

# UCC vielfältig gestalten

Der Begriff Unified Communications and Collaboration (UCC) beschreibt eine breite Palette an Softwarekomponenten. Betrachtet ein Unternehmen diese modular, profitiert es von einer grossen Vielfalt an professionellen Lösungen und kann darüber hinaus Kosten sparen.



In einer UCC-Lösung steckt ein enormes Potenzial zur effizienteren Zusammenarbeit, unabhängig von Arbeitsort und -zeit. Im bestmöglichen Fall können einzelne Aufgaben über UCC-Tools gemeinsam besser bearbeitet werden, als sässe man gemeinsam an einem Tisch. Einen grossen Nutzen aus UCC ziehen Unternehmen, deren Mitarbeiter an verteilten Firmenstandorten und über Homeoffices zusammenarbeiten. Für diese Unternehmen werden räumliche Distanzen aufgehoben und Flexibilität wird geschaffen. Kleinere Firmen, bei denen alle Mitarbeiter gemeinsam in einem Raum sitzen, profitieren hingegen nur von einem Teil der UCC-Komponenten. Präsenzinformationen haben in diesem Beispiel keinen Nutzen.

Je nach Unternehmen und Einsatzzweck ergibt der modulare Aufbau eines UCC-Systems mehr Sinn als der Einkauf einer All-in-One-Lösung.

## All-in-One oder modularer Aufbau?

UCC-Produkte können sich stark voneinander unterscheiden. Die grösste Bekanntheit geniessen All-in-One-Lösungen, die aber schnell eine hohe Komplexität erreichen. Am anderen Ende der Skala können UCC-Funktionen aber auch aus Einzelkomponenten bestehen. Nehmen wir als Beispiel eine Einzelkomponente, welche die Kontextintegration abdeckt und bei einem eingehenden Anruf bereits den Namen des Anrufers auf dem Display des VoIP-Telefons anzeigt und gleichzeitig die dazugehörige Kundenkartei am Computer geöffnet wird.

Die Anzahl an verfügbaren All-in-One-Lösungen auf dem Markt ist sehr übersichtlich, die Preise hoch. Die Einführung kann schnell gewaltige Kosten und Abhängigkeiten von einem Anbieter nach sich ziehen. So ist es nicht verwunderlich, dass laut einer Untersuchung von MSM Research aus dem Jahr 2014 fast ein Drittel (31,8 Prozent)

der befragten Schweizer Unternehmen kein Interesse an der Einführung einer vollumfassenden UCC-Lösung zeigten. Eine alternative Lösung auf der Basis mehrerer Einzelkomponenten dürfte für diese Unternehmen daher besonders interessant sein.

## Zahlreiche Einzellösungen

Wie kann nun ein Unternehmen von UCC-Funktionen profitieren, wenn es keine vollumfassende All-in-One-Lösung einsetzen will? Es gibt eine wesentlich grössere Marktvielfalt an einzelnen UCC-Komponenten als an Komplettlösungen. Als Alternativen zu Lync/Skype for Business oder Webex bieten sich spezialisierte Werkzeuge an wie Hip Chat, Skitch, Dropbox oder Google Calendar. Der Vorteil ist klar: Ein Unternehmen kann sich auf die von ihm benötigten Komponenten beschränken und diese schrittweise einführen.

Legen Sie als Beispiel eine beliebige, bestehende Telefonielösung zugrunde. Kombinieren Sie diese mit einer modernen Messaging-Lösung, die auf dem offenen XMPP-Protokoll basiert. So erweitern Sie Ihre bestehende Infrastruktur innerhalb kürzester Zeit um Präsenzinformationen, Desktop-Sharing, File-Sharing und Chat. Als Komponente für die Kooperation von Mitarbeitern setzen wir bei uns seit einiger Zeit eine kostenlose Software für «Anmerkungen» auf Bildschirmhalten ein. Wir haben an dieser Stelle das Produkt «Skitch» vom bekannten Hersteller Evernote im Einsatz. Diese Software wurde in unseren Augen so benutzerfreundlich konzipiert, dass wir Notizen auf beliebigen Dokumenten wirklich schneller mit anderen teilen können, als würden wir diese mittels Stift und Papier austauschen.

## i WAS IST UCC?

Der Begriff «Unified Communications» bedeutet übersetzt in etwa «integrierte Kommunikation». Collaboration bedeutet auf Deutsch «Zusammenarbeit». Der Begriff entstand in engem Zusammenhang mit der Verschmelzung von IT und Telefonie durch moderne VoIP-Lösungen. Eine vollumfassende UCC-Lösung berücksichtigt im Wesentlichen vier Komponenten: Medienintegration (Mitarbeiter kommunizieren über mehrere Kanäle wie Telefon oder Chat), Präsenzinformation (ist ein Mitarbeiter gerade telefonisch erreichbar?), Kontextintegration (zu einem eingehenden Anruf wird automatisch eine Kundenkartei geöffnet) und Kooperation (Fernfreigabe eines Bildschirms zum gemeinsamen Bearbeiten eines Briefes).

## Fazit

Unternehmen profitieren von UCC-Lösungen. Die Zusammenarbeit im Team wird einfacher. Der Informationsaustausch über weite Distanzen, etwa zwischen zwei Standorten, gestaltet sich effizienter. Je nach Unternehmen und Einsatzzweck ergibt der modulare Aufbau eines UCC-Systems mehr Sinn als der Einkauf einer All-in-One-Lösung. Die einzelnen Module können getestet und nacheinander eingeführt werden. Auf diese Weise können sich auch die Mitarbeiter an die neuen technischen Möglichkeiten gewöhnen und erkennen rasch die Vorteile für den Geschäftsalltag.