



Kollaborationsplattformen

Sie haben die Wahl!

Kollaborationsplattformen nehmen eine entscheidende Rolle ein, um die Kommunikation eines Unternehmens sicherzustellen – auf der technischen und auf der zwischenmenschlichen Seite. Lesen Sie hier, welche Unterschiede es bei verschiedenen Plattformsätzen gibt, was das für die technische Infrastruktur von Unternehmen bedeutet und welche unternehmenskulturellen Veränderungen zu erwarten sind.

Die aktuelle Studie „Hybrid Work Global Survey 2021“ von Riverbed und Aternity belegt, dass hybrides Arbeiten in Deutschland überzeugt und auch nach der Corona-Pandemie von großer Bedeutung für die Zufriedenheit der Mitarbeiter sein wird. Arbeitszeiten flexibilisieren sich, Ressourcen werden geschont und lange Wegzeiten ins Büro entfallen. Unternehmen profitieren bei der Rekrutierung von Talenten und damit in Sachen Wettbewerbsfähigkeit.

Doch die Studie zeigt auch, dass Organisationen nicht vollständig darauf vorbereitet sind. Grund dafür sind technologische und menschenbezogene Spannungsfelder, in denen sich die Unternehmen bewegen, etwa die Frage nach dem richtigen Kommunikationsinstrument, Datenschutz und den digitalen Fähigkeiten der Mitarbeiter. Dieser Leitfaden soll Ihnen helfen, die richtigen Rahmenbedingungen für ein hybrides Arbeitsmodell zu schaffen, bei dem Präsenz- und Heimarbeit einander ergänzen und die Effizienz sichergestellt wird.

Veränderungen der Anforderungen

Wie verändern sich die technischen Anforderungen an den Arbeitsplatz? Unternehmen sollten sich diese Frage auf vier Ebenen stellen:

- Auf der unternehmensinternen Ebene: Das Unternehmen lotet aus, welche digitalen Lösungen, Hard- und Software bereits zur Verfügung stehen und wie sie in verschiedenen Arbeitsbereichen eingesetzt werden. Gibt es bereits eine Cloud-Infrastruktur, etwa mit modernen Telefonanlagen mit Desktop- und Content-Sharing-Funktion? Können die Mitarbeiter auf ein Videokonferenzsystem zugreifen? Ist das Unternehmen noch vertraglich an ein Programm gebunden?
- Auf der Ebene der Mitarbeiter: eine nicht zu unterschätzende Ebene. Mitarbeiter müssen mit der Technik interagieren können. Bei der Wahl der Instrumente sollten die digitalen Fähigkeiten berücksichtigt werden, damit kein Generationenkonflikt zwischen Digital Natives und Digital Immigrants am Arbeitsplatz entsteht.
- Auf der Ebene von Kunden: Unternehmen sollten identifizieren, wie sie mit ihren Kunden kommunizieren, und darauf achten, dass die Kanäle kompatibel sind und bleiben, etwa wenn der Kunde Zoom nutzt, das Programm im eigenen Unternehmen aber nicht verwendet werden darf.
- Auf der Ebene der externen Einflüsse: Aktuelle gesetzliche Vorgaben bestimmen ebenso die Anforderungen an den hybriden Arbeitsplatz wie die Koordinierung der Mitarbeiter im Büro und im Homeoffice nach ihrer jeweiligen privaten Situation. Mitarbeiter mit zu pflegenden Angehörigen arbeiten wahrscheinlich bevorzugt zu Hause, Alleinstehende geben vielleicht dem Arbeitsplatz im Office den Vorzug.

EINTEILUNG

Kommunikationslösungen lassen sich in drei Gruppen einteilen, die jeweils ihre ganz speziellen Vor- und Nachteile mit sich bringen.

Quelle: byon GmbH

Herstellerunabhängige Lösung

- + Vorhandene Hardware kann weiterhin genutzt werden.
 - + Freie Gestaltung der Software-/Hardwarelandschaft im Unternehmen.
 - + Einfacherer Wechsel der Systeme möglich.
-
- Integration nicht tiefgehend genug für alle Vorteile/eventuelle Schnittstellenprobleme.

Kommunikationsplattform mit UC-Komponente

- + Aufeinander abgestimmtes System.
 - + Telefonie wird um sinnvolle Funktionen erweitert.
 - + Funktionsumfang überfordert nicht.
-
- Oftmals geschlossenes System.

UCC-Lösung

- + Aufeinander abgestimmtes System.
 - + Liefert die umfangreichsten UC-Funktionen.
 - + Bietet die umfangreichste Integration.
-
- Kann schnell überfordern.

» Welche Kollaborationslösungen gibt es?

Hat das Unternehmen seine Anforderungen ermittelt, steht es vor der Aufgabe, die passende technische Infrastruktur zu finden, um die Kommunikation des digitalen Arbeitsplatzes im Büro und zu Hause sicherzustellen. Kollaborationslösungen bilden dabei die Basis, denn sie integrieren unterschiedliche Kanäle, von E-Mail über Chat bis zur Telefonie. Die Zusammenführung der verschiedenen Kommunikationsmodule erleichtert die Zusammenarbeit und hilft, die zunehmende Intensität der Kommunikation zusammenzuführen.

Drei Varianten von Kommunikationslösungen haben sich inzwischen auf dem Telekommunikationsmarkt als Leistungsträger etabliert:

1. Herstellerunabhängige Lösungen:

Bei herstellerunabhängigen Lösungen arbeiten Unternehmen mit einem unabhängigen Unified Communications (UC)-Entwickler oder -Partner zusammen wie zum Beispiel „estos ProCall“. Diese Anbieter entwickeln eine Lösung unabhängig von jeder Telefonanlage, um ein Tool zur Kooperation, etwa einen CTI-Client, auf dem PC zur Verfügung zu stellen. Der Vorteil ist, dass die vorhandene Hardware weiter genutzt werden kann, es braucht keine Einarbeitungs- oder Schulungsphasen der Mitarbeiter. Herstellerunabhängige Lösungen können kombiniert werden mit CRM-Systemen, Chat-Funktionen, etc. Ein Nachteil kann sein, dass die Integration nicht tiefgehend genug ist, um alle Vorteile von Kommunikationsplattformen nutzen zu können, etwa den Austausch von Dokumenten.

2. Kommunikationsplattform mit UC-Komponenten:

Telefonanlagenhersteller bieten inzwischen oft eine UC-Komponente für ihre eigene Lösung an. Wer zum Beispiel eine Telefonanlage von innovaphone nutzt, kann den UC-Client myApps dazubuchen und damit Chat-, Video- und Desktop-Sharing-Funktionen. Auch Verteilsysteme für Call und Contact Center können in Telefonanlagen mit UC-Funktionen integriert werden. Der Vorteil für Unternehmen ist das aufeinander abgestimmte System, das weitere sinnvolle Applikationen erhält. Der Nachteil ist die Geschlossenheit des Systems des vorhandenen Anbieters, das nicht ohne Aufwand um externe Anwendungen erweitert werden kann.

3. UCC-Lösungen:

Kollaborationsplattformen wie Microsoft Teams und mittlerweile auch Zoom sind ebenfalls kohärente Systeme und bieten die umfangreichsten UC-Funktionen. Dokumente können in Gruppen gleichzeitig bearbeitet werden und das firmenübergreifend, indem Externe als Gast in ein Team dazugeholt werden. Somit ist jeder Mitarbeiter immer auf dem aktuellen Stand. Auch die Integration von Telefonie und Contact Center-Software kann Microsoft Teams abbilden. Dabei können Unternehmen zwischen der Microsoft-Telefonie-App oder Lösungen von Drittanbietern wählen. Die Bündelung der verschiedenen Kommunikationskanäle in einer technischen Lösung bedeutet weniger Arbeit für die unternehmenseigene IT-Abteilung.

Virtuelle Zusammenarbeit erfordert Anpassung

Der Einsatz von ganzheitlichen UCC-Lösungen wie Microsoft Teams bedeutet aber, dass Arbeitsprozesse angepasst und neu erlernt werden müssen. Die vielen Funktionen einer Kollaborationsplattform können vor allem ältere Arbeitnehmer überfordern. Um das Level des digitalen Know-hows anzugleichen, sollte das Unternehmen die Kommunikationsfähigkeiten der Mitarbeiter schulen. Die gemeinsame Entwicklung von Verhaltensregeln im virtuellen Umgang führt zu mehr Dialog und Verständnis zwischen den verschiedenen Generationen. Zudem gilt es, geeignete Kommunikationswege festzulegen, um die professionelle Zusammenarbeit von Mitarbeitern im Büro und im Homeoffice zu gewährleisten.

Wer in die richtigen IT-Lösungen und in eine funktionierende virtuelle Zusammenarbeit investiert, geht zwei der größten Hindernisse an und nutzt am Ende alle Vorteile von leistungsstarken hybriden Arbeitsplätzen für sich.

Tobias Axt



AUTOR



Tobias Axt
ist Sales Manager bei byon.

byon GmbH
Solmsstraße 71
60486 Frankfurt am Main
Web: www.byon.de