

## Fachkräfte

### Data Scientists bringen Ordnung ins Datenchaos

Wie Firmen Big-Data-Experten finden

Seite 11

## Mobile Computing

### Microsoft und Google bieten das Büro in der Cloud

Eine Lösung auch für Firmen?

Seite 16

## Mobiles Internet

### LTE beschleunigt den Datentransport

Taugt die Technik bereits fürs Business?

Seite 21

# BUSINESS REPORTER

April 2013 | bizreporter.de

Eine Sonderveröffentlichung von Lyonsdown im Handelsblatt

FOCUS: IT-SOLUTIONS

## BIG DATA - DER NEUE HYPE

Wie Unternehmen ihre Datenberge  
gewinnbringend nutzen können



License-  
manage-  
ment  
as a  
Service

## Ärger vermeiden!

Compliant sein und sich auf die wesentlichen Aufgaben konzentrieren:  
Mehr über die Reduktion von Kosten und Aufwand im Lizenzmanagement  
als Service finden Sie auf Seite 15 im Heft.





# BUSINESS REPORTER

**Verlag**  
Lyonsdown  
Bradley Scheffer  
info@lyonsdown.co.uk

**Chefredaktion**  
Hans Schürmann  
schuermann@lyonsdown.de

**Gestaltung**  
7-seas global content  
management GmbH, München  
Elke Springer  
info@7-seas.de

**Druck**  
Agora S.A.,  
Daniszewska 27,  
03-320 Warschau, Polen

**V.i.S.d.P**  
Hans Schürmann  
Schürmann Communications  
Schwanenstr. 34, 1541 Dormagen

**Managing Director Lyonsdown Germany:**  
Ulrich Merkl  
merkl@lyonsdown.de

**Project Manager**  
Christian Branig  
branig@lyonsdown.de

Für weitere Informationen zu unseren Publikationen kontaktieren Sie uns bitte unter:  
+49 (0)89-330 37 330 oder  
[www.lyonsdown.de/kontakt](http://www.lyonsdown.de/kontakt)

## Autoren dieser Ausgabe

**Hans Schürmann** hat über 20 Jahre als Redakteur beim Handelsblatt gearbeitet. Seit April 2011 ist er selbstständiger Journalist, schreibt für verschiedene Medien und betreut als Chefredakteur sämtliche deutschsprachigen Publikationen von Lyonsdown.

**Christian Buck** ist freier Journalist in Berlin und arbeitet unter anderem für das Handelsblatt sowie das Wissenschaftsmagazin Technology Review.

**Martin Koch** ist freier IT-Journalist und Buchautor - hat einige Sachbücher über Hard- und Software geschrieben und ist Autor unter anderem für Computerbild und Handelsblatt-Online.

**Hannes Rügheimer** schreibt seit der Gründung für das Telekommunikationsmagazin „Connect“ sowie unter anderem für die Wirtschaftswoche oder Capital. Sein Spezialgebiet ist Mobile Computing.

**Camilla Kohrs** und **André Schmidt-Carré** sind Redakteure im Journalistenbüro wortwert in Köln. Sie schreiben unter anderem über Informationstechnik und mittelständische Unternehmen.

# Intro

## IT-Konzerne lieben Visionen

Die IT-Branche steht unter einem enormen Innovationsdruck: Kaum haben sich Kunden mit der Cloud und ihren Auswirkungen auf die Unternehmens-IT arrangiert, da kommen die IT-Anbieter schon mit dem nächsten Hype um die Ecke. Der heißt: Big Data. Es wäre doch gelacht, wenn man die vielen Informationen, die Firmen auf ihren Onlineportalen, über Facebook oder im Kontakt mit ihren Kunden sammeln, nicht irgendwie nutzen könnte - um beispielsweise neue Märkte zu entdecken oder Produkte noch besser auf die Bedürfnisse der Kunden auszurichten.

Eine Analyse der neuen unstrukturierten Daten ist zwar nicht so einfach, und es gibt auch erst vague Ideen, wie man die vielen unterschiedlichen Daten sinnvoll miteinander in Verbindung bringen könnte, aber das kümmert die Anbieter von sogenannten Business-Intelligence-Lösungen wenig. Hauptsache es gibt eine neue Herausforderung, um die sie sich kümmern können.

Erstaunlich ist, dass die Kunden das mitmachen. Seit mehr als zehn Jahren versuchen Firmen bereits mit Hilfe von BI-Software nützliche Erkenntnisse aus ihren Geschäfts- und Kundendaten zu gewinnen, um sich für alle möglichen wirtschaftlichen Herausforderungen zu wappnen. Doch nur wenigen gelingt das. Und jetzt soll das mit den noch komplexeren Daten funktionieren?

Das erinnert an die Idee der IT-Konzerne vor 25 Jahren, die Produktion vom Auftragsingang bis zur Lieferung an den Kunden durchgehend zu automatisieren. Die Computerfirmen hatten gerade die ersten Programme entwickelt, mit denen Unternehmen ihre kaufmännischen Prozesse steuern konnten und versprachen 1986 auf der Computermesse in Hannover bereits Lösungen für die Steuerung einer ganzen Fabrik. Die menschenleere Fabrik schien nicht mehr weit.

Computer Integrated Manufacturing - kurz CIM - hieß das Zauberwort. Doch die Firmen mussten bald eingestehen, dass sie die Komplexität überschätzt hatten. Die Idee hat nie ihren Reiz verloren, viele der damaligen IT-Konzerne gibt es heute nicht mehr, doch die Vision lebt weiter. - Und feiert in diesem Jahr ihr Comeback unter dem Schlagwort „Industrie 4.0“. Damals sei es zu früh gewesen für so eine anspruchsvolle Herausforderung. Inzwischen aber sei die Technik reif für die Vernetzung der Fabrik, heißt es heute.

Man darf gespannt sein, ob es mit Big Data ähnlich laufen wird und es eines Tages tatsächlich gelingt, durch Interpretation der vielen gesammelten Informationen im weltweiten Datennetz die Zukunft besser in den Griff zu bekommen.

Hans Schürmann

# Update

## Gezielte Angriffe auf die IT starten oft mit E-Mail

Neun von zehn gezielten Angriffen, die es auf die Informationen eines Unternehmens oder einer Behörde abgesehen haben, beginnen mit einer gezielten E-Mail-Nachricht. Das zeigt eine Untersuchung des IT-Security-Experten Trend Micro. Diese „Phishing“-Angriffe verwenden oft allgemein verfügbare Informationen über ihr Opfer und sind gezielt auf bestimmte Personen oder Gruppen innerhalb einer Organisation und deren persönliche Situation zugeschnitten. Anders als bei herkömmlichen „Phishing“-Kampagnen sprechen die E-Mails die Betroffenen beispielsweise mit ihrem Namen und Titel an und enthalten die genaue Berufsbezeichnung oder Position des Opfers. Sie seien so geschickt formuliert, dass die Adressaten den verseuchten Dateianhang ohne Vorbehalt öffnen oder den integrierten Link anklicken.

## BYOD setzt sich weiter durch

„Der Trend Bring your own Device nimmt weiter zu“, sagt Peter Wirnsperger, Partner TMT bei Deloitte. Das gelte vor allem für die USA. Deutschland hink hier zwar noch hinterher, aber die Tendenz sei auch hier eindeutig. Deutsche Unternehmen gehen bei der Integration privater mobiler Endgeräte in die unternehmenseigene IT-Struktur allerdings noch zu unstrukturiert vor. Das zeigt der neueste Deloitte-Report zu dem Thema. Unternehmen, die sich für BYOD entschieden haben, stellen oft zu hohe Ansprüche an die Effekte und konkreten Auswirkungen. „Strenge IT-Richtlinien in den Unternehmen bremsen BYOD aus“, so der Unternehmensberater. Hinzu käme eine tiefe Skepsis vieler IT-Verantwortlicher. Der Druck gerade von jüngeren Mitarbeitern aber wachse beständig, so dass sich viele Arbeitgeber zum Handeln gezwungen sehen.

## Fehlendes Know-how bremst Big-Data-Nutzung

Fehlendes technisches und analytisches Know-how ist das drängendste Problem in Bezug auf die Nutzung von Big Data. Das ist ein Ergebnis des BARC Big Data Survey 2012/2013, der von Teradata gesponsert wurde. Zwar planen die meisten Unternehmen Investitionen in Produkte und Lösungen zur Nutzung von Big Data, tiefer gehende Erkenntnisse werden jedoch oft noch durch einen Mangel an Ressourcen und Know-how verhindert.

## Indische IT-Unternehmen wachsen in Europa

Fünf Jahre nachdem indische IT-Anbieter begonnen haben, sich auf den europäischen Markt zu konzentrieren, tragen ihre Bemühungen erste Früchte. „Für alle Anbieter war Europa einer der Schlüsselmärkte für ihren Unternehmenserfolg“, sagt Christine Nayagam, Senior Consultant bei PAC mit Schwerpunkt indische IT-Strategie. Der indische Marktführer Tata Consultancy Services verzeichnete ein sehr starkes drittes und viertes Quartal 2012. Selbst Infosys, das in der Vergangenheit unterdurchschnittliche Ergebnisse erzielte, überraschte die Analysten im Dezember mit einer guten Performance. HCL Technologies konnte unerwartet positive Ergebnisse für das volle Jahr 2012 verkünden. Nayagam: „Das Unternehmen wird damit zum ernsthaften Konkurrenten für Infosys und Wipro, die momentan auf den Plätzen drei und vier unter den indischen Akteuren rangieren - hinter TCS und Cognizant Technologies. Selbst in Märkten wie Deutschland oder Frankreich,

die beim Thema Offshoring traditionell eher zurückhaltend seien, sei eine offener Haltung gegenüber dem Outsourcing von IT-Dienstleistungen nach Indien zu spüren, so die Analystin.

## Management mobiler Geräte ist teuer

Unternehmen stehen aufgrund der wachsenden Anzahl eingesetzter mobiler Endgeräte wie Smartphones und Tablets vor großen Herausforderungen im Geschäftsalltag. Das zeigt die jüngste Client Management Studie von Techconsult, die das Beratungsunternehmen im Auftrag von Microsoft durchgeführt hat. Vor allem die langfristige und lückenlose Sicherstellung von Compliance- und Security-Anforderungen bereite Administratoren noch große Probleme. „Je mehr Lösungen zum Einsatz kommen, desto schlechter lassen sich die Standard-To-dos wie bspw. das Software-Rollout und Testing in den Griff bekommen“, so Techconsult-Analyst Heiko Henkes. Die Folge seien verschwendete Zeit und Kosten. Insbesondere für die Ausarbeitung, Umsetzung und Einhaltung der Compliance- und Security-Anforderungen müssten die Unternehmen deutlich mehr Zeit investieren und höhere Kosten in Kauf nehmen. Der „bunte Strauß“ an Lösungen für das Client Management biete hier wenig Hilfe.

## Virtualisierung weiter auf Wachstumskurs

Immer mehr Unternehmen verlagern ihre Desktop-PCs in die Rechenzentren. Sowohl die IT- als auch die Business-Verantwortlichen deutscher Unternehmen erkennen zunehmend den Nutzen von Desktop-Virtualisierung, das zeigt die aktuelle Studie des Marktforschungs- und Beratungsunternehmens International Data Corporation (IDC). Zum Hintergrund: Nachdem viele Firmen mit Hilfe von Virtualisierung die Effizienz ihrer Rechenzentren gesteigert haben, nehmen sie nun auch die PCs in den Büros ins Visier. Computer auf den Bürotischen werden durch kleine Geräte sogenannte Thin-Clienten ersetzt. Diese sind über Datenleitungen mit dem Rechenzentrum verbunden und steuern Softwareanwendungen und Daten, die dort - wie vorher auf dem PC - auf einem Server und Datenspeicher liegen und betrieben werden. Während IT-Verantwortliche vor allem Vorteile in der Gewährleistung von IT-Sicherheit und in Kosteneinsparungen sehen, nennen Fachabteilungen primär die gesteigerte Mobilität und die damit verbundene Flexibilisierung der Mitarbeiter als Hauptmotivation für die Zentralisierung der IT.

Autor: Hans Schürmann

**BUSINESS REPORTER**  
Abonnieren Sie BusinessReporter gratis als PDF und verpassen Sie keine Ausgabe mehr.  
Email an: [abo@lyonsdown.de](mailto:abo@lyonsdown.de)  
**GRATIS-ABO**

Mit Dank an folgende Unternehmen:

 **CEMA** Spezialisten für Informationstechnologie [www.cema.de](http://www.cema.de)

 **comosoftware** multichannel media production

 **novadex**

# INHALT

## Interview Seite 6-7

Die Datenflut in Unternehmen nimmt rasant zu. Renato Fazzone, Daten-Experte bei Ernst & Young warnt Firmen davor, in eine unkontrollierte Sammelwut zu verfallen. Dies sei gefährlich und könne richtig teuer werden. Spätestens dann, wenn Unternehmen ins Fadenkreuz von Ermittlern geraten.



## Shareconomy Seite 8-9

Viele Menschen sind gerne kreativ und tüfteln mit Begeisterung an neuen Ideen. Was liegt da näher, als diese Menschen über das Internet miteinander zu vernetzen und an der Lösung von Problemen und der Entwicklung von Produkten zu beteiligen? Immer mehr Unternehmen nutzen die Chance, die ihnen Crowdsourcing bietet.



## Cloud-Computing Seite 12-13

IT aus der Wolke, das funktioniert in der Praxis inzwischen immer besser. Ob Speicherlösungen, Softwareplattformen oder Cloud-Service: Cloud Computing wird für viele IT-Anwender zum Alltag. Doch immer wieder zeigen sich Kinderkrankheiten: So müssen Unternehmen immer noch mit gelegentlichen Ausfällen leben.



## Pro & Contra Seite 18-19

Hersteller von Tablets werben damit, dass ihre Geräte durchaus ein Notebook ersetzen könnten. Stimmt das wirklich? Die Fachjournalisten Josef Clahsen und Hannes Rügheimer sind da unterschiedlicher Meinung und versuchen einander in unserem Streitgespräch zu überzeugen.



# Sorry, something went wrong

An unexpected error has occurred.

TECHNICAL DETAILS

GO BACK TO SITE

contact [layer2.de](http://layer2.de)



**Microsoft Partner**

Gold Application Development  
Gold Collaboration and Content  
Silver Volume Licensing  
Cloud Accelerate

Complexity made simple.



**IMPAQ**  
[www.impaqgroup.com](http://www.impaqgroup.com)



# Wolke mit Schönheitsfehlern

Cloud-Computing funktioniert in der Praxis inzwischen zuverlässig. Mit gelegentlichen Ausfällen müssen Unternehmen aber immer noch rechnen. Außerdem stehen sie vor der Herausforderung, den Wildwuchs in der IT-Landschaft einzudämmen.

Von André Schmidt-Carré

99,9 bis 99,95 Prozent hört sich ziemlich zuverlässig an. Mit solchen Werten geben viele Cloud-Anbieter mittlerweile ihre Verfügbarkeit an. Will heißen: Übers Jahr gerechnet sind Software-Dienste und Datenbanken, in die sich Unternehmen per Internet einwählen, nur rund vier bis acht Stunden nicht erreichbar. Für Unternehmen sind solche Aussetzer dennoch ein großes Problem. Denn wenn die IT hakt, steht schnell die ganze Arbeit still, weil immer mehr Abläufe im Unternehmensalltag ohne Rechnerunterstützung praktisch nicht mehr funktionieren.

„Cloud Computing entwickelt sich für viele IT-Anwender zum Standard“, sagte Bitkom-Vizepräsident Heinz-Paul Bonn auf der CeBIT in Hannover. „Cloud-Services revolutionieren die Bereitstellung von IT-Leistungen und sorgen schon heute für Milliardenumsätze.“ Dennoch zögern immer noch viele Firmen, wenn es um die Entscheidung geht, Software und IT-Dienste aus der Wolke zu beziehen. Offenbar ganz zu Recht: Unabhängig von konkreten Ausfallzeiten geben weltweit zwei von fünf IT-Entscheidern an, dass ihre gebuchten Cloud-Diensten häufig oder länger andauernd nicht erreichbar sind, so eine aktuelle Studie des IT-Unternehmens Alcatel-Lucent.



## Wichtige Programme laufen weiterhin im Unternehmen

Dass auch klassische IT-Lösungen hin und wieder ausfallen, ist da nur ein schwacher Trost. „Wenn Kernprozesse betroffen sind, sind schon Unterbrechungen von wenigen Stunden pro Jahr ein großes

Problem“, sagt Matthias Zacher von der Unternehmensberatung IDC. Er beobachtet, dass Unternehmen vor allem ihre Software für Administration und andere weniger sensible Funktionen aus der Cloud beziehen, wichtige Systeme aber nach wie im eigenen Haus vorhalten. „In dem Fall haben sie selbst Spezialisten, die abschätzen

können, wie lange ein Ausfall dauert. Und vor allem haben sie es in der Hand, zum Beispiel mit einem zweiten Backup-Rechenzentrum vorzusorgen, damit sie möglichst überhaupt keine Ausfälle erleben“, sagt Zacher. „Bei der Cloud kaufen sie vor allem ein Versprechen ein.“

eine eigene, private Cloud einrichten. Dann nutzen sie exklusiv einen oder mehrere zentrale Server, auf denen die Software läuft (siehe Interview).

## Fachabteilungen tricksen die eigene IT aus

Wie groß die Probleme in der Praxis sind, hängt auch davon ab, welche Funktionen ein Unternehmen per Cloud abdeckt. „Wer einfach per Browser zum Beispiel eine CRM-Software nutzt, hat meist wenig Probleme“, sagt Rüdiger van Hal, Geschäftsführer der IT-Beratung Media-define aus Essen. „Wenn man verschiedene Anwendungssoftware mit Betriebssystem aus der Cloud bezieht, hakt es schon häufiger.“

Weiterer Faktor ist die genutzte Software. Standardisierte Programme wie zum Beispiel Office-Anwendungen laufen van Hal zufolge meist gut, schwieriger wird es bei Spezial-Software etwa für Maschinenbauer. Wenn Unternehmen das Auslagern der Software skeptisch ist, können sie auch

In vielen Unternehmen ordern heute Fachabteilungen Rechnerkapazitäten, ohne das mit der IT-Abteilung des Hauses abzusprechen. In 39 Prozent der Unternehmen in Deutschland verwenden Fachbereiche Cloud-Dienste zum Beispiel für Bürokommunikation, Projektmanagement, Datenbanken und Kooperationen mit anderen Unternehmen, ohne die eigenen IT-Kollegen zu fragen. Zu diesem Ergebnis kommt eine Studie von IDC aus dem Jahr 2012.

„Die IT-Abteilung ist häufig damit zufrieden, wenn das System läuft, mehr interessiert sie nicht“, sagt Zacher. „Die Fachabteilungen hingegen sind immer auf der Suche, wie sie ihre Arbeit verbessern können, und

das geht eben oft mit einer leistungsfähigeren IT.“ Allerdings droht so ein Wildwuchs, den keine zentrale Stelle im Unternehmen mehr überblickt.

Völlig neu ist das Nebeneinander von Systemen innerhalb eines Unternehmens freilich nicht, auch vor der Cloud hatten Fachabteilungen schon IT-Budgets, mit dem zum Beispiel das Marketing vorübergehend zusätzliche IT-Ressourcen für eine Kampagne kaufen kann. Bereits heute sind nur die Hälfte der CIOs in jede IT-Investitionsentscheidung der Fachseite eingebunden, so eine Umfrage der Unternehmensberatung Capgemini unter CIOs aus Deutschland, Österreich und der Schweiz.

„Wir sehen hier eine Entwicklung, die sich in den nächsten Jahren vermutlich noch verstärkt“, sagt Capgemini-IT-Experte Uwe Dumschlaff. Das liegt vor allem daran, dass die Fachabteilungen Cloud-Services sehr einfach einkaufen können, ohne besonders viel von der Technik verstehen zu müssen. So einfach das Beschaffen auch sein mag: IDC-Experte Zacher warnt vor der Zunahme von IT-Inseln innerhalb einer Firma: „Wenn Systeme nicht aufeinander abgestimmt sind, erschwert das den Zugriff auf Daten, das wiederum verlangsamt häufig wichtige Geschäftsprozesse.“

## Die Cloud wächst – und polarisiert

Der aktuelle Cloud-Monitor 2013\* bestätigt, dass immer mehr deutsche Unternehmen auf Cloud Computing setzen. Gegenüber dem Vorjahr ist die Zahl der Cloud-Nutzer deutlich gestiegen.

Der Großteil der Unternehmen bevorzugt dabei nach wie vor Private-Cloud-Lösungen. Der Anteil ist sogar von 27 Prozent im Vorjahr auf 34 Prozent gestiegen.

Zu beobachten ist aber auch eine Polarisierung der Meinungen: Sowohl die Zahl der Cloud-Befürworter als auch die Zahl der Skeptiker hat im Vergleich zum Vorjahr zugenommen.

\*Der Cloud-Monitor wird jährlich vom Analyse- und Beratungsunternehmen Pierre Audoin Consultants (PAC) im Auftrag des Wirtschaftsprüfungs- und Beratungsunternehmens KPMG in Zusammenarbeit mit dem Branchenverband BITKOM erstellt.

## Wettbewerbsvorteil intelligentes Informationsmanagement

Enterprise Information Management (EIM) wird für Unternehmen immer wichtiger. Was sich dahinter verbirgt und welche Effekte damit zu erzielen sind, erklärt Stefan Jamin, Leiter Enterprise Content Management der CENIT AG.

### ANZEIGE

#### Können Sie kurz erklären, was unter EIM zu verstehen ist?

Unter EIM versteht man Lösungen und Beratungsdienstleistungen, die strukturierte und unstrukturierte unternehmensrelevante Daten erfassen, aufbereiten, analysieren und verwalten. Das gewährleistet hochverfügbare Informationen, optimiert ihren Austausch zwischen Anwendern und erlaubt Prognosen. EIM ist also ein ganzheitlicher Ansatz zur Datenverwaltung, der für eine transparente und sichere Informationsstruktur sorgt.

#### Wo liegen die Vorteile für Unternehmen?

Vor allem verfügen Unternehmen mit EIM über eine verlässliche Informationsbasis und können sicher sein, dass sie durch richtige Informationen und Zusammenhänge die richtigen Entscheidungen treffen. Außerdem werden kostspielige Redundanzen vermieden, wenn etwa zwei Mitarbeiter die gleiche Aufgabe bearbeiten, weil sie bereits bestehende Ergebnisse nicht kennen oder nicht darauf zugreifen können. Nicht zuletzt macht ein sauberes Informationsmanagement Unternehmen

überprüfbar, was bei Audits und Regulierungen von enormer Bedeutung ist.

#### Welche Lösung bietet CENIT an?

Wir setzen auf eine vollständige Betrachtung und decken dazu mit EIM alle Anforderungen eines intelligenten, umfassenden Informationsmanagements ab, das nicht vor Abteilungsgrenzen Halt macht. Dazu gehören alle Lösungen und Beratungsdienstleistungen für Enterprise Content Management, Business Process Management, Collaboration Management, Business Intelligence und Analytics, Application Management und Support.

#### Können Sie an einem Praxisbeispiel den Effekt von EIM illustrieren?

Die internationale Anwaltskanzlei Baker & McKenzie setzt ein professionelles Dokumentenmanagement in Großverfahren ein. Diese Verfahren sind meist komplex und umfassen viele Daten unterschiedlichster Formate. Unsere elektronische Akte ECLISO iQ und eine Analysesoftware helfen, das Datenvolumen zu sichten, zu bewerten und daraus die richtigen Entscheidungen für die Mandanten zu treffen. So finden die Anwälte schnell gesuchte Informationen,

können zügig rechtliche Stellungnahmen abgeben und reduzieren deutlich die Recherchezeiten, was die Anwaltskosten senkt. Unter dem Strich sorgt unsere Lösung für einen Wettbewerbsvorteil.



#### Welche Rolle wird intelligentes Informationsmanagement künftig spielen?

Es wird immer wichtiger werden. Schon jetzt schlummert extrem viel Wissen in den Unternehmen, das gehoben werden kann. Mit ganzheitlichen, klar strukturierten Softwarelösungen lässt sich die Informationsflut gewinnbringend nutzen.

[www.cenit.de/eim](http://www.cenit.de/eim)  
[info@cenit.de](mailto:info@cenit.de)

## Einfach und effektiv kommunizieren

Immer mehr Unternehmen haben Unified Communications (UC) auf der Agenda. Was es mit der „vereinheitlichten Kommunikation“ auf sich hat, erklärt Ralf Zölzer, Manager Presales & Consulting der Getronics Premium IT Services GmbH, einem international führenden ICT-Serviceprovider für große Unternehmen und den öffentlichen Dienst.

### ANZEIGE

#### Was versteht man unter UC?

UC beschreibt das Zusammenwachsen von Kommunikationsmedien in einer einheitlichen Anwendungsumgebung. Integriert werden unter anderem Telefonie, E-Mail, Instant Messaging, SMS/MMS, Telefon-, Video- und Web-Konferenzen, Chat sowie Social Media. Aber auch Applikationen wie ERP, CRM, Content Management und Dokumentenmanagement können einbezogen werden, so dass zum Beispiel bei einem Kundenanruf automatisch dessen Daten bereitgestellt werden. Vor allem aber erlaubt UC den Zugriff auf alle Medien, egal, wo sich ein Mitarbeiter gerade aufhält.

#### Auf welcher technischen Basis funktioniert das?

UC basiert auf IP-Technologie und kann daher, wie wir das anbieten, auch komplett virtualisiert aufgesetzt werden. Bei unserer Lösung muss sich der Kunde weder um Soft- noch um Hardware kümmern und nutzt die Dienste on demand. Auf die Kundenbedürfnisse abgestimmt, stellen wir

unterschiedliche Ausprägungsstufen zur Verfügung: von der klassischen „on premise“ Lösung in den Kundenlokationen bis hin zur „managed service“ Lösung, bei der wir uns um den kompletten Betrieb der Infrastruktur kümmern. Als international aufgestelltes Unternehmen bieten wir zudem global einheitliche Services mit eindeutigen Kommunikationsstrukturen. Damit lassen sich vielfältige Kommunikationsmöglichkeiten bequem nutzen. Globale Partnerschaften mit Cisco und Microsoft stellen diese Leistungen auf eine gesunde technologische Basis.

#### Welche zentralen Vorteile sehen Sie?

Vor allem sind Mitarbeiter und Geschäftspartner jederzeit und an jedem Ort über das bevorzugte Medium erreichbar, es sei denn, sie wünschen dies gerade nicht, was in einem Erreichbarkeitsprofil festgelegt werden kann. Mitarbeitern, Partnern, Kunden sowie Dienstleistern und Lieferanten werden zügig die Informationen bereitgestellt, die sie benötigen. Online-Meetings und virtuelle Arbeitsgruppen sind nicht nur ad



hoc machbar, sondern auch auf mobilen Geräten. Das steigert die Produktivität und wirkt sich z. B. auch positiv auf die schnellere Markteinführung von Produkten aus. Mithin werden Vertriebs- und Kundenservice-Zyklen verkürzt.

#### Welche Rolle wird UC künftig spielen?

Die Generation der „Digital Natives“, die jetzt auf den Arbeitsmarkt drängt, verlangt nach vielfältigen Kommunikationsmöglichkeiten. Außerdem prägen globale Wertschöpfungsketten, mobile Mitarbeiter, soziale Netzwerke und Big Data längst die Arbeitswelt. Dafür braucht es intelligente Kommunikationssysteme.

[www.getronics.de/informationen@getronics.com](http://www.getronics.de/informationen@getronics.com)