

Schluss mit Wildwuchs bei UCC

Know-how Die Vereinheitlichung von Telefonie, Chat, Präsenzanzeige, Videokonferenzen, File- oder Desktop-Sharing und Business-Anwendungen auf einer Plattform steigert die Effizienz. Sie bedeutet aber auch ein Change-Projekt.

Von Matthias Oswald

Für die Zusammenarbeit in Teams steht Unternehmen mittlerweile eine Vielzahl an Werkzeugen zur Verfügung. Insbesondere haben die Möglichkeiten von Cloud Computing in Verbindung mit mobilen Apps die Arbeit in den letzten Jahren massiv erleichtert. Die mannigfache Verfügbarkeit von schnell einsetzbaren und leicht zu handhabenden Tools führt allerdings nicht selten dazu, dass in den Unternehmen einzelne Abteilungen und sogar Gruppen, die in Projekten zusammenarbeiten, unterschiedliche Dienste oder Plattformen nutzen. Häufig ist die Wahl dieser Kommunikations- und Zusammenarbeits-Tools abhängig von den persönlichen Vorlieben Einzelner. Dies mag für die jeweiligen Gruppen kein Problem sein. Solange sie ihre eigene Arbeit damit effizient erledigen können, gibt es vordergründig auch keinen Anlass, die Vorgehensweise in Frage zu stellen. Betrachtet man aber das Ganze auf der Ebene der Organisation, stellt man fest, dass ein unkoordinierter Wildwuchs an UCC-Lösungen (Unified Communication & Collaboration) zu unnötigen Reibungsverlusten führt, die mit einer einheitlichen und durchdachten Beschaffungspolitik vermieden werden könnten. Denn eine effiziente Zusammenarbeit in einzelnen Teams bringt abteilungsübergreifende Projekte schnell an ihre Grenzen, wenn die einzelnen Akteure dabei mit unterschiedlichen Mitteln hantieren. Doppelspurigkeiten, Medienbrüche, inkonsistente Datenhaltung, mangelnde Verifizierbarkeit von Dokumentenversionen oder Rückverfolgbarkeit der Arbeitsschritte und somit ein Qualitäts-

und Effizienzverlust sind die Folge und können unbemerkt auch Auswirkungen auf die Agilität der Firma, ihrer Wettbewerbsfähigkeit und nicht zuletzt ihrer Attraktivität als Arbeitgeber haben.

Single Vendor vs. Best-of-Breed

Es ist daher ab einer gewissen Grösse des Unternehmens empfehlenswert, sich Gedanken über die im Einsatz stehenden Lösungen zu machen, die heterogene, oftmals über Jahre und Jahrzehnte gewachsene Tool-Landschaft zu harmonisieren und die zufällige Beschaffung neuer



Eine moderne UCC-Lösung kann die althergebrachte Telefonanlage ersetzen, sofern sie richtig implementiert wird.

Dienste in geordnete Bahnen zu lenken. Ein möglicher Ansatz besteht darin, die eingesetzten Lösungen im Rahmen der Ablösung einer PBX-Telefonanlage unter die Lupe zu nehmen und zu konsolidieren. Dabei kann es für einzelne Fälle im Sinne einer auf einen einzigen Anbieter beschränkten Strategie vorteilhaft sein, sich auch die Telefonzentrale beim «Hoflieferanten» zu besorgen. Aber selbst wenn, um ein Beispiel zu nennen, das Unternehmen eine Microsoft-only-Strategie fährt, ist das Ganze nicht trivial. Zwar ist die UCC-Plattform Teams mit Chat, Be-

sprechungen, Notizen und Anhängen in die Office-365-Suite und Skype integriert. Auch hat der Hersteller 2018 klargestellt, dass bei der Entwicklung der Software die Telefonie über Rufnummern (Direct Routing) an Bedeutung gewinnen und Teams auch als Telefonie-Lösung angesehen werde. Eine komplexe Umgebung mit Skype for Business abzulösen und Telefonie mit lokalen Anlagen und Amtsleitungen zu verbinden, ist indes nicht per se ein Kinderspiel. Es empfiehlt sich deshalb vor allem für KMU, neben einem Single-Vendor-Ansatz alternative Einkaufsszenarien zu prüfen. Ganz allgemein gilt: ein UCC-Projekt sollte konzeptionell angegangen werden.

Neue PBX als Einstieg in UCC

UCC soll die Zusammenarbeit effizienter machen, indem Telefonie, Voicemail, E-Mail, Instant-Messaging, Desktop- und Dokumenten-Sharing, Telefon- und Video-Conferencing sowie andere IT-Anwendungen auf einer Plattform vereint werden. Damit aber ein UCC-Projekt die Kommunikation und Zusammenarbeit im Unternehmen und bestenfalls auch darüber hinaus tatsächlich verbessert, muss die Lösung den Bedürfnissen der unterschiedlichen Nutzergruppen entsprechen, die Einführung gut geplant und das Projekt im Unternehmen breit abgestützt sein. Geht man nun also von der Ablösung einer bestehenden Telefonanlage (PBX) aus, gilt es, sich vor der Wahl einer der vielen im Markt erhältlichen Lösungen einige Fragen zu den Vorstellungen und Zielen zu beantworten und konzeptionelle Überlegungen anzustellen. Denn insbesondere Unternehmen, die noch über herkömmliche (selbst IP-fähige oder hyb-

ride) Telefonanlagen verfügen, müssen sich irgendwann über die Einführung einer UCC-Lösung Gedanken machen. Aber auch Firmen, die bereits UCC im weitesten Sinne betreiben, sich dabei aber bisher einer Unmenge mehr oder weniger zufällig ausgewählter Tools bedienen, sollten vor der Beschaffung ihre Bedürfnisse kennen und eine strukturierte Vorgehensweise wählen.

Vision und Strategie

Zuallererst gilt es, eine Vision zu entwickeln. Diese auf den ersten Blick vielleicht hochtrabend wirkende Forderung ist allein schon für die Wahl der geeigneten Lösung entscheidend. Es geht darum, die Ziele zu definieren, die mit der Ablösung der alten und der Einführung der neuen Lösung (PBX und / oder UCC) erreicht werden sollen. Warum ist ein Wechsel nötig und welchen Zwecken soll er dienen, sind Fragen, die es als erstes zu beantworten gilt. Ist die bestehende Lösung in die Jahre gekommen? Wird sie nicht mehr erwartet? Müssen neue Geschäftsprozesse abgebildet werden und welche Funktionen werden eigentlich benötigt? Will man nur telefonieren und untereinander chatten? Wohl eher nicht, sonst bräuchte man keine UCC-Lösung. Geht es darum, Mail-Boxen flutende Diskussionen zu vermeiden oder die Rückverfolgbarkeit von Dokumenten zu gewährleisten und die Effizienz zu steigern? Kommt der Anstoss zum Projekt von Seiten der IT oder dem Business? Und ganz wichtig: steht das Management dahinter?

Konzept

Zu den konzeptionellen Überlegungen gehören Fragen zum Betriebsmodell (Cloud vs. On-premises) und der Verwaltung: Will man alles selbst kontrollieren und verwalten oder wählt man besser einen Managed Service? Darüber hinaus muss der Ablauf skizziert werden, wie bestehende Kommunikationslösungen und Umsysteme (Call Center, SIP-Trunks, Legacy-Systeme, aber auch ERP, CRM etc.) abgelöst oder integriert werden sollen. Deshalb müssen auch sämtliche Umsysteme einer Prüfung unterzogen werden. Schliesslich will man sicherstellen, dass auch die anderen Anwendungen nicht durch den Ablauf ihres Lifecycles oder infolge mangelnder Integrationsfähigkeit den Projektverlauf verzögern. Darüber hinaus müssen Sicherheitsvorgaben, gesetz-

liche Regelungen (Compliance) oder Beschaffungsrichtlinien, welche die Wahl der Lösungen einschränken, miteinbezogen werden. Ob sich mit einer zeitgemässen Kommunikationslösung die Zusammenarbeit verbessern und die Produktivität steigern lassen, hängt nicht zuletzt davon ab, welche Funktionalitäten eine UCC-Plattform beinhaltet und ob diese auf den verschiedenen zum Einsatz kommenden Geräten (Laptop, Smartphone, Tablets) von den Nutzern akzeptiert werden. Schliesslich gilt es, bestehende Arbeitsabläufe sowie zentrale Geschäftsprozesse zu hinterfragen. Denn zur vollen Entfaltung der Effizienzsteigerung sind oftmals grundlegende Veränderungen der Arbeitsweise vonnöten.

Einfache Installation, Verwaltung und Bedienbarkeit

Eine neue Lösung sollte schon bei der Installation möglichst einfach bedienbar sein. Aber auch Teilnehmer- und Geräte-respektive Softphone-Verwaltung und Rollenzuteilung müssen leicht in der Handhabung sein. Egal ob lokal oder in der Cloud gehostet, eine neue PBX mit oder ohne weitreichende UCC-Funktionen sollte eine möglichst automatisierte Verbindung und Konfiguration der Geräte erlauben. Um mit der UCC-Lösung tatsächlich eine effizientere Arbeitsweise zu erlangen, sollte sie aber mehr als nur ein Minimum an Funktionalitäten liefern. Präsenzanzeige ist ein zentrales Feature, weil es unnötige Weiterleitung von Anrufen minimiert. Ebenso wichtig ist aber, dass die Software über Apps für Smartphones und Tablets verfügt, welche für den Endnutzer denselben Funktionsumfang bieten wie der Client am Desktop. Mit den mobilen Apps soll man also nicht bloss unterwegs mit derselben Telefonnummer telefonieren können. Sie sollen auch die Verfügbarkeit von Kollegen anzeigen, Chat beinhalten und den Zugriff auf andere Lösungen, etwa CRM, Datenbanken oder ERP-Systeme ermöglichen. Schliesslich soll die Mobilität die Mitarbeitenden in ihrer Arbeit nicht einschränken. Deshalb ist auch eine stabile, sichere Anbindung ohne Firewall-Probleme unabdingbar. Für den mobilen Einsatz am Smartphone ist demzufolge ein integrierter SIP-Tunnel (Proxy) Voraussetzung. Mit mobilen Apps, Live Chat oder Talk-Plugins lassen sich schliesslich schneller Probleme lösen und neue Kun-

den gewinnen. Ohne die Unterstützung von WebRTC (Web Real-Time Communication), dem offenen Standard für eingebettete Multimedia-Kommunikation in Echtzeit über einen Webbrowser, sind all diese Dinge aber nicht machbar. WebRTC vereinfacht Sprach-, Video-, Web-Konferenzen oder Chat im Browser, ermöglicht Filesharing, Online-Präsentationen und Bildschirmfreigaben und ist deshalb für eine integrierte Kommunikation und Kollaboration zwingend nötig.

Change-Projekt

Bevor schliesslich eine Lösung im Unternehmen ausgerollt wird, muss ein klarer Einführungsplan definiert werden. Es gilt zu klären, wann und in welchen Unternehmensbereichen UCC als erstes zur Verfügung gestellt werden soll. So können erste Feedbacks von Benutzern zu Verbesserungen genutzt und eine breite Ablehnung abgewendet werden. Ein Pilot mit einem überschaubaren Kreis von Benutzern kann generell helfen, neue Arbeitsabläufe zu testen und zu verbessern. Parallel unterstützen begleitende interne Marketing-Aktivitäten wie Informationen zum Projektverlauf die Sensibilisierung und tragen gemeinsam mit einem gut funktionierenden Support dazu bei, Hürden abzubauen und die Akzeptanz durch die Benutzer zu fördern. Zu guter Letzt ist es entscheidend, dass das Vorhaben als Change-Projekt auch vom Management akzeptiert wird. Denn will man die selbst Jahrzehnte nach der Erfindung noch inflationäre Verwendung von E-Mail durch Collaborations-Tools eindämmen, muss sich auch die Geschäftsleitung der neuen und nicht der alten Tools bedienen und alte Zöpfe der Kommunikation und Zusammenarbeit abschneiden. ■

DER AUTOR

Matthias Oswald ist Geschäftsführer des Schweizer Internet Service Provider iWay. Das 1995 gegründete Unternehmen mit Sitz in Zürich ist auf vielen



Schweizer Stadtnetzen präsent und bietet massgeschneiderte Lösungen in den Bereichen Internet Access, VoIP-Telefonie, E-Mail, Hosting und Cloud Services für kleinere und mittlere Unternehmen sowie Privatpersonen.