



UNIFIED COMMUNICATIONS

WHITEPAPER

DIGITAL WORKING

Digital Working fördert Produktivität und Wertschöpfung durch Cloud-Kommunikation

Wie Unified Communications in der Cloud zur Integration isolierter Organisationseinheiten und Förderung offener Kooperationen beiträgt.

Digital Working

Kostenkontrolle, Kundenbindung und Wettbewerbsvorsprung werden allgemein als die drei wichtigsten Säulen in der Geschäftsstrategie der meisten Unternehmen gesehen. Das liegt daran, dass die Unternehmen neue Produkte immer schneller auf den Markt bringen müssen und in der Pflicht sind, bestehende und neue Kunden so gut wie möglich zu betreuen.

Sehr verbreitet war bisher ein Organisationsmodell, bei dem bestimmte Abteilungen oder Unternehmensbereiche anderen Abteilungen und Unternehmensbereichen Informationen bewusst vorenthalten haben. Man spricht hier von Informations-Silos.

In seinem Buch „Silos, Politics and Turf Wars“ stellt der Autor Patrick Lencioni fest, dass Silos „Ressourcen vergeuden, Produktivität abtöten und die Erreichung gesteckter Ziele gefährden“. Neuere Management-Theorien empfehlen den Unternehmen, diese Silos zu eliminieren und eine gemeinschaftliche Vision der Unternehmensziele zu entwickeln. Das erfordert jedoch eine Überwindung verkrusteter Verhaltensweisen im Unternehmen.

Bis vor kurzem waren auch die Kommunikationswerkzeuge zur Überwindung des Silo-Effekts und zur Steigerung der Produktivität durch die Realisierung einer Unified-Communications-Infrastruktur komplex, unflexibel und vor allen Dingen teuer.

Durch die flächendeckende Verfügbarkeit der Cloud ist dies inzwischen nicht mehr der Fall. Anwendungen, die bisher auf lokalen Servern liefen, werden heute über Netzwerke bereitgestellt, die an Rechenzentren angeschlossen sind.



“

Laut einer Eurostat-Umfrage vom Dezember 2014 setzt jedes fünfte Unternehmen in den 28 EU-Ländern Cloud-Services ein.

Die skandinavischen Länder und Italien sind hier die Vorreiter – etwa 40 % aller Unternehmen setzen auf Cloud-Computing. Als Hauptgrund für den Verzicht auf den Einsatz von Cloud-Computing werden Informationsdefizite genannt.

”

**Eurostat - Cloud Befragung
2014**



Cloud-basierte Services und Unified Comms

Cloud-Computing-Anwender profitieren von diesem Modell gleich mehrfach:

1. Die Anwendungen werden auf Nutzungsbasis bereitgestellt und pro Benutzer/pro Produkt abgerechnet. Damit werden hohe Anfangsinvestitionen und laufende Wartungskosten für Hardware und Software vermieden.
2. Cloud-Services und Netzwerk-Konnektivität lassen sich häufig als Gesamtpaket buchen.
3. Durch die nutzungsbezogene Abrechnung ist eine wesentlich höhere Flexibilität möglich. Beim Kauf einer Callcenter-Anwendung für 500 Arbeitsplätze fällt meistens eine monatliche oder jährliche Gebühr für diese 500 Arbeitsplätze an – und zwar für den gesamten Vertragszeitraum, also in der Regel 5-7 Jahre. Wird nun das Callcenter im zweiten Jahr auf 300 Arbeitsplätze verkleinert, fällt trotzdem die Gebühr für 500 Lizenzen an. Bei einer Cloud-Lösung würden sich die Kosten dagegen auf 300 Arbeitsplätze ermäßigen.

Entsprechend könnte eine Cloud-basierte Lösung auf 600 Arbeitsplätze erweitert werden, wobei die laufenden Kosten einfach um 100 Arbeitsplätze steigen würden, ohne dass weitere Systeme angeschafft und installiert werden müssen.

4. Bei gekaufter Software sind in den meisten Fällen regelmäßige Updates erforderlich. Diese Kosten können erheblich sein, wenn das Produkt ständig auf dem neuesten Stand gehalten werden soll. Bei einer Cloud-Lösung wird das Produkt im Rechenzentrum laufend aktuell gehalten, ohne dass weitere Kosten entstehen.

Bei den oben genannten Punkten handelt es sich im Grunde um systemimmanente Vorteile von Cloud-Computing. Hinzu kommt jedoch, dass durch die Nutzung von Unified Communications als Cloud-basiertem Service aufgrund der verbesserten Kooperationsmöglichkeiten zusätzliche Produktivitätspotenziale entstehen.

“

Durch die Nutzung von Cloud-basierten Unified Communication Services (UCaaS) entstehen zusätzliche Produktivitätspotenziale aufgrund der verbesserten Kooperationsmöglichkeiten

”



Entfernen von isolierten Applikationen zur effektiven Zusammen- arbeit

“

50% der Anwender sparen bis zu 20 Minuten pro Mitarbeiter am Tag durch effizienteres Nachrichtenmanagement

Chadwick Martin Bailey
Research

”

Schauen wir uns zunächst die typischen Anwendungen an, die eine umfassende, ganzheitliche UCaaS-Lösung (Unified Communications as a Service) bereitstellen kann.

Isolierte Anwendungen sind das Software-Äquivalent zu Silos. So, wie Unternehmens-Silos zusammengeführt werden müssen, um im Sinne der Unternehmensziele arbeiten zu können, werden in einer effektiven UCaaS-Umgebung auch IT- und Kommunikationsanwendungen integriert. Anwendungen wie Telefonie, SIP-Trunking, Voicemail und Kooperationsanwendungen wie Chat, Präsenzinformationen, Video- und Audiokonferenzen können über eine einheitliche Oberfläche zur Verfügung stehen.

Aktuelle UCaaS-Lösungen setzen WebRTC für die Übertragung von Sprach- und Bildkommunikation ein, sodass keine speziellen zusätzlichen Geräte erforderlich sind – ein kompatibler Browser genügt. Hierdurch werden nicht nur die Kosten auf nahezu Null reduziert – es profitieren auch die immer mobileren Mitarbeiter heutiger Unternehmen, die über ihr Smartphone, Tablet oder Laptop mühelos auf diese Funktionen zugreifen können.

Produktivitätsverbesserungen durch UCaaS

Unified Unified Communications steigert die Produktivität und spart Zeit und Geld. Eine Umfrage der Bostoner Marktforschungsfirma Chadwick Martin Bailey lieferte folgende Ergebnisse:

- **49%** der Anwender sparen pro Mitarbeiter bis zu 20 Minuten am Tag, weil die Mitarbeiter direkt erreichbar sind.
- **46 %** der Anwender erzielen Reisekosteneinsparungen von mehr als fünf Tagen pro Mitarbeiter im Jahr.
- **68 %** der Anwender erzielen Produktivitätssteigerungen bei geographisch verteilten Funktionseinheiten.
- **50 %** der Anwender sparen bis zu 20 Minuten pro Mitarbeiter am Tag durch effizientere Nachrichtenverwaltung.
- **Mehr als 75 %** der Anwender erzielen durch Sprach- und Videokonferenzen eine höhere standortübergreifende Produktivität ihrer Mitarbeiter.
- **67 %** der Anwender berichten von höherer Produktivität mobiler Mitarbeiter und schnellerer Problembeseitigung.

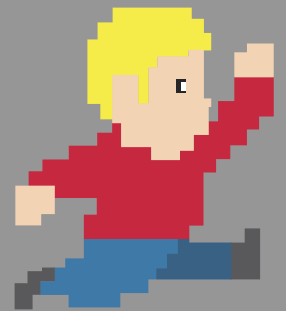
Der digitale Arbeitsplatz

‘Der digitale Arbeitsplatz besteht aus dem physischen Arbeitsplatz und seinem virtuellen Äquivalent. Hierbei muss das virtuelle Arbeitsplatzäquivalent konsistent geplant und verwaltet werden, weil es für Produktivität und Work-Life-Balance eine wesentliche Rolle spielt.

Da die Abgrenzung des Begriffs „Arbeitsplatz“ schwierig ist, variiert die Gestaltung des digitalen Arbeitsplatzes je nach Unternehmen.

Der digitale Arbeitsplatz stellt einem Unternehmen folgende Leistungen zur Verfügung:

- Mitarbeitereinbindung und Kommunikation
- Online-Zusammenarbeit
- Informationsgewinnung und Informationsaustausch
- Unternehmensanwendungen (prozessspezifische Werkzeuge, Self-Service)
- Orts- und zeitunabhängige Produktivität



Online-Zusammenarbeit

Wie bereits weiter oben festgestellt, müssen Unternehmen heute ganzheitlich ausgerichtet sein. Das wiederum bedeutet, dass alle Mitarbeiter bereit sind, neue UCaaS-Werkzeuge einzusetzen.

Für den Wettbewerbsvorteil eines Unternehmens ist es von entscheidender Bedeutung, dass die Mitarbeiter jederzeit und ortsunabhängig so produktiv wie möglich arbeiten können.

Der Weg zu dieser intelligenten Produktivität erfordert den Einsatz moderner Kollaborationstechnologien auf allen Prozessebenen in Verbindung mit der Förderung entsprechender Verhaltensweisen. Ziel ist es hierbei letztlich, neue Wege zu finden, wie sich abstraktes Wissen in konkrete Maßnahmen umsetzen lässt. Den Kollaborationsplattformen kommt dabei eine neue Rolle zu – sie sollen zusätzlich zum Informationsaustausch auch neue Arbeitsmöglichkeiten bieten.

Besprechungen vor Ort können sehr effektiv sein, wenn alle Teilnehmer am gleichen Standort tätig sind. Die Realität sieht heute aber anders aus. Mitarbeiter sind an unterschiedlichen Standorten tätig, zum Teil auch international oder arbeiten von zu Hause, müssen aber alle in Entscheidungsprozesse mit eingebunden werden.

Immer häufiger finden heute spontane Meetings statt. Ein wesentlicher Faktor hierbei ist die sogenannte Generation Y. Wer nach den siebziger Jahren geboren wurde, möchte alles möglichst von jetzt auf gleich erledigt haben. Er ist nicht bereit, auf ein Meeting zu warten, das möglicherweise nicht einmal die gewünschten Ergebnisse bringt. Stattdessen bevorzugt er eine Zusammenarbeit an Ort und Stelle, die Zeit und Kosten spart. Moderne Kollaborationswerkzeuge helfen dabei.

Self-Service...

Self-Service-Portale gehören heute zum festen Angebot in der Cloud. Fast alle dieser Portale haben eine Browser-Oberfläche und ermöglichen es autorisierten Benutzern, Services zu konfigurieren, neue Benutzer anzulegen und nicht mehr benötigte Services zu löschen.

Derartige Portale bieten zahlreiche Vorteile für Anwender und Service Provider.

Durch die Anbindung an eine Abrechnungsplattform stellt das Portal sicher, dass nur die tatsächlich in Anspruch genommenen Services abgerechnet werden. Bei den Service Providern sorgen niedrige Installationskosten für konkurrenzfähige Preise.

Fazit

Aktuelle Analysen von Frost & Sullivan, 2015 EMEA Contact Center Systems Buyers Guide (siehe www.frost.com/mb50), zeigen die gravierenden Veränderungen in der Contact-Center-Branche durch den Trend zur selbstständigen Weiterbildung und Selbsthilfe in Verbindung mit dem Trend zur Online-Zusammenarbeit und zum Teilen von Ideen, Lob und Kritik auf sozialen Medien.

Hersteller wie Benutzer gewöhnen sich immer mehr an die umfangreicheren Möglichkeiten von Cloud-Lösungen in Sachen Self-Service.



Hersteller wie Benutzer gewöhnen sich immer mehr an die umfangreicheren Möglichkeiten von Cloud-Lösungen in Sachen Self-Service.



Über Colt

Colt bietet Netzwerk-, Sprach- und Rechenzentrumsservices für tausende Unternehmen weltweit an, die es den Kunden erlauben, sich auf ihr Kerngeschäft statt auf die Infrastruktur zu konzentrieren. Zu den Kunden gehören 18 der 25 führenden Banken und Finanzdienstleistungsunternehmen sowie je 19 der 25 führenden Unternehmen in der Medien- und der Telekommunikationsbranche. (Forbes 2000-Liste 2014). Darüber hinaus arbeitet Colt mit mehr als 50 Börsenstandorten und 13 nationalen Zentralbanken in Europa zusammen.

Colt operiert in Europa, Asien und Nordamerika mit Verbindungen in über 200 Städten weltweit. Colt hat kürzlich die Übernahme von KVH abgeschlossen, einem Anbieter integrierter Rechenzentrums- und Kommunikationsservices mit Sitz in Tokio und Niederlassungen in Hongkong, Seoul und Singapur. KVH operiert heute unter der Marke Colt.

www.colt.net

Colt Cloud UC

www.colt.net/de/CloudUC | [@colt_DE](https://twitter.com/colt_DE) | info@colt.net