

Viel Potential mobiler UC-Lösungen bleibt ungenutzt

Know-how Der Einsatz von Smartphones und Tablets nimmt in Unternehmen stetig zu, eine konsequente Ausrichtung auf mobile Geräte ist aber noch in den seltensten Fällen Teil der IT-Strategie. Dabei lassen sich Unterschiede zwischen PC- und mobilen Plattformen überwinden.

Von Patrick Trevisan

Noch vor etwas mehr als zwanzig Jahren fand die Kommunikation für die meisten Menschen und Unternehmen mit Briefen, Telefonanrufen, persönlichen Treffen und via Fax statt. Telefon- und Videokonferenzen waren damals zwar schon möglich, aber auch mit entsprechendem Aufwand und Kosten verbunden. Durch Unified-Communications-Strategien können heute Unternehmen dem grundlegenden Konzept zur Vereinigung und Vereinheitlichung der Kommunikationslösungen und -kanäle Genüge tun und die Verständigung und Interaktion sowie den Austausch von Informationen zwischen Mitarbeitenden erheblich erleichtern. Ein für den Arbeitsalltag praktisches Beispiel ist die integrierte Präsenzinformation bei Instant Messaging, die dem Gegenüber anzeigt, ob ein bestimmter Teilnehmer gerade verfügbar ist. Daneben stellt auch der firmeninterne elektronische Kalender Verfügbarkeitsinformationen bereit, sodass freie Termine der einzuladenden Parteien eruiert werden können und gleichzeitig Terminvorschläge automatisiert ersichtlich sind. Über die Kommunikation hinaus lässt sich auch die Zusammenarbeit zwischen Angestellten, Kunden und Lieferanten dank Unified Communications heutzutage viel einfacher bewerkstelligen. Damit können sich Mitarbeitende und Teams besser aufeinander abstimmen, Termine planen und miteinander kommunizieren,

idealerweise eben auch unternehmensübergreifend. Mittlerweile sind auch Videokonferenzen, Telefongespräche und Datenaustausch jederzeit und von überall her möglich. Dadurch können wertvolle Ressourcen wie Zeit und Geld eingespart werden.

Grundsätzlich kann heute jedes Smartphone als Kommunikationszentrale eingesetzt werden. Allerdings werden die zahlreichen Erleichterungen, die solche Geräte bieten, von den Unternehmen erfahrungsgemäss noch viel zu wenig adressiert und entsprechend ihr Potential für die unternehmensübergreifende Kommunikation nicht annähernd ausgeschöpft. Denn bei den meisten Unternehmen legt man nach wie vor mehr Wert auf die interne Kommunikation zwischen den Mitarbeitenden. Internes Messaging, Telefonie und Videokonferenzen vereinfachen zwar die interne und teils auch die externe Kommunikation, geht es jedoch um die engere Kollaboration mit externen Kunden, Partnern oder Lieferanten, beispielsweise die gemeinsame Arbeit an Dokumenten im Rahmen von unternehmensübergreifenden Projekten, dann wird rasch ersichtlich, dass in vielen Unternehmen nach wie vor Versorgungslücken bestehen. Unternehmensübergreifend werden Dokumente von den allermeisten Unternehmen nämlich noch immer per E-Mail ausgetauscht, einer Technologie notabene, die vor über zwei Jahrzehnten ihren Durchbruch er-

lebte und für IT-Verhältnisse ihren Zenit eigentlich längst überschritten haben sollte. Die mangelnde Verwendung zeitgemässer Technologien betrifft jedoch nicht bloss die Kollaboration als logische Erweiterung der Kommunikationsfunktionen. Selbst viel einfachere Werkzeuge und Features, die zu Unified Communications im herkömmlichen Sinn zählen, wie Instant Messaging, Präsenzinformationen und Terminplanungsassistenten, die für die effiziente Kommunikation auch mit externen Partnern, Lieferanten oder Kunden wünschenswert und sinnvoll wären, finden in der IT-Strategie der Unternehmen nur äusserst selten den ihnen eigentlich gebührenden Platz. In der Regel darf man schon froh sein, wenn Unified Communications überhaupt für die interne Kommunikation auch mobil zur Verfügung gestellt wird. Die mobile Technologie als Mittel zur Steigerung der Agilität, Konkurrenzfähigkeit und Kundenzufriedenheit zu verwenden, ist bedauerlicherweise kaum auf der Agenda oder wird zumindest nicht ausreichend prioritär in Betracht gezogen.

Mangelnde Priorität mobiler Technologien

Dies ist, gelinde gesagt, erstaunlich. Denn es ist ein Fakt, dass der Einsatz von Smartphones und Tablets in Unternehmen in den letzten Jahren rasant zugenommen hat. Immer mehr Firmen erkennen den Mehrwert dieser Geräte, nut-

zen die Technologie aber nur zögerlich. Anachronistisch mutet ausserdem an, dass E-Mail in diesem Kontext nach wie vor eine bevorzugte Stellung einnimmt. Es mag zwar heute als selbstverständlich angesehen werden, dass Unternehmen ihren Mitarbeitenden ermöglichen, E-Mail auf Smartphones und Tablets zu nutzen, Tatsache ist aber, dass noch bis vor wenigen Jahren selbst dies ausgeschlossen war. Man denke nur daran, wie lange es gedauert hat, bis der Einsatz privater Mobilgeräte für geschäftliche Belange von IT-Verantwortlichen, ganz zu schweigen vom restlichen Management, überhaupt zugelassen wurde. Immerhin ist aber heutzutage der Bring-your-own-Device-Ansatz kaum noch jemandem unbekannt und wird in vielen Unternehmen sogar aktiv unterstützt.

Dieser nicht zeitgemässe Umgang mit Unified Communications ist vornehmlich strukturell bedingt. Die meisten Unternehmen setzen nämlich für die effiziente Echtzeitkommunikation mit Tools wie Skype for Business oder Sharepoint allein auf Desktop-Anwendungen und auf die interne Client-Server-Infrastruktur. In der Folge werden die Mitarbeitenden kreativ und suchen nach eigenen Lösungen für ihre mobilen Geräte. Sie greifen über kurz oder lang auf private Apps wie zum Beispiel Whatsapp oder Dropbox zurück, um mit externen oder teilweise auch internen Parteien zu kommunizieren und Dateien auszutauschen. Dabei verliert allerdings das Unternehmen die Hoheit über seine Daten. Stellt man hingegen die richtigen Werkzeuge gleichermassen auf PC und mobilen Geräten zur Verfügung und ermöglicht den Mitarbeitenden so die Kommunikation und Kollaboration auf einfache Art und Weise mit einer Unter-

nehmenslösung, werden sie diesen einfacheren und effizienteren Weg wählen. So werden geschäftliche Informationen von den privaten Apps und Daten getrennt und bleiben im Besitz des Unternehmens.

Entscheidungsfindung

Um einen Investitionsentscheid für eine auch mobil nutzbare Unified-Communications-Lösung zu fällen, genügt das Argument der Datenhoheit und Sicherheit aber meistens nicht. Es ergeben sich an dieser Stelle zwei Fragen, die sich Unternehmen stellen sollten:

1. Gewinnt man durch die Optimierung der Kommunikationskanäle mit externen Parteien an Effizienz und/oder Präsenz?
2. Gewinnt man durch die Ausweitung der Unternehmenskommunikation auf Smartphones und Tablets der Mitarbeitenden Effizienz und Sicherheit?

Mit Sicherheit werden die meisten Unternehmen mindestens eine der beiden Fragen mit Ja beantworten können. Wenn dem so ist, besteht allenfalls Handlungsbedarf. Projekte rund um Unified Communications, vor allem wenn man dabei auch die mobilen Geräte miteinschliesst, bedürfen aber einer gründlichen Planung. Es empfiehlt sich deshalb, zunächst Vertreter der Geschäftsabteilungen sowie externe Partner ins Boot zu holen, um die Anforderungen an die Lösung und die abzubildenden Geschäftsprozesse zu diskutieren.

Vereinigung zweier Welten

Die Erfahrungen bei vielen Unternehmen und Kunden zeigen, dass die PC- und mobile Welt noch weitgehend getrennte Bereiche sind. Selten lässt sich eine UC-Infrastruktur mit den gleichen Lösungen

und Funktionalitäten der PC-Infrastruktur auf Smartphones und Tablets einsetzen. Meistens bedarf es mindestens einer Erweiterungs-Software oder gar einer separaten Lösung, um die mobile Welt mit den gleichen Diensten zu bedienen. Mindestens um eine Software für Mobile Device Management, die als Schnittstelle zwischen mobilen Geräten und interner IT zwingend benötigt wird, kommt man deshalb nicht herum. Sie wird benötigt, um mobile Geräte zu registrieren und Zugriff auf firmeninterne Daten zu gewähren. Das mag auf den ersten Blick komplex erschienen, diese Lösungen lassen sich jedoch gut in die bestehende Infrastruktur integrieren, pflegen doch viele Anbieter enge Partnerschaften mit denen der PC- und Server-Lösungswelt. Aufgrund dieser Dualität empfiehlt sich auch, einen Integrationspartner mit guten Fähigkeiten im Bereich der PC- und Server-Infrastrukturen und zusätzlich einen Integrationspartner mit langjähriger Erfahrung mit mobiler IT beizuziehen. Letztlich gilt es auch festzustellen, dass durch die fortschreitende Verschmelzung von Desktop und mobilen Geräten die Hersteller von Unified-Communications-Systemen vermehrt Lösungen hervorbringen werden, die idealerweise in beiden Welten gleichermaßen genutzt werden können. ■

DER AUTOR

Patrick Trevisan ist Mobile Security Consultant beim Spezialisten für mobile IT-Infrastrukturen Nomasis. www.nomasis.ch



«Swiss IT Magazine ist Pflichtlektüre für Manager in der IT-Industrie.»

Christian Schollenberger, Leiter Informatik, KIBAG Dienstleistungen AG