



**UNIFIED
COMMUNICATIONS
STRATEGIES**

Erfolgsfaktoren für die Produktivität bei mittelständischen Unternehmen

Erzielen von Wettbewerbsvorteilen mit den neuesten
Technologien für Konferenzen und Zusammenarbeit

Blair Pleasant

Mitbegründer,

UCStrategies.com

Januar 2008

Finanziert durch

Finanziert durch

AVAYA

INHALTSVERZEICHNIS

Einführung	1
Vorgehensweisen zur Umsetzung	1
Einzigartige Kriterien zur Beurteilung und Auswahl von Technologien	2
Geschäftsvorteile und Auswirkungen für mittelständische Firmen	3
Umsetzung in 10 Schritten	4
Schritt 1: Zusammenarbeit annehmen und begrüßen	4
Schritt 2: Ziele ermitteln	5
Schritt 3: Einzelpersonen, Gruppen und Abteilungen ermitteln, die von einer Zusammenarbeit profitieren können	5
Schritt 4: Erzielbaren Geschäftsnutzen ermitteln	5
Schritt 5: Konferenzen und Zusammenarbeit in eine Gesamtstrategie für die Kommunikation einbinden	5
Schritt 6: Die verschiedenen UC- und Zusammenarbeitslösungen am Markt für mittelständische Unternehmen auswerten	6
Schritt 7: Planung der Tests und Pilotprojekte beginnen	6
Schritt 8: Lösung allmählich und in mehreren Phasen umsetzen und einführen	6
Schritt 9: Experimentieren	7
Schritt 10. Messen, auswerten, überarbeiten	7
Fazit	8
Informationen zu UC Strategies	8

Es werden neue Produkte und Dienstleistungen für mittelständische Unternehmen eingeführt, damit dieses Segment von den Vorteilen einer optimierten Kommunikation profitieren kann.

EINFÜHRUNG

Große Unternehmen konnten in den letzten Jahren durch Unified Communications-Technologien (UC) wie Konferenzen und Collaboration schon deutliche Vorteile realisieren. Mittelständische Unternehmen mit 100 bis 1.000 Mitarbeiter dagegen beginnen erst jetzt, diese Technologien einzusetzen, um einen Wettbewerbsvorteil zu erzielen. Mittelständische Unternehmen stehen vor besonderen Herausforderungen, die sie mit Unified Communications und den zugehörigen Technologien bewältigen können. Es werden neue Produkte und Dienstleistungen für mittelständische Unternehmen eingeführt, damit dieses Segment von den Vorteilen einer optimierten Kommunikation profitieren kann. Mittelständische Unternehmen, bei denen eine höhere Produktivität der Mitarbeiter und bessere Geschäftsergebnisse im Vordergrund stehen, können Technologien für Konferenzen und Collaboration einführen und damit die Kommunikation mit Kunden, Partnern und Kollegen verbessern. Konferenzlösungen und neue Arten der Zusammenarbeit (Collaboration) helfen den mittelständischen Unternehmen dabei, ihre Geschäftsprobleme zu lösen und gleichzeitig ihre Geschäftsprozesse effizienter und effektiver zu gestalten.

VORGEHENSWEISEN ZUR UMSETZUNG

Produktivitätssteigernde Technologien wie Konferenzen und Collaboration werden die Arbeitsweise in absehbarer Zeit stark verändern. Diese Technologien versetzen die Beteiligten (Mitarbeiter, Partner, Kunden, Lieferanten usw.) in die Lage, per Echtzeit- und Nicht-Echtzeit-Kommunikation zusammenzuarbeiten und dabei Daten (z. B. Dokumente oder andere Inhalte) gemeinsam zu nutzen oder untereinander auszutauschen.

Einzelpersonen und Teams brauchen die ständige Interaktion, Kommunikation und Datenzugriffsmöglichkeit, um ihren Aufgaben nachgehen zu können, unabhängig davon, ob sie am Hauptsitz, in einer Niederlassung oder gar als Remote-Arbeiter tätig sind.

Die Möglichkeit zur Interaktion und Zusammenarbeit unabhängig vom Standort wirkt sich beträchtlich auf die Produktivität und die Kosteneffektivität aus. Viele Firmen ermöglichen ihren Mitarbeitern beispielsweise die rasche und effektive Kommunikation über Audio-, Web- und Videokonferenzen mit weit verzweigten Gruppen sowohl innerhalb als auch außerhalb des Unternehmens. Dies resultiert in einer schnelleren Entscheidungsfindung, in kürzeren Entwicklungszyklen, kürzerer Projektbearbeitungsdauer, schnellerer Markteinführung, kürzere Reaktionszeiten und höhere Reaktionsfähigkeit auf Kundenanfragen, was zusammengenommen dem Unternehmen einen Wettbewerbsvorteil verschafft.



Im Allgemeinen gilt: Ein Unternehmen, das für Konferenzen monatlich mehr als 1.500 Euro ausgibt bzw. mehr als 25.000 Minuten nutzt, sollte eine interne Lösung erwägen.

Aber wie lässt sich das anfangen? Ihre Vorgehensweise ergibt sich zum Teil aus Ihrem Unternehmensprofil. Am häufigsten kommen gehostete Lösungen oder Lösungen am Standort zum Einsatz. Beide Möglichkeiten haben Vor- und Nachteile.

- Bei gehosteten oder von einem Serviceanbieter erbrachten Konferenzen und Zusammenarbeitssitzungen zahlt ein Unternehmen nur für die tatsächliche Nutzung pro Benutzer, und es müssen keine zusätzlichen Geräte in Betrieb genommen und gewartet werden. Für mittelständische Unternehmen ohne eigene IT-Abteilung kann diese Lösung durchaus angemessen sein.
- Vor-Ort-Lösungen für Konferenz- und Zusammenarbeit bieten eine Festkosten-Alternative und lassen sich in die Telefonie- und UC-Umgebung und -Infrastruktur des Unternehmens integrieren. Hierzu müssen allerdings zusätzliche Geräte erworben, in Betrieb genommen und gewartet werden. Für expandierende mittelständische Unternehmen mit komplexeren Anforderungen an die Zusammenarbeit ist diese Option mit ihren allgemein niedrigeren Gesamtbetriebskosten langfristig wahrscheinlich besser geeignet als eine gehostete Lösung.

Ein Unternehmen muss die Nutzungsanforderungen und die vorhandenen internen Ressourcen überprüfen und daraufhin entscheiden, welche Vorgehensweise für die individuellen Bedürfnisse am sinnvollsten ist. Im Allgemeinen gilt: Ein Unternehmen, das für Konferenzen monatlich mehr als 1.500 Euro ausgibt bzw. mehr als 25.000 Minuten nutzt, sollte eine interne Lösung erwägen. Einige Unternehmen nutzen zunächst ein Serviceanbieter-Modell und lassen die Konferenzanwendungen durch eine kleine Benutzergruppe testen, bevor sie eine Lösung vor Ort im gesamten Unternehmen einführen.

EINZIGARTIGE KRITERIEN ZUR BEURTEILUNG UND AUSWAHL VON TECHNOLOGIEN

Als mittelständisches Unternehmen begegnen Sie besonderen Anforderungen, die für Ihre größeren oder kleineren Mitbewerber gar nicht ins Gewicht fallen. Es wird von Ihnen erwartet, dass Sie ebenso gute Leistungen wie Ihre größeren Mitbewerber erbringen, also hochqualifizierte Dienstleistungen anbieten und hochwertige Produkte herstellen. Aber dabei müssen Sie mit geringerem Mitteleinsatz bessere Ergebnisse erzielen. Und noch dazu stehen Sie unter dem immer stärkeren Druck, kosteneffektiv gegen riesige Konkurrenten anzutreten, von Megamärkten über multinationale Finanzdienstleister bis hin zu Großkonzernen im Gesundheitswesen. Für Sie ist sowohl der Preis als auch die Leistung Ihrer Technologielösungen wichtig.

Bessere Ergebnisse mit geringerem Mitteleinsatz können für eine Kapitalrendite und für Gesamtbetriebskosten sorgen, die den ursprünglichen Kaufpreis mehr als wettmachen..

Der Preis zählt. Als Folge dieser Erwartungshaltungen richten sich die Beurteilung und der Kauf ganz nach Ihren Anforderungen. Die Vorteile aus einer höheren Kundenzufriedenheit, einer höheren Produktivität der Endbenutzer und der besseren Zusammenarbeit mit Geschäftspartnern und Lieferanten können beispielsweise dazu führen, dass Sie den Preis anders bewerten. Bessere Ergebnisse mit geringerem Mitteleinsatz können für eine Kapitalrendite und für Gesamtbetriebskosten sorgen, die den ursprünglichen Kaufpreis mehr als wettmachen.

Die Produkte und Technologien, in die Sie investieren, müssen einen handfesten und beträchtlichen Nutzen liefern, wenn es darum geht, den Zwecken Ihres Unternehmens gerecht zu werden und Geschäftsprobleme zu beheben. Anders gesagt: Die Geschäftstätigkeiten müssen den Kauf der Technologien steuern.

Die Leistung zählt. Mittelständische Unternehmen stellen ebenso hohe Anforderungen an die Technologien wie Großkonzerne, verfügen jedoch über weniger IT-Mitarbeiter und IT-Ressourcen, so dass sie Produkte brauchen, die sich problemlos installieren, nutzen und warten lassen.

Immer mehr Technologiehersteller erkennen die Herausforderungen, mit denen mittelständische Unternehmen fertigwerden müssen, und sie entwickeln erste Lösungen, die diesen Unternehmen auf ihrem Weg an zahlreichen möglichen Hindernissen vorbei weiterhelfen.

GESCHÄFTSVORTEILE UND AUSWIRKUNGEN FÜR MITTELSTÄNDISCHE FIRMEN

Unified Communications und die Geschäftsvorteile von Konferenzlösungen und Collaboration wirken sich auf Unternehmen jeglicher Größe aus, aber bei mittelständischen Unternehmen auf ganz besondere Weise – sowohl was die Geschäftsabläufe angeht als auch die einzelnen Mitarbeiter.

Weniger Geschäftsreisen, größeres Umweltbewusstsein: Wenn Sie auf persönliche Treffen verzichten, lassen sich Geschäftsreisen und die damit verbundenen Kosten mit Konferenz- und Zusammenarbeitstechnologien deutlich einschränken, wobei die Mitarbeiter wie gewohnt schnell und einfach mit Kunden und Partnern an Projekten arbeiten können.

Ein weiterer Vorteil von UC-Anwendungen und Technologien ist ihre Umweltfreundlichkeit. Mit Konferenztechnologien als Hilfsmittel für die Interaktion mit Kollegen, Kunden und Partnern ist ein Unternehmen in der Lage, produktiv und effektiv zu arbeiten und gleichzeitig den Kohlenstoffausstoß zu senken, weil aufwändige Geschäftsreisen entfallen.



Höhere Effizienz bei den Arbeitsabläufen: Wenn die Werkzeuge zur Zusammenarbeit in die Desktop-Umgebung integriert werden, erleichtern sie den Mitarbeitern die effektive Erledigung ihrer Aufgaben. Ein Großteil der angebotenen UC-Lösungen am Markt eröffnet den Mitarbeitern viele Möglichkeiten. Die Mitarbeiter können ihre Anrufe über ihre Desktop-Anwendung (z. B. Microsoft Outlook oder IBM Lotus Notes) steuern. Sie können die Erreichbarkeit ihrer Kollegen und anderer Personen über deren Presence Status überprüfen und damit ermitteln, ob diese Ansprechpartner verfügbar sind. Und per „Click-to-Conference“ können sie spontan ein Konferenzgespräch einberufen und dabei je nach Bedarf weitere Personen hinzuholen. Am Anfang einer Interaktion steht häufig eine Instant Messaging-Sitzung, die dann zu einer Audio-, Web- oder Videokonferenz hochgestuft wird, entweder per Mausklick oder durch Ziehen des Namens der gewünschten Teilnehmer aus einer Kontaktliste in die Konferenz.

Wenn die Tools zur Zusammenarbeit in die Desktop-Umgebung integriert werden, erleichtern sie den Mitarbeitern die effektive Erledigung ihrer Aufgaben.

Höhere Effektivität im Team: Mit Lösungen wie Webkonferenzen und Click-to-Collaborate können die Mitarbeiter mühelos Dokumente gemeinsam nutzen, neue Konzepte in Gemeinschaftsarbeit entwickeln oder auch intensive Sitzungen zur Ideensammlung durchführen, die ohne entsprechende Kommunikationswerkzeuge gar nicht möglich wären.

Einige Funktionsbereiche, die am stärksten von diesen produktivitätssteigernden Technologien profitieren:

- **Verkaufs- und Marketing-Teams** können beim Ausarbeiten von Angeboten, Verkaufspräsentationen und Demos interagieren und zusammenarbeiten. Mit Webkonferenzen und Technologien zur gemeinsamen Nutzung von Anwendungen sind die Teams in der Lage, potenziellen Kunden die Produkte auf virtuelle Weise zu demonstrieren. Damit wird der Verkaufszyklus erheblich verkürzt. Schulungen können virtuell vorgenommen werden, was Zeit und Geld spart.
- **Fertigungsteams** können bei der Zusammenarbeit ihre Kenntnisse und Informationen über die Produktentwicklung gemeinsam nutzen, beispielsweise bei Produktbesprechungen. Bei Problemen, die eine rasche Behebung erfordern, können Ad-hoc-Konferenzen einberufen werden.
- **Remote-Teams in Forschung und Entwicklung** können bei der Zusammenarbeit Dokumente und Anwendungen gemeinsam nutzen. Auf diese Weise können neue Produkte rascher und effektiver am Markt eingeführt werden. Die Teams können sich untereinander beraten und die technischen Daten, die Zeichnungen und die Dokumentation gemeinsam nutzen, durchgehen und überarbeiten.
- **Support-Abteilungen** können den Echtzeitzugriff auf technische Verfahren und Reparaturmaßnahmen freigeben.
- **Beratungsunternehmen und Anbieter professioneller Geschäftsdienste** erzielen durch die Zusammenarbeit mit Experten, die sich an beliebigen Stellen im Unternehmen befinden, eine höhere Produktivität. Insgesamt gesehen sind die Teams in der Lage, die Abschlussquote zu steigern und den Zeit- und Kostenaufwand für die Projektbearbeitung zu senken.

UMSETZUNG IN 10 SCHRITTEN

Für mittelständische Unternehmen stehen eine Vielzahl von Technologien und Produkten für Konferenzen und Zusammenarbeit zur Auswahl. Wenn ein Unternehmen den Mitarbeitern eingehende Interaktionen ermöglichen möchte, müssen die optimalen Verfahren zur Umsetzung dieser Technologien ermittelt werden, damit diese den größtmöglichen Nutzen für das Unternehmen bringen. Im Folgenden werden einige der wichtigsten Schritte aufgeführt, die jedes mittelständische Unternehmen bei der Einführung von Unified Communications befolgen sollte.

Schritt 1: Zusammenarbeit annehmen und begrüßen.

UC und die neuen Formen der Zusammenarbeit werden die Kommunikation und die Erledigung der Aufgaben von Grund auf ändern und werden bei Unternehmen jeglicher Größe als wichtiges Unterscheidungsmerkmal gegenüber den Mitbewerbern fungieren. Selbst wenn Ihre Mitbewerber diese Lösungen bislang noch nicht einsetzen, ist es nur noch eine Frage der Zeit, bis sie sich dafür entscheiden. Und darum müssen Sie GENAU JETZT über Ihre Strategien nachdenken.

Die meisten heute erhältlichen Produkte richten sich noch an große Unternehmen, doch mittlerweile gibt es einige neue Produkte und Dienstleistungen speziell auf mittelständische Unternehmen. Bei diesen Produkten stehen die unkomplizierte Umsetzung und Bedienbarkeit im Vordergrund, während der Preis und der Funktionsumfang auf die Bedürfnisse mittelständischer Unternehmen abgestimmt sind.

Schritt 2: Ziele ermitteln.

Was wollen Sie erreichen, und wo liegen die Ziele Ihres Unternehmens? Ohne klare Vorstellungen darüber, was Sie eigentlich realisieren möchten, von einer höheren Produktivität oder Reaktionsfähigkeit der Teams über die schnellere Markteinführung bis hin zu optimierten Verfahren im Kundendialog, würden die Technologien eher wahllos eingesetzt anstatt zielgerichtet für einen ganz bestimmten Zweck. Wenn Sie sich ein messbares Ziel setzen, können Sie den Erfolg aus der Bereitstellung der UC-Lösungen verfolgen und besser bewerten.

Schritt 3: Einzelpersonen, Gruppen und Abteilungen ermitteln, die von Collaboration profitieren können.

Konferenzen und Collaboration sollten nur punktuell im Unternehmen eingeführt werden, weil sie nicht zwingend für alle Arbeiten erforderlich sind. Das Unternehmen muss daher zunächst die Tätigkeitsbereiche und Berufsgruppen ermitteln, die von diesen Lösungen am stärksten profitieren, und es ist zu überprüfen, wie diese Lösungen überhaupt Erleichterungen herbeiführen können. Aller Regel nach wird UC als Erstes von kleinen Mitarbeitergruppen in bestimmten Aufgabengebieten übernommen. Hierzu gehören beispielsweise Arbeitsgruppen im Bereich Technik oder Produktentwicklung, Vertriebsmitarbeiter, Kundendienstmitarbeiter, ein Marketing-Team, das an einer neuen Werbekampagne arbeitet oder auch ein Entwicklungsteam, das mit einem Projekt beschäftigt ist.

Schritt 4: Erzielbaren Geschäftsnutzen ermitteln.

Wie bereits erwähnt, sind die Kapitalrendite und die Gesamtbetriebskosten für mittelständische Unternehmen von großer Bedeutung, der Geschäftsnutzen einer besseren Kommunikation und Zusammenarbeit ist jedoch noch wertvoller. Die Produkte und Technologien müssen einen handfesten und beträchtlichen Nutzen liefern, wenn es darum geht, den Zwecken Ihres Unternehmens gerecht zu werden und Geschäftsprobleme zu beheben.

Die Auswahl der richtigen Technologien ergibt sich durch das Geschäftsmodell. Konzentrieren Sie sich daher auf die wichtigsten Bereiche in Ihrem Unternehmen, in denen sich ein Geschäftsnutzen erzielen lässt, also niedrigere Kosten, höhere Einsparungen, weniger Zeitaufwand und andere Faktoren.

Schritt 5: Konferenzen und Collaboration in eine Gesamtstrategie für die Kommunikation einbinden.

Zusammenarbeit in die Desktop-Umgebung integriert werden, erleichtern Konferenzen und Collaboration sind nur ein kleiner Teil der Gesamtstrategie für die Kommunikation und sollten daher auch nicht als isoliertes Silo eingeführt werden, sondern im Rahmen einer umfassenden, unternehmensweiten Strategie. Die Integration dieser Funktionen in Geschäftsanwendungen und -prozesse gibt Ihnen die Möglichkeit, die Arbeitsweisen Ihrer Mitarbeiter umzugestalten und dabei die Zyklen zu verkürzen und die Markteinführung zu beschleunigen. Entwerfen Sie eine ganzheitliche Vorgehensweise für die Kommunikation.



Beurteilen Sie die Desktop-Strategie Ihres Unternehmens gemäß dieser ganzheitlichen Vorgehensweise, und wählen Sie Zusammenarbeitslösungen aus, die diese Anwendungen optimal ergänzen.

Wenn Ihr Unternehmen beispielsweise standardmäßig Anwendungen von Microsoft nutzt (z. B. Exchange, Outlook, Office Communicator), dann entscheiden Sie sich für Zusammenarbeitslösungen, die sich in diese Umgebung integrieren und diese Umgebung optimieren. Dies gilt auch für IBM-Umgebungen: Die Interoperabilität und die Integration sind von größter Bedeutung. Überlegen Sie, wie verschiedene Konferenz- und Telefonielösungen in der bestehenden und geplanten Umgebung arbeiten sollen. Nicht alle Lösungen ermöglichen eine problemlose Integration und Interoperabilität.

Entwerfen Sie eine ganzheitliche Vorgehensweise für die Kommunikation.

Schritt 6: Die verschiedenen UC- und Zusammenarbeitslösungen am Markt für mittelständische Unternehmen auswerten.

Wie bereits erwähnt, gibt es neue Lösungen speziell für Unternehmen mit einer Belegschaft von 100 bis 1.000 Mitarbeiter, bei denen der Preis und der Funktionsumfang entsprechend abgestimmt sind. Befassen Sie sich sowohl mit Serviceanbieter-Lösungen als auch mit Vor-Ort-Lösungen, und untersuchen Sie, welches Verfahren für Ihr Unternehmen optimal wäre.

Nicht alle Lösungen sind identisch. In einigen Fällen können Sie die vorhandenen Switches, Handsets und Server sowie die bestehende Infrastruktur weiter nutzen, andere Lösungen erfordern dagegen umfangreiche Aktualisierungen und den Kauf neuer Technologien.

Vor der Einführung muss in jedem Fall ermittelt werden, ob mit Auswirkungen auf die Netzwerkinfrastruktur zu rechnen ist und welche zusätzliche Hardware erforderlich ist. Nach Möglichkeit sollten Sie versuchen, die bestehende Infrastruktur und die vorhandenen Desktop-Anwendungen weiter zu nutzen. Unter Umständen fallen einige Änderungen an der Infrastruktur an.

Auch wenn dies bei speziellen Lösungen für mittelständische Unternehmen eher unwahrscheinlich ist: Unter Umständen müssen neue Server und Geräte angeschafft und Änderungen am Netzwerk vorgenommen werden. (Die Konferenztechnologien, insbesondere Videokonferenzen, erfordern häufig eine größere Bandbreite.) Denken Sie auch darüber nach, wie diese Lösung sich hinsichtlich der Telekommunikations- und IT-Mitarbeiter auf Ihr Budget auswirkt, und überlegen Sie, welche Schulungen und Supportleistungen Ihre Benutzer brauchen.

Schritt 7: Planung der Tests und Pilotprojekte beginnen.

Führen Sie Tests mit Endbenutzern durch, die unterschiedliche Vorkenntnisse und Erfahrungen besitzen. Beziehen Sie ggf. auch die Führungskräfte, den IT-Leiter und die geeigneten Abteilungsleiter in die Tests ein. Lassen Sie diese Personen das System beurteilen und mögliche Einsatzgebiete und Verwendungszwecke für die Technologien ermitteln. Stellen Sie zunächst nur eine oder zwei Gruppen zusammen, sammeln Sie erste Erfahrungen, und bauen Sie dann darauf auf.

Schritt 8: Lösung allmählich und in mehreren Phasen umsetzen und einführen.

Die allmähliche, schrittweise Einführung statt einer Umstellung im Hau-Ruck-Verfahren kann den Ausschlag für die langfristige erfolgreiche Bereitstellung geben. Die Einführung neuer Kommunikationsmittel bedeutet nicht nur technologische Änderungen im Unternehmen, sondern auch ein Wechsel in der Unternehmenskultur für die Benutzer. Stellen Sie einen internen Kommunikationsplan mit mehreren Punkten auf (Anwendung vorstellen, Benutzer an die Anwendung erinnern, Benutzer schulen, Kosten vergleichen), damit die Mitarbeiter sich mit der neuen Anwendung vertraut machen können.

Nach einer gewissen Zeit sind die neuen Anwendungen für eine bessere Zusammenarbeit im gesamten Unternehmen etabliert, aber eben nicht überall mit derselben Geschwindigkeit. Machen Sie Prozessoptimierungen und Meilensteine bei der Kostensenkung bei allen Mitarbeitern bekannt, die an diesem Erfolg beteiligt waren, und lassen Sie die Mitarbeiter die erreichten (Teil-)Ziele feiern. Wenn Sie alle Mitarbeiter über alle Schritte auf dem Weg zum Unternehmensziel auf dem Laufenden halten, überwinden Sie auch die Hindernisse, die sich bei kulturellen Veränderungen ergeben.

Schritt 9: Experimentieren!

Bei Unified Communication dreht sich alles um die Umgebung und die Vorteile für die Benutzer. Lassen Sie also die Benutzer mit diesen neuen Funktionen experimentieren, und lassen Sie sie den neuen Geschäftsnutzen erkunden. Die Benutzer brauchen eine gewisse Zeit, um zu lernen, wie sie die Technologien optimal nutzen und wie diese Funktionen ihre Tätigkeiten erleichtern, während sie gleichzeitig noch produktiver arbeiten. Und Sie werden staunen, welche innovativen Arbeitsmöglichkeiten Ihre Mitarbeiter für diese Technologien finden!

Stellen Sie in jedem Fall die nötigen Schulungsmittel bereit, damit die Benutzer gleich den vollen Nutzen aus den erweiterten Kommunikationstechnologien ziehen können. Mit Anfangs- und Nachfolgeschulungen, Benutzerhandbüchern, Online-Hilfe und anderem Material sorgen Sie dafür, dass die Benutzer die angebotenen Konferenz- und Zusammenarbeitstools optimal umsetzen und nutzen.

Schritt 10. Messen, auswerten, überarbeiten.

Ermitteln Sie gemeinsam mit Ihrem Anbieter oder Ihren Anbietern messbare Möglichkeiten zur Beurteilung der Produktivitätssteigerung, der Kostensenkung oder der Umsatzerhöhung, die sich aus dem Einsatz von Unified Communications-Anwendungen ergeben.

Die Produktivität kann für einzelne Mitarbeiter, für Teams, für Gruppen oder auch für das gesamte Unternehmen betrachtet werden; dabei sollten Sie sich jedoch nicht auf die Produktivität Einzelner konzentrieren, sondern darauf, wie die Zusammenarbeit die Geschäfte und die Aufgaben des Unternehmens beeinflusst. Sobald die Lösungen eingeführt sind, führen Sie so viele Messungen und Beurteilungen wie möglich durch. Ermitteln Sie, welche Veränderungen notwendig sind, und untersuchen Sie, wie die Technologien eingesetzt werden, wo noch Verbesserung möglich wären und welche weiteren Gruppen von diesen Funktionen profitieren könnten.

Konzentrieren Sie sich darauf, wie die Zusammenarbeit die Aufgaben des Unternehmens beeinflusst



Eine phasenweise Einführung der Technologien mit geeigneten Kontrollmechanismen für die Verwendung dieser neuen Lösungen sorgt für den Erfolg und für eine raschere Kapitalrendite.

Und nicht zuletzt: Machen Sie sich auch auf die epidemieartigen Auswirkungen dieser Technologien gefasst. Sobald die ersten Mitarbeitergruppen die UC- und Zusammenarbeitsfunktionen erhalten haben, dauert es nicht mehr lang, bis die nächsten Mitarbeiter Schlangenschlange stehen.

FAZIT

Von mittelständischen Unternehmen wird erwartet, dass sie dasselbe Produkt- und Serviceniveau anbieten wie Großkonzerne, aber dabei müssen sie bessere Ergebnisse mit geringerem Mitteleinsatz erzielen: kleineres Budget, weniger Mitarbeiter usw. Die Notwendigkeit zur effektiven Kommunikation, Zusammenarbeit und Interaktion und vor allem zum Erledigen der Aufgaben wird immer schwieriger, insbesondere wenn sich die Mitglieder der Teams und Arbeitsgruppen an verschiedenen geografischen Standorten befinden und einige oft als Remote- oder virtuelle Mitarbeiter tätig sind.

Hilfsmittel für die effektive Echtzeit- und Nicht-Echtzeit-Kommunikation werden immer wertvoller. Mit den UC- und Zusammenarbeitstechnologien sind einzelne Mitarbeiter, Arbeitsgruppen und ganze Unternehmen in der Lage, Konferenzen abzuhalten und noch effektiver zu arbeiten, während sie gleichzeitig die bislang notwendigen Geschäftsreisen auf ein Minimum reduzieren und damit Zeit und Geld sparen.

Neue Lösungen, die speziell auf die Bedürfnisse mittelständischer Unternehmen abgestimmt sind, tragen ihren Teil dazu bei, dass immer mehr dieser Unternehmen die neuesten Kommunikationstechnologien nutzen und so noch wettbewerbsfähiger und erfolgreicher werden können.

Blair Pleasant

Mitbegründer, UCStrategies.com

Präsident und leitender Analytiker, COMMFusion LLC

www.ucstrategies.com

INFORMATIONEN ZU UC STRATEGIES

UC Strategies ist eine branchenspezifische Ressource für Unternehmen, Anbieter und Systemintegratoren und für alle, die sich für den wachsenden Unified Communications-Bereich interessieren. UC Strategies liefert objektive Informationen über Unified Communications und wird von einer Allianz führender Berater und Analytiker in der Kommunikationsbranche unterstützt, die schon seit den Anfängen in den verschiedenen Segmenten der Unified Communications mitgearbeitet haben.

Über Avaya

Avaya entwickelt intelligente Kommunikationslösungen, die Unternehmen dabei helfen, ihre Geschäftsprozesse zu optimieren, um Wettbewerbsvorteile am Markt zu erzielen. Über eine Million Unternehmen weltweit, darunter mehr als 90 Prozent der FORTUNE 500, setzen Lösungen von Avaya

für IP-Telefonie, Unified Communications, Contact Center und Communications Enabled Business Processes (CEBP) ein und unterstützen so ihre Geschäftsprozesse. Avaya Global Services bietet weltweit einen umfassenden Service und Support für große und kleine Unternehmen.

AVAYA

INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

avaya.de

Avaya GmbH & Co. KG
Kleyerstraße 94
D-60326 Frankfurt/Main
T 0800 266-1000
infoservice@avaya.com
avaya.de

Avaya Austria GmbH
Donau-City-Str. 11
A - 1220 Wien
T +43 1 8 78 70-0
avaya.at

Avaya Switzerland GmbH
Hertistrasse 31
CH-8304 Wallisellen
T +41 44 878 1414
avaya.ch