

Fallstricke in UCC-Projekten

Systemhäuser und die Herausforderung Unified Communications

UCC-Lösungen sind für ITK-Partner attraktive Projekte, schaffen sie doch langfristige Kundenbindung und erstrecken sich über zahlreiche Geschäftsprozesse. Gegenüber CRN erklären zwei Systemhäuser, welche Hürden es bei der Implementierung zu überwinden gilt und wie sich der Vertrieb zum Beratungsgeschäft wandeln muss.

Stefan Adelman

Unified Communications und Collaboration (UCC) steht als Sammelbegriff für viele technische Einzelkomponenten und für eine Entwicklung der ITK-Branche, die besonders Systemhäuser fordert. Diese können verschiedene Kommunikationskanäle bei ihren Kunden zusammenführen und daraus einen Mehrwert für die Nutzer, aber natürlich auch für sich selbst generieren. Die Bereitschaft des Marktes für das komplette Spektrum der Möglichkeiten ist jedoch noch eingeschränkt. »Derzeit brauchen kleine und mittelständische Unternehmen noch sehr viel Überzeugungsarbeit. Wir müssen das Thema aktiv ansprechen und ein Verständnis bei Entscheidern bekommen«, erklärt Carsten Bartsch, Geschäftsführer des hessischen ITK-Systemhauses Liquitcom. »Das ist aktuell nicht immer einfach.« Jedoch gibt es von Kunde zu Kunde Unterschiede. Je nach Wissenstand der Entscheider müssen Systemhauspartner mehr oder weniger Aufklärungsarbeit vor Ort leisten. »Dass eine Optimierung der Kommunikations- und Geschäftsprozesse Vorteile für Unternehmen bringt, ist mittlerweile auch im deutschen Mittelstand bekannt«, so Thomas Ströbele, Geschäftsführer bei YourIT, einem Systemhaus aus dem schwäbischen Hechingen. Aktuell gäbe es zumindest bei Ströbeles Kunden keinen Widerstand; sie möchten starten und immer weiter optimieren.

Ist das Unternehmen letztendlich von der UCC-Lösung überzeugt, stellt sich freilich die Frage, welche Funktionen integriert werden. Telefonie bildet dabei den zentralen Knotenpunkt, besonders gefragt sind daneben die Einbindung von E-Mail und Fax, Telefon- sowie Vorlagen-Management zur »Beschleunigung der Kommunikationsprozesse«, wie Ströbele erklärt und die Integration spezieller CRM-Einträge. Immer mehr im Kommen ist auch die mobile Nutzung,



»Wir müssen das Thema aktiv ansprechen und ein Verständnis bei Entscheidern bekommen«, Carsten Bartsch, Geschäftsführer bei Liquitcom

Videofunktionalität wird hingegen derzeit noch kaum nachgefragt.

Systemhäuser müssen bei diesem breiten Spektrum schon im Vorfeld beratend auftreten und sich meist weiterentwickeln. »Der Vertrieb ist nicht mehr nur ein klassischer Verkäufer, sondern ein Consultant. Dieser muss sich die Anforderungen beim Kunden sehr gut anschauen, aber genauso die Möglichkeiten aufzeigen«, sagt Bartsch. Beides sei sehr zeitaufwändig. Auch Ströbele bestätigt, dass Beratung die größte Herausforderung eines UCC-Projektes ist. »Hier sollte keine Dienstleistung verschenkt werden«, so der YourIT-Geschäftsführer. Eine ordentliche Beratung lohne sich und zahlt sich für die Kunden schnell aus. Anschließend ist die Dokumentation der genutzten Kommunikations- und Kooperationskanäle unerlässlich und die Frage, welche Insellösungen im Rahmen der UCC-Migration zusammenge-

führt werden sollen. »Mein Tipp: Suchen Sie Inseln wie beispielsweise eigengestrickte Excel- oder Access-Lösungen im Unternehmen«, rät Ströbele. Dort hätten Systemhäuser meist schon die ersten Ansätze für optimierungs-

»Hier sollte keine Dienstleistung verschenkt werden«

bedürftige Prozesse. »Aber Achtung, wird der Kunde oder der potenzielle Interessent zu stark auf das Thema getrieben, besteht

eine starke Ablehnungsgefahr. Speziell bei kleineren und mittelständischen Unternehmen«, warnt Bartsch. Hier sollte daher mit Vorsicht und viel Gefühl agiert werden und wenn das Thema Anklang findet, könnten die Abläufe und Prozesse tiefer erläutert werden.

Problem Bandbreite

Neben den vorhandenen Insellösungen sind aber auch die notwendige Netzwerkinfrastruktur und damit der Standort des Unternehmens entscheidend. Gerade bei datenintensiven Diensten wie der Videokommunikation kann eine schlechte Bandbreite schnell zum Stolperstein werden. »Kunden, die die Vorteile von UCC-Lösungen komplett nutzen wollen, benötigen natürlich eine entsprechend schnelle DSL-Anbindung«, so Ströbele. Das könne an manchen Standorten zum Hinderungsgrund werden, um UCC komplett einzuführen. In den Unternehmen sollte die entsprechende Infrastruktur hingegen schon vorhanden sein. »In vielen deutschen Unternehmen wurde in den vergangenen zwei bis drei

Kommunikations- und anderer Geschäftsprozesse.«

In der anschließenden Implementierungsphase kommt im Gegensatz zur Beratung das technische Know-how zum Tragen. Basiskennnisse bei Telefonie-, Fax- sowie E-Mail-Konfiguration, aber auch IP-Netzwerk-Kennnisse sind Voraussetzung, um auf »Augenhöhe mit der entsprechenden IT-Kompetenz zu kommunizieren«, sagt Bartsch. Denn auch während der technischen Umsetzung ist der Austausch mit dem Kunden entscheidend, da die Integration einer UCC-Lösung die Unternehmensprozesse stark verändern kann. Fehlt allerdings an einigen Stellen noch das nötige Wissen, »sollten konkrete Schulungen und Supportangebote für die Einrichtung der UCC-Funktionalitäten besucht werden«, erklärt Ströbele. »Eine Zusammenarbeit mit einem erfahrenen Partner bringt klare Vorteile und reduziert die Wahrscheinlichkeit eines gescheiterten UCC-Einführungsprojektes ungemein.«

Im Gegenzug können Systemhäuser von langfristigen Projekten und starker Kundenbindung profitieren. »Ganz klarer Vorteil ist die Nähe des Kunden oder wie wir

in unserer Philosophie sagen, der Partner. Der Kunde braucht uns als Lieferanten, wie wir auch unsere Kunden brauchen«, sagt Bartsch. ■

MEHR
AUF
crn.de

Datenschutz in UCC-Projekten

Thomas Ströbele von YourIT erklärt im CRN-Gespräch, was Systemhäuser und Kunden bei der Implementierung von UCC-Lösungen in Hinblick auf Datenschutz und Datensicherheit beachten müssen.

Thomas Ströbele: Wer Datenschutz und Datensicherheit als Bremse sieht, hat das UCC-Konzept noch nicht verstanden. Dadurch, dass die bisher getrennten Kommunikationskanäle nun in UCC-Lösungen zusammengeführt werden, ist das System ja nicht automatisch »böse«. Bei den Themen Datenschutz und

Datensicherheit sind insbesondere umzusetzen:

- eine Vereinbarung gemäß § 11 BDSG Auftragsdatenverarbeitung mit dem Hersteller der Lösung sowie dem betreuenden IT-Systemhaus
- ein schriftliches Berechtigungskonzept, das die Zugriffsrechte der Benutzer(-gruppen) und die Sicherheit der Informationen, Dokumente und Protokolle regelt
- Schulungen für die Mitarbeiter im Umgang mit der UCC-Lösung



Thomas Ströbele, Geschäftsführer bei YourIT