

Link: <https://www.computerwoche.de/a/so-finden-sie-den-richtigen-anbieter,2351250>

Unified Communication

So finden Sie den richtigen Anbieter

Datum: 18.08.2010
Autor(en):Ima Buxton

Die Aussicht auf eine einheitliche Lösung für die Kommunikation und Zusammenarbeit von Mitarbeitern überzeugt immer mehr Unternehmen von Unified-Communications (UC). Für Anwender von UC ist die größte Herausforderung, unterschiedliche Lösungen verschiedener Anbieter zu integrieren - und einen Dienstleister zu finden, der das Unternehmen dabei unterstützt.



Foto: Dominik Gwarek, StockXchnng

Foto:

Unified Communications (UC)¹ verbessert die **Zusammenarbeit von Teams**² und fördert die Effizienz von Geschäftsprozessen, indem verschiedene Kommunikationskanäle und Anwendungen zur "**Collaboration**"³, zur Zusammenarbeit, integriert werden. Immer mehr Unternehmen haben UC daher fest im Blick oder bereits eine entsprechende Lösung umgesetzt, für die meisten davon hat sich die Investition auch tatsächlich gelohnt, wie Analysen der Experton-Group belegen. Dennoch läuft die Nutzung von UC-Lösungen in Unternehmen alles andere als rund. In einem aktuellen Whitepaper macht der Marktforscher Experton-Group auf einen entscheidenden Stolperstein für den kurzfristigen Projekterfolg ebenso wie für den langfristigen Nutzen von UC-Initiativen aufmerksam: Das Problem der Interoperabilität.

Unzureichende Planung führt zu Silo-Lösungen

Ein wichtiger Kerngedanke von Unified Communications ist danach die Verknüpfung von Kommunikationsprozessen mit Applikationen wie branchenspezifische Geschäftsanwendungen, Contact Center oder **kollaborative Anwendungen**⁴. Unternehmen ziehen dann den größten Nutzen aus einer UC-Lösung, wenn die einzelnen Workloads wie **Web-Konferenzen**⁵, Instant Messaging oder Präsenzinformationen aus den verschiedenen bestehenden Business-Anwendungen heraus verwendbar sind. Wichtig dabei: Das benötigte Tool sollte aus dem Kontext der jeweiligen Aktivität des **Mitarbeiters**⁶ heraus nutzbar sein. So kann dieser in seiner vertrauten Arbeitsumgebung kommunizieren und benötigt keine Einweisung in ein neues System.

Doch zu **Beginn eines UC-Projektes**⁷ stehen in Unternehmen die einzelnen Workloads im Vordergrund - das Zusammenspiel der einzelnen Systeme, die Interoperabilität, gerät ins Hintertreffen: "So manches Unternehmen macht sich anfangs wenig Gedanken über Interoperabilitätsfragen bei UC", sagt Axel Oppermann, Advisor bei der Experton Group. "Dann passiert genau das, was Unternehmen mit Unified Communication eigentlich abwenden wollten: Es entstehen neue Silo-Anwendungen."

Die negativen Folgen dieser heterogenen Systemlandschaft machen sich oft erst zu einem späteren Zeitpunkt bemerkbar, wenn die Fachbereiche etwa neue Anforderungen stellen, die durch die UC-Silo-Anwendung so nicht oder nur mit viel Integrationsaufwand umsetzbar sind." Die so entstehenden heterogenen Infrastrukturen sind in **Unternehmen**⁸ nach Erfahrung der Analysten eher die Regel als die Ausnahme. Hinzu kommt, mahnen die Autoren, dass neue Implementierungsmodelle wie Cloud Services die **Komplexität**⁹ von UC mit Blick auf die Interoperabilität noch steigern.

Voraussetzung für Interoperabilität: Anerkannte Industriestandards

Um ein gutes Zusammenspiel von UC-Lösungen mit Geschäftsanwendungen zu erreichen, fordern die Experten-Analysten eine ganzheitliche Vorgehensweise. "Interoperabilität der eingesetzten Lösungen sollte ein strategisches Thema für IT-Entscheider sein", postuliert Axel Oppermann. "Diese Überlegungen müssen bereits in die **Planung**¹⁰ aufgenommen werden. Das Ziel muss sein, offene Lösungen zu beschaffen, die mit anderen Produkten interagieren, um einen reibungslosen Austausch von Daten und Informationen zu erreichen." Die Voraussetzung dafür: Die UC-Lösungen und ihre Schnittstellen müssen auf anerkannten Standards basieren. Für CIOs stellt sich in diesem Zusammenhang nicht nur die Frage nach den tatsächlich erforderlichen **Infrastrukturkomponenten**¹¹ und Anwendungen. Er muss aus der Fülle der Anbieter am Markt zudem den passenden Dienstleister ausfindig machen. Dieser sollte vor allem ein wichtiges Kriterium erfüllen: die Interoperabilität aller UC-Systeme sicherzustellen.

Längst nicht alle Anbieter stellen das Zusammenspiel der Systemlandschaften in den Fokus ihrer Dienstleistungen, gibt Experten zu Bedenken. Das erfordert nämlich nicht nur die konsequente Ausrichtung eigener Lösungen an gängige Industriestandards. Es setzt auch die Dokumentation der implementierten Lösung inklusive aller Erweiterungen, Konfigurationen und spezifischen Anwendungen sowie deren Anerkennung und Nutzung durch zahlreiche weitere Anbieter voraus.

Anbieter-Geschäftsmodelle können Interoperabilität zuwider laufen

Viele Dienstleister wissen indes um die Notwendigkeit von Interoperabilität, aber auch um den **Aufwand**¹² diese konsequent umzusetzen. Die Folge sind gerade in Ausschreibungen Marketingaussagen, die zumindest den Eindruck der Verwendung ausgereifter Standards erwecken, warnen die Autoren. Doch der Begriff "Standard" wird im Marktumfeld bisweilen sehr weit gefasst.

Wer bei der Anbieterauswahl die Spreu vom Weizen trennen möchte, sollte daher einen weiteren Aspekt in seine Überlegungen einbeziehen, rät Experten: Je nach Geschäftsmodell, das ein UC-Dienstleister verfolgt, erscheint der Wille zur Interoperabilität nämlich mehr oder weniger plausibel. So wird ein UC-Anbieter, der nur mit seiner Lösung erfolgreich ist, wenn es ein Netzwerk unabhängiger Software-Anbieter (ISVs) und **Schnittstellen**¹³ auch zu Lösungen anderer Anbieter gibt, auch ein Interesse an der **Interoperabilität**¹⁴ seiner Lösungen haben. Ein Anbieter, der hingegen den Löwenanteil seines Umsatzes mit Lösungen außerhalb seines engeren UC-Portfolios generiert, wird weniger offen gegenüber anderen Anbietern sein. Denn dies könnte das eigene Kerngeschäft kannelisieren, was nicht in seinem ureigenen geschäftlichen Interesse liegt.

Links im Artikel:

¹ <https://www.computerwoche.de/files/1776.pdf>

² <https://www.computerwoche.de/files/1768.pdf>

³ <https://www.computerwoche.de/subnet/telekom/unternehmensnetze/1939590/>

⁴ <https://www.computerwoche.de/files/1778.pdf>

⁵ <https://www.computerwoche.de/netzwerke/tk-netze/2350529/>

⁶ <https://www.computerwoche.de/netzwerke/tk-netze/2350770/>

⁷ <https://www.computerwoche.de/subnet/telekom/1938251/>

- 8 <https://www.computerwoche.de/fileserver/idgwpcw/files/1769.pdf>**
 - 9 <https://www.computerwoche.de/security/2349551/>**
 - 10 <https://www.computerwoche.de/netzwerke/mobile-wireless/2349733/>**
 - 11 <https://www.computerwoche.de/fileserver/idgwpcw/files/1779.pdf>**
 - 12 <https://www.computerwoche.de/subnet/telekom/unternehmensnetze/1938319/>**
 - 13 <https://www.computerwoche.de/netzwerke/mobile-wireless/2349914/>**
 - 14 <https://www.computerwoche.de/fileserver/idgwpcw/files/1769.pdf>**
-

IDG Tech Media GmbH

Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Tech Media GmbH. dpa-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass auf dieser Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Tech Media GmbH keine Verantwortung.