

Enterprise Collaboration

# Mit Team-Collaboration-Tools zur Digitalisierung der Unternehmenskommunikation

Das Medium E-Mail kann dem wachsenden Bedarf an elektronischem Informationsaustausch nicht standhalten. Alternativen bieten moderne Team-Collaboration-Lösungen.



**W**enn wir uns die Nutzung des meist unverschlüsselten Mediums E-Mail anschauen, stellt sich schnell heraus, dass dies zwar immer noch die Standardkommunikation darstellt, aber in der privaten Echtzeitkommunikation immer mehr an Relevanz verliert – nicht nur bei jungen Leuten. Da sich dieser Trend mittlerweile auch in Unternehmen fortsetzt, wird es Zeit, sich mit praktikablen Kommunikationsalternativen zu beschäftigen.

Für viele Menschen sind Instant-Messaging-Apps heute bereits fester Bestandteil des täglichen Lebens – mit Freunden chatten, Bilder und Dokumente austauschen oder teilen, Sprachnachrichten versenden, per Video telefonieren und sehen, was welcher Freund wann getan hat. Cloud-Lösungen eignen sich hier besonders gut, müssen jedoch für die Nutzung in Unternehmen spezielle Sicherheitsanforderungen erfüllen. Die großen Instant-Messaging-Dienste bieten derzeit zwar vordergründig Ende-zu-Ende-Verschlüsselung, nutzen jedoch Metadaten wie Kontakte und deren Beziehungen untereinander für kommerzielle Zwecke.

**Bring Your Own Device.** Die zur Kommunikation genutzten Endgeräte, ob Laptop oder Smartphone, spielen beim Kommunikationsverhalten eine immer größere Rolle. Die Herausforderung für Unternehmen besteht heute darin, dass immer mehr Mitarbeiter den Anspruch haben, ihre eigenen Endgeräte in der täglichen Arbeit zu nutzen. Mit »Bring Your Own Device (BYOD)« kommen Unternehmen diesem Wunsch nach und erlauben Mitarbeitern, mit eigenen persönlichen Geräten auf Firmenressourcen zuzugreifen. Zum einen können die Mitarbeiter mit ihrer gewohnten Oberfläche produktiver arbeiten, zum anderen erzielen Firmen in der Regel Einsparungen durch geringere Anschaffungs- und Betriebskosten – beispielsweise durch den Wegfall von Mobile Device Management. Zusätzlich wird oftmals die Bereitschaft der Mitarbeiter erhöht, neu eingetroffene Informationen jederzeit zu empfangen und zu bearbeiten.

Grundvoraussetzung für Bring-Your-Own-Device-Modelle ist dabei, dass jede IT-Abteilung die Firmendaten absichert und gleichzeitig die Privatsphäre der Mitarbeiter gewährleistet. Diese flexible Arbeitsweise erfordert jedoch auch neue Prozesse und Werkzeuge.

**Erweiterung von Unified Communications.** Die am Markt verfügbaren Unified-Communications-Systeme ermöglichen es Mitarbeitern bereits, flexibel zu arbeiten – zum Beispiel mit Diensten wie One-Number-Service (die Erreichbarkeit unter nur einer Rufnummer) und Videokommunikation zwischen verteilten Teams. Des Weiteren lassen sich Dateien per E-Mail, gemeinsamen Laufwerken oder über Content-Management-Systeme teilen. Allerdings fehlt bisher in der Regel die Agilität in den Kommunikationsbeziehungen zwischen den genutzten Medien.

Wie lässt sich nun aber konkret die Kommunikation, der Informationsaustausch und die Zusammenarbeit der einzelnen Mitarbeiter verbessern und effizienter gestalten? Eine zeitgemäße Lösung sollte die Lücke zwischen persönlichen und geschäftlichen Anforderungen überbrücken und mit nur einer Applikation für alle Beteiligten intuitiv bedienbar machen.

**Flexible und transparente Kommunikation.** Die seit einigen Jahren auf dem Markt befindlichen Team-Collaboration-Lösungen, die speziell für Unternehmen entwickelt wurden, bieten die Möglichkeit, sich in moderierten Einzel- oder Gruppenräumen auszutauschen und Dateien zu teilen – ähnlich wie bei den im privaten Umfeld genutzten Messaging-Diensten. Ausgefeilte Suchfunktionen erleichtern darüber hinaus das Nachschlagen in historischen Daten erheblich. Gleiches Nutzererlebnis und Design ermöglichen das intuitive Bedienen der Applikation, egal ob der Zugriff über PC, Laptop, Smartphone oder Tablet erfolgt. Hier sind wir schon an dem Punkt angekommen, an dem wir das Kommunikationsmedium E-Mail überholen, denn ein themenorientierter

Chat ist deutlich agiler und vor allem übersichtlicher als eine konventionelle E-Mail-Kette. Anhänge sind klar im Gesprächsfluss integriert und der Inhalt lässt sich leicht per Vorschau identifizieren – ohne vorheriges Öffnen.



Durchgängiges Design und intuitive Bedienung unterstützen eine effiziente Kommunikation auf den zur Verfügung stehenden Geräten.

### One-Click-Videokommunikation.

Betrachten wir eine weitere Kommunikationsform – Videokonferenzen. Diese werden zwar noch nicht von allen Unternehmen genutzt, verzeichnen aber starke Zuwachsraten. Vor allem Videokonferenz-Raumsysteme erweisen sich schnell als geschäftsrelevante Kommunikationsplattformen und amortisieren sich bereits in den ersten Jahren der Anschaffung durch die kostensparende und standortübergreifende Nutzung. Auch Desktop-Videokonferenzsysteme am Arbeitsplatz sind heute schon integraler Bestandteil moderner Telefonlösungen. Die Team-Collaboration-Plattformen verfügen über One-Click-Video und ermöglichen es, auf Knopfdruck ein High-Definition (HD)-Videokonferenzgespräch mit allen Teilnehmern des virtuellen Raums herzustellen, ad-hoc Inhalte von Dateien und Dokumenten zu teilen und diese von Angesicht zu Angesicht zu besprechen.

Mit der eingesetzten WebRTC-Technologie, die für Browser-basierte Echtzeitkommunikation steht, ist es sogar möglich, ohne die Installation eines PC-Clients über einen modernen Webbrowser sicher auf die geführten Konversationen zuzugreifen und Videokonferenzgespräche zu führen.

Um eine durchgängige Nutzung zwischen den verwendeten Medien zu gewährleisten, sollte auf jeden Fall die

Möglichkeit bestehen, bereits vorhandene Videokonferenz-Raumsysteme und IP-Telefone direkt an dem Cloud-Dienst zu betreiben. Offene Standards erlauben es, Videokonferenzgespräche mit externen Kunden und Partnern zu führen.



HD-Videokommunikation dient als generisch verbautes Standardmedium, Videokonferenz-Raumsysteme lassen sich einfach integrieren.

**Hybride Telefonlösung.** Durch die an der Cloud registrierten IP-Telefone kann die Team-Collaboration-Lösung als eigenständige Cloud-Telefonanlage genutzt werden – beispielsweise für Außenstandorte ohne lokale Infrastruktur, für mobile Mitarbeiter oder Teleworker. Bei Bedarf kann die eigene Telefonanlage mit der Collaboration-Lösung verbunden werden. So lässt sich eine hybride Umgebung aufbauen, in der beide Systeme zusammenarbeiten und der Team-Collaboration-Client als Softclient der Telefonlösung dient. Der Nutzer ist somit über die gleiche Rufnummer auch im neuen System erreichbar und kann Gespräche dort oder auf seinen üblichen Telefonen annehmen.

**Mehrwert durch offene Programmierschnittstellen.** Bei der Einführung einer prozessunterstützenden Team-Collaboration-Applikation ist es meist notwendig, diese individuell in vorhandene Business-Applikationen zu integrieren. Der Mehrwert ergibt sich dann aus dem automatischen Transfer von Informationen zwischen den täglich genutzten Tools. Die Basis stellen offene Programmierschnittstellen, sogenannte Application Programming Interfaces (API), dar. Hier sind drei Integrationstiefen zu unterscheiden: Die native Integration ist bereits in der

Software integriert und muss lediglich konfiguriert werden. Die Applikationsintegration erlaubt es, wiederkehrende Aufgaben über externe Cloud-Dienste zu automatisieren und für alle weitergehenden Integrationen stehen Entwicklerportale zur Verfügung, die alle Werkzeuge zur Umsetzung bieten.

**Sicherheit geht vor.** Gerade Kommunikationslösungen müssen einen hohen Sicherheitsstandard bieten, da hier die größten Schwachstellen für die Unternehmen lauern. Grundsätzlich sollte eine durchgängige Verschlüsselung mit modernsten kryptografischen Algorithmen vorhanden sein, die nicht nur die Identität der Nutzer, sondern auch den Transportweg (End-to-End) und den Inhalt auf den Cloud-Servern schützt. Weiterhin ist es möglich, durch eine Synchronisierung mit dem Unternehmensverzeichnis, Mitarbeitern, die das Unternehmen verlassen haben, den Zugang zu den geteilten Inhalten automatisch zu verwehren.

» **Jedes Unternehmen** sollte sich überlegen, wie der Kommunikationsaustausch zwischen Mitarbeitern, Kunden und Partnern zukünftig erfolgen soll. «

**Fazit.** Wer seine Kommunikationsprozesse auf den nächsten Stand der Evolution heben möchte, kann dies sicherlich nicht an einem Tag oder durch simples Hinzukaufen einer weiteren Anwendung realisieren. Jedes Unternehmen sollte sich zunächst genau überlegen, wie der Kommunikationsaustausch zwischen Mitarbeitern, Kunden und Partnern zukünftig erfolgen soll. Durch immer höhere Anforderungen an eine durchgängige Echtzeit-Team-Kommunikation ist es ratsam, sich jetzt schon mit dem Thema zu befassen. Eine zeitgemäße Kommunikationslösung muss vor allem sicher sein – außerdem flexibel, offen und einfach in der Handhabung. Anbieter mit einem Portfolio, das nicht nur Cloud-Software-Clients beinhaltet,

bieten den Vorteil, gesamtheitliche Lösungen anbieten zu können. Diese Lösungen schöpfen gleichzeitig auch die damit verbundenen Integrationsmöglichkeiten aus – sprich Unified Communication und Collaboration, insbesondere Telefonie und Video.

Eine Cloud-Lösung mit nutzungsbasierendem Pay-per-Use-Bezahlmodell bietet darüber hinaus die benötigte Flexibilität. Bei der Auswahl einer Cloud-Lösung ist es besonders wichtig, Vertrauen in den Anbieter zu haben, der schließlich auch sensible Daten – zwar verschlüsselt – aber doch in seinem eigenen Hoheitsbereich in einem oder mehreren Rechenzentren rund um die Welt speichert.

Nehmen Sie sich die Zeit und nutzen Sie die meist kostenfreien und zeitlich nicht limitierten Versionen der Collaboration-Applikationen, um sich einen Eindruck zu verschaffen, ob die Lösung den eigenen Vorstellungen entspricht. Grundsätzlich ist es empfehlenswert, bei einer weiteren Eva-

luierung einen Systemintegrator hinzuzuziehen, der Ihnen als Spezialist zur Seite steht, um eine auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittene Lösung auszuarbeiten. Als Systemintegrator steht Ihnen Controlware auf Wunsch schon bei der Konzeption Ihrer Kommunikationslösung als Partner zur Seite, begleitet Sie bis zur Projektrealisierung und unterstützt Sie bei Bedarf auch rund um weitere IT-Themen wie Data Center & Cloud, Security sowie Infrastruktur.

*Rouven Ashauer*



Rouven Ashauer, Solution Manager Unified Communications, Controlware GmbH

[www.controlware.de](http://www.controlware.de)