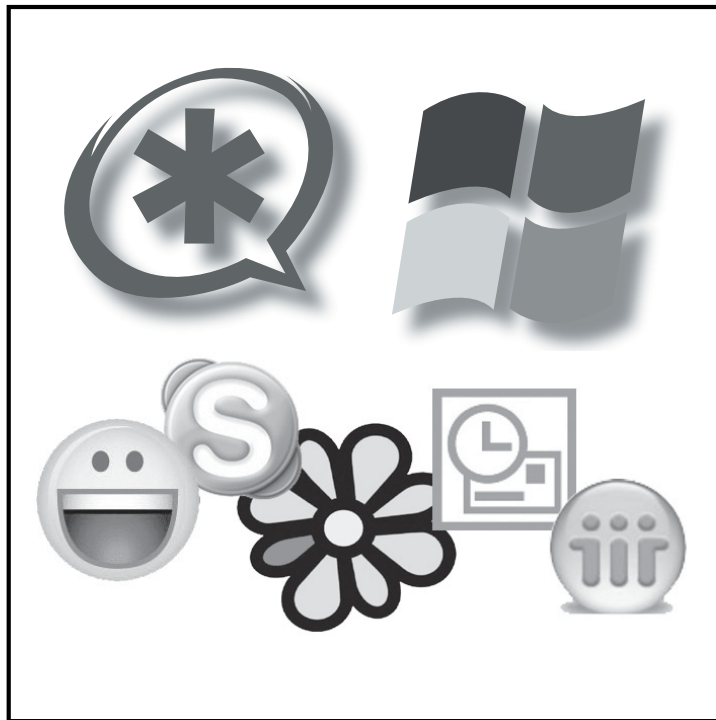


## Unified Communications and Collaboration: Kurzfristiger Hype oder schon heute Stand der Technik?

Interview mit Dr. Michael Wallbaum und Dr. Frank Imhoff



Im März 2008 fanden im Rahmen der Vorbereitung neuer Foren und Seminare sowie im Hinblick auf die sich rasant verändernden Märkte bei ComConsult Workshops zum Thema Unified Communications statt.

Neben einigen Vertretern von Herstellern, nahmen daran auch mehrere Berater und Analysten von unterschiedlichen Unter-

nehmensberatungen teil.

Ziel war es, die unterschiedlichen Ansätze und Erfahrungen aus diversen Beratungsprojekten zu bündeln und eine argumentativ einheitliche Linie zu entwickeln, um den Kunden gegenüber klar und deutlich die Herausforderungen im Umfeld von Unified Communications verdeutlichen zu können.

Im Anschluss an die Workshops trafen sich die Mitarbeiter der ComConsult Technologie Information GmbH, der ComConsult Akademie und der ComConsult Beratung und Planung GmbH, um die Ergebnisse noch mal zusammen zu fassen und daraus Schlüsse für die künftigen Analyse- und die Beratungsaktivitäten zu ziehen.

Zweitthema

# Unified Communications and Collaboration: Kurzfristiger Hype oder schon heute Stand der Technik?

**Interview mit Dr. Michael Wallbaum und Dr. Frank Imhoff**

In diesem Zusammenhang entstand ein Interview, das wir unseren Lesern nicht vorenthalten möchten. Das Interview führte Dipl.-Math. Cornelius Höchel-Winter, der das Labor der ComConsult Technologie Information leitet und stellvertretender Chef-Redakteur des Netzwerk-Insiders ist.

**Höchel-Winter:** Ich will gleich ohne Umschweife auf das zentrale Thema kommen, was derzeit neben GreenIT und SOA in der IT-Welt für heftige Wellen sorgt: Unified Communications oder kurz UC. Was verstehen Sie unter dem Begriff? Ist er aus ihrer Sicht überhaupt von Collaboration zu trennen und müsste man daher nicht allgemeiner von Unified Communications and Collaboration, also von UCC sprechen?

**Dr. Imhoff:** Aus der technischen Perspektive ist Unified Communications eine Integration aller Kommunikationsmöglichkeiten und Medien. Auf der organisatorischen Ebene steht jedoch die Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitern innerhalb eines Unternehmens im Vordergrund – auch über Standort- und sogar Unternehmensgrenzen hinweg. Es sollen Kommunikationsmöglichkeiten verbessert und Medienbrüche vermieden werden, um Prozesse im Unternehmen zu optimieren und den Anforderungen des Markts gerecht zu werden. Anders als bei SOA steht bei Unified Communications also der Mensch im Mittelpunkt.

Wichtig dabei ist, dass die integrierte Kommunikationsumgebung auf die ge-

schäftskritischen Applikationen in einem Unternehmen abgestimmt ist. Nur so lassen sich Geschäftsprozesse wirklich beschleunigen und entsprechende Mehrwerte erzeugen. Die Kommunikation sollte dort angestoßen werden, wo sie tatsächlich anfällt. Die Client-Anwendungen wie Outlook, Notes, Softphones oder Präsenz-Clients werden damit langfristig in den Hintergrund gedrängt. (siehe Abbildung 1)

**Dr. Wallbaum:** Leider haben sich die Hersteller bis heute nicht auf eine gemeinsame Definition von UC einigen können. Im Kern verstehen alle Hersteller darunter aber ein integrierte Kommunikationsumgebung zur Optimierung von Geschäftsprozessen. Der Kollaborationsaspekt kommt

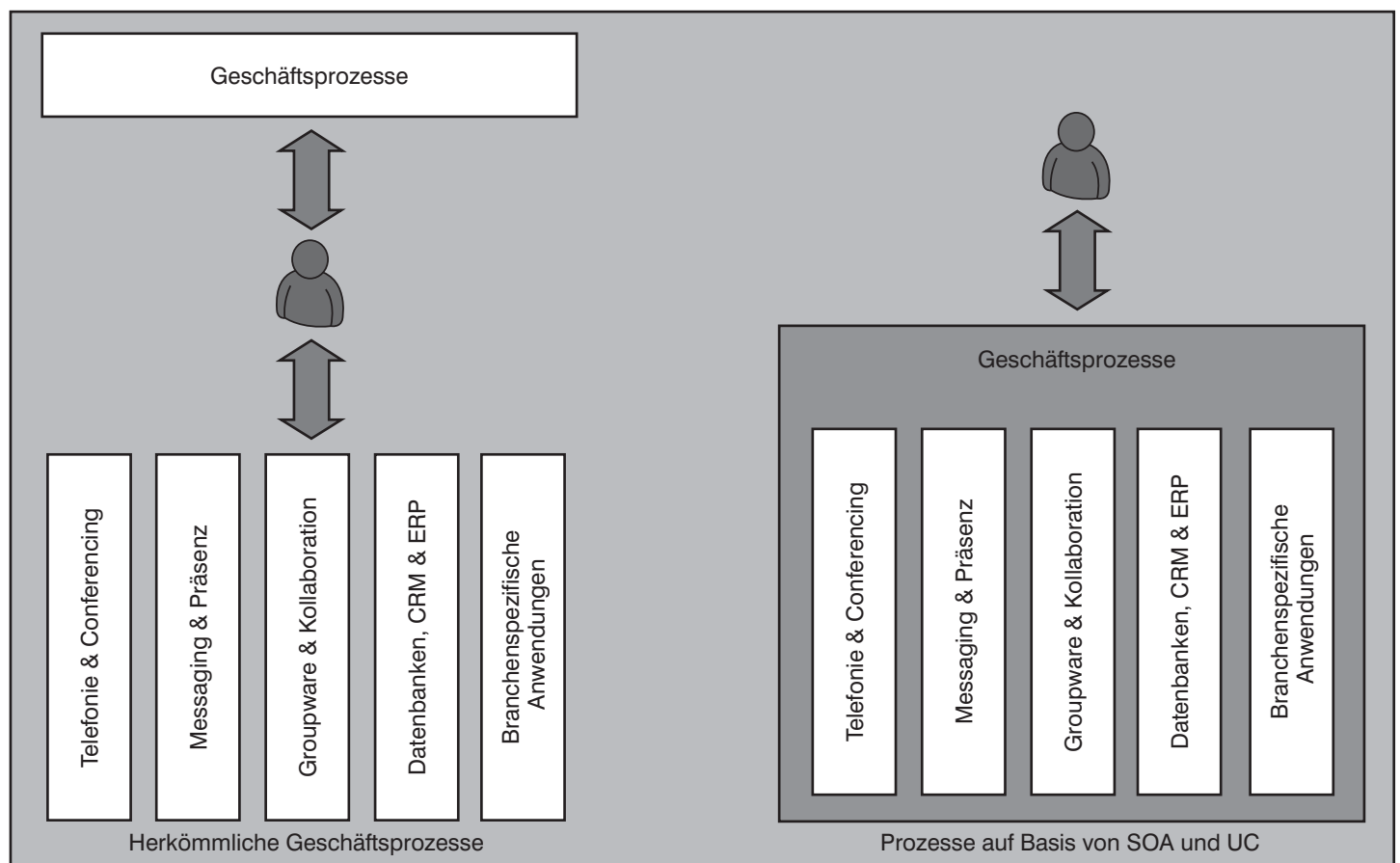


Abbildung 1: Einbettung der Kommunikationsvorgänge in die Geschäftsanwendungen

## Unified Communications and Collaboration: Kurzfristiger Hype oder schon heute Stand der Technik?

dabei etwas kurz. Eine Trennung zwischen Kommunikation und Kollaboration ist aber eine ziemlich akademische Frage, denn in der Praxis gehen diese Arbeitsphasen oft nahtlos ineinander über. Dies zeigt sich auch in den Lösungen einiger Hersteller, wo z. B. mit einem Knopfdruck aus einem einfachen Telefongespräch eine Webkonferenz wird. In der Tat müsste man daher von UCC sprechen.

Dabei darf die Benutzerfreundlichkeit keinesfalls vernachlässigt werden. Wie gut unterschiedlichste Funktionen genutzt werden können ist entscheidend für die Akzeptanz einer UC-Lösung. Alle Marktteilnehmer sollten sich daher täglich das Schicksal klassischer ISDN-Videokonferenzsysteme vor Augen halten. Diese stehen seit Jahren praktisch ungenutzt in den Unternehmen herum bzw. erfordern für die Bedienung eigens geschultes Personal. Die komplexe Technik eines Unified Communications Systems muss daher vor den Benutzern verborgen werden, um die Zusammenarbeit so benutzerfreundlich wie möglich zu gestalten. Die Erfahrungen aus unserem IT-Labor zeigen aber, dass die Hersteller hier auf einem guten Weg sind. (siehe Abbildung 2)

**Höchel-Winter:** Welchen Einfluss hat das Thema Unified Communications und Collaboration auf die IT- und TK-Infrastruktur in Unternehmen und auf die Unternehmen selbst?

**Dr. Wallbaum:** Das größte Problem ist die weiterhin große Verbreitung klassischer TK-Technik in Deutschland. Unified Communications Funktionalität lässt sich sicherlich auch auf Basis konventioneller Anlagen bereitstellen, jedoch macht dies unter dem Aspekt des Investitionsschutzes nur wenig Sinn. Es gibt erstaunlich viele Unternehmen, wo die TK beim Facility Management angesiedelt ist und nicht nur dort kann man noch uralte Koaxialverkabelungen vorfinden. In solchen Fällen muss zunächst über eine Aufrüstung der Netze gesprochen werden, bevor über VoIP und UC nachgedacht werden kann. In anderen Unternehmen glaubt man an eine „sanfte“ viele Jahre andauernde Migration mithilfe hybrider Anlagen. Ohne Zweifel muss eine Migration sorgfältig geplant sein, aber man kann die Vorsicht auch übertreiben. Hier besteht sicherlich noch einiger Beratungsbedarf.

Mindestens ebenso problematisch sind jedoch die Einflüsse auf die Organisation und daraus entstehende politische Widerstände. Eigene TK-Abteilungen machen spätestens mit der Einführung von VoIP keinen Sinn mehr. Die tiefe Integra-



Abbildung 2: Minimaler Schulungsbedarf – Eskalation eines Telefongesprächs zu einer Webkonferenz mit nur einem Klick

tion der Anwendungen aus verschiedenen Domänen erfordert zusätzlich eine verstärkte Zusammenarbeit der einzelnen IT-Abteilungen. Diese Problematik ist in ähnlicher Form bereits aus dem SOA-Umfeld bekannt. Hier müssen langfristig Querschnittsfunktionen geschaffen werden, die für alle Integrationsaspekte - z.B. Schnittstellen- und Patch-Management - verantwortlich sind.

**Dr. Imhoff:** Ich muss hinzufügen, dass nach unseren Erfahrungen vielen Unternehmen sehr oft gar nicht bewusst ist, welche Synergieeffekte und Optimierungsmöglichkeiten mit Unified Communications verbunden sind. Dazu gehört viel mehr als die Einsparung von Reisekosten oder das Vereinfachen von Terminvereinbarungen für Meetings. UCC ist in erster

Linie ein Werkzeug zur Verbesserung von Geschäftsprozessen. Diese Erkenntnis hat sich in den Unternehmensführungen bisher aber nur selten durchgesetzt. Wer die Themen Gas, Strom, Abwasser und IT in einen Topf wirft, der ist Lichtjahre von UC entfernt. Das trifft leider gerade auf den Mittelstand zu.

Vielen Entscheidern sind die Probleme des Arbeitsalltags gar nicht bewusst, denn auf dem CxO-Level sind meist Assistenten und Sekretärinnen der Ersatz für Unified Communications. Kein Vorstand möchte sich mit dem lästigen Ausprobieren mehrerer Telefonnummern herumschlagen oder mit dem Koordinieren von Terminen verschiedener Mitarbeiter, die sich vielleicht noch über mehrere Standorte verteilen. So etwas überlässt er sicherlich ger-

Unified Communications and Collaboration: Kurzfristiger Hype oder schon heute Stand der Technik?

ne seinem Vorzimmer. Das Problem ist nur, dass die Mitarbeiter eines Unternehmens, die über keine Vorzimmer verfügen, hier erhebliche Zeit mit ähnlichen Aufgaben verschwenden. Im Grunde muss man also mithilfe der Technik die Vorteile eines Vorzimmers auch anderen Mitarbeitern zur Verfügung stellen und darüber hinaus weitere Funktionen und Prozesse vereinfachen oder überflüssig machen. Auch dort, wo sich bisher keine Team-Assistenten lohnen oder eine erhebliche finanzielle Belastung darstellen.

**Höchel-Winter:** Das klingt einleuchtend, aber dennoch stellt sich mir die Frage, warum diese Aktivitäten zur Vereinheitlichung und zur Vereinfachung von Kommunikationsprozessen nicht bereits seit längerer Zeit im Gang sind.

**Dr. Imhoff:** Nun, vor ca. neun Jahren hat die ComConsult Beratung und Planung beim Bezug des neuen Firmengebäudes ausschließlich auf Voice over IP gesetzt. Damals gab es noch erhebliche Bedenken von allen Seiten. Nicht wenige sind noch Jahre später davon überzeugt, dass Ethernet und IP nicht geeignet sind, um Echtzeit-kritische Daten zu übertragen. Diese Diskussion ist mittlerweile eindeutig zugunsten von VoIP entschieden. Gleichzeitig sind aber auch die Einsparpotenziale von VoIP gegenüber klassischen Telekommunikationsanlagen verloren gegangen. Wer also nicht gerade auf der grünen Wiese neu baut oder bisher viel zu viel bezahlt hat, wird mit VoIP keine nennenswerten Einsparungen mehr erzielen. Es muss also über die Einführung von VoIP hinaus nach anderen Möglichkei-

ten gesucht werden, um Vorteile aus der neuen Technik zu ziehen. Einsparpotenziale ergeben sich durch die Vereinfachung der Kommunikation einerseits und andererseits aufgrund der zahlreichen Prozessoptimierungsmöglichkeiten, die mit der tiefgreifenden Verschmelzung von Kommunikation und klassischer IT verbunden sind.

Mit VoIP werden also nur die Voraussetzungen geschaffen, um eine weitergehende Integration der Kommunikationsmöglichkeiten mit der IT zu schaffen. Das setzt allerdings voraus, dass es keine proprietären Inzellösungen mehr gibt, sondern eine weitreichende Nutzung von offenen Standards. (siehe Abbildung 3 und 4)

**Dr. Wallbaum:** Die Telekommunikationsindustrie hat sich lange gegen die Verwendung offener Standards zur Wehr gesetzt. Wer ein Telefon mit einigen Sonderfunktionen nutzen wollte, konnte dies nur mit Endgeräten tun, die vom selben Hersteller wie die zentrale Telekommunikationsanlage kamen. Und wenn ein Kunde irgendwann seine zentrale TK austauschen wollte, stand er vor der Überlegung, gleichzeitig auch alle Endgeräte austauschen zu müssen. Auf diese Weise haben die Hersteller ihre Kunden für lange Zeit an sich gebunden - da muss man sich nur einmal die Laufzeiten alter Vertragsverträge ansehen.

Dank des Session Initiation Protocol, kurz SIP, sind diese Zeiten nun langsam aber sicher vorbei. SIP erlaubt erstmals die Interaktion zwischen unterschiedlichen Herstellern, TK- und IT-Lösungen. In unserem Labor betreiben wir z.B. ohne Pro-

bleme Siemens-Telefone an einem Cisco Softswitch und umgekehrt. Nur bei Themen wie Chef-Sekretärinnen-Funktionalität ist die Standardisierung noch nicht so weit. Der Zug Richtung SIP ist aber nicht mehr aufzuhalten, auch wenn sich mancher Hersteller noch dagegen stemmt.

**Höchel-Winter:** Da stimme ich Ihnen uneingeschränkt zu! Seit einem Jahr lassen wir ja auch keine Gelegenheit mehr aus, unsere Leser auf die Bedeutung von SIP hinzuweisen. Dennoch gibt es ja noch etliche Hersteller, die sich noch nicht voll und ganz dem SIP-Standard verschrieben haben.

**Dr. Imhoff:** Schlimmer noch! In der Beratungspraxis begegnet uns immer wieder, dass selbst bei Herstellern, die sich auf der einen Seite klar und deutlich dem SIP-Standard verschrieben haben, auf der anderen Seite der eigene Vertrieb immer wieder mit hybrider Technik um die Ecke kommt. Das ist im Hinblick auf kurzfristige Erfolge beim Kunden vielleicht noch zu verstehen, aber nicht im Sinne einer nachhaltigen Beratung und klaren Strategie.

Um es noch mal deutlich zu sagen: Wer sich heute für eine hybride oder nur oberflächlich auf dem SIP-Standard basierende Kommunikationslösung entscheidet, trennt sich für die nächsten Jahre von einer klar und deutlich erkennbaren Entwicklung ab. Mit dieser Entwicklung meine ich die zunehmende Integration von IT- und TK-Systemen. Beispiele dafür gibt es viele: Video- und Web-Conferencing, Kollaborationssysteme, die Integration von ERP-Systemen mit Materialwirtschaft,

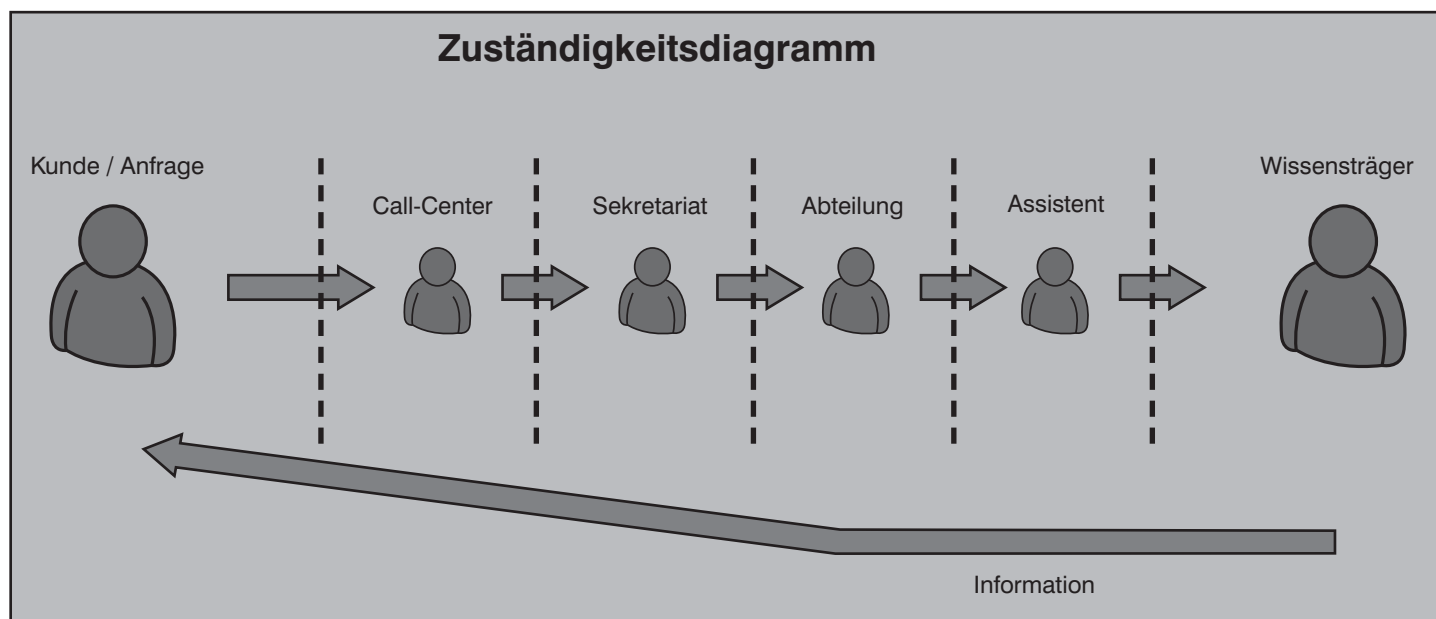


Abbildung 3: Klassischer Call Center Prozess – jeder Zwischenschritt erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass die Kundenanfrage nicht beantwortet werden kann

Unified Communications and Collaboration: Kurzfristiger Hype oder schon heute Stand der Technik?

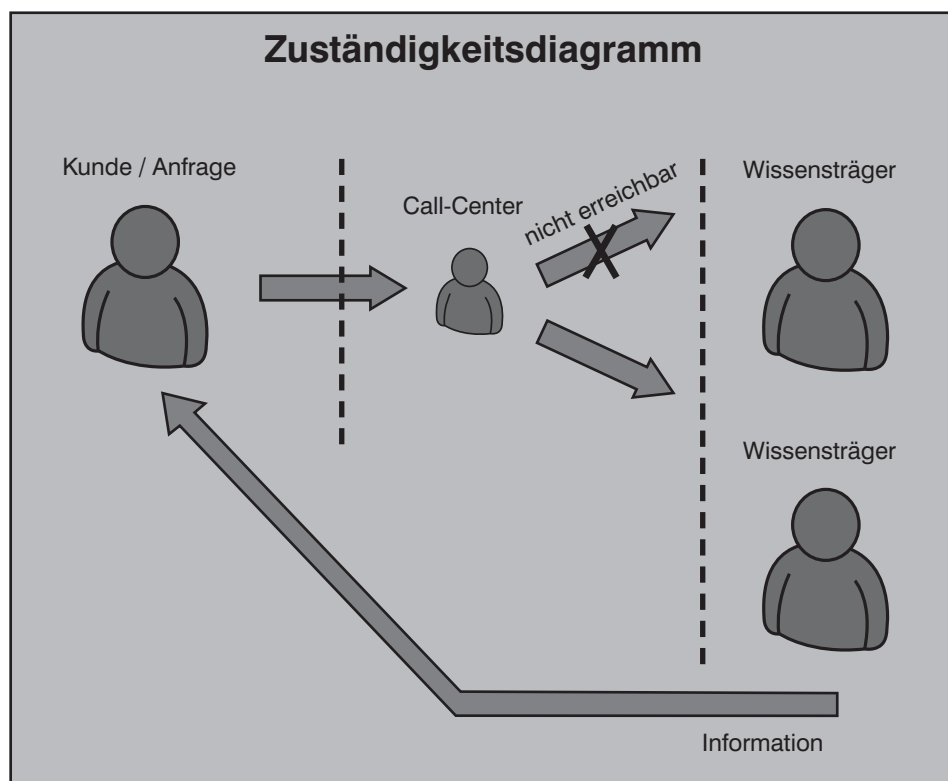


Abbildung 4: Optimierter Call Center Prozess – durch den Einsatz von Präsenz kann der Kunde an einen tatsächlich verfügbaren Wissensträger durchgestellt werden

Finanz- und Rechnungswesen, Controlling, Personalwirtschaft etc.

Es ist kaum zu glauben, aber selbst hoch kompetenten Experten und manchen Managern fehlt oft die Einsicht, dass der Integrationsgedanke nicht an der - sowieso kaum noch vorhandenen - Grenze zwischen IT und TK halt machen wird. Die Hersteller haben das längst erkannt. Nehmen Sie beispielsweise SAP: Dort gibt es bereits seit langem Möglichkeiten, auch mobil Daten zu erfassen, Personalplanung mithilfe von Präsenzinformationen zu koppeln oder Zeiterfassung darüber zu machen.

**Höchel-Winter:** Das ist richtig, aber was haben dann IBM und Microsoft mit Anwendungsintegration zu tun? Beide Hersteller haben bisher weder mit ERP- noch mit TK-Systemen von sich reden gemacht.

**Dr. Wallbaum:** Aber Microsoft und IBM haben praktisch den gesamten Messaging-Markt unter sich aufgeteilt. Kaum ein Unternehmen hat heute nicht flächendeckend Exchange/Outlook oder Domino/Notes im Einsatz. Und diese Plattformen spielen bei der Einführung von Unified Communications eine nicht zu unterschätzende Rolle, denn sie sind eng mit den jeweiligen Presence-Diensten dieser Hersteller verknüpft. IBM hat seit Jahren sein mit Notes bestens integriertes Lotus Sa-

metime im Portfolio. Damit lässt sich Instant Messaging ebenso wie Presence-Informationen nutzen - wird das System mit einer TK-Anlage verknüpft, so lässt sich über den Präsenzstatus auch anzeigen, ob ein Kollege gerade telefoniert. Bei Microsoft muss man sich wundern, dass sie bis 2006 gebraucht haben, um sich ebenfalls auf diesen Markt zu stürzen. Jetzt haben sie mit dem Office Communications Server 2007 ein sehr leistungsfähiges Produkt auf den Markt gebracht, das derzeit zwar noch keinen vollwertigen Ersatz für eine TK-Lösung darstellt, aber bei näherer Betrachtung klar erkennen lässt, welche Strategie dahinter steht.

**Dr. Imhoff:** Daher steht für uns derzeit auch außer Frage, dass neben Cisco vor allem IBM und Microsoft die kommenden Global Player auf dem weltweiten Telekommunikationsmarkt, oder nennen wir es besser, den Unified-Communications-Markt, werden. Alle übrigen, heute noch großen TK-Hersteller werden es schwer haben, dagegen anzukommen. Viele klassische TK-Hersteller beschäftigen sich derzeit mehr mit sich selbst, als sich dem derzeit stattfindenden technologischen Umbruch zu widmen.

Die Frage ist, wie schnell die Hersteller in der Lage sind, auf die Trends der Märkte zu reagieren. Cisco hat hier eine klare Vi-

sion und setzt diese auch sehr erfolgreich um. Nämlich eine umfassende Unified-Communications-Strategie, die beispielsweise Mobilfunklösungen ebenso nahtlos integriert wie Video Conferencing bzw. Telepresence Lösungen. Mit dem Kauf von WebEx wird Cisco darüber hinaus seine Position im Bereich der Webconferencing-Lösungen deutlich verstärken. Und das ganze basiert zumindest weitgehend auf offenen Standards. Das müssen andere Hersteller erst noch aufholen.

Siemens Enterprise Networks beispielsweise ist erst kürzlich auch zu dieser umfassenden Lösungsstrategie übergegangen und hat zur CeBit den bisherigen Softswitch HiPath 8000 mit OpenScape verschmolzen. Hinsichtlich Technik und Marketing hat Siemens den Umschwung bereits vollzogen. Leider ist der Siemens-Vertrieb derzeit nicht ausreichend mit der neuen Technologie vertraut und versucht mit der HiPath 4000 immer noch, hybride Technologien an den Kunden zu bringen. Und das obwohl mit der HiPath 8000 eine investitionssichere Lösung verfügbar ist.

Alcatel-Lucent bemüht sich ebenfalls redlich, Boden in diesem Bereich gut zu machen. Beispielsweise werden Unified-Communications-Funktionen derzeit mit dem „My Instant Communicator“ bereitgestellt, der sich nahtlos mit IBM Domino/Notes und Sametime verbinden lässt und damit eine vollständige Integration mit der Alcatel-Lucent OmniPCX bietet. Damit lassen sich dann beispielsweise Multimedia-Konferenzen einleiten. Die Einbindung des Office Communication Server von Microsoft erfolgt über einen Server von Genesys Enterprise Telephony Services (GETS). Ein Mediation-Server von Microsoft ist nicht erforderlich.

Avaya scheint in Deutschland immer noch nicht die Integration von Tenovis verdaut zu haben. Auch hier ist der Vertrieb ähnlich wie bei Siemens immer noch schnell mit alten Tenovis-Lösungen bei der Hand, die im Kern aus teilweise fast 20 Jahre alten Entwicklungen bestehen. Die Funktionalität von Unified Communications lässt sich damit sicherlich abbilden, aber Investitionsschutz sieht ganz klar anders aus.

**Höchel-Winter:** Ein potenzieller Käufer einer UCC-Lösung wird kaum in der Lage sein, sich ein vollständiges Bild von den Angeboten und Technologien der Hersteller zu machen. Wie soll er also entscheiden, welche Lösung für seine Anforderungen die beste ist?

**Dr. Wallbaum:** Das ist natürlich ein Problem, aber dafür hat er ja uns. Nein, im

## Unified Communications and Collaboration: Kurzfristiger Hype oder schon heute Stand der Technik?

Ernst: Ein potenzieller Käufer sollte sich klar machen, dass wir im Telekommunikationsbereich vor einem Quantensprung stehen. Ich vergleiche das sehr gerne mit der Zeit vor etwa 25 Jahren. Damals gab es im Kino gerade „E.T. – Der Außerirdische“ von Steven Spielberg. Wer das damals im Kino gesehen hat, erinnert sich sicherlich daran, dass E.T. ständig nach Hause telefonieren wollte. Damals gab es gerade erst Fax, Mobilfunk war etwas für Leute mit großen Kofferräumen und Schnurlos-Telefone wurden erst zwei Jahre später in Deutschland verkauft. Und heute? E.T. würde sich vor lauter Kommunikationsmöglichkeiten überhaupt nicht mehr entscheiden können, wie er Kontakt mit seinen Kollegen aufnehmen soll. (siehe Abbildung 5)

Wir haben mal eine kleine, nicht ganz repräsentative Umfrage durchgeführt. Schon heute haben durchschnittliche Mitarbeiter eines Unternehmens über vier Telefonnummern, über drei E-Mail-Adressen, mehr als zwei Instant Messaging Accounts und so weiter und so weiter. Hier sind die privaten Accounts und Anschlüsse zwar mitgezählt, aber oft lässt sich Privat- und Berufsleben kaum noch trennen. Viele Nutzer sind mit dem entstehenden Informationschaos überfordert und es steht zu hoffen, dass nicht noch mal 25 Jahre ins Land gehen müssen, um dieses Problem zu lösen.

Zum Glück ist niemand gezwungen Unified Communications auf einen Schlag einzuführen. Die Einführung von VoIP auf SIP-Basis bildet eine solide Grundlage für die weiteren Schritte. Welche das genau sind, hängt natürlich von den Unternehmenszielen einerseits und andererseits von der weiteren Entwicklung ab, die nur schwer abzuschätzen ist. Umso wichtiger ist es deswegen aber, dass die infrage kommenden Hersteller sich klar und deutlich zu einer möglichst weitreichenden Offenheit bekennen. Denn eines ist klar: Kein Hersteller wird in der Lage sein, alle Anforderungen abzudecken. Es muss also immer eine Zusammenarbeit zwischen unterschiedlichen Herstellern, Systemen und Hardware-Lösungen geben. Das ist nur mit offenen Standards zu erzielen.

**Höchel-Winter:** Was sind die wichtigsten Trends im Bereich UCC und welche Aspekte werden Ihrer Meinung nach noch zu sehr vernachlässigt?

**Dr. Imhoff:** Zu den wichtigsten Themen gehört sicherlich Conferencing, also sowohl Web- als auch Video-Conferencing. Gerade bei Projekten mit global verteilten Mitarbeitern ist die Möglichkeit zu sponta-

nen oder zumindest kurzfristig angesetzten Meetings von großer Bedeutung. Hier wird immer noch unterschätzt, wie wichtig eine reibungslose Zusammenarbeit ist und auch welche Rolle dabei die non-verbale Kommunikation spielt. In manchen Branchen wie beispielsweise in der Automobilindustrie ist das seit Jahren bekannt und entsprechend werden Conferencing-Systeme dort intensiv genutzt.

Wir sind jedoch auch häufig in Unternehmen, die bereits seit vielen Jahren ISDN-basierte Video-Conferencing-Lösungen implementiert haben. Wenn man sich deren Log-Dateien ansehen, stellen Sie schnell fest, wie „intensiv“ diese Systeme genutzt werden: eine Auslastung von weniger als zwei Prozent ist da keine Seltenheit. Und warum? Weil weder Vorstände noch Technik-affine Mitarbeiter in der Lage sind, schnell und zuverlässig ein solches System in Gang zu bringen. Hier bedarf es neuer IP-basierter Lösungen, die aber so einfach zu bedienen sind wie ein Telefon und natürlich einer geeigneten Technik, die auch die Einbindung unterschiedlichster Endgeräte erlaubt, also nicht an den Grenzen eines Herstellers endet.

**Dr. Wallbaum:** In diesem Zusammenhang wird das Thema Präsenz in Deutschland häufig vernachlässigt. Viele Entscheider unterschätzen die Bedeutung von Präsenzinformation im Businesskontext. Auch wird sehr oft in einer „voraussetzenden“ Besorgnis der Betriebsrat als großer Hemmschuh dargestellt und der Versuch einer Implementierung als aussichtslos betrachtet. Das mag im Einzelfall sicherlich stimmen, entspricht aber schon lange nicht mehr der betrieblichen Wirklichkeit. In den USA ist Präsenz beispielsweise längst nichts Neues mehr und wird lange schon genutzt, um die Lücke zwischen einem möglicherweise störenden Anruf und einer asynchronen Kommunikation mithilfe von E-Mails zu schließen. Ganz abgesehen davon, dass sich die Betriebs- und Personalräte dieser Technik oft viel aufgeschlossener zeigen, wenn klar wird, dass es sich dabei nicht um eine Überwachungstechnik handelt. Präsenzinformation sagt nichts darüber aus, wo sich ein Mitarbeiter aufhält, woran er arbeitet oder wie produktiv er ist. Es geht rein um die Möglichkeit und Bereitschaft zur Kommunikation. Man muss das auch mal positiv betrachten: ich kann meinen Präsenzstatus auch von Hand auf „Bitte nicht stören!“ setzen,

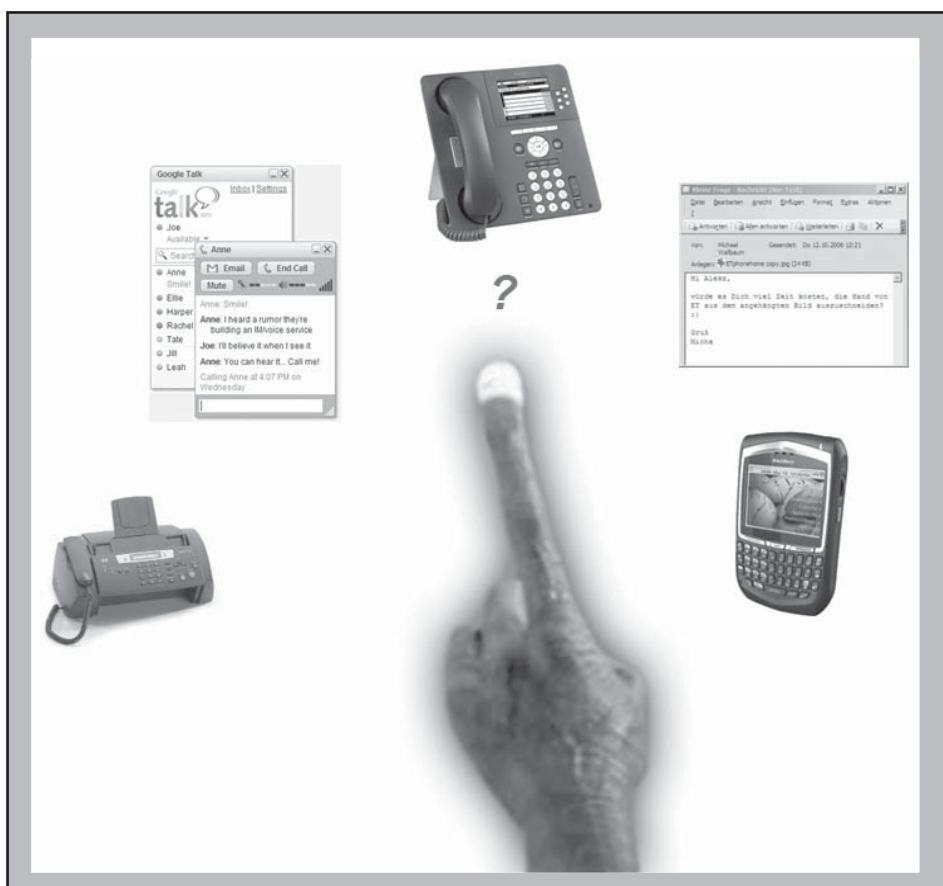


Abbildung 5: 1982 wollte ET „nach Hause telefonieren“ – heute ist das nur eine von vielen Möglichkeiten miteinander in Kontakt zu treten

## Unified Communications and Collaboration: Kurzfristiger Hype oder schon heute Stand der Technik?

wenn ich konzentriert arbeiten möchte. Anrufe können dann automatisch auf die Sprachbox umgeleitet werden.

Ein anderer Aspekt ist der Wildwuchs von „privaten“ Lösungen. Bestes Beispiel dafür sind Skype und ICQ. In vielen Unternehmen werden diese öffentlichen Dienste längst inoffiziell genutzt, oftmals ohne nähere Kenntnisse über die technischen und urheberschutzrechtlichen Konsequenzen.

Wenn Sie sich die U30-Generation heute ansehen, dann wird sehr schnell klar, warum das so ist. Für heutige Studenten und Schüler ist die Nutzung von Präsenzinformatoren und Instant-Messaging längst Alltag geworden. Die kommen aus der Vorlesung oder aus dem Unterricht nach Hause und verteilen dann „mal eben“ per Skype oder ICQ die Hausaufgaben untereinander. Das ist Teamarbeit wie sie von allen gepredigt, aber nur von wenigen Unternehmen umgesetzt wird.

**Dr. Imhoff:** Das ist wahr! Vielen jungen Mitarbeitern kommt es seltsam vor, wenn ihr Arbeitsplatz im Unternehmen schlechter ausgestattet ist als ihr privater PC. Wir halten zwar Aussagen, wonach das Thema Instant Messaging bei der Stellenwahl bereits heute eine Rolle spielt, für stark übertrieben, aber der Tag wird kommen.

Hinzu kommt, dass selbst allgemein als eher konservativ eingeschätzte Unternehmen bereits in ganzen Landesgesellschaften auf Lösungen wie Skype anstelle von Festnetz-Telefonie setzen. Meist wird dabei aber vergessen, mit welchen Sicherheitsdefiziten und mit welchem Betriebsaufwand solche Lösungen verbunden sind. Auch hier sind Unified-Communications-Lösungen dringend angeraten.

**Höchel-Winter:** Welche konkreten Vorteile ergeben sich Ihrer Meinung nach denn aus der breiten Einführung von UCC in Unternehmen und ab welcher Unternehmensgröße ist UCC überhaupt interessant?

**Dr. Imhoff:** UCC ist für alle Unternehmen interessant, deren Geschäftsprozesse mit hohen Echtzeit-Anforderungen und einem großen Kommunikationsaufkommen – sowohl intern als auch extern – verbunden sind. Die Anforderungen des Marktes, die zunehmende Spezialisierung, aber auch die Globalisierung sorgen einfach dafür, dass hier die Anforderungen immer größer werden. Kein Unternehmen kann heute noch darauf warten, dass ein Kompetenzträger oder Entscheider wieder zurück im Büro ist, wenn wichtige Prozesse war-

ten.

Die Kunden sind ebenfalls nicht mehr damit abzuspeisen, dass ein Kollege derzeit „in Urlaub“ ist. Hier greifen die Vorteile von Unified Communications am besten. Aber auch in der internen Kommunikation kann UC erhebliche Vorteile mit sich bringen. Für Unternehmen mit mehreren nationalen und internationalen Standorten ist das keine Frage. Da ist die Zusammenarbeit über die Standortgrenzen hinweg in der Regel ein hinlänglich bekanntes Problem.

**Dr. Wallbaum:** Ein Beispiel, das jedem sofort klar macht, welche Konsequenzen mit einer streng sequenziellen Abarbeitung von Prozessen verbunden sind, ist die Deutsche Bahn. Wenn ein Zug in Flensburg mit zehnteiliger Verspätung losfährt und alle Anschlusszüge in Hamburg warten müssten, dann würden sich die Verspätungen bis München oder darüber hinaus soweit aufstauen, dass stundenlang kein Zug mehr fahren würde. Wenn der Anschlusszug nicht wartet, ist das zwar für den einzelnen Fahrgast ärgerlich, für das Gesamtsystem aber ein unverzichtbares Merkmal eines fein aufeinander abgestimmten Fahrplans. In vielen Fällen wartet aber nach wie vor jeder Prozess auf jeden weiteren Schritt – und damit der Kunde oder der Lieferant oder wer auch immer sonst.

**Dr. Imhoff:** Daran sehen Sie, dass es auch keineswegs eine Frage der Betriebsgröße, des Vertriebsgebiets oder der Unternehmensstruktur ist, ab wann sich UCC

lohnt. Lediglich Unternehmen, die über große personelle Reserven verfügen, können ohne Optimierung ihrer Geschäftsprozesse vielleicht noch einige Zeit überleben, aber kein Unternehmen, das auf einem stark konkurrenzbestimmten Markt bestehen muss. (siehe Abbildung 6)

**Höchel-Winter:** Welches Gewicht messen Sie den einzelnen Teilbereichen „Communications“ und „Collaboration“ innerhalb des Themas UCC zu und rechnen Sie hier mittel- und langfristig mit einer Verschiebung der Gewichte?

**Dr. Wallbaum:** Communications ist derzeit vielleicht noch wichtiger, da hier zusätzlich der Druck aufgrund veralteter TK-Anlagen und Strukturen besteht. Große Einsparpotenziale sind hier jedoch nicht mehr zu finden. Lediglich durch Zentralisierung und eine einfachere Integration neuer Anwendungen lassen sich hier noch Kosten in größerem Umfang senken. Voraussetzung dafür sind allerdings die konsequente Nutzung offener Standards wie beispielsweise das „Session Initiation Protocol“ und die Vereinheitlichung von bisher proprietären Applikationen wie Call-Center-Lösungen oder Unified-Messaging-Plattformen.

**Dr. Imhoff:** Für die erforderliche Prozessoptimierung im Unternehmen ist jedoch der Collaboration-Aspekt sehr viel wichtiger. Wirkliche Einsparungen lassen sich nur damit erzielen, dass hier umständliche und zeitraubende Hürden eliminiert und die Zusammenarbeit gestärkt wird. Es darf nicht mehr sein, dass Standortgrenzen zu

## Jetzt Leser werden

## Der Netzwerk Insider

Der Netzwerk Insider erscheint 12 Mal im Jahr im PDF-Format und informiert Sie per eMail über die Hintergründe aktueller Netzwerk-Technologien. Jeden Monat werden zwei Themen gewählt, über die in ausführlicher Form topaktuelle Insider-Informationen gegeben werden. Der Netzwerk-Insider vertritt die Sichtweise von Technologie-Anwendern und bewertet Produkte und Technologien im Sinne der wirtschaftlichen und erfolgreichen Umsetzbarkeit in der täglichen Praxis. Durch seine strenge wirtschaftliche Unabhängigkeit (keine Hersteller-Anzeigen) kann er es sich leisten, Schwachstellen und Nachteile offen anzusprechen. Der Netzwerk-Insider ist bekannt für seine kritische, herstellerneutrale und fundierte Technologie-Bewertung.



Hier können Sie sich zum Netzwerk Insider kostenlos und ohne jede Verpflichtung registrieren lassen:

<http://www.comconsult-akademie.de/de/Registrierung.php>

Unified Communications and Collaboration: Kurzfristiger Hype oder schon heute Stand der Technik?

einer massiven Verschleppung von Unternehmensprozessen führen. Daher sind übrigens auch Aspekte wie „Soziale Software“ ein wichtiger Teil von Unified Communications, denn es bringt nicht wirklich etwas, wenn zwar alle technischen Voraussetzungen erfüllt sind, um zwischen unterschiedlichen Standorten, Zulieferern, Kunden oder Geschäftspartnern nahtlos kommunizieren zu können, wenn das Betriebsklima nicht stimmt.

**Höchel-Winter:** Und wie sehen Sie die Marktentwicklung in naher Zukunft?

**Dr. Wallbaum:** Derzeit ist für uns die spannendste Frage, was mit Siemens Enterprise Networks passiert. Aus unserer Sicht handelt es sich bei der HiPath 8000 sicherlich um eine der interessantesten Kommunikationslösungen auf dem Markt. Leider hat Siemens viel zu lange an der verwirrenden Namensgebung HiPath 4000 / HiPath 8000 festgehalten. Damit ist auf dem Markt überhaupt nicht klar geworden, dass es sich um zwei gänzlich unterschiedliche Systeme handelt. Wenn wir mal kurzfristige Erwägungen aus dem Spiel lassen, dann wäre aus unserer Sicht ein Paukenschlag die bessere Strategie gewesen: Raus aus der 4000er und zumindest nach außen hin nur noch die 8000er. Selbst wenn ein Kunde auf einer hybriden Anlage beharrt, weil er vielleicht einen großen Teil seiner Endgeräte nur über Zweidraht-Technologie erreicht, wäre die HiPath 8000 sicherlich die zukunfts-trächtigere und damit die bessere Lösung. Die bisherige HiPath 4000 würde damit zu einem Gateway degradiert, aber der Trend geht klar in Richtung Softswitch. Hätte Siemens eine solche Marketing-Strategie schon früher vertreten, wäre damit sicherlich einiges mehr in Bewegung gekommen. So wird es jeden Tag schwerer, um

den Vorsprung von Cisco einerseits und die weltweite Marktdurchdringung von Microsoft und IBM andererseits noch ernsthaft in Gefahr zu bringen. Es wird also viel davon abhängen, wer Siemens Enterprise Networks übernimmt und welche strategischen Ziele damit verfolgt werden.

**Dr. Imhoff:** Tja, und dann ist da natürlich noch Microsoft. Unsere positive Einschätzung zu Microsoft hat vor einigen Monaten ja für erheblichen Wirbel gesorgt. Wir sind nach wie vor der Meinung, dass trotz aller derzeit sichtbaren Defizite in zwei bis drei Jahren mit dem Office Communications Server eine vollständige Kommunikationslösung zur Verfügung steht, die sich hervorragend in die Office-Welt integrieren lässt. Schon jetzt lässt sich aber sagen, dass der OCS sehr interessante Neuerungen mitbringt. Nicht zu Unrecht redet Microsoft hier von präszenzbasierter Kommunikation – und das erscheint uns tatsächlich als ein Durchbruch in der Kommunikationswelt. Zudem sind Microsoft-Produkte praktisch in jedem Unternehmen weltweit im Einsatz. Das lässt sich noch nicht einmal von Cisco sagen. Diesen Bekanntheitsgrad und die Kundennähe wird Microsoft mit Sicherheit ausnutzen, um den OCS in den Markt zu drücken, sobald die ersten Macken beseitigt sind. Die große Resonanz auf die von uns angebotenen Seminare zu diesem Thema gibt uns da Recht. Hier werden wir also auch weiterhin intensiv die Entwicklungen analysieren.

Klar ist, dass in den nächsten Monaten und Jahren mit erheblichen Veränderungen zu rechnen ist. Wir sind davon überzeugt, dass Unified Communications ebenso wie SOA von erheblicher Bedeutung sein wird und wesentliche Umwälzungen bringen wird. Wer jetzt vor Kaufentscheidungen steht, sollte sich gut

überlegen, ob ausschließlich der Preis oder gute Beziehungen zu vertrauten Herstellern eine Rolle spielen sollten.

**Höchel-Winter:** Meine Herren, ich danke Ihnen für das Gespräch und freue mich auf die kommenden Monate und Jahre.

**Zu den Personen:**

Dr. Michael Wallbaum ist bei der ComConsult Beratung und Planung GmbH als Senior Consultant seit einigen Jahren intensiv mit dem Thema Unified Communications beschäftigt. Daneben befasst er sich u.a. mit RFID, Lokalisierungsdiens-ten und anderen Zukunftstechnologien. Bei ComConsult berät er Konzerne und mittelständische Unternehmen sowohl zu technischen als auch organisatorischen Aspekten dieser Themen und analysiert Marktentwicklungen. Dr. Wallbaum ist zudem Leiter des IT-Labors der ComConsult, das sich vorwiegend mit Telekommunikationslösungen namhafter Hersteller sowie Unified-Communications-Lösungen von Microsoft und IBM befasst und über nahezu alle TK- und UC-Lösungen verfügt, die sich auf dem Markt gegenüberstehen.

Dr. Frank Imhoff ist Technischer Direktor (CTO) bei der ComConsult Beratung und Planung GmbH. Er ist für die Entwicklung neuer Beratungsthemen verantwortlich und leitet zudem das Competence Center Communications, Collaboration, Mobility. Dr. Imhoff verfügt über langjährige Erfahrungen im Telekommunikationsumfeld und hat zahlreiche Beratungsprojekte auf CxO-Level durchgeführt und ist im Bereich der Sales-Schulung großer ITK-Provider aktiv. Zu seinen Spezialgebieten gehört vor allem die breite Einführung von Unified Communications, aber auch die Beratung im klassischen TK- und IT-Netzwerkbereich.

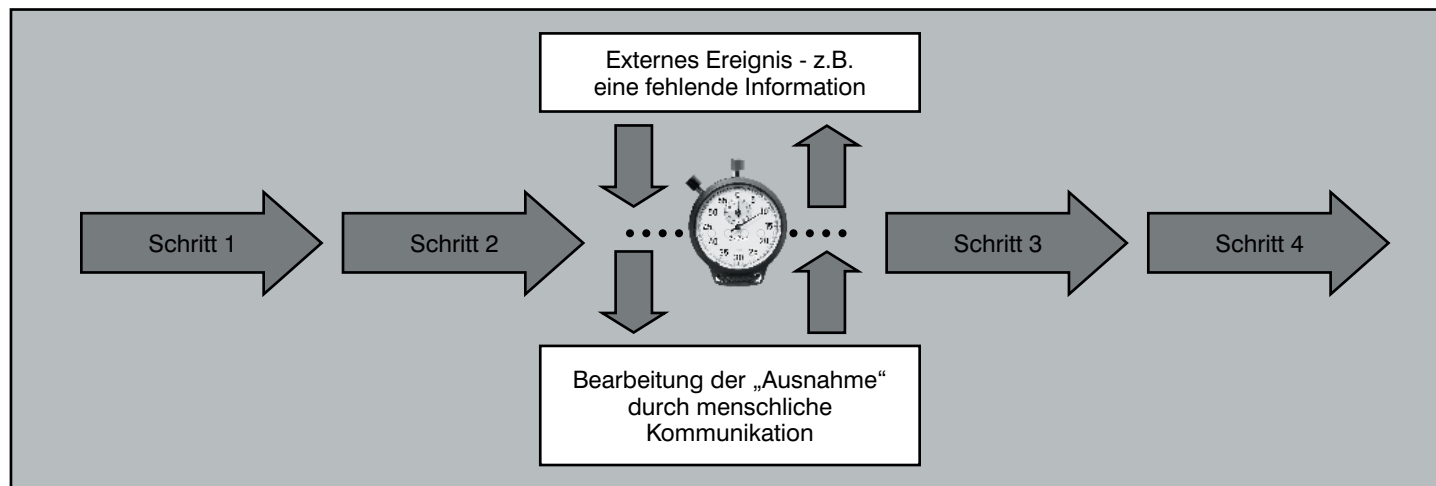


Abbildung 6: Verzögerung eines Geschäftsprozesses durch fehlende Information