

Wie viel Unified Communications braucht mein Unternehmen?

Schöne neue Welt der Kundenkommunikation

Die stetige Veränderung in der Geschäftskommunikation ist nicht aufzuhalten, aber welcher Trend, welche neuen Funktionen oder welche Verfahren aus der „schönen neuen Welt der Kundenkommunikation“ sind für Unternehmen wirklich nützlich? Sind Chat, Twitter und die Zusammenarbeit über Standorte hinweg mit Videokonferenzen, Online-Zusammenarbeit oder auch Desktop-Sharing die Hilfsmittel, die meinem Unternehmen mehr Umsatz bringen?



Zu Recht steht diese Frage in vielen Unternehmen im Vordergrund, wenn es darum geht die Kommunikation nicht nur effizienter zu machen, sondern auch wirtschaftlicher. Denn bei Unified Communications¹ gilt, anders als bei der Anschaffung einer Telefonanlage anno 1985, das „One-size-fits-all“ Prinzip zum Glück nicht.

Jedes Unternehmen hat andere Anforderungen an die Kommunikation mit Kunden, Lieferanten, aber auch intern. In meinen Beratungen treffe ich tagtäglich auf diese oft völlig unterschiedlichen Voraussetzungen und dementsprechend auf sehr unterschiedliche Wünsche und Ziele.

Leider muss ich immer wieder beobachten, dass manchmal auch die generelle Akzeptanz fehlt, um überhaupt Veränderungen zuzulassen. Wer seit 20 Jahren sein gutes altes Tastentelefon neben sich stehen hat, dem fällt es schwer auf ein Softphone umzusteigen. Wer nicht mit Instant-Messaging-Diensten wie ICQ oder MSN aufgewachsen ist, der wird auf Anhieb vielleicht nicht gleich den Vorteil erkennen, jemanden kurz zu schreiben, anstelle anzurufen. „Schließlich haben wir das doch immer schon so gemacht“ und überhaupt „was soll ich mit dem neumodischen Schnick-Schnack“ sind Äußerungen, die wir in Deutschland nur zu gern hören. Die Welt verändert sich aber stetig und vor allen Dingen immer schneller.

Was geht neben Telefon, Fax und E-Mail?

Unified Communications bietet viele Möglichkeiten, die Kommunikation effizienter zu gestalten, schneller zu machen und so Zeit zu sparen. Schnelligkeit, das erleben wir auch in anderen Bereichen der Kommunikation, ist eines der Hauptentwicklungsziele neuer Medien. Es findet eine Entwicklung hin zur mediengestützten Echtzeit-Kommunikation statt. Wann haben Sie zuletzt einen Brief geschrieben? Heute versenden wir E-Mails und erwarten eine schnelle Antwort, oder wir Chatten und führen so einen Text-Dialog. Telefonate und Gespräche werden heute mobil wie auch über das Internet, mit Werkzeugen wie Skype oder auch per Voice-over-IP geführt.

In vielen Unternehmen, besonders denjenigen, mit vielen verteilten Standorten, gehört die Nutzung von Videokonferenzen bereits zum Geschäftsalltag. Der Umfang solcher Systeme ist hierbei ganz unterschiedlich. Angefangen von

Open-Source²-Programmen, für die man nur einen PC und eine Webcam braucht, bis hin zu komplett ausgestatteten Videokonferenzräumen, ist hier beinahe alles möglich. Wichtig bei solchen Systemen ist für viele Unternehmer auch die Möglichkeit einer Online-Zusammenarbeit. Statt des stetigen Hin- und Herschickens von Dokumenten bieten viele UC-Lösungen hierzu Collaboration³-Funktionen an. Dokumente können über ganze Kontinente hinweg dank Desktop-Sharing online gemeinsam bearbeitet werden, sowie Änderungen per Chat oder Video besprochen werden. So ist ein Vertrag, eine Produktbeschreibung oder eine Dokumentation deutlich schneller fertig.

Gerade in Zeiten der Krise, in denen der Geldbeutel nicht mehr so locker sitzt, wird bei fehlendem Reiseetat oder auch durch Einschränkungen des Flugverkehrs, z.B. durch den

Vulkan auf Island, Video- und Online-Zusammenarbeit immer mehr als Ersatz für zeitaufwendige Geschäftsreisen akzeptiert. Das spart viel Zeit, Geld und noch viel mehr umweltschädliches CO² und verschafft Ihnen neben mehr Freizeit und weniger Stress beim Fliegen auch noch ein gutes Gefühl, da Sie die Umwelt schonen. Sicherlich wird somit nicht jede Geschäftsreise obsolet, aber die eine oder andere kann vielleicht ersetzt werden.

Die Verfügbarkeit managen

Ein wichtiges neues Werkzeug ist das Management Ihrer persönlichen Erreichbarkeit bzw. Ihrer Verfügbarkeit zur Kommunikation. Mit Hilfe dieser Funktion sehen Sie, welcher von Ihren Kontakten in diesem Moment für Sie

erreichbar ist und welcher nicht. Zudem können Sie Ihre eigene Erreichbarkeit mit dieser Funktion steuern und so Zeiten für konzentriertes Arbeiten und Zeiten für Kommunikation schaffen. So können Sie Ihren Arbeitsalltag optimal einteilen und ungestört arbeiten.

Haben Sie manuell oder durch einen Eintrag in Ihrem Kalender Ihre Verfügbarkeit auf „nicht erreichbar“ gesetzt, so stellt die Unified Communications-Lösung diesen Status auf all Ihren Endgeräten ein. Somit klingelt weder Ihr Telefon noch das Handy oder ein anderer Apparat und auch Ihr Status in Ihrem Instant-Messaging-System wird für den gewählten Zeitraum auf „nicht erreichbar“ gesetzt. Gleiches gilt für Ihre Kollegen. ►►

LEIDER MUSS
ICH IMMER WIEDER
BEOBACHTEN,
DASS MANCHMAL
AUCH DIE GENERELLE
AKZEPTANZ FEHLT,
UM ÜBERHAUPT
VERÄNDERUNGEN
ZUZULASSEN

1: Integration aller Kommunikationsmedien in einer einheitlichen Anwendungsumgebung.

2: öffentlich zugänglicher Quelltext

3: Eine Collaboration (lat. co- = „mit-“, laborare = „arbeiten“) ist die Mitarbeit bzw. Zusammenarbeit mehrerer Personen oder Gruppen von Personen.

Statt zum wiederholten Male auf eine Mailbox zu sprechen oder unzählige Male erfolglos anzurufen, reicht ein Blick in das Profil des jeweiligen Mitarbeiters, um zusehen, dass der Kollege nicht gestört werden möchte. Natürlich gilt dies nicht nur für Ihren Arbeitsplatz-PC, sondern auch im Home-Office oder

■ EIN KLICK AUF “NICHT VERFÜGBAR“ UND SIE WERDEN NICHT GESTÖRT

auf mobilen Endgeräten. Sind Sie im Kundentermin? Ein Klick auf „nicht verfügbar“ und Sie werden nicht gestört. Damit dies nicht zur generellen Anrufabwehr genutzt wird, haben viele Unternehmen ganz klare Regeln entwickelt, wie viele Stunden jedem Mitarbeiter zur Kommunikation zur Verfügung stehen müssen.

Finden Sie heraus, was Ihnen wirklich hilft

Um effizienter zu kommunizieren, werden aus der Reihe der neuen Werkzeuge, ggf. nur ein paar zu Ihrem Unternehmen passen. Ihre Aufgabe ist dieses Herauszufinden, um im Nachgang einen Anbieter zu finden, der Ihnen eine möglichst passende Lösung anbieten kann. Dabei ist es wichtig, dass Sie zur

■ SELBST DIE OFFICE-LÖSUNGEN VON MICROSOFT ODER ORACLE, SIND MITTLERWEILE AUS DER CLOUD VERFÜGBAR

Ermittlung der neuen Möglichkeiten nicht nur Ihre bisherigen Anbieter befragen, denn die werden nur das offerieren, was Sie in ihrem Portfolio haben, sondern eine möglichst neutrale Instanz zu Rate ziehen, wie die Fachmedien oder relevante Publikationen. Werfen Sie einen Blick auf die neuen Verfahren und Anwendungen, klären Sie in Ihrem Netzwerk, wer bereits twittert oder wer bereits Unified Communications in seinem Unternehmen nutzt.

Erweitern, contra neu anschaffen

Gerade in bereits sehr großen Installationen kann es eine Option sein, Ihre bestehende Technik lediglich mit den richtigen

neuen Werkzeugen zu erweitern, anstatt direkt alles neu anzuschaffen. So lässt sich die TK-Anlage mit Funktionen erweitern, die Ihnen das Wählen von Rufnummern direkt aus ihrem CRM⁴ oder dem Browser ermöglichen, den Anrufbeantworter direkt in die E-Mail verlagert oder andere Lösungen, die Ihren Kunden nur noch eine Rufnummer offerieren und diese zu Ihren verschiedenen Endgeräten und Standorten leitet und somit die Erreichbarkeit deutlich verbessert. Andere der bereits genannten Optionen wie Online-Zusammenarbeit oder Desktop-Sharing lassen sich einfach durch zusätzliche Programme oder manchmal sogar als Open-Source-Lösung an ein bestehendes System integrieren. Die Entscheidung, die „alte“ Anlage zu erweitern oder eine neue zu beschaffen, hängt neben Ihren Anforderungen nicht zuletzt von Ihrem Budget und dem zeitlichen Rahmen ab, den Sie zur Verfügung haben. Lassen Sie sich als Entscheidungshilfe am besten den finanziellen Aufwand für beide Möglichkeiten erläutern. Auch wenn die Investition, zeitlich, wie auch finanziell, in eine komplett neue Lösung auf den ersten Blick zunächst abschreckend wirken mag, ist sie langfristig oft die bessere und günstigere Möglichkeit, wenn Sie viele Komponenten von UC nutzen möchten. Dann nämlich ist es oft schwierig, viele verschiedene Komponenten unterschiedlicher Hersteller miteinander zu verbinden und das Dazukaufen neuer Teilsysteme bedeutet eventuell einen größeren finanziellen Aufwand, als die einmalige Investition in eine Lösung „aus einem Guss“.

Im Netz / in der Cloud oder im Unternehmen

Viele Unternehmen greifen, um Kosten zu sparen darauf zurück, bestimmte Funktionen oder sogar die gesamte Kommunikation in das Netzwerk ihres Anbieters zu verlagern. So wird die interne Telefonanlage nebst allen Rufnummern und Teile der internen IT, zu dem Anbieter der Wahl transferiert und dort betrieben. Das reduziert die Kosten für die interne Betreuung, eine Investition in neue Hardware entfällt total. Dafür wird ein monatlicher Obolus an den Service-Anbieter entrichtet, der Ihnen via Internetleitung, alle erdenklichen Services zur Verfügung stellt. Hierbei ist zu bedenken, dass Ihre eigene Anbindung an den Service-Anbieter bzw. an das Internet, extrem ausfallsicher arbeiten muss. Die Angebote in diesem Segment werden täglich mehr und deuten auf einen klaren Trend. Selbst die Office-Lösungen von Microsoft oder Oracle, sind mittlerweile aus der Cloud verfügbar und können flexibel nur durch die Verwendung eines Browsers genutzt werden.

Tipps aus der Praxis

Bei den umfangreichen Möglichkeiten und Optionen, die Unified Communications in der Kommunikation bietet, werde ich als Berater immer wieder nach guten Beispielen gefragt. Wo sehen die Mitarbeiter, die täglich mit UC arbeiten, die essentiellen Vorteile? Was hat Ihnen die Umstellung gebracht? Welche Funktionen nutzen Sie in Ihrem Umfeld und welche sind eher „überflüssig“?

4: Customer-Relationship-Management, Kundenbeziehungsmanagement

Diese Fragen haben dazu geführt, dass wir die PRAXISTIPPS, Kundenkommunikation - ein handliches, informatives und vor allen Dingen leicht verständliches Buch erstellt haben. Hier werden 47 Beispiele zur zeitgemäßen Kommunikation im Geschäftsumfeld zusammengefasst und zeigen die Bandbreite der Lösungen. Unternehmen aus den unterschiedlichsten Bereichen und Branchen, vom Kleinunternehmer, über die Non-Profit-Organisation, bis zum Weltkonzern, haben darin ihre Beispiele beigesteuert. Diese zeigen, wie moderne Kommunikation heute aussehen kann, was Unified Communications bedeutet und wer welche Produkte nutzt.

Wenn Sie über die Umstellung Ihrer Kommunikation mit Unified Communications nachdenken, nehmen Sie sich vielleicht ein wenig Zeit zum Schmökern und lassen Sie sich von diesen Beispielen inspirieren.

Sind Ihre Gedankenspiele schon abgeschlossen und Sie wissen, dass Sie UC möchten, kann Sie vielleicht ein anderes Fachbuch in Ihrem Entschluss unterstützen und Ihnen wertvolle Informationen, Hintergrundwissen und Tipps liefern. Der voice compass (R)Evolution in der Kommunikation liefert neben Experten-Wissen, einen Ansatz zur Klassifikation von Unified Communications-Lösungen und Daten zu Herstellern und Produkten.

Fazit

Wie in einem guten Restaurant, müssen Sie sich überlegen, was Ihnen schmeckt, was Sie alles essen möchten und ob Sie vielleicht einmal etwas Neues ausprobieren wollen, denn vielen anderen Gästen scheint die neue Option gut zu schmecken.

Fest steht, dass Sie nur mit Telefon, Fax und E-Mail den Veränderungen der Kommunikation nicht mehr lange folgen können. Allein der Sprung in die mobile Nutzung von E-Mails, fordert einfach andere Konzepte und ein anderes Vorgehen. Gleiches gilt für die Zusammenarbeit über Standorte hinweg und die Reduzierung von Reisen. In all diesen Veränderungen steckt ein enormes Potential an Zeit, die Sie für sich gewinnen können.

Selbst kleine Veränderungen wie z.B. das automatische Anwählen von Personen, spart in der Woche schnell 20-30 Minuten, das sind im Monat mehr als zwei Stunden und im Jahr immerhin drei Arbeitstage! Stellen Sie sich jetzt einmal vor, was eine ganzheitliche Veränderung bewirken wird!

Ihr Detlev Artelt ■



Detlev Artelt

ist Geschäftsführer des Beratungsunternehmen aixvox GmbH in Aachen und namhafter Autor, Keynote Speaker und Moderator mit dem Fokus auf Kommunikationslösungen sowie Herausgeber der Fachbuchreihe „voice compass“.

Ihr Spezialist für Bürotechnik

Alles aus einer Hand

- Headsets & Zubehör
- Konferenzsysteme
- Telefone & Zubehör
- Bürobedarf von A-Z

NEUER

Testgeräte-Shop

KOSTENLOS anfordern
und ausgiebig TESTEN!



14 Tage
kostenlos

Beratung unter: 0800 - 34 73 287

www.direct.de

Tenovis Direct GmbH
Waldstraße 23
63128 Dietzenbach

T: 0800 - 34 73 287
F: 0800 - 34 73 283
newsservice@direct.de