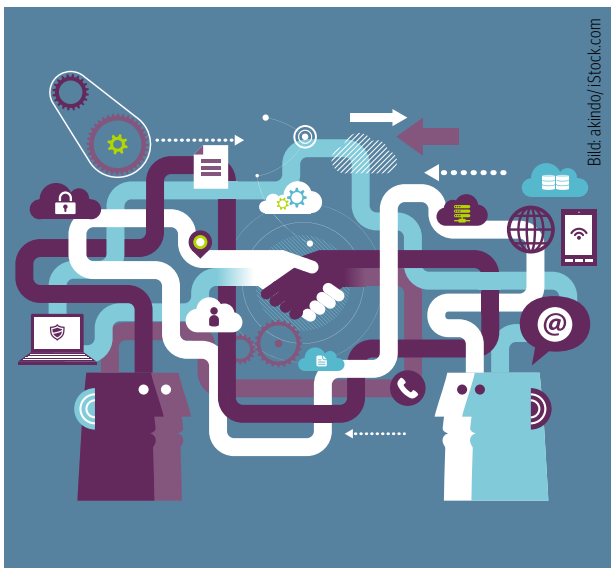


Von wegen Unified Communications: Wildwuchs statt integrierte Lösungen

Unified Communications als Marketingbegriff hört sich gut an. Nach wie vor sind aber viele Unternehmen noch weit weg vom Konzept einer tatsächlich vereinheitlichten Kommunikation. Das kann zwar die Effizienz beeinträchtigen, muss aber nicht von vornherein falsch sein.



Seien wir ehrlich: Unified Communications (UC) und Unified Communications & Collaboration (UCC) sind schöne Marketingbegriffe und ein frommer Wunsch. In die Praxis allerdings wird die Idee einer zusammengeführten, in sich integrierten Gesamtlösung für Kommunikation und Zusammenarbeit nur äusserst selten umgesetzt. Das liegt einerseits daran, dass die vielen heute zur Verfügung stehenden Kommunikationskanäle und -Tools nach und nach entstanden sind. Entsprechend sind in den Unternehmen eine Vielzahl von Softwarelösungen und Hardwarekomponenten im Lauf der Zeit einzeln eingeführt worden. Sie werden deshalb nicht selten nebeneinander und mit Doppelspurigkeiten betrieben.

Es bestehen Systeme für Inhaltsverwaltung, das Teilen von Dokumenten und die gemeinsame Arbeit an Inhalten, aber auch getrennt von UCC-Lösungen, weil sich letztere häufig auf Kommunikationsfunktionen fokussieren. Systeme für die Zusammenarbeit ihrerseits bieten kaum umfassende Kommunikationsmöglichkeiten. Selbst wenn heute mit dem flächendeckenden Einsatz von IP-Telefonie grösstenteils dasselbe Protokoll zur Übertragung verwendet und allerorten von «Digitalisierung» gesprochen wird, bedeutet Kommunikation und Zusammenarbeit heute

noch längst kein integriertes System, sondern bestenfalls ein mögliches Konzept. An allen Ecken und Enden bestehen Schnittstellen und Redundanzen hinsichtlich Funktionalität sowie die Problematik uneinheitlicher geführter Datenbanken. Trends wie Cloud und mobiles Arbeiten streben zwar in Richtung UCC, wie das Beispiel Microsoft Office 365 mit all seinen Werkzeugen zeigt. Aber man versuche mal, Skype oder Teams in die Telefonielösung zu integrieren.

Aufwand und Ertrag abwägen

Dass Unternehmen immer intensiver kommunizieren und dabei auch immer mehr unterschiedliche, nicht aufeinander abgestimmte Lösungen verwenden, muss nicht per se falsch sein. Allerdings bestehen dabei auch Sicherheitsprobleme. Das wiederum kann zu Verlust von geistigem Eigentum, Wettbewerbsfähigkeit oder Verletzungen des Datenschutzgesetzes führen. Allerdings gilt es für jedes Unternehmen, das für seine Grösse und Branche angebrachte Szenario zu finden.

Wenn etwa Mitarbeiter aufgrund ihrer Funktion in der Firma gar nicht die Möglichkeit haben, auf vertrauliche Informationen zuzugreifen oder diese zu versenden und E-Mail nur für unbedenkliche Zwecke verwenden, braucht es dafür auch kein in sich geschlossenes System mit hochsicherem Filesharing. Zur Effizienzsteigerung führt eine solche Vorgehensweise, etwa wegen eskalierender Diskussionen über Inhalte von Dokumenten, aber ganz sicher nicht. Auch ist es für ein kleines Unternehmen oftmals sicherheitstechnisch irrelevant, wenn der Einfachheit halber Mitarbeiter aus Gewohnheit Tools wie Dropbox oder Whatsapp verwenden. Solange die Informationen nicht vertraulich sind, kann das sogar zur Effizienzsteigerung beitragen, ohne dass das Unternehmen Investitionen in neue Lösungen tätigt. Im Gegenzug kann selbst für eine noch so kleine Firma, etwa ein vielversprechendes Startup oder ein erfinderisches Spin-off, eine effiziente, aber unsichere Kommunikation den Verlust geistigen Eigentums und damit das Aus bedeuten, bevor es für sie richtig losgegangen ist. Das gilt für grössere Unternehmen im Umkehrschluss genauso. Es bleibt bei UC und UCC, wie fast immer im Geschäftsleben, eine Ermessensfrage.



DER AUTOR

Matthias Oswald
Geschäftsführer, iWay

In der Praxis wird die Idee einer zusammengeführten, in sich integrierten Gesamtlösung für Kommunikation und Zusammenarbeit nur äusserst selten umgesetzt.