

Wo Kollaborationslösungen an ihre Grenzen stossen

In der modernen Arbeitswelt kommen immer häufiger gemeinsame Kommunikationskanäle und Collaboration-Tools zum Einsatz. Dabei bedeutet der vermehrte Einsatz von Video- und Audiokonferenzen nicht zwingend, dass herkömmliche Lösungen für VoIP-Telefonie dem Untergang geweiht sind.

Die Zusammenarbeit in virtuellen Teams hat, getrieben durch die Covid-19-Pandemie, in den vergangenen zwei Jahren einen grossen Boom erlebt. Der Schwerpunkt liegt dabei allerdings vor allem in der Verwendung von Video- und Audiokommunikation: Anstatt sich im Sitzungszimmer oder Büro zu zweit oder in Gruppen zu besprechen, trifft man sich im Homeoffice mit internen Kollegen und geschäftsübergreifend mit Partnern und Kunden etwa in Microsoft Teams, Google Meet, Zoom, seltener in Cisco Webex. Die vielfältigen Funktionalitäten zur Zusammenarbeit, die beispielsweise das hierzulande weit verbreitete Teams anbietet, werden indes von den wenigsten Unternehmen ausgeschöpft. Denn obwohl sich gerade Teams in den letzten Jahren stark entwickelt hat, beschränken sich Nutzer in vielen Unternehmen auf Funktionen wie Chats, das Teilen von Dokumenten oder Links. Dabei gibt es mittlerweile nicht mehr vieles, was man mit der Lösung nicht tun könnte. Zudem ist der in den Microsoft-365-Lizenzen enthaltene Dienst in seinen Grundfunktionen ohne weitere Kostenfolge erhältlich und reicht für einen Grossteil der Bedürfnisse der KMU-Kunden auch aus. Mehr noch: Mittlerweile lassen sich viele Apps von Microsoft und Dritten direkt in die Konferenzen integrieren.

Telefonie ja, aber

Der Hersteller verfolgt überdies das Ziel, die Lösung als Telefonzentrale zu etablieren. Unternehmen, die lediglich die Basisfunktionen der Telefonie nutzen wollen, sind damit sicher gut bedient. Wer allerdings auch ins öffentliche Netz gehen will, SIP-Telefone anschliessen und seine Rufnummern behalten möchte, braucht einerseits relativ teure Add-On-Lizenzen oder die mächtige Enterprise-Lizenz E5 und andererseits die Anbindung an einen SIP-Trunk. Im Gegensatz dazu sind herkömmliche virtuelle VoIP-PBX besser geeignet, wenn man neben Video-, Audio- und Zusammenarbeits-Tools die Telefonie an sich nicht bloss als Beigabe ansieht, sondern ihr eine zentrale Aufgabe zuschreibt. Konferenzen, Chat, Anwesenheitskontrolle, Screensharing etc. decken eben nur einen Teil der Collaboration-Bedürfnisse von Unternehmen ab. Wenn Anklopfen, Rufumleitung, Callcenter-Funktionen oder die Anbindung der Telefonie an Umssysteme wie CRM-Lösungen (Customer Relationship

Management) wichtig sind, ist zumindest aktuell eine separate virtuelle Telefonielösung die bessere Wahl.

Fazit

Collaboration im Sinne des Arbeitsplatzes 4.0 beinhaltet nicht nur oder nicht in erster Linie entferntes Zusammenarbeiten mit mobilen virtuellen Desktops, mit Apps in der Cloud und von jedem beliebigen Standort aus. Es bedeutet auch die Einbindung der Arbeitswerkzeuge in Geschäftsprozesse und in die zugrundeliegenden Infrastrukturen. Gerade beispielsweise die automatische Verteilung von Anrufen auf die richtigen Callcenter-Mitarbeitenden inklusive der Anbindung an ERP- und CRM-Systeme erlaubt eine Effizienzsteigerung bei den Arbeitsabläufen, die Verhinderung von Medienbrüchen, die Reduktion von Doppelspurigkeiten und letztlich die Verbesserung von Kundenzufriedenheit und Wettbewerbsfähigkeit. All dies sind wertvolle «Nebeneffekte» der neuen Arbeitsweisen, die je nach Bedürfnislage und Ausgangssituation der sich bereits im Einsatz befindlichen Tools entweder eine Collaboration-lastige Software, eine PBX oder eine Kombination beider am besten erfüllen kann.

 **DER AUTOR**

 **Henry Salzmann**
Leiter Produktmanagement, iWay

 **Den Beitrag finden Sie auch online**
www.netzwoche.ch

