

## Special Innovation

## Teamwork an der langen Leine

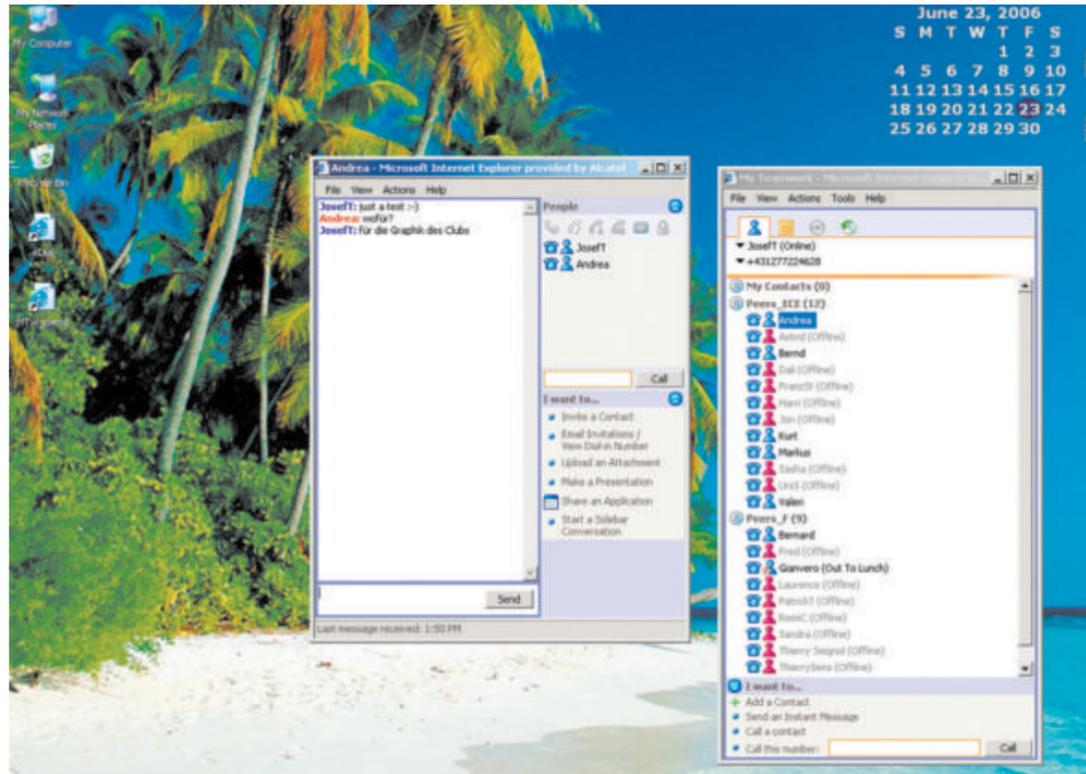
Collaboration Tools machen die ganze Welt zum Online-Großraumbüro.

**Ernst Brandstetter**

Der Bildschirmhintergrund mit Meeresstrand und Palmen hat mehr als symbolischen oder Erinnerungswert: Falls es dort ein UMTS-Netz oder zumindest einen Breitbandanschluss in der Strandbar geben würde, könnte sich Josef Thoma, Business Manager von Contact Center & CTI Solutions ESD Central Europe bei Alcatel Österreich, durchaus auch dorthin zurückziehen, wenn es in der Zentrale zu hektisch und ungemütlich wird, auch wenn ihm vorerst das Home Office im Wienerwald reicht. Egal wo man sich gerade befindet, ist man auch im Büro – mit allen dazugehörigen Funktionen und Verbindungen.

#### Unterschiedliche Bedürfnisse

Teamwork übers Internet funktioniert inzwischen in „Real Time“ und mit Zugang zu allen Daten und Verbindungen. Nutzer des Tools „My Teamwork“ von Alcatel können auf ihre Daten und Telefonlisten zugreifen, wissen stets, wer von ihren Kollegen, mit denen sie in Projekten arbeiten, gerade greifbar ist, und können mit ihnen auf elektronischen Zuruf hin kommunizieren. Wichtig sind für Thoma dabei mehrere Faktoren: Das System muss sicher, umfassend und einfach zu bedienen sein. So kann jede der typischen Berufsgruppen, die mit derartigen Systemen hauptsächlich arbeiten, vollen Nutzen daraus zie-



Arbeit unter Palmen – mit Collaboration Tools wird die Welt zum virtuellen Großraumbüro, egal wo man sich gerade befindet. Foto: Alcatel

hen: Führungskräfte, Verkauf, Projektgruppen, Marketing und Back Office, auch wenn sich je nach dem Mobilitätsgrad der jeweiligen Person die Anforderungen unterschiedlich darstellen. Brauchen die einen mehr Kontakt zu Kollegen im Haus und Zugriff auf Daten, benötigen andere eventuell ständig Zugriff auf das Expertennetzwerk, um ihre Aufgaben optimal

zu erfüllen. Für alle muss das Teamwork auch an der langen Leine optimal funktionieren. Mit „My Teamwork“ kann ein vollständiges Set an Funktionen für Zusammenarbeit sofort bereitgestellt werden. Dazu gehören Präsenzliste, Konferenz, Instant Messaging, gemeinsame Nutzung von Anwendungen und interaktive Präsentationen. Für den Zugriff auf diese Ressourcen

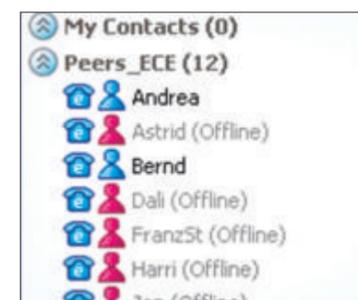
benötigen die Benutzer lediglich ein Telefon (PSTN oder IP) und einen Standard-Browser. Danach können sie gesichert mit Benutzern aus verschiedenen Unternehmen und Netzwerken zusammenarbeiten und müssen noch nicht einmal Software herunterladen oder in einem virtuellen Privatnetzwerk (VPN) arbeiten.

[www.alcatel.at](http://www.alcatel.at)

## Schlaue Liste

Die Präsenzliste ist das virtuelle Äquivalent zu einem zufälligen Aufeinandertreffen von Arbeitskollegen im Flur oder dem Überblick im Großraumbüro. Als zentrale Drehscheibe der Kommunikation bietet sie mit nur einem Klick die Gelegenheit für ein spontanes Gespräch per IM (Instant Message), Telefon oder Audio-Konferenz. Außerdem können Daten gemeinsam genutzt oder virtuelle Sitzungen inklusive aller verwendeten Dokumente gespeichert und so für andere Teilnehmer verfügbar gehalten werden.

Damit kann ein Benutzer in Echtzeit feststellen, ob andere Benutzer gegenwärtig online und/oder per Telefon erreichbar sind. Außerdem kann ein Benutzer dafür sorgen, dass andere ihn problemlos finden, indem er beispielsweise eine Telefonnummer angibt, unter der er zu erreichen ist. Um die Privatsphäre zu wahren, kann der Benutzer eine Kommunikationssperre in der Präsenzliste aktivieren. *bra*



Die Präsenzliste zeigt den Kommunikationsstatus. Foto: Alcatel

**Josef Thoma:** „Trotz aller Technik sind direkte personelle Kontakte in gewissen Zeitabständen notwendig, um sich das Vertrauen und die Glaubwürdigkeit im Hinblick auf die Kollegen zu erhalten“, erklärt der Business Manager von Contact Center & CTI Solutions ESD Central Europe bei Alcatel Österreich.

## Arbeiten im virtuellen Großraumbüro

Es ist noch nicht lange her, dass die elektronische Zusammenarbeit übers Internet möglich wurde. Heute sind Collaboration Tools Stand der Technik und äußerst günstig geworden.

**economy:** Seit wann gibt es überhaupt jene Lösungen, die wir heute unter dem Schlagwort Collaborative Working kennen?

**Josef Thoma:** Erst seit sieben bis acht Jahren sind die firmeninternen und öffentlichen Telekommunikationsnetzwerke so weit ausgebaut, dass man sie auch für Collaboration gebrauchen kann. Ein E-Mail-Abruf per Modem ist dafür einfach zu wenig. Ich selbst bezeichne dieses System gerne als virtuelles Großraumbüro.

#### Warum diese Bezeichnung?

Ich arbeite selbst in einem Großraumbüro, wo ich permanent sehen kann, wer anwesend ist, wer beschäftigt ist und ob jemand gerade telefoniert. Beim Collaborative Working kann man sich eine Liste von Kollegen zusammenstellen, von denen man auf einen Blick sieht, ob sie da sind und was sie machen, egal wo sie sich gerade befinden. Zusätzlich kann ich auch meine eigenen aktuellen Kontaktdaten an alle übermitteln und bin so selbst in deren virtuellen Büros präsent.

#### Und was bedeutet das im Speziellen?

Wir haben damit die gesamte Palette von Konferenz-Tools zur Verfügung, vom Telefonat über

Mails, gemeinsame Nutzung von Dokumenten, einer Diskussion über eine Präsentation, die allen zur Verfügung steht, bis hin zu Kurzmitteilungen, die analog wie der Zuruf im Büro funktionieren. Wir können beispielsweise eine ganze CD mit 700 MB Daten hochladen und gemeinsam nutzen. Wenn die Sitzung beendet ist, verschwinden die Daten.

#### Wie funktioniert das virtuelle Großraumbüro?

Die Organisation basiert auf der realen Arbeit im Büro. Man geht gemeinsam Inhalte oder Dokumente durch. Konferenzen können aber auch aufgezeichnet und später beispielsweise synchron zu Power Point-Dokumenten abgespielt werden.

#### Damit lassen sich Dienstreisen und zeitaufwändige Meetings vermeiden?

Nicht zur Gänze. Wo Vertrauen und Glaubwürdigkeit vorhanden sind, kann man auf Reisen oder Meetings einige Zeit verzichten. Aber nach einer gewissen Frist sind direkte personelle Kontakte notwendig. Wir nennen das bei Alcatel auf Französisch „Radio Couloir“. Das heißt, man muss auch den Tratsch auf dem Gang empfangen.

#### Wie sieht die derzeitige Entwicklung im Bereich Collaboration aus?

Collaboration setzt voraus, dass man in ein Firmennetzwerk integriert ist, das entsprechend leistungsfähig ist. Der Preis ist dagegen kein Problem

mehr, denn schon ab Kosten von 50 Euro pro Kopf ist man dabei. Die schwierigere Frage ist die Sicherheit der Daten im Netzwerk, was bedeutet, dass Personen, die nicht im Firmennetzwerk akkreditiert sind, ausgeschlossen bleiben.

#### Und wofür nutzen Sie Ihr System vorrangig?

Ich habe im Unternehmen alle Vor- und Nachteile eines Großraumbüros, wo es manchmal schwierig ist, Ruhe und Konzentration zu finden. Dann bleibe ich zu Hause und bin trotzdem für meine Kollegen im gleichen Ausmaß vorhanden. Inzwischen geht das nicht nur im Festnetz, sondern auch über einen Laptop mit High Speed-Karte in einem UMTS-Netz. *bra*