UNIFIED COMMUNICATIONS AND COLLABORATION

DIE RICHTIGE STRATEGIE FÜR KUNDENORIENTIERTE UNTERNEHMEN

© iStockphoto

Hat der Markt für Unified Communications and Collaboration (UCC) bereits im letzten Jahr deutlich zugelegt, prognostizieren Branchenexperten für 2019 weiteres Wachstum. Getrieben von dem Wunsch, produktiver zu arbeiten, Prozesse zu optimieren, Kosten einzusparen und gleichzeitig den Kundenservice zu verbessern, wollen Unternehmen verschiedene Kommunikationskanäle, Systeme, Endgeräte und Geschäftsanwendungen unter einer Oberfläche bündeln. Mit einer konsequenten Strategie und dem richtigen Partner zur Seite, gelingt der Schritt in eine einheitliche, integrierte Kommunikations- und Kollaborationsumgebung.

Gartner definiert Unified Communications and Collaboration (UCC) als Kombination von Techniken aus dem Bereich Kommunikation mit Techniken aus dem Bereich Collaboration. Ziel von UCC-Lösungen ist es, den Arbeitsalltag durch die Vereinheitlichung der Kommunikation und Information zu modernisieren und zu vereinfachen. So soll ein uneingeschränkter Zugriff auf Geräte zu jeder Zeit und an jedem Ort möglich sein – beispielsweise, um gegenseitig den Bildschirm zu teilen und gemeinsam Dokumente zu bearbeiten. Bei einer UCC-Lösung handelt es sich also um eine nahtlose und sichere Integration von Sprache, Video, E-Mail, Voicemail, Fax, Terminplanung, Instant Messaging und Status Informationen zur Optimierung der Geschäftsabläufe.

DER MARKT

Laut einem aktuellen Bericht von Global Market Insights lag der weltweite UCC-Umsatz, bezogen auf Anwendungen, 2018 bei rund 32 Milliarden US-Dollar. Die Wachstumsrate bis 2025 soll dabei nach Angaben des amerikanischen Marktforschungsunternehmens bei jährlich rund 8 Prozent liegen. Nach Angaben des Marktforschungsunternehmens Expert Group wächst der deutsche Markt für UCC-Lösungen bis Ende 2019 auf ein Volumen von 688 Millionen, was einer Wachstumsrate von 10,5 Prozent entspricht. Mehr als die Hälfte der Investitionen gehe dabei auf das Konto von Unternehmen mit mehr als 1.000 Mitarbeitern. Allerdings, so die Experten, setzt sich UCC durch Cloud-Services auch zunehmend in kleineren Unternehmen durch. Nach einer Untersuchung von Nemertes („Unified Communications and Collaboration: 2019 Research Study"), einer amerikanischen Unternehmensberatung mit Spezialisierung auf innovative Technologien, nutzen weltweit nahezu zwei Drittel der Unternehmen ihre UCC-Anwendungen aus der Cloud heraus.

> *Laut einem aktuellen Bericht von Global Market Insights lag der weltweite UCC-Umsatz, bezogen auf Anwendungen, 2018 bei rund 32 Milliarden US-Dollar.*

DIE VORTEILE

Die Vorteile von UCC liegen auf der Hand: Mitarbeiter kommunizieren effizienter und arbeiten besser zusammen, wenn die Werkzeuge zur Kommunikation und zur Zusammenarbeit in einer Oberfläche zusammengefasst sind. Die Produktivität steigt – vor allem in Unternehmen mit vielen Niederlassungen, bei denen zahlreiche Mitarbeiter mobil arbeiten. Zudem erhöht sich die Reaktionsschnelligkeit gegenüber Kunden und Geschäftspartnern. Auch in Sachen Nachhaltigkeit kann UCC punkten. Je verteilter Unternehmensstandorte sind, desto höher sind nicht nur die Kosten von Geschäftsreisen und Ausfallzeiten der Mitarbeiter (um persönlich an Meetings teilzunehmen), sondern desto höher ist auch die negative Energiebilanz. Der Ersatz von Flügen – Stichwort Flugscham – durch den Ein-

IN SECHS SCHRITTEN UCC ERFOLGREICH EINFÜHREN

1 **Festlegung der Projektverantwortlichen.** Das UCC-Projekt ist Chefsache. Neben dem Topmanagement müssen alle Unternehmensbereiche, Standorte und Datenschutzbeauftragte eingebunden sein. Außerdem: ein repräsentativer Kreis von Mitarbeitern, die die spätere UCC-Lösung nutzen sollen. Diese können in der Konzeptionsphase wertvolle Tipps für die praktische Umsetzung geben.

2 **Ist-Analyse.** Im Raum stehen unter anderem Fragen wie „Welche TK ist im Einsatz?“, „Welche Tools werden wofür, zum Beispiel für Konferenzen und E-Mails, genutzt?“, „Wie sind die Standorte integriert?“, „Wünsche der künftigen Nutzer?“, „Derzeitige Kosten?“

3 **Zieldefinition.** Für eine festgelegte Zeit nach der UCC-Umsetzung sollten unter anderem folgende Fragen geklärt werden können: Produktivitätssteigerung, schnellere Entscheidungen, weniger Kosten für Kommunikation/Reisen, Reduzierung von Meetings, geringeres E-Mail-Aufkommen, höhere Zufriedenheit der Nutzer.

4 **Auswahl der technischen Plattform.** Bei offenen Systemlandschaften sind die Schnittstellen der jeweiligen Hersteller zu beachten. Wählen Sie die entsprechenden Plattformen und berücksichtigen Sie, welches Betriebsmodell am besten zum Unternehmen passt. Reine Cloud-Lösungen bieten zwar ein attraktives Preis-Leistungsverhältnis, manchmal aber erfüllen On-Premise-Lösungen eher kundenspezifische Anforderungen. Partner wie Enghouse Interactive erstellen eine individuelle Architektur für eine einheitliche Kommunikations- und Kollaborationsumgebung.

5 **Implementierung.** Eine Machbarkeitsanalyse (Proof of Concept) ist empfehlenswert, um zu prüfen, ob alle Systeme und Anwendungen richtig abgebildet und Schnittstellen programmiert sind. Sie gibt allen Projektverantwortlichen (siehe oben) Sicherheit, ob die Umsetzung planmäßig erfolgen kann oder ob Anpassungen nötig sind.

6 **Roll-out.** Enghouse Interactive empfiehlt ein schrittweises Vorgehen, wobei eng miteinander kooperierende Unternehmensbereiche vorrangig behandelt werden sollten. So lassen sich Probleme in einem frühen Stadium erkennen und entsprechend korrigieren. Ein großer Aspekt ist auch die richtige Schulung – je intensiver, desto besser. Denn wer den Mehrwert von UCC erkennt, kann auch Mitarbeiterkollegen schnell für diese Lösung begeistern.

satz von UCC-Lösungen reduziert auch CO_2 und ist damit ein aktiver Beitrag zum Klimaschutz. UCC bringt somit einen ökonomischen Nutzen für das gesamte Unternehmen. UCC hilft Unternehmen auch beim Recruiting von besten Mitarbeitern, denn so kann dem Wunsch der potenziellen Kandidaten nach hoher Flexibilität in ihrer persönlichen Arbeitsumgebung, zum Beispiel, wenn sie zeit- und ortsunabhängig arbeiten möchten, entsprochen werden. UCC meistert diese Herausforderung. Denn wenn alle Applikationen und Arbeitsumgebungen in die Kommunikationsplattform integriert sind, verschafft dies Unternehmen einen Zeitvorteil und führt somit automatisch zu einem Know-how-Vorsprung. Für Kunden sind die Mitarbeiter besser erreichbar, schnellere Reaktionen und produktiveres Arbeiten werden somit erreicht.

DIE ANWENDUNGEN

Aus der heutigen Arbeitswelt sind Mobilität und Flexibilität nicht mehr wegzudenken. Arbeitnehmer, gerade im Servicebereich, dürfen weder an feste Bürozeiten noch an fixe Standorte gebunden sein. UCC-Lösungen, intelligent eingesetzt, schaffen die Voraussetzung dafür, Personen, Daten, Informationen und Geschäftsanwendungen ganz nach dem Collaboration-Gedanken unter einer Plattform zu bündeln. Auf diese Weise können Kundenprobleme und Projekte inklusive aller Dokumente völlig standortunabhängig über Kontinente hinweg im Team gemeinsam bearbeitet werden – und zwar in Form einer benutzerfreundlichen Kommunikation via Chat, Audio- und Webkonferenzen. Großer Vorteil: Die Mitarbeiter können nicht nur mit einem Klick nahtlos zwischen den Kommunikationskanälen wechseln, sondern sie entscheiden eigenständig, welches Endgerät sie für die Kommunikation bevorzugen und mit welchen sie am liebsten arbeiten. Dies kann sich unmittelbar positiv auswirken, wenn es um die UCC-Akzeptanz der Mitarbeiter im Unternehmen geht.
Video-Streaming ist laut der Unternehmensberatung Nemertes ein wachsender Trend in Sachen Kollaboration. Fast 20 Prozent aller Unternehmen, die UCC weltweit nutzen, unterstützen demnach derzeit das Streaming von Videos. Ein Viertel der Unternehmen will das Video-Streaming in ihren Netzwerken optimieren. Weitere 14 Prozent planen in den kommenden Monaten den Einsatz. Streaming von Videos ist auf vielen Plattformen verfügbar, unter anderem auf Facebook, Instagram, Periscope und Snapchat. Daher bietet es sich im Kundenservice geradezu an, Videos zu erstellen, um diese teilen zu können, nicht selten auch live. So können Mitarbeiter im Kundenservice oder Außendienst sofort sehen, vor welchen Problemen der Kunde steht. In diesen Fällen ersetzt das bewegte Bild die Text- oder Sprachkommunikation und ist ein ganz herausragendes Tool zur Kundenzufriedenheit und -bindung.

> *Aus der heutigen Arbeitswelt sind Mobilität und Flexibilität nicht mehr wegzudenken. Arbeitnehmer, gerade im Servicebereich, dürfen weder an feste Bürozeiten noch an fixe Standorte gebunden sein.*

> *Ein Viertel der Unternehmen will das Video-Streaming in ihren Netzwerken optimieren.*

UCC OPTIMIERT DAS KUNDENERLEBNIS

Die hohe Nachfrage nach UCC-Lösungen begründet sich unter anderem auch in einer simplen Erkenntnis: Ist ein Unternehmen bzw. Dienstleister für Kunden nur schwer zu erreichen, kann das richtig Geld kosten. Nahezu zwei Drittel der deutschen Konsumenten würde der Enghouse-Studie „Qualität im Kundenservice“ zufolge die Geschäftsbeziehung bei schlechter Erreichbarkeit beenden. Dennoch ist es nach wie vor schon beinahe an der Tagesordnung, dass Kunden auf Informationen warten müssen oder einfach nicht mit einem geeigneten Service-Mitarbeiter verbunden werden. Solche Kommunikationsprobleme lassen sich mit UCC technisch und organisatorisch deutlich minimieren. Ständige Verfügbarkeit, stationär wie mobil, sowie permanenter Datenaustausch bedingen vollständige Vernetzung. Im Laufe der letzten paar Jahre stieg die Bereitstellung von Schnittstellen-Modulen und Tools, die Kunden in ihre existierenden Anwendungen und Kommunikationsfunktionen integrieren können. Diese können modular durch weitere Tools wie Reportings und Anrufmanagement erweitert werden.
Diese globale Vernetzung als Voraussetzung für ständige Verfügbarkeit und Erreichbarkeit setzt natürlich voraus, dass alle Geschäftsanwendungen (CRM, ERP etc.) nahtlos in einer einheitlichen Anwendungsumgebung durchgängig integriert sind. Für eine erfolgreiche Migration einer Kommunikations- und Kollaborationsumgebung sollten im Vorfeld folgende Aspekte beachtet werden: Festlegung Projektverantwortliche > Ist-Analyse > Festlegung Ziele > Auswahl technische Plattform > Implementierung > Roll-out. *(siehe auch Kasten S. 56)*

ERFOLGREICH MIGRIEREN MIT DER RICHTIGEN STRATEGIE

Um UCC wirklich nutzbringend einsetzen zu können, müssen solche Lösungen zwar skalierbar und schnell einsetzbar sein. Dennoch empfiehlt Enghouse Interactive die UCC-Einführung in mehreren Phasen. Bei einer Migration auf eine neue Telekommunikationsinfrastruktur ist es wichtig, dass die alte und die neue Plattform gleichzeitig ausgeführt werden und beide verbunden sind. So ist es möglich, Servicemitarbeiter bei einem technischen Problem mit dem neuen System oder bei einer Fehlkonfiguration schnell, wenn auch nur vorübergehend, auf die gewohnte Infrastruktur zurückzusetzen. Beispielsweise ist es möglich, vorab Instant Messaging, Voice Chat und Desktop-Freigabe bereitzustellen. Anschließend erfolgt die Integration von Nebenstellenanlagen und vergleichbaren Funktionen sowie Voicemail, gefolgt von ergänzenden Diensten wie Video-Chat und Audio-Konferenzen.
Einer der wichtigsten Aspekte für die erfolgreiche Umsetzung von UCC ist es, die eigene Unternehmensstrategie klar festzulegen. Das ist zwingend notwendig, denn die UCC-Lösung muss möglichst exakt an die Bedürfnisse und Wünsche eines Unternehmens angepasst werden. Es gilt jene Lösungen herauszufinden, die für das eigene Unternehmen am besten geeignet sind. Unerlässlich ist es daher, von Beginn an die Mitarbeiter in die Konzeption des UCC-Projekts einzubeziehen und deren Bedürfnisse bezüglich der Kommunikation und der Kollaboration zeitnah zu erfassen. Der Erfolg liegt im bestmöglichen Nutzen der UCC-Lösung und diesen Erfolg garantieren zum großen Anteil die Mitarbeiter, die damit arbeiten.
Neben den Mitarbeitern sind es auch die Märkte selbst, welche über Erfolg oder Misserfolg der UCC-Nutzung entscheiden. Dabei handelt es sich um den Hardware-, Software- und den Kommunikationsmarkt. Nicht immer sind die Komponenten der jeweiligen Anbieter untereinander kompatibel. Wichtig ist es daher, auf einen Partner wie Enghouse Interactive zurückzugreifen, der in der Lage ist, die Kompetenzen der jeweiligen Marktteilnehmer zu bündeln. Nur dies garantiert umfassende UCC-Lösungen, die den Anwender nicht an einen bestimmten Lieferanten binden, weniger komplex, daher pflegeleicht sind und sich so schnell amortisieren.

> *Nach Angaben des Marktforschungsunternehmens Expert Group wächst der deutsche Markt für UCC-Lösungen bis Ende 2019 auf ein Volumen von 688 Millionen, was einer Wachstumsrate von 10,5 Prozent entspricht.*

DEN PERFEKTEN PARTNER FINDEN

Die meisten Unternehmen haben mittlerweile erkannt, dass UCC ein notwendiger Baustein ist, um künftig auf dem Markt bestehen zu können. An anderer Stelle herrscht noch Skepsis vor. Meist fehlen Zeit und Know-how in den Unternehmen für die UCC-Migration, weswegen oft Inselösungen wie Skype for Business oder Microsoft Teams nur im Hintergrund eingesetzt werden und die herkömmliche TK-Anlage noch Vorrang hat.
Gefragt sind daher Partner, die im Rahmen der UCC-Migration, von der Ist-Analyse bis hin zum Roll-out, Sicherheit und Kompetenz bieten. Enghouse Interactive ist ein Anbieter, der für jeden Bedarf und jede Unternehmensgröße die richtige Lösung – ob in der Cloud oder On-Premise – bereitstellen kann. „Wir bieten hersteller- und plattformunabhängige UCC-Lösungen und stellen die Migration in den Mittelpunkt“, sagt Alex Black, CTO von Enghouse Interactive. Bei der Wahl des richtigen Partners, so Black, komme es unter anderem auf schnelle Installation, zentrales Management sowie hohe Performance, Qualität und Verfügbarkeit an. Außerdem müssten UCC-Lösungen immer und an jedem Ort zur Verfügung stehen – ob im Büro, Homeoffice oder am Smartphone. Eine entscheidende Rolle spielt auch der Investitionsschutz. So sollten sich Unternehmen für eine UCC-Lösung entscheiden, die sie unabhängig von der TK-Anlage einsetzen können. Damit ist sichergestellt, die UCC-Lösung auch bei einem Wechsel der TK-Anlage problemlos weiter nutzen zu können. Nicht zuletzt ist es wichtig, gerade im Hinblick auf die zunehmende Popularität der Nutzung Cloud-basierter Lösungen, den Datenschutz nicht aus den Augen zu verlieren. So gerüstet können Unternehmen und Dienstleister, mit dem richtigen Partner an ihrer Seite, eine Kommunikations- und Anwendungsumgebung aufbauen, von der beide Seiten vom ersten Moment an profitieren – Unternehmen und Kunden.

AUTOR: ASTRID POCKLINGTON,
MARKETING DIRECTOR ENGHOUSE INTERACTIVE,
WWW.ENGHOUSEINTERACTIVE.DE