe in den vergangenen Monaten zum „Hype-Thema“ gemacht hat, ist der „prominente“ Einstieg einiger gewichtiger IT-Größen wie Microsoft und IBM, die das Thema als strategischen Entwicklungsbereich entdeckt haben. Dabei treffen diese auf die klassischen Marktführer im Kommunikationsbereich wie Nortel, Cisco, Aastra/Ericsson, Siemens und Co. Das führt natürlich zu interessanten Bewegungen im IT- und Kommunikationsmarkt.

Wie wichtig ist in diesem Zusammenhang die Infrastruktur? Beziehungsweise: Wie reagiert man auf die neuen Smartphones – iPhone et cetera?

Voraussetzung für den effizienten Einsatz modernster Unternehmenskommunikation ist eine solide, performante und zudem eine hochverfügbare IT-Infrastruktur. Dabei ist ein sehr hoher Grad der Integration und Standardisierung erforderlich. Als ein wesentliches Erfolgskriterium dabei gilt: Nur wenn die Geräte für Endbenutzer die einfache, flexible Nutzung der Unternehmensanwendungen ermöglichen und gleichzeitig für Administratoren mit allen Unternehmensmanagement-Anwendungen unter Berücksichtigung hoher Sicherheitsstandards integrierbar sind, werden diese angenommen. Moderne Plattformen wie Windows Mobile, aber auch die neue iPhone-Generation bringen diese Voraussetzungen mit.



Good Connections: Dank Unified-Communications-Lösungen haben alle Mitarbeiter eines Unternehmens jederzeit relevante Informationen zur Hand und können diese rasch und flexibel mit Kollegen teilen und bearbeiten. Illustration: Geoff Campbell, Fotolia.com

Was bringt Unified Communications in Verbindung mit Realtime Communications nun ganz konkret?

Unified Communications in Verbindung mit Realtime-Lösungen wie etwa Customer Relationship Management – CRM – bringt zweifelsohne einen absoluten Mehrwert für Unternehmen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben jederzeit relevante Informationen zur Hand und können diese rasch und flexibel mit Kolleginnen und Kollegen teilen und gemeinsam bearbeiten. Mit Unified Communications werden – basierend auf der Presence, der persönlichen Verfügbarkeit des Ansprechpartners – bisher getrennte Kommunikationswerkzeuge wie beispielsweise Telefonie, Videokonferenzen, Faxdokumente und Instant Messaging auf einer einheitlichen Benutzeroberfläche orts-

unabhängig für die Benutzer verfügbar gemacht. Die integrierte Kommunikation schafft damit die Basis für eine verbesserte Zusammenarbeit. Effektiver Austausch von Informationen, Verbesserung der Besprechungskultur und flexible mobile Nutzbarkeit und Erreichbarkeit bei einfacher und komfortabler Handhabung. Informationsprozesse ohne Einschränkungen, rasche Erstellung von Reports für jeden Mitarbeiter aus den einzelnen Fachabteilungen, Telefon- und Video-Conferencing direkt aus der CRM-Lösung.

Worauf müssen Unternehmen im Zusammenhang mit diesen neuen Kommunikationslösungen achten?

Bei aller Euphorie darf nicht der Fehler gemacht werden, das Thema Unified Communications in die Kategorie einer weiteren

netzwerkbasierter Kommunikationsanwendung einzuordnen. Das Thema definiert erstmalig eine signifikante Erneuerung der Art und Weise, wie Mitarbeiter innerhalb und außerhalb des Unternehmens kommunizieren. Der Erfolg ist daher maßgeblich von der Einbindung der Mitarbeiter und der Entwicklung einer unternehmensweiten „Collaboration-Kultur“ abhängig. Bei Mobile Collaboration mit Unified Communications wird die klassische Mobil- und Festnetz-Sprachtelefonie durch neue Formen von Kommunikationswerkzeugen ergänzt.

Welche Chancen und Möglichkeiten bieten diese Lösungen?

Die Möglichkeiten von Unified Communications sind sehr vielseitig und daher flexibel und ortsunabhängig nutzbar. Hat sich die Unternehmens-IT-Organisation in der Vergangenheit

primär als Bereitsteller von Infrastruktur zur Datenverarbeitung positioniert, so wird sie mit diesem Thema verstärkt mit der Herausforderung konfrontiert, die Kommunikationsprozesse aktiv mitzugestalten.

www.kapsch.net

Zur Person



Thomas Putz ist Product Manager für Mobility & Unified Communications bei Kapsch Business Com. Foto: Kapsch