

# Simultane Zusammenarbeit

Web Collaboration Tools revolutionieren die Arbeit in Unternehmen der globalisierten Wirtschaft.

**Ernst Brandstetter**

Mit Web Collaboration Tools lassen sich Arbeitsprozesse, die heute mehrheitlich auf dem komplexen Zusammenspiel von bereichsübergreifenden Projekt-Teams beruhen, hochgradig optimieren. „Durch das effizientere Teamwork über Abteilungsgrenzen hinweg ergeben sich mittelfristig auch ansehnliche Kostenvorteile bei gleichzeitiger Verbesserung der Ergebnisqualität in vielfachen Aufgabenstellungen“, erklärt Christian Bauer, Leiter des Bereichs Produkt-Marketing für

Geschäftskunden bei Telekom Austria. Beispiele dafür seien Vertriebsaktivitäten, Marketing oder auch die Unternehmenskommunikation. Oft eröffnet dieses Networking und diese Know-how-Bündelung auch neue Einnahmequellen, weil die Kunden besser angesprochen werden können.

Auf Basis einer intelligenten IP (Internet-Protokoll)-basierten Backend-Software können heute über die Website eines Unternehmens externe Partner oder Lieferanten und Kunden ideal in gewünschte Kommunikations- und Interaktionspro-

zesse integriert werden. „Im gleichen Ausmaß erlaubt der Einsatz von Web Collaboration Tools über das unternehmenseigene Intranet die gezielte Vernetzung von Mitarbeitern und den Aufbau von intendierten Wissensmanagement-Plattformen – und das über alle heute gängigen Medientypen hinweg“, fährt Bauer fort.

## Kulturwandel

Man kann diese Systeme aber nicht einfach installieren, und dann laufen sie. „Web Collaboration setzt jenseits der verfügbaren Technologien eine von

gemeinsamen Werten geprägte Unternehmenskultur und ein offenes Kommunikationsklima voraus, um ihr Potenzial voll entfalten zu können“, betont Bauer. Funktioniert die Verschränkung von Informationstechnologie und Kommunikation, dann öffnet sich das Tor enormen Effizienzsteigerungen. Virtuelle und damit exakt auf spezifische Problemstellungen abgestellte Teams zeichnen sich häufig durch hohe Flexibilität und Dynamik in der Zusammenarbeit aus, was letztlich zu besseren Lösungen führt, weil sich hier die Erfahrungen verschiedenster „Knowledge Worker“ zu einem überlegenen Wissensarsenal zusammenfügen, meint Bauer.

## Sachzwang Globalisierung

Der kulturelle Wandel Richtung „Real-time Collaboration“ (RTC), wie die Amerikaner die webgestützte Zusammenarbeit im Unternehmen über alle geografischen Grenzen hinweg bezeichnen, geht konform mit den Anforderungen der Globalisierung, die eine Präsenz in mehreren Ländern und Märkten erfordert. Dem Software-Bereich Web Collaboration wird vor diesem Hintergrund von internationalen Analysten in den nächsten Jahren ein wahrer Siegeszug prophezeit. So rechnet die Meta Group etwa für heuer im Weltmaßstab bereits mit einem Umsatz von rund zehn Mrd. US-Dollar (6,9 Mrd. Euro). 2004 betrug das weltweite Umsatzaufkommen noch 4,5 Mrd. US-Dollar, also weniger als die Hälfte. Das amerikanische Marktfor-

## Zur Person



**Christian Bauer ist Business-Produkt-Marketing-Leiter bei Telekom Austria.**

Foto: Telekom Austria

schungsinstitut Gartner Group sieht diesen Markt mit jährlichen Wachstumsraten von 18 Prozent bis 2009 noch stärker auf dem Vormarsch.

## Konvergenz

Der Markt für Web Collaboration ist derzeit noch sehr heterogen und in seinen Grenzen unscharf. Neben Kommunikation via E-Mail, Internet oder Voice over IP (VoIP) werden auch Video- oder Web-Conferencing zur RTC gerechnet. Auch der Online-Zugriff auf Projektordner und verschiedenste Daten-Files werden im erweiterten Sinne umfasst. „Bei all diesen Applikationen steht ein Kriterium im Vordergrund: Echtzeit. Wird man diesem Anspruch gerecht, ergeben sich quasi automatisch bessere Interaktionsabläufe mit Mitarbeitern, Kunden oder Lieferanten sowie schnellere Entscheidungszyklen und langfristige eine signifikante Reduktion der Kosten“, resümiert Bauer.



Der kulturelle Wandel in Richtung „Real-time Collaboration“ läuft parallel zu den Anforderungen der Globalisierung, die weltweite Präsenz von Unternehmen fordert. Foto: iStockphoto.com

## Vielfältige Einsatzszenarien

Technische Auslagerung spart Investitionskosten.

Web Collaboration Tools lassen sich heute quer durch alle traditionellen und mobilen Arbeitsumgebungen ohne erhebliche Neuinvestitionen in Informations- und Kommunikationstechnologie-Hardware einfach als Add-on-Applikationen einsetzen. So entstehen fast unbegrenzte Möglichkeiten für die Bedarfsdeckung in verteilten Unternehmensnetzwerken und die gezielte Berücksichtigung von Mitarbeiterbedürfnissen.

### Mehr Effizienz

Über Web Collaboration Tools kann zum Beispiel bei Bedarf einfach von außen auf Kundenrechner zugegriffen und damit der Kunden-Support verbessert werden. Auch im Verkauf bieten Web Collaboration Tools gewichtige Vorteile, sowohl was den



Kundenanfragen können mit Web Collaboration Tools wesentlich effizienter bearbeitet werden. Foto: Bilderbox.com

Zugang zu historischen Kundenanfragen und deren Real-time-Visualisierung als auch was die Online-Präsentation von Produkten und Dienstleistungen vor Ort betrifft. Damit lassen sich individuelle Beratung und darauf aufbauende Lösungsvorschläge für eine aktuelle

IT-Bedarfsdeckung beim Kunden viel effizienter und konkreter gestalten.

Telekom Austria bietet Kunden verschiedenste Web-Collaboration-Applikationen an. Die Basisapplikation ist „Advanced Messaging and Collaboration (AMC) Hosted Exchange“. Da-

bei handelt es sich um eine professionelle E-Mail-Lösung, die den Kunden unabhängig von Standort oder Endgerät den einfachen Zugriff auf in den Mailboxen enthaltene Infos erlaubt. Die Lösung beinhaltet nicht nur einen professionellen, hochwertigen E-Mail-Dienst, sondern auch persönliche (shared) Kalender sowie die Möglichkeit des Erstellens von Gruppenzeitplänen, auch über mobile Geräte wie PDAs. Durch die technische Applikationsauslagerung an Telekom Austria als Service-Dienstleister können Kunden Investitionskosten für Server und Infrastruktur sowie einen langwierigen Know-how-Aufbau in der eigenen IT-Abteilung sparen und sich damit auf die Kernaufgaben des Unternehmens konzentrieren.

## Wiki inside

Das Unternehmen Telekom Austria setzt die Collaboration-Applikationen, die es seinen Kunden anbietet, auch intern ein und hat damit einen breiten Erfahrungsschatz gewonnen, der den Kunden im Rahmen von Consulting zur Verfügung gestellt wird. Mit Anfang 2008 wurde zusätzlich auch „Wiki.inside“, der Unternehmenswiki von Telekom Austria, intern gelauncht. Auf dieser Wissensplattform kann sich jeder Mitarbeiter mit unternehmensspezifischen Inhalten einbringen oder bereits vorhandene Einträge anderer Mitarbeiter ergänzen und überarbeiten. So soll mittelfristig im Sinne eines Knowledge Pools ein lebendiges Nachschlagewerk zu allen relevanten Telekom-Austria-Themen entstehen.

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