

FACHBEITRAG

# Kommunikation – Herzstück erfolgreicher Digitalstrategien



Die aktuelle Entwicklung digitaler Technologien teilt die Unternehmenswelt in zwei Gruppen: Die eine sind Firmen, die ihre digitale Transformation bereits angehen oder schon hinter sich haben. Und dann die zweite Gruppe, die Firmen, die den Wandel noch vor sich haben – oder ihr Business an disruptive, digitale Geschäftsideen verlieren. Unify, das Tochterunternehmen von Atos für Kommunikationssoftware und -services, gehört zur ersten Gruppe. Die digitale Transformation hat Unify zahlreiche Erkenntnisse gebracht, wie Unternehmen die Digitalisierung optimal angehen können. Ein wichtiger Lerneffekt: Soll die digitale Strategie Erfolg haben, darf sie sich nicht auf ein Produkt oder eine bestimmte Technologie fokussieren. Vielmehr müssen der Mensch und damit auch das Team im Mittelpunkt stehen. User-Experience wird zum wichtigen Stichwort.

## Kulturwandel bereits im Gang



Klaus Stöckert

Eine Studie im Auftrag von Unify aus dem Jahr 2016 belegt, dass der Kulturwandel bereits in vollem Gange und auch bei den Arbeitnehmern angekommen ist. Die Studie „The Way We Work“, für die weltweit rund 9 000 Wissensarbeiter befragt wurden – davon 3 019 in Deutschland –, zeigt: Über die Hälfte (55 %) der befragten deutschen Wissensarbeiter gehen davon aus, dass sich ihre Rolle im Unternehmen in Zukunft ändern wird. Die Gründe dafür sind vielfältig: Die Arbeitswelt verändert sich rasant, die Wirtschaft entwickelt sich hin zu einer On-Demand-Economy. Die digitale Transformation spielt dabei ebenso eine wichtige Rolle. Die Veränderungen für die Mitarbeiter sind bereits jetzt deutlich spürbar, wie die Umfrage zeigt. Eine wichtige Erkenntnis lautet nämlich, dass Virtualität für viele Teams die neue Realität ist. Global gaben bereits über die Hälfte (52 %), in Deutschland immerhin schon rund ein Drittel (34 %) der Wissensarbeiter an, dass sie jetzt stärker in virtuelle Teams eingebunden sind, als das früher der Fall war. Virtueller bedeutet in diesem Fall, dass die Teams über verschiedene Büros und Standorte, also über größere Entfernungen hinweg zusammenarbeiten. Generell steigt die Bedeutung von Technologie. Fast die Hälfte der Befragten weltweit (49 %) sowie in Deutschland (48 %) gaben an, dass ihr Unternehmen eher durch Technologie und Kommunikation funktioniert statt auf Basis von lokalen Büros und Standorten.

## Schlüsselfaktor Kommunikation



Kommunikation ist dabei ein Faktor, der kaum hoch genug einzuschätzen ist. Um in virtuellen Teams genauso gut und produktiv zusammenzuarbeiten wie aus dem herkömmlichen Büro gewohnt, oder sogar noch besser, brauchen die Mitarbeiter das richtige Werkzeug. Lösungen für Kommunikation und Zusammenarbeit, die technisch hoch belastbar sind und nicht frühzeitig an ihre Grenzen kommen, sind hier unabdingbar. Solche Tools für „Unified Communications and Collaboration“ (UCC) integrieren idealerweise alle Kommunikationskanäle auf einer übersichtlichen, leicht bedienbaren Oberfläche – so, wie die Mitarbeiter das aus den privat genutzten Apps und Portalen gewohnt sind. Noch steht die Entwicklung in diesem Bereich am Anfang. Die klassische E-Mail ist nach wie vor des deutschen Wissensarbeiters liebstes Kommunikationsmittel. Rund die Hälfte (46 %) gaben das bei der Umfrage an. Trotzdem nutzt bereits ein Fünftel (20 %) von ihnen regelmäßig Videokonferenzen. Auch On-Demand-Werkzeuge stehen hoch im Kurs: 63 Prozent der Befragten nutzen diese internet- oder cloudbasierten Dienste regelmäßig oder zumindest gelegentlich.

## **Kernaussagen**

*Die digitale Transformation ist unausweichlich – Unify spricht aus Erfahrung. Allerdings müssen statt Produkten und Technologie Menschen und Teams im Mittelpunkt der digitalen Strategie stehen, um erfolgreich zu sein.*

*Der Kulturwandel hin zum Digital Workplace ist bereits im Gang, wie eine Studie von Unify zeigt: Der klassische Arbeitsplatz verändert sich rasant. Kommunikation spielt dabei eine zentrale Rolle. Kommunikationsplattformen wie Circuit von Unify, die nahtlos in vorhandene UCC-Lösungen integriert und unabhängig vom eingesetzten Endgerät sind, bieten eine ideale Möglichkeit, virtuelle Teams und Remote Worker zu vernetzen.*

## **Der digitale Arbeitstag – anders als gewohnt**

Der Arbeitstag eines virtuellen Wissensarbeiters unterscheidet sich heute entsprechend von der herkömmlichen Routine. Der wohl größte Unterschied: Es spielt im virtuellen Team keine Rolle mehr, von wo aus die einzelnen Teammitglieder arbeiten, solange sie einen stabilen Internetzugang haben. Der Arbeitstag beginnt mit einem Blick in die Kommunikationsplattform – gibt es neue Informationen? Sind Dateien geändert worden und müssen überprüft werden? Idealerweise funktioniert das alles mit wenigen Klicks auf einer einzigen Oberfläche. Anschließend steht die Teambesprechung an. Ein weiterer Klick, schon nimmt der Mitarbeiter an einer Videokonferenz teil. Kein Wechsel des Arbeitsortes mehr, keine Suche nach einem freien Besprechungsraum, schon gar keine langwierigen Dienstreisen. Zuletzt ist ein Bericht fällig – die Daten und Fakten, die als Grundlage dienen,

sind alle einfach erreichbar und im richtigen Kontext abgelegt. Damit geht die Bearbeitung schnell, die generierten Dateien lassen sich ebenso schnell und einfach wieder im richtigen Zusammenhang einbetten. Vor dem Feierabend noch ein schneller Blick auf die Kommunikationsplattform, diesmal nicht vom Laptop aus, sondern übers Smartphone. Die Oberfläche ist dieselbe, das erleichtert die Bedienung wesentlich.

Damit all das auch so funktioniert, müssen solche UCC-Lösungen nahtlos in bestehende Infrastrukturen eingebunden werden. Außerdem müssen sie flexibel skalieren können, damit neue Teammitglieder schnell und einfach eingebunden werden können. Dazu gehören sowohl neue und bestehende Mitarbeiter als auch Freelancer oder externe Partner und Zulieferer. Das wird künftig noch wichtiger werden, wenn Teams ganz im Sinne des On-Demand-Ansatzes kurzfristig und projektbezogen zusammengestellt, vergrößert und dann möglicherweise auch wieder aufgelöst werden.

## ***In fünf Schritten zur optimalen Kommunikation***

*Damit die digitale Wandlung gelingt, sollten Unternehmen insbesondere die Infrastruktur für Kommunikation und Zusammenarbeit gründlich aufsetzen. Die folgenden fünf Schritte führen zum Erfolg:*

### ***1. Die Strategie ist das Fundament***

*Unternehmen brauchen eine umfassende Strategie, die alle Prozesse, Unternehmensbereiche und natürlich die Mitarbeiter mit einschließt. Sonst greift die Veränderung zu kurz. Es sollte selbstverständlich sein, dass ein so tief greifender Wandel Chefsache ist und nicht nur an einzelne Abteilungen delegiert werden kann.*

### ***2. Prozesse klar definieren***

*Steht die Strategie, müssen die verschiedenen digitalen Prozesse definiert werden und es muss eine Roadmap entstehen. Sie legt klar fest, was genau bis wann umgesetzt werden muss, wer dafür verantwortlich ist und wie der jeweilige Bereich in die Gesamtstrategie eingebunden ist.*

### ***3. Die vorhandene Infrastruktur unter die Lupe nehmen***

*Jedes Unternehmen verfügt bereits über Kommunikationsmittel, und seien es nur Tischtelefone. Soll die Kommunikation digitalisiert werden, muss jetzt genau geprüft werden, wie die bestehende Infrastruktur aussieht. Ist erst vor Kurzem viel investiert worden? Dann soll dieses Investment natürlich geschützt werden. Oder ist die vorhandene Telefonanlage beinahe schon antik? Dann stünde ein Austausch ohnehin über kurz oder lang auf der Agenda und kann jetzt angepackt werden.*

#### **4. Lösungen und Partner suchen**

*Im nächsten Schritt geht es dann an die Auswahl der passenden Lösung. Hier sollten die Verantwortlichen den eigenen Bedarf genau kennen: Ein kleines Unternehmen ist mit einem System für Großkonzerne schlecht beraten, sie bezahlen dabei für Ressourcen, die sie nicht nutzen. Im schlechtesten Fall sind sie mit der Instandhaltung überfordert. Große Unternehmen dagegen brauchen möglicherweise eine flexible Lösung, um möglichst schnell skalieren zu können. Ist ein eigenes IT-Team vorhanden, das Installation und Wartung übernehmen kann? Ansonsten ist es ausgesprochen wichtig, einen guten Service-Partner zu finden. Hier gilt es, die vereinbarten Service-Level-Agreements (SLAs) genau zu prüfen – je nach Branche können einige Stunden Downtime völlig unproblematisch sein oder aber das Geschäft gefährden.*

#### **5. Digitalisierung bedeutet Kulturwandel**

*Hier schließt sich der Kreis: Digitalisierung ist weit mehr als eine rein technische Angelegenheit. Sind erst einmal die technischen Fragen geklärt, muss sich auch die Kultur im Unternehmen ändern. Die Strategie für den „New Way to Work“ kann noch so ausgefeilt sein – wenn sie nur im Rechenzentrum ankommt, aber nicht in den Köpfen und Herzen der Mitarbeiter, dann sind die Aussichten auf Erfolg gering.*

## **UCC-Plattformen: offen, flexibel, intuitiv**

All diese Punkte sind in die Entwicklung von Circuit eingeflossen, der Collaboration-Plattform von Unify. Einer der wichtigsten Aspekte war der Bedienkomfort. Gemeinsam mit frog design entwickelte Unify eine einheitliche, intuitive Bedienoberfläche für sämtliche Endgeräte, vom PC über Tablets bis hin zu Smartphones. Alle nötigen Informationen sind in umfangreichen Kontext eingebettet und einfach über die Suchfunktion zu erreichen. Die Inhalte sind übersichtlich in Konversationen strukturiert, ganz so, wie Menschen normalerweise miteinander kommunizieren und zusammenarbeiten. Um die nötige Integrationsfähigkeit und Skalierbarkeit zu gewährleisten, sollte eine solche Plattform auf offenen Standards basieren und über gut dokumentierte Programmierschnittstellen (APIs) verfügen. Unify hat Circuit beispielsweise von Anfang an als „Collaborative Platform as a Service“ (cPaaS) konzipiert – also als Webservice mit möglichst offenem Zugang für Entwickler. Mehrere Hackathons haben bereits gezeigt, dass neue Entwicklungen einfach zu bewerkstelligen sind und die Lösung damit an die unterschiedlichsten Bedürfnisse angepasst werden kann. Was mindestens ebenso wichtig ist: Die Lösung muss ohne Komplikationen auf jedem Endgerät funktionieren. Unify setzt dafür auf WebRTC. Der Standard macht die Übertragung von Voice- und Videodaten in Echtzeit über den Browser möglich, ohne dass dafür Clients installiert oder Plug-ins heruntergeladen werden müssen. Damit wird der Browser zur

## Was ist WebRTC?

„Web-based Real-Time Communications“ ist aus einem Projekt entstanden, das Google 2010 initiiert hat. Ziel ist es, einen übergreifenden Standard für Protokolle und Programmierschnittstellen zu entwickeln, der für alle Browser gültig ist. Damit ist Echtzeitkommunikation über jeden beliebigen Browser möglich, indem Daten vom Browser des Gegenübers abgerufen werden. WebRTC ist quelloffen, so können Entwickler die Technologie in eigene Anwendungen integrieren. Seit Frühjahr 2011 ist WebRTC im Standardisierungsprozess des World Wide Web Consortium (W3C). Maßgebliche Unterstützer sind Google, Mozilla und Opera Software ASA. Unify macht seit Ende 2014 diese Technologie mit seinem Cloud-Service Circuit.com für Unternehmen nutzbar.

Diese Art von flexiblen, leicht integrierbaren und skalierbaren Plattformen macht die Zusammenarbeit in virtuellen Teams einfach und produktiv. Damit sind Unternehmen in der Lage, einerseits die eigenen Mitarbeiter in die digitale Zukunft zu bringen und die Strukturen und Abläufe an den digitalen Wandel anzupassen. Andererseits lassen sich damit auch Kunden leichter und direkter ansprechen, weil die Kommunikation intuitiv, nahtlos und im richtigen Kontext abläuft.



Der Text ist unter der Lizenz CC BY-SA 3.0 DE verfügbar.

Lizenzbestimmungen: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/de/>

### [Informationen zu Klaus Stöckert](#)

VERÖFFENTLICHT VON  
**trendreport**



[Zeige alle Beiträge von trendreport](#)