

# Starke Mannschaftsleistung

Unsere Arbeitswelt, die Art und Weise, wo und wie wir arbeiten und vor allem wie und wo wir zusammenarbeiten, verändert sich nachhaltig. „Collaboration“ lautet das Schlüsselwort, die Technik dazu gibt es bereits.

**Sonja Gerstl**

An der Schwelle vom Informations- zum Wissenszeitalter ist eine effiziente Interaktion ein Schlüsselfaktor für den Erfolg eines Unternehmens. Zudem sind die Mitarbeiter immer mobiler, was den Kommunikationsaufwand wesentlich erhöht. Daraus ergibt sich ein völlig neues Anforderungsprofil an die „unterstützende“ Technologie.

Thomas Putz, Produktmanager für Mobile & Multimedia Solutions von Kapsch Business Com, resümiert: „Die erste Generation von Internet-Protokoll-Kommunikation war technologisch getrieben. In erster Linie wurde die Übertragungsmethode für die Sprachtelefonie von eigenen Leitungen auf das Datennetzwerk übersiedelt. Abgesehen von einigen speziellen Anwendungsbereichen hat sich für den Endbenutzer nicht viel getan: Er hat weiterhin ein Telefon, mit dem er telefonieren kann. In der zweiten Generation

von IP-Kommunikation geht es um die Art der Kommunikation und um die Kommunikationswege.“

## Jederzeit erreichbar

Bei Collaboration wird die „alte“ Telefonie nun durch neue Formen von Kommunikationsmitteln ergänzt. Allen voran steht der „Präsenzstatus“, der angibt, ob und wie jemand kommunizieren will oder kann. So wird die bisherige „Trial-and-Error“-Methode – also überall anrufen und dann aufs Band sprechen – durch gezielte, kontrollierte Kontaktaufnahme abgelöst. „Jeder kann sich selbst ausrechnen, wie viele unnötige Kontaktversuche er sich so im Jahr sparen kann“, verweist Putz auf den praktischen Nutzen dieses Tools. Weiters wird zwischen Telefonie und E-Mail ein zusätzliches Instrument eingeführt. Das sogenannte „Instant Messaging“ (IM) ist wie E-Mail textbasiert, jedoch findet die Kommunikation in Echtzeit



Viele Kommunikationswege führen zueinander: Moderne Technologien gewährleisten einen unbegrenzten Informationsaustausch über große räumliche Distanzen hinweg. Foto: Bilderbox.com

statt. „Voraussetzung für einen effektiven Einsatz von IM ist der vorhin erwähnte Präsenzstatus. Denn nur wenn ich weiß, dass jemand gerade für IM bereit ist, kann ich ihn auch ansprechen“, erklärt Putz.

Speziell für mobile Mitarbeiter oder regional verteilte Organisationen wird als Kom-

pensation für die reduzierten persönlichen Begegnungen das Videobild als ergänzendes Hilfsmittel angeboten. Für E-Learning oder E-Meeting schließlich wird eine Konferenzschaltung durchgeführt, bei der die Sprache und die Videoinformation für und von allen Teilnehmern via „Application Sharing“ über-

tragen wird. „Auch wenn das Thema immer interessanter für Unternehmer wird, steckt es derzeit leider noch in den Kinderschuhen. Wir erwarten jedoch in den nächsten drei bis fünf Jahren eine massive Nachfrage für Unified Realtime Communications“, betont Putz.

[www.kapsch.net](http://www.kapsch.net)

## Globaler Teamgeist

Internationale Studie zeigt: Interaktion gewinnt an Bedeutung.

Zusammenarbeit ist wesentlicher Faktor zur Verbesserung der Gesamt-Performance von Unternehmen weltweit. Die Wirkung von „Collaboration“ ist gegenüber der strategischen Orientierung eines Unternehmens doppelt und gegenüber der Marktturbulenz fünffach signifikant. So lauten zumindest die Ergebnisse der von Frost & Sullivan durchgeführten *Meetings Around the World: The Impact of Collaboration on Business Performance*. Die Studie definiert Collaboration als eine

Interaktion zwischen Kultur und Technologie, etwa durch Audio- und Web-Conferencing, E-Mail und Instant Messaging. Weiterhin stellt sie ein Verfahren zur spezifischen Bewertung der Wirkung der Zusammenarbeit auf die Performance des Unternehmens vor.

### Regionale Unterschiede

Zudem zeigt die Studie, dass eine globale Kultur der Zusammenarbeit existiert, allerdings mit regionalen Unterschieden in der Art und Weise, wie Men-

schen in den verschiedenen Ländern miteinander kommunizieren. Befragt wurden im Rahmen von *Meetings Around the World* IT- und Branchen-Entscheidungsträger von insgesamt 2000 kleinen bis mittelständischen und großen Unternehmen in den USA, Europa (Frankreich, Deutschland und Großbritannien) sowie im asiatisch-pazifischen Wirtschaftsraum (Australien, Hongkong und Japan).

Die wichtigsten Ergebnisse: Ein Großteil der Befragten sieht die Kommunikationsbemühungen als hochgradig produktiv an und glaubt, dass die Zusammenarbeit mithilfe moderner Technologien wie Audio-Conferencing, Web-Conferencing und Instant Messaging einen persönlichen Wettbewerbsvorteil und Informationsvorsprung bietet. Viele arbeiten gern im Team, besonders von Zuhause aus und nicht zwingend von Angesicht zu Angesicht. Erreichbarkeit wird geschätzt, allerdings nicht automatisch jederzeit – was ein Grund dafür sein könnte, dass Kommunikation via E-Mail gegenüber dem Telefon bevorzugt wird. *so*

## Gut verbunden

Kapsch kooperiert europaweit mit Microsoft.

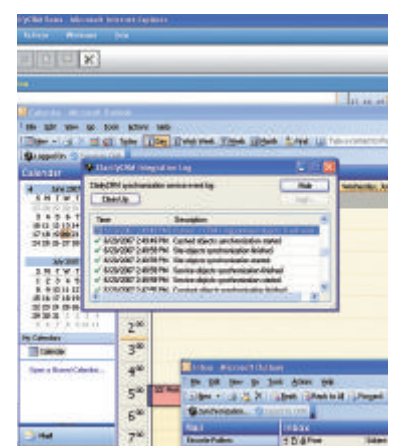
Als eines der ersten heimischen Unternehmen setzt Kapsch Business Com die neuen Microsoft-Unified-Communications-Lösungen bereits im Echtbetrieb ein. Durch die Verbindung von Microsoft Office Communications Server 2007, Microsoft Office Communicator 2007, Microsoft Office Live Meeting und Exchange Server 2007 sowie Telefonieanwendungen bietet sich Unternehmen auf kostengünstige Weise eine innovative, leistungsfähige Kommunikationslösung. Aufbauend auf bestehende Telekommunikations- und Internet-Protokoll (IP)-Netzwerkinfrastrukturen werden alle Kommunikationskanäle wie Instant Messaging, Sprache und Videokonferenzen über eine Plattform vereint.

### Präsenzinformation

Kapsch setzt die neue Technologie für seine interne Kommunikation ein. Rund 600 Kapsch-Mitarbeiter in ganz Österreich sowie in Prag, Bratislava, Budapest, Warschau und Zagreb arbeiten mit dem Microsoft Office Communications Server. Die gesamte Telefonie und IT-Um-

gebung wurde auf Basis des IP-Netzwerks mit neun Voice-over-IP-Telefonanlagen von Ericsson, Nortel und Cisco zusammengeführt. Damit erschließen sich zahlreiche neue Möglichkeiten der modernen Kommunikation.

Durch die enge Kooperation mit Microsoft sind Mitarbeiter beider Unternehmen mittels einer sogenannten „Federation“ miteinander verbunden und profitieren in der Zusammenarbeit von zahlreichen Funktionalitäten wie Präsenzinformation oder Instant Messaging. *so*



Neue Möglichkeiten der Kooperation. Foto: oiac



Teamwork ist heutzutage ein entscheidender Faktor für die Verbesserung der Unternehmensperformance. Foto: Bilderbox.com