

Die erfolgreiche Einführung von Unified Communications & Collaboration

Die Geschäftskommunikation verändert sich rasant. Anwendungen wie Chat, Desktop-Video und Desktop-Sharing werden in UCC-Lösungen zur Verfügung gestellt und versprechen eine effizientere Kommunikation. Damit ein UCC-Projekt jedoch auch erfolgreich implementiert werden kann, sollte der Weg zu UCC gut geplant werden.



DIE AUTOREN

Lorenz Uebelhart
Associate
Partner,
At Rete

Michael Kaufmann
Managing
Director,
At Rete

Unternehmen, die noch über eine herkömmliche Telefonanlage verfügen, werden sich früher oder später über die Einführung einer Unified-Communications- & Collaboration-Lösung (UCC) Gedanken machen müssen. Es empfiehlt sich dabei folgende Herangehensweise:

1. Vision und Strategie

Zuerst sollte eine Vision formuliert werden, in der die Ziele definiert sind, die mit der Einführung von UCC erreicht werden sollen. Welchem Zweck dient UCC? Was ist der Grund für den Wechsel auf UCC? Geht es um einen Lifecycle der Telefonie, geht es um neue Arbeitsprozesse oder Optimierungen dank UCC? Es sollte beispielsweise klar sein, welche Elemente einer UCC-Lösung im Unternehmen genutzt und wie diese effektiv eingesetzt werden sollen.

Will man nur telefonieren, chatten und Desktop-Video nutzen, reicht dafür eine UC-Lösung. Will man aber auch gleich noch eine Team-Collaboration-Lösung einführen, braucht es dazu das zweite C (UCC). Ganz entscheidend ist, dass die Vision und Strategie wie auch das Projekt zur Einführung von UCC durch das Topmanagement des Unternehmens getragen und unterstützt werden.

2. UCC-Konzept

On-prem vs. Cloud, Datenhaltung, Sicherheitsvorgaben,

rechtliche Rahmenbedingungen etc. Diese Themen sind fürs Grobkonzept zu klären und zu beschreiben. Ebenso muss das Betreibermodell skizziert werden: Eigenbetrieb, Operated-by-Modell oder Fully-Managed-Service? Das Betreibermodell muss auch im Fall einer Cloud-Lösung geklärt werden, da auch dort Betriebsaufgaben anfallen. Weiter sollte im Konzept aufgezeigt werden, wie bestehende Kommunikationslösungen sowie Umsysteme (Contact Center, SBCs, SIP-Trunks, Legacy-Systeme etc.) abgelöst oder integriert werden sollen. Dies kann Anpassungen von Systemen und Schnittstellen nach sich ziehen. Eine Prüfung von betroffenen Umsystemen, die eine Anbindung oder Integration in UCC benötigen, ist daher Voraussetzung für eine erfolgreiche technische Implementation.

3. Prozesse

Die Einführung von UCC ist zudem kein reines Technologieprojekt, sondern ein Change-Projekt. Heutige Arbeitsweisen werden sich insbesondere mit dem zweiten C (Collaboration) grundlegend verändern. Es ist daher notwendig, genau zu prüfen, welche Arbeitsabläufe und Prozesse betroffen sind, in welcher Form sich diese verändern und welche organisatorischen Auswirkungen diese haben.

4. Einführung

Vor dem Rollout der Lösung sollte ein Einführungsplan definiert werden, der etwa klärt, wann und in welchen Bereichen UCC zuerst eingeführt werden soll, damit der Veränderungsprozess durch die Benutzer besser angenommen wird und erste Benutzer-Feedbacks bearbeitet werden können.

Die Erfahrung zeigt, dass als erster Schritt zur Einführung ein Pilot sinnvoll sein kann. Mit einem breit gefächerten, überschaubaren Kreis von Benutzern können so neue Arbeitsprozesse getestet und verbessert werden, bevor der generelle Rollout stattfindet.

Unterstützend bei der Einführung wirken begleitende Projektmarketing-Aktivitäten, welche die Benutzer entsprechend informieren und sensibilisieren. Zusammen mit einem schlagkräftigen Support-Team, um mögliche Hürden bei der Benutzung von UCC zeitnah zu eliminieren, steht der erfolgreichen Einführung nichts mehr im Weg.

Zuerst sollte eine Vision formuliert werden, in der die Ziele definiert sind, die mit der Einführung von UCC erreicht werden sollen.

