

White Paper Unified Communications

Inhaltsverzeichnis

- 1. Problemstellung: Nahtlose Kommunikation sichert Wettbewerbsvorteile**2
- 2. Definition:**
 - Was ist Unified Communications?**3
- 3. Wer braucht Unified Communications?**6
- 4. Vorteile für alle Unternehmensbereiche**9
 - 4.1. Besser erreichbar**.....9
 - 4.2. Zufriedenere Kunden** 10
 - 4.3. Effizienter zusammenarbeiten**... 10
 - 4.4. Schnellere Prozesse** 11
 - 4.5. Spürbar weniger Kosten**..... 11
 - 4.6. Bessere Umweltbilanz** 12
- 5. Zusammenfassung** 14

Executive Summary

Erreichbarkeit und Reaktionsgeschwindigkeit sind zwei entscheidende Merkmale von Unternehmen, um sich von ihren Mitbewerbern abzuheben. Herausragender Kundenservice und Flexibilität schaffen einen Wettbewerbsvorsprung und führen langfristig zu mehr Umsatz und Gewinn. Eine in die Geschäftsprozesse integrierte Kommunikationstechnologie spielt dabei eine entscheidende Rolle: Schneller, standortunabhängiger Informationsaustausch und der unkomplizierte Zugriff auf Daten und Know-how sind Schlüsselfaktoren für den Erfolg.

Eine Unified-Communications-Lösung hilft, Kosten zu senken, Zeit zu sparen und Prozesse entscheidend zu verbessern. Kunden, Partner, Dienstleister und Mitarbeiter erreichen jederzeit den richtigen Ansprechpartner, Kontakte sind effizienter, Informationen stehen umfassend zur Verfügung. Zusammenarbeit über Standort- beziehungsweise Firmengrenzen und Zeitzonen hinweg wird nachhaltig verbessert.

So schaffen Unternehmen die Grundlage für höhere Produktivität und Reaktionsgeschwindigkeit, niedrigere Kosten und langfristige Kundenbindung.

1. Problemstellung: Nahtlose Kommunikation sichert Wettbewerbsvorteile

Unternehmen stehen heute vor vielfältigen Herausforderungen: Die globalisierte Wirtschaft führt zu einem hohen Wettbewerbsdruck. Märkte wandeln sich ununterbrochen, Kunden stellen zunehmend höhere Anforderungen an die Flexibilität und die Verfügbarkeit von Produkten und Dienstleistungen. Die Folgen sind schwindende Margen, knappe Budgets und eine höhere Arbeitsbelastung der Mitarbeiter. Niedrigere Kosten und Wettbewerbsvorteile erreichen Unternehmen in der Regel nur durch optimierte Geschäftsprozesse und eine engere Zusammenarbeit mit Partnern. Ein Schlüssel zum Erfolg ist dabei nahtlose Kommunikation.

In einer aktuellen Studie befragte das Beratungsunternehmen Berlecon Research die Bereichsleiter von Einkauf und Vertrieb deutscher Unternehmen nach ihrem Kommunikationsverhalten. Dabei sagten 93 Prozent der Teilnehmer, das Kommunikationsvolumen sei in den vergangenen zwei Jahren gestiegen oder sogar stark gestiegen. Als eine der Hauptursachen wurden mehrheitlich höhere Anforderungen auf Kundenseite genannt. 86 Prozent der Bereichsleiter sind davon überzeugt, dass ihre Kunden unmittelbares Feedback erwarten.

Schnelle Reaktionszeit und beschleunigte Prozesse

Der schnelle und umfassende Informationsaustausch mit Kunden, aber auch mit Kollegen, Partnerunternehmen und Lieferanten ebnet Unternehmen den Weg zu effizienteren Prozessen und ermöglicht damit auch mehr Umsatz und Gewinn. Die essenziellen Fragen lauten dabei: Wie funktioniert die Kontaktaufnahme und welche Daten stehen zur Verfügung? Nur wenn alle Beteiligten jederzeit und einfach erreichbar sind und Zugriff auf relevante Informationen haben, können sie auch schnell auf Anfragen reagieren.

AUF EINEN BLICK

- Internationale Märkte verlangen nach Flexibilität, und Kunden erwarten hohe Verfügbarkeit von Produkten und Dienstleistungen.
- Die Arbeitsbelastung der Mitarbeiter steigt durch den Druck ständiger Erreichbarkeit und Zwang zu schnellem Feedback.
- Unternehmen müssen ...
 - ... die Erreichbarkeit sicherstellen,
 - ... Mitarbeiter entlasten,
 - ... Informationen jederzeit verfügbar haben.

Die Lösung: IT und Kommunikation mit Unified Communications verknüpfen

Das Ziel von Unternehmen muss es daher sein, immer erreichbar zu sein und in jeder Situation schnelle Informationsflüsse zu gewährleisten – sowohl in der internen Kommunikation als auch im Kontakt nach außen. Integrierte Kommunikationsprozesse, die mit Unified Communications (UC) möglich werden, verknüpfen IT und Kommunikation miteinander und helfen so, dieses Ziel zu erreichen.

Das vorliegende Whitepaper zeigt die Funktionsweise von Unified Communications und untersucht, wie Unternehmen davon profitieren.

2. Definition: Was ist Unified Communications?

Unified Communications ist ein Mittel, um „durch Menschen bedingte Verzögerungen in Geschäftsprozessen zu verkürzen“ – so die Definition des Marktforschungsunternehmens Gartner. Sie umschreibt ein zentrales Problem der heutigen Informationsgesellschaft: Wer kommunizieren möchte, ist zwar immer erreichbar – muss sich aber mit einer Vielzahl verschiedener Endgeräte und unterschiedlichen Benutzeroberflächen zurechtfinden. Das verringert die Erreichbarkeit und verlängert Reaktionszeiten. Einer Untersuchung von Sage Research (2006) zufolge nutzen Geschäftsleute heute im Schnitt 6,4 verschiedene Endgeräte (PC, Notebook, Festnetz- und Mobiltelefon, Fax, Videokonferenzsystem usw.).

Die Vielzahl der Endgeräte schränkt die Möglichkeiten der Nutzer zur Weiterleitung und zur Bearbeitung für jeden gewählten Kanal ein, es kommt zu Medienbrüchen. Ein normaler Kommunikationsprozess erfordert daher heute meist mehrere Anwendungen und Endgeräte und oftmals mehrere vergebliche Kontaktversuche. In der Untersuchung von Sage Research waren 56 Prozent der befragten Unternehmen zumindest einmal in der Woche nicht auf Anhieb erreichbar. Eine Studie von Forrester Research (2005) stellte fest, dass mangelnde Erreichbarkeit bei 27 Prozent aller US-Unternehmen mehrfach in der Woche zu Termenschwierigkeiten und Verzögerungen in Prozessen führt.

Gegenpol zum „Interaction Overload“

Moderne Kommunikationsmittel wie Mobiltelefonen sollen eigentlich die Erreichbarkeit verbessern. Allerdings zeichnen sich diese Geräte durch eine hohe Spontaneität aufseiten des Initiators aus. Die mangelnde Präsenzinformation führt daher oft zu ungewollten Störungen beim Angerufenen. „Die gestiegenen Kommunikationsanforderungen bezeichnet man auch als ‚Interaction Overload‘“, schreibt Kai Riemer vom European Research Center for Information Systems (ERCIS) in seiner Untersuchung „Präsenz-basierte Echtzeitkommunikation“. „Typische Reaktionen sind das Ausschalten des Endgeräts und das Nichtbeantworten von Anfragen. Dieses Schutzverhalten verschlechtert zusätzlich die Erreichbarkeit.“

Es kommt so zu Zeitverlusten und gestörten Prozessen in der Zusammenarbeit mit Kollegen, Partnern und Kunden. Das schlägt sich auch finanziell nieder: Das kanadische Marktforschungsunternehmen Insignia Research befragte 2007 in den USA, Europa und Kanada 517 Service- und Vertriebsleiter zum Thema Zusammenarbeit. 94 Prozent der Befragten sagten, das größte Ärgernis sei das Warten auf Informationen von nicht erreichbaren Kollegen. Die resultierende Verzögerung im Arbeitsfluss summiert sich der Umfrage zufolge auf durchschnittlich 5,3 Stunden pro Woche – hochgerechnet ein Verlust von 9.000 Dollar pro Jahr und Mitarbeiter.



“**Wir arbeiten mit vielen unterschiedlichen Endgeräten wie etwa PC, Blackberry, Handy und Laptop. Die Kontaktaufnahme über so viele Kanäle gestaltet sich immer umständlicher. Für Unternehmen ist es deshalb sinnvoll, sich intensiv mit dem Thema Unified Communications zu beschäftigen, um künftig mediale Brüche in der täglichen Kommunikation zu vermeiden.**”

– Harald A. Summa, Geschäftsführer eco (Verband der deutschen Internetwirtschaft e. V.)

Unified Communications oder kurz UC wirkt diesem Problem entgegen. Kommunikation ist zwar ein zwischenmenschlicher Prozess und damit nur begrenzt automatisierbar, Technologie kann sie jedoch unterstützen und vereinfachen. Laut dem Internetlexikon Wikipedia steht Unified Communications für „die Integration von Kommunikationsmedien in einer einheitlichen Anwendungsumgebung (...) und die Integration mit Präsenzfunktionen“. Dabei geht Unified Communications weit über die Funktionalität von Anwendungen wie etwa Skype hinaus, die Basiselemente wie Instant Messaging und Telefonie vereinen. Stattdessen ist UC ein wesentlicher Bestandteil einer intelligenten Kommunikationslösung, die dem Anwender überallhin folgt. Oder in den Worten von Manuel Ferre, Director VAR/VAD Germany von Avaya: „Mit Unified Communications kommuniziert der Anwender jederzeit mit Text und Sprache, unabhängig vom Medium.“



Mit Unified Communications mobile Arbeitskräfte einbinden

Die Swing Autovermietung und Leasing GmbH wächst seit ihrer Gründung im Jahr 1995 beständig. 2007 erwirtschaftete das Unternehmen einen Umsatz von 5,5 Millionen Euro. In den drei Niederlassungen in München, Passau und Nürnberg vermieten 30 Mitarbeiter Autos und Transporter. Für mehr Kundenservice setzt der mittelständische Betrieb auf eine intelligente Kommunikationslösung von Avaya mit Unified Communications. Über eine gesicherte Online-Verbindung (VPN) greifen die Mitarbeiter auf das Verleihsystem der anderen Niederlassungen zu, so haben sie jederzeit den Fahrzeugstand im Blick. Die Abrechnungsdaten gelangen ohne Wartezeit in die zentrale Buchhaltung. „Wir erkennen in Echtzeit, wie unsere Bilanz aussieht“, sagt Heinz Weilnböck, Prokurist und operativer Geschäftsführer von Swing.

Die Kommunikationslösung von Avaya kann keine Mitarbeiter ersetzen. Aber sie bietet viele Funktionen, um mit vorhandenen Ressourcen mehr zu erreichen.

— Heinz Weilnböck, Prokurist und operativer Geschäftsführer der Swing Autovermietung und Leasing GmbH

Mit der IP-Office-Lösung von Avaya haben alle Mitarbeiter zudem ständig den Verbindungsstatus der Kollegen im Blick. Die Anwendung „Phone Manager“ zeigt sofort an, welcher Anschluss besetzt oder ob ein Mitarbeiter gerade nicht am Platz ist. So lassen sich Fragen schnell beantworten und Anrufer umgehend zum richtigen Ansprechpartner vermitteln – ein Service, den Kunden honorieren. Eindeutige Geschäftsvorteile sieht Weilnböck in der Integration von Telearbeitsplätzen: „Als Mittelständler können wir personell nicht aus den Vollen schöpfen. Deshalb müssen wir unsere Ressourcen bestmöglich einsetzen.“

Damit Anrufer auch zu Spitzenzeiten gleichbleibend guten Service erhalten, setzt Swing Arbeitskräfte flexibel ein. Per Softphone klinken sich Mitarbeiter von zu Hause aus in die Kommunikationslösung ein und unterstützen die Service- und Informationsteams. „Ein Laptop, die Software und ein Internetzugang reichen aus – damit sind wir leistungsfähig wie mit einem großen Team, aber ohne hohe Kosten“, bestätigt Weilnböck. Das sichert dauerhaft Wettbewerbsvorteile. Die Zahl der Mitarbeiter soll in diesem Jahr von 30 auf 50 wachsen, die meisten davon werden an Telearbeitsplätzen mit VPN-Anbindung arbeiten.

Überall kommunizieren, unabhängig vom Medium

Unified Communications definiert sich durch vier Bestandteile: Erstens die Medienintegration, mit der Text, Audio und Video auf beliebigen Endgeräten (z.B. Festnetztelefon, Laptop, Mobiltelefon) integriert werden. Unabhängig vom Standort hat der Anwender so jederzeit Zugriff auf Informationen in unterschiedlichen Formaten.

Der zweite Baustein ist die Präsenzinformation, mit deren Hilfe die Erreichbarkeit signalisiert wird. Dadurch reduzieren sich vergebliche Kontaktversuche, und die Priorisierung von Kontakten wird vereinfacht. So ist ein Mitarbeiter beispielsweise für Kundenanfragen telefonisch erreichbar, während er für Anfragen von Kollegen nur per E-Mail und Instant Messaging (IM) zur Verfügung steht.

Das dritte Merkmal ist die Kontextintegration. Das heißt, Unified Communications integriert IP-basierte Kommunikationsmittel direkt in die vertraute Benutzeroberfläche gängiger Anwendungen wie beispielsweise in Microsoft Office oder Systemen für Customer Relationship Management (CRM) und Enterprise Resource Planning (ERP). Entscheidend dabei: Die Benutzeroberfläche ist immer dieselbe. Auf diese Art haben Anwender immer die bestmögliche Orientierung. Alle Funktionen sind unabhängig vom verwendeten Endgerät. Sprach-, Text-, Faxnachrichten und E-Mails landen in einem einheitlichen Posteingang (Unified Messaging). Der Nutzer kann so sämtliche Anfragen jederzeit beantworten, weiterleiten oder bearbeiten.

Der vierte Baustein des Unified-Communications-Ansatzes ist die Kooperation mit anderen Personen. Mit Unified Communications können Mitarbeiter oder Projektteams unabhängig vom Einsatzort zusammenarbeiten, beispielsweise eine audio-visuelle Konferenz abhalten oder gemeinsam ein Dokument prüfen und bearbeiten. Diese Funktionalität ermöglicht es Mitgliedern von Projektteams, in kürzester Zeit zu abgestimmten Ergebnissen zu kommen.

AUF EINEN BLICK

- Unternehmen stehen zunehmend vor der Herausforderung, eine direkte Kommunikation und schnelle Erreichbarkeit sicherzustellen.
- Reibungsverluste in Kommunikationsprozessen gefährden in steigendem Ausmaß die Unternehmensziele.
- Unified Communications ...
 - ... wirkt dem „Interaction Overload“ entgegen;
 - ... kombiniert Medien und Endgeräte, stellt eine intuitive Oberfläche zur Verfügung und verbessert die Zusammenarbeit;
 - ... sorgt für bessere Erreichbarkeit und durchgängige Prozesse;
 - ... bringt Vorteile für Unternehmen aller Branchen und jeder Größe.

Vorteile für Unternehmen aller Branchen und Größen

Unternehmen profitieren von einer umfassenden Unified-Communications-Lösung vielfältig und nachhaltig. Dan Bieler, Analyst beim Technologieberatungsunternehmen IDC: „Eine gemeinsame IP-Plattform ermöglicht das weltweite, reibungslose Arbeiten im Team und bietet einen synchronen und konstanten Informationsfluss. Er reißt nicht ab, bis ein Geschäftsprozess abgeschlossen ist. Dasselbe gilt für die Kommunikation mit Zulieferern sowie für den Kundendialog. Die Einführung von Unified Communications verändert also die Kommunikationskultur eines Unternehmens und somit auch dessen Arbeitsweise.“

Für das Marktforschungsinstitut Gartner stand Unified Communications auf dem zweiten Platz unter den zehn wichtigsten IT-Trends für das Jahr 2008. Die Technologie richtet sich keineswegs nur an Großunternehmen mit verteilten Standorten. Auch kleine und mittelständische Betriebe können von den Möglichkeiten einer UC-Lösung profitieren.

3. Wer braucht Unified Communications?

Unternehmen stellen sich seit Jahren immer wieder dieselben Fragen: Wie verbessern wir die Interaktion mit Kunden? Wie vereinfachen wir die Kommunikation mit Geschäftspartnern? Wie können wir Informationen schneller bereitstellen? Unified Communications liefert Antworten auf viele dieser Fragen und schafft gleichzeitig nachhaltigen Mehrwert für alle Unternehmensbereiche. Laut Zeus Kerravala, Analyst bei der Unternehmensberatung Yankee Group, steigern Unternehmen mit Unified-Communications-Lösungen ihre Produktivität im zweistelligen Bereich.

Dabei wirkt sich UC vor allem auf die individuelle Produktivität der Mitarbeiter aus: Die Nutzer verlieren keine Zeit mehr für den Wechsel zwischen Kommunikationsgeräten. Kerravala schätzt, dass Mitarbeiter dadurch täglich 15 bis 20 Prozent produktiver sind. In einer Umfrage von Berlecon Research unter deutschen Geschäftsbereichsleitern antworteten über 80 Prozent der Befragten, dass sie eine Integration verschiedener Kommunikationskanäle unter einer Nutzeroberfläche für sinnvoll halten. Zwei Drittel von ihnen glauben zudem, dass die Einbindung von Kommunikationsfunktionen in Office-Anwendungen zu einer effizienteren Kommunikation beitragen kann.

Mehrgeschäft ohne Mehraufwand

Wie eine integrierte UC-Lösung die Geschäftsabläufe unterstützen kann, verdeutlicht ein einfaches Beispiel: Der Kunde eines Finanzdienstleisters ohne UC-Lösung hinterlässt auf dem Anrufbeantworter seines Beraters eine Nachricht und bittet um Rückruf. Als der Mitarbeiter eine Stunde später vom Meeting an seinen Arbeitsplatz zurückkehrt, wählt er am Telefon die Nummer seiner Mailbox. Er navigiert durch eine Reihe von Sprachbefehlen, bis die Nachricht abgerufen wird. Leider hat der Kunde nur seine Kontodaten hinterlassen, nicht jedoch seine Telefonnummer. Also wechselt der Berater zu seinem Computer, um im CRM-System die Kontaktinformationen ausfindig zu machen. Beim Rückruf erreicht er nur den Anrufbeantworter des Kunden und hinterlässt seinerseits eine Nachricht, ebenso auf der Handy-Mailbox. Dann trägt er im CRM-System eine Notiz ein und schließt den Vorgang als unerledigt ab.

Bei einem Finanzdienstleister, der eine UC-Lösung von Avaya einsetzt, schaltet das Telefon beim Anruf des Kunden automatisch auf den Status „Abwesend“, wenn nach dem dritten Klingeln keiner abhebt. Das Gespräch nimmt stattdessen das Callcenter der Bank entgegen. Weil die Kontodaten aus dem CRM-System automatisch auf dem Monitor eingeblendet werden, kann der Agent den Kunden gleich namentlich begrüßen. Mit wenigen Mausklicks führt der Berater dann direkt den Auftrag aus. Im System ist der Hinweis hinterlegt, dass der Kunde möglicherweise Interesse an einem Sonderangebot hat. Deshalb unterbreitet der Berater einen Terminvorschlag für ein persönliches Gespräch. Im Kalender des Filialmitarbeiters trägt er Datum, Uhrzeit und Thema ein. Eine kurze E-Mail auf dem Smartphone informiert den Kundenbetreuer im Meeting über den erfolgreichen Abschluss des telefonischen Auftrags und den vereinbarten Termin.

Einheitlich informieren, schnell reagieren

Die denkbaren Szenarien für den Einsatz von Unified Communications sind ebenso vielfältig wie die Geschäftsmodelle der verschiedenen Branchen.

Bei vielen Unternehmen der Fertigungsindustrie verursacht beispielsweise die Lagerhaltung hohe Kosten. Ein Grund dafür ist die mangelnde Abstimmung mit Kunden und Lieferanten. Die Integration des ERP-Systems innerhalb einer UC-Lösung kann Abhilfe schaffen und Kosten senken. Ein weiterer Aspekt ist die Integration von Fertigungsprozessen in die UC-Umgebung. Auf diese Art lassen sich Verzögerungen in der Produktion schnell erkennen und beheben.



Mit Unified Communications Prozesse integriert steuern

Die VEKA AG aus Sendenhorst im Münsterland beliefert Händler und Bauherren weltweit mit passgenauen Profilen für Fenster und Türen. Das Unternehmen ist in 36 Ländern vertreten und vernetzt seine mehr als 1.000 Mitarbeiter mit intelligenten Kommunikationslösungen von Avaya. Die Integration zwischen Kommunikation und dem Fertigungsprozess wird durch einen multifunktionalen Alarm- und Kommunikationsserver (MACS) realisiert. Im Produktionsbereich werden die Verantwortlichen über verschiedene Ereignisse informiert. Läuft beispielsweise eine Maschine heiß oder fällt eine Produktionsstraße aus, alarmiert der Server den Schichtleiter per Textnachricht auf seinem DECT-Telefon und zeigt die Fehlerquelle an. Dadurch sind schnelle Reaktionen auf unvorhergesehene Ereignisse möglich – besonders in der termingebundenen Produktion sichert das einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil.

Unsere Mitarbeiter sind immer unter der gleichen Rufnummer erreichbar. Bei einem Anruf läuten gleichzeitig Mobiltelefon und Festnetzapparat. Am Handy begonnene Gespräche lassen sich problemlos an den Büroapparat übergeben. Dadurch sind wir sehr flexibel.

– Annegret Laumann-Junfermann, Gruppenleiterin Einkauf bei VEKA

Medienbrüche vermeiden

Eine Studie des Marktforschungsunternehmens Soreon Research zeigt, dass mittelständische Unternehmen mit hohem Gesprächsaufkommen von VoIP-Technologie profitieren. Die größten Vorteile ergeben sich allerdings durch den Abbau von Medienbrüchen innerhalb der bestehenden Geschäftsprozesse. Telefonate, E-Mails und der Zugriff auf Information finden dann innerhalb derselben Oberfläche statt.

Ein integriertes Kommunikationskonzept steigert die Effizienz der Kontakte mit Kunden und Kollegen und sorgt so für niedrigere Gesamtkosten (Total Cost of Ownership, kurz: TCO). Eine integrierte VoIP-Lösung reduziert die Kommunikationskosten laut dem Beratungsunternehmen Soreon Research innerhalb von fünf Jahren um 29 Prozent. Das Sparpotenzial wird bei neuen Systemen besonders deutlich, etwa bei einem Neubau. Ein integriertes Kommunikationskonzept hilft hier laut der Studie, bis zu 150 Euro pro Arbeitsplatz zu sparen.

Frankenland Reisen

Mit Unified Communications zum papierlosen und flexiblen Arbeitsplatz

Frankenland Reisen mit Sitz im fränkischen Burgpreppach ist Spezialist für die Reiseziele Prag, Böhmen und Mähren. 2007 konnte das Unternehmen bis zum Saisonende rund 15.000 Buchungen vornehmen. Um die Wünsche der Kunden bestmöglich zu erfüllen, nutzt Frankenland Reisen eine Unified-Communications-Lösung von Avaya. Das Reiseunternehmen arbeitet mit einer teilweise individuell programmierten Software. Durch die Desktop-Integration via CTI passt sich das Kommunikationssystem an die bestehende Nutzeroberfläche der Spezialsoftware an. So können die Mitarbeiter per Mausclick aus der gewohnten Oberfläche Kontakte anrufen, Faxe versenden oder E-Mails verschicken.

“**Wir arbeiten fast den ganzen Tag mit unserer speziellen Reisesoftware, deshalb müssen wir direkt aus einer Anwendung heraus mit unseren Kunden kommunizieren können. Diese Möglichkeit bietet die Lösung von Avaya.**”

– Uli Rumpel, Teamleiter Sales & Events, Frankenland Reisen

Mehr als 500 Faxe gehen täglich bei Frankenland Reisen ein. Bisher wurden sie als Papierausdrucke an die Empfänger verteilt – was Wartezeiten bei der Vermittlung und Bearbeitung zur Folge hatte. Nun hat jeder Mitarbeiter im Kundenservice seine eigene Faxnummer. Er erhält Faxmitteilungen umgehend per E-Mail auf ihren Bildschirm – schnell und kostensparend ohne Ausdrucke. „Die Bearbeitungszeit von Anfragen aus dem In- und Ausland ist dadurch deutlich kürzer“, erklärt Uli Rumpel, Teammanager Sales & Events bei Frankenland Reisen. Die Außendienstmitarbeiter nutzen die Funktionalität der Lösung unterwegs über ihre Mobiltelefone: Verbinden, Rückfragen oder Konferenzschaltungen sind problemlos möglich, auch ein einheitliches Telefonbuch steht zur Verfügung.

AUF EINEN BLICK

- Unternehmen suchen nach Möglichkeiten, die Kommunikation zu verbessern.
- UC verbindet Nutzeroberflächen, Endgeräte und Systeme und sorgt so für durchgängige Kommunikationsprozesse.
- Medienbrüche werden vermieden, die Effizienz steigt.
- Alle Branchen und Unternehmensbereiche profitieren.

Die Antwort auf die Eingangsfrage, wie Unternehmen ihre Kommunikation verbessern können, lautet: mit Unified Communications. Da der Funktionsumfang beliebig erweiterbar ist und sich nahtlos in bestehende Systeme einfügt, verbessert Unified Communications umgehend Kundenbeziehungen, interne Kommunikation, Erreichbarkeit und Unternehmensprozesse.

4. Vorteile für alle Unternehmensbereiche

Der Erfolg eines Unternehmens hängt entscheidend von der reibungslosen Kommunikation zwischen Kunden und Mitarbeitern ab. Dabei können Informationen auf unterschiedlichen Wegen ausgetauscht werden: über das Festnetz- oder Mobiltelefon, per E-Mail, Instant Messaging oder in einer Videokonferenz. Sind die verschiedenen Kanäle integriert, ändert sich das Kommunikationsverhalten nachhaltig. Das Unternehmen profitiert in mehrfacher Hinsicht:

4.1. Besser erreichbar

Mit Unified Communications können Unternehmen ihre Mitarbeiter flexibler einsetzen. Sie sind jederzeit an jedem Ort erreichbar, unabhängig vom verwendeten Endgerät. Eine neue Generation von Mitarbeitern verstärkt diesen Trend: Sie ist bereits mit Computer, Handy und Internet aufgewachsen und arbeitet weniger zeitorientiert, dafür zielgerichteter und mit einer ausgeprägten Teamorientierung. Laut einer Studie von Forrester nutzen bereits rund 50 Prozent dieser als „Millennials“ definierten Jahrgänge, geboren zwischen 1980 und 1990, Instant Messaging (IM). IM dient als besonders schnelles und formloses Kommunikationsmittel, um kurze Nachrichten auszutauschen. In einer Telefonkonferenz kann so beispielsweise eine kurze Rückfrage an Kollegen gestellt werden, ohne die Diskussion zu stören oder zu unterbrechen.

PLATINION

Die Mitarbeiterzufriedenheit wurde durch die Lösungen von Avaya erhöht, die Erreichbarkeit liegt jetzt bei 80 Prozent. Kontakte bearbeiten wir nachweislich um 25 Prozent schneller.

— Stefan Broich, Manager IT-Services Platinion GmbH

Eine einheitliche Kommunikationsumgebung erleichtert zudem die Arbeit, verringert die Komplexität der Infrastruktur und spart den Mitarbeitern Zeit. So haben Untersuchungen gezeigt, dass bis zu 60 Prozent aller Telefonanrufe in Unternehmen beim ersten Versuch nicht den gewünschten Gesprächspartner erreichen. Mit Unified Communications teilt der Anwender seinen Erreichbarkeitsstatus mit. Steht er für Anrufe nicht zur Verfügung, leitet das System Kunden und Kollegen automatisch an einen passenden Ansprechpartner weiter („Intelligent Routing“). Hinterlässt der Anrufer eine Nachricht, kann die UC-Lösung diese beispielsweise in Text umwandeln und per E-Mail an den Empfänger schicken („Text-to-Speech-Conversion“).

Rufumleitungen und verpasste Anrufe gehören mit Unified Communications der Vergangenheit an: Die „Find me/Follow me“-Funktion ermöglicht das „One-Number“-Konzept, mit dem Mitarbeiter immer unter derselben Telefonnummer erreichbar sind. Alle Geräte (Mobiltelefon, Festnetz, Softphone) signalisieren gleichzeitig eingehende Kontakte. Gespräche können an beliebigen Endgeräten begonnen und bei Bedarf nahtlos an ein anderes übergeben werden. Dadurch gewinnen Mitarbeiter die Flexibilität, die sie benötigen.

WOFI[®]
LEUCHTEN

Steigt das Arbeitsvolumen einer Kundendienstgruppe zu Spitzenzeiten an, können wir Aufgaben sofort umverteilen. So kommt es im Kundenservice nicht zu Engpässen, die Qualität der Betreuung ist gleichbleibend hoch.

— Hans-Georg Schüttler, Betriebsleiter WOFI Leuchten Wortmann & Filz GmbH & Co. KG

4.2. Zufriedenere Kunden

Kunden steht durch die bessere Erreichbarkeit immer ein kompetenter Ansprechpartner zur Verfügung. Das verkürzt die Wartezeit und verbessert die Reaktionsgeschwindigkeit von Kundenservice und Vertrieb. Per Multi-Mediakontakt – via Telefon, E-Mail, Fax oder Videokonferenz – können Mitarbeiter auf Anforderungen nach Bedarf reagieren. Verlangt beispielsweise ein Kunde im Gespräch nach speziellem Know-how, sieht der Mitarbeiter über die Präsenzanzeige sofort, welche Ansprechpartner in der Fachabteilung zur Verfügung stehen. Per Konferenzschaltung bindet er einen Spezialisten ins Gespräch ein und kann so das Problem unkompliziert lösen.



Bei der Zusammenarbeit von Projektteams in unterschiedlichen Standorten ist der schnelle Wissensaustausch unabdingbar. Deshalb ist es wichtig, dass alle Beteiligten immer unter derselben Telefonnummer erreichbar sind. Nur so ist eine einfache Kommunikation zwischen mobilen Mitarbeitern, Büros und Kunden ohne langwierige Vermittlung möglich.

– Tobias Walk, Projektleiter bei ILF Beratende Ingenieure GmbH

Durch den Zugriff auf Echtzeitdaten im CRM-System entfallen zudem unnötige Rückfragen. Das System identifiziert Anrufer anhand der übermittelten Rufnummer und blendet alle Daten auf dem Bildschirm des Gesprächspartners ein. Dadurch ist eine persönliche Ansprache von Kunden möglich, die hinterlegte Kontakthistorie gibt Aufschluss über frühere Anrufe. Stammdaten wie Kundennummer oder Vertragsvereinbarungen sind auf den ersten Blick ersichtlich. Das fördert zum einen das Vertrauen des Kunden und verkürzt zum anderen die Kontaktzeit für die Mitarbeiter.

4.3. Effizienter zusammenarbeiten

Die Wettbewerbssituation in nahezu allen Branchen verlangt zunehmend größere Flexibilität von Unternehmen und Mitarbeitern. Virtuelle Teams rücken in den Mittelpunkt, die Zusammenarbeit über zeitliche, räumliche und organisatorische Grenzen hinweg ermöglicht Arbeitsteilung und Spezialisierung. Nicht mehr räumliche Vorgaben sind für effektives Arbeiten entscheidend, sondern die Qualifikationen der Beteiligten.

Häufiger als in traditionellen Gruppen kann es in virtuellen Teams allerdings zu Kommunikationsproblemen und Missverständnissen kommen. Besonders wichtig ist daher eine problemlose Kommunikation, ständige Erreichbarkeit und gegenseitige Sichtbarkeit der Teammitglieder.

Mit einer UC-Lösung können Teams deutlich besser zusammenarbeiten. Dokumente lassen sich gleichzeitig bearbeiten, Präsentationen gemeinsam erstellen. Videokonferenzen ermöglichen die Abstimmung von schwierigen Themen in Echtzeit. Laut einer Untersuchung von IDC sind dabei Zeiteinsparungen von bis zu 75 Prozent möglich. Videokonferenzen bieten den unschätzbaren Vorteil, Gestik und Mimik der Gesprächspartner verfolgen zu können. Besonders bei schwierigen Abstimmungsprozessen kann dies den entscheidenden Unterschied ausmachen, ob Gruppen schnell zu einer gemeinsamen Lösung kommen.

Laut IDC profitiert insbesondere der Vertrieb vom Einsatz der Videokonferenztechnik: „Der Kontakt zwischen den Vertriebsmitarbeitern und Kunden ist wesentlich enger, wenn regelmäßig Live-Sitzungen stattfinden. Schwierigkeiten lassen sich so schnell lösen, als gäbe es keine räumliche Trennung zwischen den Beteiligten. Der Dialog ist offener und ehrlicher.“

4.4. Schnellere Prozesse

Laut einer Studie von Berlecon Research ist effiziente Kommunikation eine wesentliche Voraussetzung, um wichtige Geschäftsziele zu erreichen. Für fast alle deutschen Einkaufsleiter (90 Prozent) ist es demnach wichtig oder sehr wichtig, auf diese Weise die Zusammenarbeit mit Lieferanten zu verbessern. Für 89 Prozent der Verantwortlichen im Einkauf ist effiziente Kommunikation der Schlüssel für eine schnelle Reaktionsfähigkeit, um beispielsweise bei Lieferengpässen Produktionsverzögerungen zu vermeiden. 56 Prozent glauben, dass eine reibungslose Kommunikation einen wichtigen oder sehr wichtigen Beitrag zu Prozessinnovationen leistet.

Kundenaufträge schneller abzuwickeln ist eines der vorrangigen Ziele im Vertrieb. 86 Prozent der von Berlecon befragten Außendienst- und Vertriebsleiter sind der Meinung, dass effiziente Kommunikationsprozesse dieses Ziel unterstützen. Beispielsweise lassen sich verschiedene Experten im Unternehmen durch Unified Communications schnell in Projekte einbeziehen und Abstimmungsprozesse verkürzen.

Eine integrierte Kommunikationslösung sorgt in allen Unternehmensbereichen für Zeitersparnisse und ein besseres Kontaktmanagement. Anrufe erreichen stets die richtige Zielperson, Mitarbeiter sind flexibel und können unabhängig vom Standort produktiv arbeiten. Damit lassen sich Ressourcen effektiver einsetzen, die Zusammenarbeit mit Partnern und Lieferanten verbessert sich, die Reaktionszeit auf Anfragen reduziert sich auf ein Minimum. Die Integration der UC-Lösung in CRM- oder ERP-Systeme kann Prozesse zusätzlich vereinfachen und beschleunigen.

4.5. Spürbar weniger Kosten

Neben mehr Produktivität und flexiblerem Arbeiten hat eine UC-Strategie auch direkte finanzielle Vorteile, vor allem im Bereich der Anschaffung und Wartung von IT-Komponenten. Einer Studie von IBM zufolge sind beispielsweise die Kosten für Telefonkonferenzen in einer UC-Umgebung um 35 Prozent niedriger als bei herkömmlichen Methoden. Dazu kommen deutliche Einsparungen im Bereich Telefon- und Reisekosten. Laut einer Studie des Marktforschungsunternehmens Insignia Research verbringen leitende Angestellte aus Service und Vertrieb durchschnittlich elf Tage im Jahr auf unnötigen Geschäftsreisen. Im Schnitt kostet das die Unternehmen rund 2.600 Euro pro Person. Diese Ausgaben lassen sich durch den Einsatz von Instant Messaging und Videokonferenzen sparen.

Dabei sind nicht immer große Investitionen in die Technik nötig. Der Vorteil einer intelligenten Kommunikationslösung liegt in der Kombination vorhandener Infrastruktur und Software mit neuen Services und zusätzlichen Komponenten.

Kosten senken mit Unified Communications

Die indische Tochtergesellschaft von ThyssenKrupp, TKII, kombinierte die Produkte mehrerer Hersteller zur einer einzigartigen Unified-Communications-Installation. Die Interoperabilität der Avaya-Lösung war entscheidend für den Erfolg des Projekts. Das Ergebnis erwies sich für TKII als ausgesprochen rentabel: Mit dem Konvergenzmodell wurden die Kosten gesenkt und die Betriebsabläufe in der gesamten TK-Infrastruktur optimiert.

Das Zusammenspiel der Lösungen hat unsere Kosten für interne Kommunikation erheblich gesenkt. So haben wir einen schnellen Return on Investment erzielt und konnten sofort von den Vorteilen der VoIP-Technologie profitieren.

— Sharad Sane, IT-Leiter bei ThyssenKrupp Industries India Ltd. (TKII)

TKII konnte mithilfe der Lösung eine groß angelegte Rekrutierungsoffensive erfolgreich abschließen. Anteil daran hatte eine Konferenzlösung, die videogestützte Vorstellungsgespräche mit Kandidaten aus verschiedenen Städten in ganz Indien ermöglicht. Innerhalb eines Jahres gelang es, 500 neue Mitarbeiter zu werben, zu befragen und einzustellen. Kampagne und Auswahlprozess ließen sich schnell und mit geringem Aufwand durchführen. Am Ende konnte der straffe Zeitplan sicher eingehalten und das Projekt sogar zu deutlich geringeren Kosten abgeschlossen werden als kalkuliert.

4.6. Bessere Umweltbilanz

Das Thema „Green IT“ steht bei vielen Unternehmen ganz oben auf der Agenda. Im Zusammenhang mit der aktuellen Klimaschutzdebatte rückt der direkte und indirekte Ausstoß von Kohlendioxid (CO₂) immer häufiger in den Fokus von Management und Medien. Mehrere Studien gehen davon aus, dass die anfallende CO₂-Menge der weltweiten IT mit dem Kohlendioxidausstoß des internationalen Luftverkehrs vergleichbar ist.

Dabei schlägt in der Umweltbilanz nicht nur der Stromverbrauch oder – wie in der Fertigungsindustrie – der eigene Ausstoß von CO₂ zu Buche. Hinzu kommt die indirekte Belastung, beispielsweise durch Geschäftsreisen, Fahrten von Vertriebs- und Außendienstmitarbeitern oder der tägliche Anfahrtsweg von Mitarbeitern.

Unified Communications kann die Energiebilanz eines Unternehmens entscheidend verringern. Berechnungen des US-amerikanischen Verkehrsministeriums zufolge summiert sich beispielsweise die Zeit für den Weg zur Arbeit bei 100 Mitarbeitern auf 23.333 Stunden jährlich. Das entspricht einem Zeitwert von 700.000 Dollar. Mit einer UC-Lösung können Mitarbeiter auch von zu Hause aus arbeiten und damit sowohl die Reisezeit verkürzen, als auch den CO₂-Ausstoß senken. Bei Avaya sind weltweit mehr als 2.200 Mitarbeiter an Telearbeitsplätzen tätig. Pro Jahr entfallen damit Arbeitswege in einer Gesamtlänge von rund 2,4 Millionen Kilometern, der Kohlendioxidausstoß reduziert sich um 8.000 Tonnen jährlich.

Auch die Notwendigkeit von Geschäftsreisen lässt sich mit Unified Communications deutlich reduzieren: In Audio-, Video- und Web-Konferenzen kommen Teams oft sehr viel schneller zu Ergebnissen als in zeit- und kostenaufwendigen Treffen vor Ort. Gleichzeitig steigt die Effizienz, da unproduktive Zeiten, die während einer Reise auftreten, eliminiert werden.

Die Grundlage für eine integrierte UC-Umgebung ist eine Plattform auf Basis des Session Initiation Protocols (SIP). Damit lassen sich besonders einfach Ferndiagnoseszenarien für Arbeitsplätze und Infrastruktur erstellen. Fahrten des Kundendienstes werden vermieden, und Probleme lassen sich zudem schneller lösen. Weiterhin ersetzt eine Fax-Integration Ausdrucke durch effizientere E-Mails. Der Reiseveranstalter Frankenland Reisen spart so beispielsweise täglich mehr als 500 Seiten Papier. Das reduziert zum einen den CO₂-Ausstoß sowohl bei der Herstellung als auch bei der Müllbeseitigung.

Die Liste der Einsparpotenziale mithilfe von Unified Communications lässt sich noch weiter fortführen. Genauere Informationen, welche Maßnahmen Avaya ergreift, um den Kohlendioxidausstoß zu verringern, finden Sie unter www.avaya.de/green

AUF EINEN BLICK

- Der Unternehmenserfolg hängt entscheidend von reibungsloser Kommunikation ab.
- Von integrierten Kanälen profitiert das Unternehmen in mehrfacher Hinsicht:
 - Mitarbeiter sind besser erreichbar
 - Langfristige Kundenbindung
 - Übergreifende Zusammenarbeit mit Partnern, Kunden und Kollegen
 - Harmonischere Prozesse
 - Sinkende Kosten für Infrastruktur, Kommunikation und Reisen
 - Beitrag zur „Green IT“

5. Zusammenfassung

Verschiedene Untersuchungen zeigen: Mitarbeiter verlieren heute noch viel Zeit und Effizienz durch Medienbrüche zwischen unterschiedlichen Kommunikationskanälen. Kommunikationsmittel wie Telefon oder Fax werden von Kommunikationstechnologien wie E-Mail, Instant Messaging, Mobilfunk und Audio/Video/Web-Conferencing ergänzt. Dazu kommen Teamfunktionen wie Terminkalender, gemeinsame Adresslisten oder Dokumente.

Das führt zu einer Vielzahl an Kanälen und Nachteilen für Unternehmen: schlechtere Erreichbarkeit, unnötige Wartezeiten und Unterbrechungen in der Kommunikation, ineffiziente Teamarbeit, mangelnde Einbindung mobiler Mitarbeiter oder hohe Kosten für Geschäftsreisen.

Durch integrierte Kommunikation lassen sich diese Nachteile ausschalten. Die elektronische Zusammenarbeit über Standort-, Firmen- und Ländergrenzen hinweg wird mit Unified Communications (UC) zur Realität. Eine IP-basierte Plattform und die Kombination verschiedener Kommunikationstools und Applikationen zur Präsenzanzeige eröffnen neue Möglichkeiten der Zusammenarbeit, erhöhen die Erreichbarkeit, sorgen für mehr Kundenzufriedenheit und verbessern Arbeitsabläufe in allen Unternehmensbereichen.

Unified Communications harmonisiert die Kommunikationstechnologie im gesamten Unternehmen, damit alle Informationen ankommen, zu jeder Zeit und an jedem Ort.

Mehr Informationen zum Thema finden Sie unter www.avaya.de/unifiedcommunications.

Kontakt:

Mit intelligenten Kommunikationslösungen von Avaya bringen Sie Ihr Unternehmen entscheidend voran. Weitere Informationen finden Sie unter www.avaya.de. Oder rufen Sie uns an – kostenlos unter 0800 GOAVAYA bzw. 0800 462 82 92. Unsere Kundenberater nehmen sich gerne Zeit, um Ihnen die vielfältigen Möglichkeiten unserer Lösungen vorzustellen.

Über Avaya

Avaya ist einer der weltweit führenden Anbieter von Kommunikationsanwendungen für Unternehmen. Das Unternehmen bietet führenden Firmen und Organisationen weltweit Services rund um Unified Communications und Contact Center sowie weitere verwandte Dienste sowohl direkt als auch über Partner an. Unternehmen aller Größen verlassen sich auf Avayas moderne Kommunikationssysteme, um ihre Effizienz, Zusammenarbeit, Kundendienstleistungen und Wettbewerbsfähigkeit zu optimieren. Weitere Informationen finden Sie auf www.avaya.de.



INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

Avaya GmbH & Co. KG
Kleyerstraße 94
D-60326 Frankfurt/Main
T 0800 GOAVAYA bzw.
T 0800 4628292
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

© 2009 Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. Alle Rechte vorbehalten.

Avaya und das Avaya-Logo sind Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. und können in bestimmten Gerichtsbarkeiten eingetragen sein. Alle durch ®, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Service-Marken bzw. Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

UC4103GE • GE • 03/09 SIGNUM communication • Änderungen vorbehalten • Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.



avaya.de