

»Irgendwann verständigen wir uns über Webseiten ebenso selbstverständlich wie heute per Telefon«

Unified Communications & Collaboration, die Dominanz des Smartphones, Unified Messaging, die Möglichkeiten der Cloud – im Bereich Kommunikation und Zusammenarbeit wimmelt es von Buzzwords und neuen Technologien. Zeit für uns, in einem Gespräch mit Raphael Bossek, Bereichsleiter Produkte bei der estos GmbH, die Begriffe und ihre Bedeutung für den Admin ein wenig zu sortieren.

Was sind die derzeitigen Trends im Bereich Unified Communications & Collaboration?

Raphael Bossek: Die derzeitigen Trends sehe ich in der browserbasierten Kommunikation über Video und Webseiten: Interaktive Touchpoints auf einer Homepage ermöglichen es Besuchern, mit einem Experten aus dem jeweiligen Unternehmen per Video oder Text zu chatten. Grundlage dafür ist der offiziell vom W3C freigegebene Standard WebRTC. Er definiert eine Sammlung von Kommunikationsprotokollen und Programmierschnittstellen für die Kommunikation und Zusammenarbeit in Echtzeit im Internet. Trotzdem sind die Unternehmen und vor allem die Nutzer noch vorsichtig. Ich bin mir jedoch sicher, dass das Vertrauen hier wachsen wird. Irgendwann verständigen wir uns über Webseiten ebenso selbstverständlich wie heute per Telefon.

»Die klassische E-Mail spielt auch weiterhin eine zentrale Rolle.«

Neben dem Begriff Unified Communications & Collaboration ist vermehrt auch von Unified Messaging die Rede. Wie grenzen Sie diese beiden Ausdrücke gegeneinander ab und welche Rolle spielt dabei die klassische E-Mail?

Unified Communications & Collaboration ist eine Sammlung von Komponenten, die die Kommunikation der Unternehmen verbessern. Dazu gehört unter anderem Software für Computertelefonie, Anruferidentifikation, Präsenzmanagement, Instant Messaging, CEBP, Kommunikation über Webseiten und Unified Messaging. Unified Messaging vereint die asynchronen Nachrichtenarten E-Mail, Fax, Sprach- und Kurznachricht unter ei-

ner Oberfläche. Idealerweise ergänzt eine Unified-Messaging-Software ein bereits vorhandenes Messaging-System wie Microsoft Exchange oder IBM Domino und nutzt die vorhandene Architektur mit Datenbanken, Message Transfer Agent und Client. Dadurch bleibt der Bedarf an Hardware gering und die Nachrichten sind immer konsistent. Der Nutzer erhält, verschickt, bearbeitet und verwaltet die neu hinzugekommenen Nachrichten im gewohnten Client. Der Administrator findet in der Benutzerdatenbank des Messaging Systems, beispielsweise im AD beim jeweiligen Mitarbeiter, zusätzliche Karteikartenreiter: Fax, Voice, SMS. Er pflegt die neuen Funktionen mit den gewohnten Instrumenten. Die klassische E-Mail spielt hier eine zentrale Rolle, da die Unified-Messaging-Nachrichten aus Sicht der Benutzer und des Administrators mit einer E-Mail gleichzusetzen sind. Die Technik jedoch, auf deren Basis sie übertragen werden, ist anders.

Unserem Eindruck nach sind Videokonferenzen gerade im KMU-Bereich zumindest auf breiter Front noch nicht wirklich verbreitet. Wo liegen hier Ihrer Meinung nach die Gründe?

Videokommunikation gehört derzeit tatsächlich nicht zum Arbeitsalltag im KMU-Bereich. Die Produkte, Lösungen und Angebote sind zu heterogen, sie sind nicht interoperabel zueinander und noch zu kompliziert in der Nutzung. Zur Verdeutlichung: Bei meiner Telefonnummer wähle ich zwischen der "Benutzerschnittstelle", also einem Endgerät wie Handy oder Festnetztelefon, aus, nicht aber, ob die Telefonnummer von anderen kontaktiert werden kann. Möchte ich über Video kommunizieren, muss ich mir hier sehr wohl Gedanken machen, ob und wie ich für andere erreichbar bin. Mit der erwähnten Verbreitung von Technologien wie WebRTC im Internetbrowser werden



Raphael Bossek

die Hürden für die Kommunikation per Video gesenkt.

Inwieweit verändern die Möglichkeiten der Cloud die Unternehmenskommunikation und was bedeutet dies für den Administrator?

Die Cloud macht professionelle Kommunikationswerkzeuge für mehr Unternehmen als jemals zuvor zugänglich: Über das Mietmodell können sich auch kleine Firmen solche Lösungen leisten. Mit dem Kauf anfallende Investitionen haben die Verbreitung moderner Software für Kommunikation verlangsamt. Durch den Bezug aus der Cloud sind die Voraussetzungen für die unternehmensinterne Infrastruktur geringer: Die Netzwerke müssen lediglich sicher und zuverlässig sein. Für den Administrator wird es leichter, Software in Betrieb zu nehmen, zu warten und zu pflegen. Er kann sich daher darauf konzentrieren, die Kommunikation im Unternehmen zu verbessern statt auf den Betrieb der Kommunikationslösung selbst. Herr Bossek, wir danken für das Gespräch!