

Abstract

Titel: (gleich wie Titel Masterarbeit)

UCC

Innovation in der Unternehmenskommunikation

Kurzzusammenfassung: (max. 100 Wörter)

Unified Communications and Collaboration (UCC) setzt sich aus zwei Teilen zusammen. Unified Communication (einheitliche Kommunikation) beschreibt die Integration aller Kommunikationsmedien in eine einheitliche Anwendungsebene. Dies wird erreicht, in dem die möglichen Kommunikationsbereiche eines Unternehmens zusammengeführt werden, um geschäftliche Prozesse zu beschleunigen. Dadurch soll die Collaboration (Zusammenarbeit) ortsunabhängig vereinfacht, optimiert und gefördert werden. Der Begriff ortsunabhängig zeigt dabei auch auf, dass tendenziell die Anforderungen an die Mobilität stetig steigen. Die Idee hinter UCC ist, die Sinne des Hörens und Sehens, gemeinsam und gleichzeitig für die Kommunikation und die Zusammenarbeit zu nutzen.

Verfasser/in: Patrik Sonderegger

Herausgeber/in: Prof. Dr. Volker Simon

Studiengang: MAS BAE 240097

Veröffentlichung (Jahr): 2012 (Abgabetermin Masterarbeit und Abstract)

Zitation: Patrik Sonderegger, 2012, UCC Innovation in der Unternehmenskommunikation
FHS St.Gallen, Hochschule für Angewandte Wissenschaften:
Masterarbeit

Schlagworte: Services, Technologie, Mobilität, CTI

Ausgangslage

Relevanz des Themas

Die Arbeit befasst sich mit einem international tätigen Finanzunternehmen, welches aus verschiedenen Firmen mit unterschiedlichen Aufgaben besteht. Innerhalb dieses Unternehmens ist in vielen Bereichen eine enge Zusammenarbeit gefragt. Um diese Zusammenarbeit zu optimieren und zu fördern, werden erste Überlegungen zu Unified Communications and Collaboration gemacht. Der Standardarbeitsplatz innerhalb der Unternehmung basiert auf einem Windows PC oder Notebook mit Office von Microsoft. Für die Kommunikation ist eine herkömmliche Telefonanlage im Einsatz. Zudem gibt es die Möglichkeit der Telefon-, Web- und Videokonferenz. Eine Videokonferenz kann mit Desktop- und Dokumentsharing erweitert werden. Der Faxservice wird via Outlook angeboten und Gespräche können Rechtskonform aufgezeichnet werden. Dokumente werden auf gemeinsamen Netzwerkshares gespeichert, um im Team daran zu arbeiten. Im mobilen Bereich wird auf den Blackberry und auf speziell gesicherte Mobility Notebooks gesetzt.

Ziele

Zentrale Fragestellung

Das Ziel dieser Arbeit ist, Erkenntnisse für ein später folgendes Unified Communications and Collaboration Projekt innerhalb der Unternehmung zu sammeln. Durch die strengen Vorschriften in der Finanzbranche, sind vom Auftraggeber vier zu untersuchende Nutzergruppen definiert worden. Es soll aufgezeigt werden, welche Anforderungen die Nutzergruppen an ein System stellen, welches die Kommunikation und Zusammenarbeit fördern und optimieren soll. Durch das Aufdecken dieser Anforderungen, sollen dem Auftraggeber die dazu nötigen Technologien und Services aufgezeigt werden. In diesem Zusammenhang wird erwartet, dass die nötigen Technologien und Services den Möglichkeiten von Microsoft Lync gegenübergestellt werden. Dieses Produkt wurde vom Auftraggeber für die Gegenüberstellung gewählt, da es sich um eine Erweiterung der vorhandenen Microsoft Infrastruktur handelt. Im letzten Schritt möchte der Auftraggeber erfahren, welche Veränderungen eine UCC Lösung innerhalb der Unternehmung, aber auch bei den Mitarbeitern hervorrufen kann.

Vorgehen

Untersuchungsmethoden und -techniken sind zu benennen, soweit es für das Verständnis notwendig ist.

Der erste Teil der Arbeit umfasst die Literaturrecherche. Hier wird der Untersuchungsprozess für die definierte Fragestellung an ein Unified Communications and Collaboration System analysiert und dokumentiert. Dabei werden während jedem Prozessschritt, Vorlagen für eine Datenerhebung erarbeitet. Am Ende jedes Prozessschrittes werden die für den Erfolg erkannten Faktoren aufgeführt. Diese Erfolgsfaktoren werden am Schluss der theoretischen Untersuchung verdichtet zusammengetragen, und als kritisch oder normal bewertet.

Im zweiten Teil dieser Arbeit, werden die in Theorie zu jedem Untersuchungsprozess entwickelten Vorlagen, anhand der empirisch erhobenen Daten abgefüllt oder vervollständigt. Die Daten sind dabei durch qualitative Experteninterviews, bei den vordefinierten Nutzergruppen erhoben worden. Die ausgefüllten Vorlagen sind als Resultat der Untersuchung zu betrachten. Am Ende der Untersuchung, wird eine Reflexion zwischen den Resultaten und den durch Theorie erarbeiteten Erfolgsfaktoren erstellt.

Aus dieser Reflexion entsteht eine Handlungsempfehlung zur Verwendung der gewonnenen Erkenntnisse, für ein späteres UCC Projekt bei der Unternehmung.

Erkenntnisse

Fakten und insbesondere Schlussfolgerungen für die Praxis.

Die zum Teil recht unterschiedlichen Anforderungen, welche die Nutzergruppen an ein UCC System stellen, konnten durch die Arbeit erkannt werden. Dabei wurde ersichtlich, dass vor allem visualisierte Services und Technologien gefordert sind. Dazu zählen die Möglichkeiten, wie Dokument- und Desktopsharing, Videokonferenz am Arbeitsplatz, Präsenzanzeige und eine gute Dokumentenverwaltung mit der Möglichkeit von virtuellen Whiteboards. Ein mit einer Präsenzanzeige verknüpfter Chat Service zur Ergänzung der Echtzeitkommunikation, wie auch eine CTI Integration für die Wahl ab PC, wurde als interessant betrachtet. Im Zusammenhang mit diesen Technologien und Services sind aber auch Schwierigkeiten entdeckt worden, wie z.B. die genormte Nummernpflege, um ein CTI System nutzen zu können. Interessant war auch das Erkennen der sehr unterschiedlichen Anforderungen an die Mobilität, welche für ein Finanzunternehmen mit den vielen Gesetzgebungen, eine sehr grosse Herausforderung darstellt. Da die Mobilität und ein UCC System eine enge Verflechtung aufweisen, wird ein Mobilitätskonzept empfohlen.

Bei der Gegenüberstellung der Technologien und Services mit den Möglichkeiten von Microsoft Lync, konnte eine hohe Übereinstimmung festgestellt werden. Es wurde aber auch die hohe Abhängigkeit an die Kompatibilität mit anderen Herstellern von Hard- und Software ersichtlich, welche es immer separat und versionsbezogen zu prüfen gilt. Diese starken Abhängigkeiten der verschiedenen Systeme und Versionen ergaben einen Einblick in die Komplexität einer späteren Produktevaluation.

Die Arbeit hat die Notwendigkeit eines begleitenden Changeprozesses aufgezeigt. Es ist aber auch erkannt worden, dass die Probleme weniger bei der Kommunikation, sondern mehr bei den neuen Möglichkeiten der Zusammenarbeit zu finden sind. Wobei aber auch ein allfälliger Wechsel der Tischtelefone durch Softphones zu Reaktionen führen wird. Die grössten Schwierigkeiten werden aber bei den visualisierten Applikationen erwartet, da sie den Mitarbeiter auch auf eine Art transparent machen. Diesen Schwierigkeiten können aber gezielt und mit Unterstützung des Topmanagements begegnet werden.

Die Arbeit hat die geforderten Fragen beantwortet, aber auch viele neue Fragen hervorgerufen.

Literaturquellen

Sofern sie für die Schlussfolgerungen wichtig sind.