

Von Detlev Artelt – Berater, Fachbuchautor und CEO der aixvox GmbH

Das Geschäftsleben ist permanenten Veränderungen unterworfen. Neue Technologien und neue Arbeitsweisen halten in alle Bereiche Einzug und bringen die Arbeitswelt in Bewegung. Zum Beispiel können Sie heute einfach selber Ihre Unterlagen auf bezahlbaren Systemen farbig und in hoher Qualität drucken oder über das Internet Waren bestellen, die bereits am Folgetag geliefert werden. Diese Möglichkeiten waren vor 10 Jahren noch nicht in der Qualität und Einfachheit bekannt. Gleiches gilt für die Kommunikation im Unternehmen.

Kommunikation heute

Wirft man heute einen Blick in ein mittelständisches Unternehmen, so findet man am Arbeitsplatz ein Telefon und einen Computer – das sind bei über 80% der Unternehmen die aktuell genutzten Kommunikationswerkzeuge. Dabei ist das Telefon in der Regel noch mit einer herkömmlichen ISDN-Anlage verbunden und zusätzlich ist ein Mobiltelefon vorhanden. Oftmals haben einige Mitarbeiter einen Heimarbeitsplatz, der dann eine dritte Rufnummer mit sich bringt – das macht die mündliche Kommunikation nicht wirklich einfacher. Wir haben uns aber so sehr daran gewöhnt, dass wir uns gar nicht bewusst sind, wie viel Zeit mit Anrufversuchen verschwendet wird.

Gleiches gilt für die schriftliche Kommunikation. Die wenigsten Unternehmen versenden heute die gleiche Menge Post wie noch vor 10 Jahren, denn hier hat die E-Mail Einzug gehalten, die zum Standardwerkzeug der schriftlichen Kommunikation geworden ist. Dabei ist die E-Mail neben der Nutzung von Internetseiten nur eine Möglichkeit, das weltweite Datenetzwerk zur Kommunikation zu verwenden. Zudem ist E-Mail ein Kommunikationsweg, der eigentlich zur zeitversetzten Nachrichtenübermittlung gedacht ist. Aber mal ehrlich: Oft wird E-Mail mehr als Ersatz für Echtzeit-Kommunikation genutzt, vor allem da die Erreichbarkeit per Telefon in vielen Fällen sehr schlecht gegeben ist. Da helfen selbst moderne Mailboxen we-

nig, auch wenn sie die Nachricht komfortabel in den E-Mail-Eingang schieben, in dem sich zudem auch die per Fax übermittelten Nachrichten befinden.

Unified Messaging

Dieses Zusammenführen von Sprach- und Textnachrichten in einem gemeinsamen E-Mail-Eingang kennen wir seit fast 10 Jahren unter dem Begriff Unified Messaging – also vereinheitlichte Nachrichtenübermittlung. Das ist schön und gut, nun stellt uns aber das Internet mit immer höher werdender Bandbreite auch immer mehr Funktionen zur Verfügung. Damit sind nicht nur die in der letzten Zeit beliebten Systeme gemeint, die Fernsehgenuss per Datenleitung ermöglichen, sondern viel mehr Werkzeuge, die den Zeitverlust in der Kommunikation, unzählige Anrufversuche und lästige Warteschleifen wie auch unerwünschte Anrufe minimieren können.

Unified Communications

Das Zauberwort in diesem Zusammenhang heißt „Unified Communications“ (UC). Diese Technologie nutzt die heute zur Verfügung stehenden Kommunikationskanäle Telefon, Internet und Mobilfunk endlich einheitlich. Eine Softwareoberfläche steht im Mittelpunkt der Kommunikation und verbindet alle verfügbaren Kanäle in einer einheitlichen Bedienung, die dabei die Kommunikation so benutzerfreundlich macht, dass es nahezu jeder Benutzer schnell bedienen kann. Die folgende Grafik aus dem Fachbuch voice compass veranschaulicht das Konzept. Neben den „populären“ Funktionen wie Telefon, E-Mail und Fax kommen in der Geschäftskommunikation weitere Funktionen wie SMS, Instant Messaging (Kurznachrichten in Echtzeit über das Internet) und Video zum Einsatz. Da jeder dieser Kanäle außerhalb von UC meist mit einer eigenen Software am Arbeitsplatz genutzt wird, die unabhängig von anderen Kommunikationskanal arbeitet, sind die Verwirrung und der Verlust an Effektivität vorprogrammiert.

Durch die Nutzung einer Unified Communications Lösung wird am Arbeitsplatz

alle Kommunikation auf allen Kanälen zusammengefasst und für den Anwender beherrschbar gemacht. Doch dies ist nur ein Bestandteil, den eine UC-Lösung mit sich bringt, wenngleich dies bereits für viele Unternehmen einen großen Gewinn an Zeit und Geld bedeutet.

Veränderungen in der Kommunikation

Einhergehend mit der veränderten Nutzung der Kommunikation bringt auch die Möglichkeit der freien Wahl des Arbeitsplatzes (im Unternehmen, im Homeoffice oder mobil) eine weitere Steigerung der Effektivität mit sich. Der Mitarbeiter ist nämlich stets unter einer einzigen Rufnummer erreichbar, egal an welchem Standort er sich gerade befindet. Eine zentrale Rolle spielt dabei die Optimierung der eigenen Erreichbarkeit, das sogenannte Präsenzmanagement. Hierbei kann jeder Mitarbeiter seinen individuellen Status zur Erreichbarkeit den Kollegen übermitteln. Dabei muss er diesen nur einmal an einem seiner Endgeräte (PC, Telefon, Handy, etc.) einstellen, um damit den Erreichbarkeitsstatus auf allen Endgeräten und Kommunikationskanälen gleichzeitig zu verändern. Das Präsenzmanagement visualisiert damit die Bereitschaft zur Kommunikation aller Mitarbeiter und erlaubt es endlich, den Arbeitstag in Phasen der Kommunikation und der Nichterreichbarkeit aufzuteilen. So entfallen überflüssige Anrufversuche und Mailboxnachrichten.

Zusammenarbeit

In Unternehmen und Teams, die an verschiedenen Standorten arbeiten oder Mitarbeiter mit Heimarbeitsplätzen beschäftigen, kommt eine weitere Funktion von Unified Communications zum Einsatz. Die Zusammenarbeit in Konferenzen mit der Nutzung von Sprache, Video und der Option, Bildschirmhalte miteinander zu teilen. Das spart Fahrtzeiten und Fahrtkosten. Auf diese Art und Weise können gemeinsame Kalkulationen oder Präsentationen über das Internet erarbeitet und diskutiert werden. Die integrierte UC-Lösung ermöglicht hierbei die einfache Nutzung

über die gemeinsame Programmoberfläche. Auch wenn viele Unternehmen eine solche Lösung bereits nutzen, so meist als eigenständige Software mit einer eigenen Benutzeroberfläche ohne Anbindung an weitere Kommunikationsfunktionen.

Integration in Prozesse

Die Kür für eine UC-Lösung ist schließlich die Integration in Groupware Systeme Warenwirtschafts- oder Produktionssysteme. Wenn zum Beispiel in einem Arbeitsprozess an einer ganz bestimmten Stelle Material fehlt, so kann das System durch die Informationen aus der UC-Lösung den direkten Kontakt für eine Nachbestellung oder eine Preisinformation herstellen, denn der Mitarbeiter muss an dieser Stelle nicht lange nach Informationen suchen, sondern kann sofort handeln. Das spart erneut Zeit und Geld.

Fazit

Unified Communications ist der nächste Schritt, den Unternehmen in der Kommunikation gehen werden. Gleichzeitig ist UC wohl auch die größte Veränderung, die nach der Einführung von E-Mails und dem Internet auf uns zukommt. Das verlangt ein Umdenken bei allen Beteiligten. Hieraus erwächst eine echte Aufgabe für Unternehmen und eine echte Chance für besseren Service und eine bessere Erreichbarkeit. Dabei ist Unified Communications kein Produkt eines bestimmten Herstellers, sondern beschreibt das grundsätzliche Verfahren zur Optimierung der Kommunikation im Unternehmen. Dass das keine Zukunftsmusik ist zeigen die am Markt bereits verfügbaren und erprobten Lösungen.

Der voice compass, das Standardwerk für Sprachanwendungen

Die aixvox GmbH ist ein herstellerunabhängiges Beratungsunternehmen und ihr Geschäftsführer Detlev Artelt namhafter Autor verschiedener Fachbeiträge und Marktstudien auf dem Gebiet datenbankgestützter Computersprachsysteme in Verbindung mit Spracherkennung und -synthese.

Basierend auf einer umfangreichen, technischen Kompetenz und einer mehr als sechzehnjährigen Beratungserfahrung aus Konzeption, Umsetzung und Optimierung komplexer Kommunikationslösungen wurden bereits weit über hundert IVR-Systeme, Unified Communication Lösungen und Sprachportale realisiert. Angefangen bei der Analyse der Kommunikation und der Systemauswahl werden Unternehmen bis hin zur Systemintegration begleitet. Das aixvox Team berät unabhängig, branchenübergreifend und neutral. Schwerpunkte der Beratungstätigkeit liegen in den Bereichen Mobile-Kommunikation, Unified Communications, Anwendungen im Kundenservice und im Sicherheitsbereich. Nach einer Beratung steht das erfahrene Team ebenfalls für das Training der Mitarbeiter zur erfolgreichen Prozeßveränderung in der Kommunikation zur Verfügung.



Mitglied der **BVMU** Bundesvereinigung mittelständischer Unternehmer e. V.

Detlev Artelt ist der Herausgeber und Autor der Fachbuchreihe „voice compass“, dem Standardwerk

zu zeitgemäßer Kommunikation in Unternehmen. Auf über 640 Seiten werden alle aktuellen Themen ausführlich und in einfachen Worten erklärt, von Spracherkennung über Voice over IP und Sprachbiometrie zu Headsets, Videokonferenzen und Unified Communication.

Diese Publikation gliedert erstmalig alle relevanten Anbieter in logische Bereiche und hilft dem Entscheider, diese Technologie, den Nutzen und den Markt zu verstehen. Der voice compass erscheint jährlich im Wechsel in Deutsch und in Englisch und wird immer von 3-4 renommierten Co-Autoren und einigen Gast-Autoren unterstützt. Das Kompendium gibt wertvolle Tipps zur Nutzung von Unified Communication und Sprachanwendungen in Unternehmen.

Detlev Artelt ist ebenfalls Geschäftsführer der aixvox GmbH, einem herstellerunabhängigen Beratungsunternehmen in

Aachen. Er leitet zudem den Arbeitskreis Unified Communications beim eco Verband und ist Sprecher auf vielen internationalen Kongressen und Messen. ■



Links:

www.aixvox.com – Die Voice Berater für Europa
www.voice-compass.com – Der voice compass, das Standardwerk für Sprachanwendungen
www.eco.de/arbeitskreise/unified-communications – Arbeitskreis UC des eco Verbandes

Kontakt:

aixvox GmbH
 Monheimsallee 22, 52062 Aachen
 Tel.: 02 41/41 33-100
 Fax: 02 41/41 33-200
info@aixvox.com, www.aixvox.com

Geschäftsführer: Detlev Artelt

Spezialisierungen: Beratung für technische Due Diligence, VoicePortale und Sprachanwendungen.

Sonderpreise für BVMU/BdS-Mitglieder:
<http://bvmu.voice-compass.com>