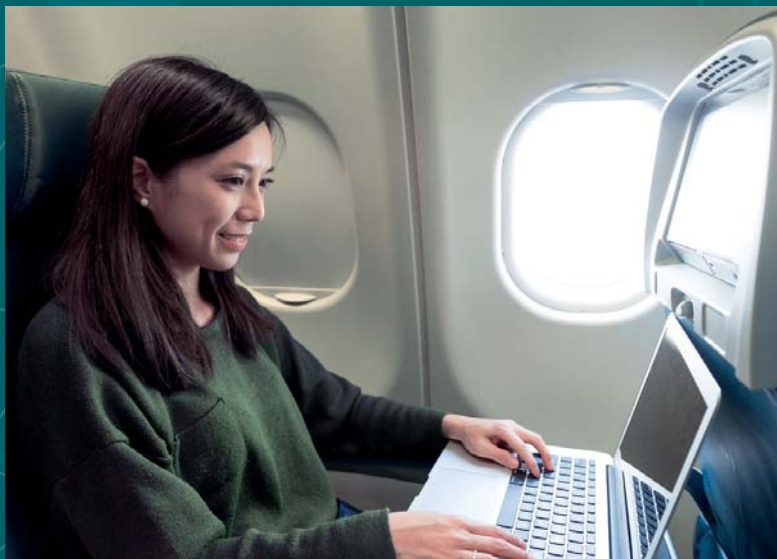


WHITEPAPER

Anywhere Workplace

■ Deutsch

innovaphone
PURE IP COMMUNICATIONS



GET IN TOUCH

innovaphone AG
Böblinger Str. 76
71065 Sindelfingen

Tel. +49 7031 73009-0
Fax +49 7031 73009-9

info@innovaphone.com
www.innovaphone.com

ZUR VORGESCHICHTE:

Die Anfänge der Unternehmenskommunikation

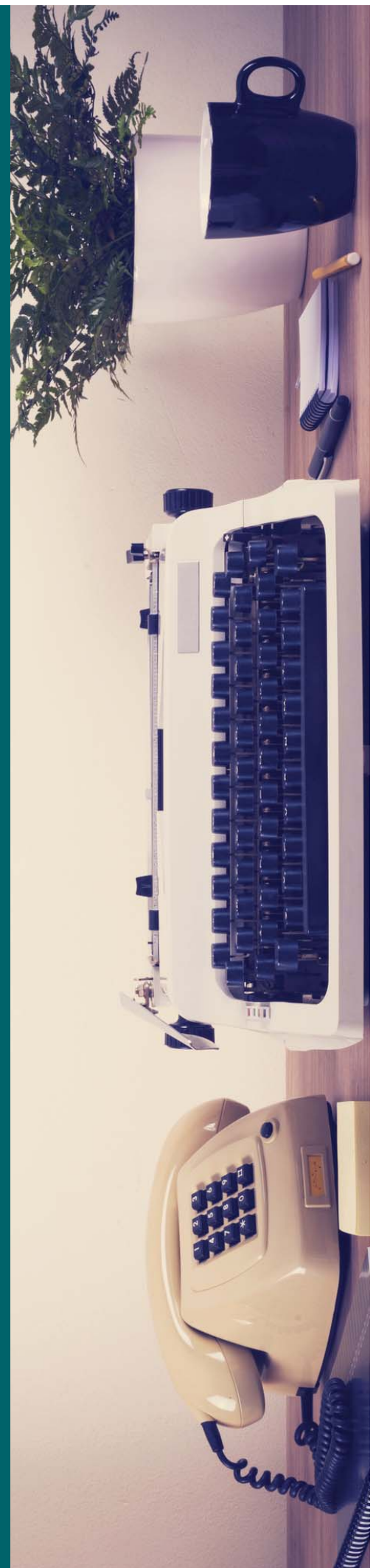
Arbeitsplatz 1950:

Ein Holzschreibtisch mit Schreibmaschine, darauf ein Bakelit-Fernsprechapparat und eventuell noch ein Diktiergerät und eine Rechenmaschine – so sah die Ausstattung eines typischen Büroarbeitsplatzes in den 50er Jahren des vergangenen Jahrhunderts aus. Das Thema „Sicherheit“ beschränkte sich auf das Abschließen der entsprechenden Aktenschränke und der Bürotüre.

Die Veränderungen in den letzten fünfzig Jahren in der Unternehmenskommunikation sind einschneidend und grundlegend: Aus dem Telefonapparat wurden multifunktionelle Kommunikationszentralen, aus dem wohnortnahen Arbeitsplatz mit geregelter Arbeitszeit die 24-Stunden-Erreichbarkeit an jedem beliebigen Ort weltweit. Anders als damals wird die Entwicklung vor allem vom privaten Bereich vorangetrieben – zum Teil hinkt die technische Ausstattung in den Unternehmen manch privater Kommunikationsplattform hinterher.

Und nun:

- Wie sieht der State-of-the-Art in der Unternehmenskommunikation aus?
- Welche Bedeutung kommt dem Desktop-Telefon in Zukunft zu?
- Welche weiteren Komponenten werden an Wichtigkeit gewinnen?
- Welche Entwicklungen zeichnen sich im Moment ab?
- Und schließlich: Wie sieht der Arbeitsplatz 4.0 aus?



Unternehmenskommunikation 2017: Flexibilität. Mobilität. Effizienz.

Was sich bereits in den letzten 20 Jahren abgezeichnet hat, nimmt weiter zu: Der Technologiewandel geht immer rasanter voran, Entwicklungszyklen werden immer kürzer, die Produktvielfalt immer unüberschaubarer. Für die Entscheider in den Unternehmen ist es zunehmend wichtig, klare Richtlinien für die Kommunikation im Unternehmen festzulegen, die Orientierung im undurchschaubaren Dschungel der technischen Möglichkeiten bieten. Hinzu kommt, dass die Grenzen zwischen Arbeitsplatz und Privatleben mehr und mehr verwischen. Angestoßen von Entwicklungen im privaten Bereich, erwarten Arbeitnehmer heute auch an ihrem Arbeitsplatz, per Email oder whatsapp, auf dem Smartphone, Tablet oder anderen mobilen Geräten ständig erreichbar zu sein und kommunizieren zu können. Auf der anderen Seite wird das Dogma der Anwesenheitspflicht am

Arbeitsplatz allmählich abgelöst zugunsten einer zielorientierten Leistungsbeschreibung, bei der völlig gleichgültig ist, wo der Arbeitnehmer seine Arbeit erledigt, so lange das Resultat stimmt und die vorab definierten Ziele erreicht werden. Erste Vorreiter dieses Trends schafften schon 2014 die Anwesenheitspflicht für Mitarbeiter vollständig ab. Die Entwicklung hin zum „Anywhere Workplace“ ist nicht mehr aufzuhalten und revolutioniert die professionelle Unternehmenskommunikation ein weiteres Mal.

Wie sieht demnach das ideale Kommunikationssystem für die Unternehmenskommunikation der Zukunft aus? Welche Komponenten und Anwendungen muss es enthalten? Welche Anforderungen muss es erfüllen? Welche Risiken sind damit verbunden?



Unified Communications. Anywhere Workplace. WebRTC

„Cloud“, „Apps“, „Mobile“, „BYOD“ oder „UC“ sind nur einige Schlagworte, die skizzieren, in welche Richtung sich die Unternehmenskommunikation im letzten Jahrzehnt bewegt hat. Angestoßen von den Entwicklungen im privaten Bereich, erwarten Arbeitnehmer heute auch an ihrem Arbeitsplatz, mit Firmenhandys rund um die Uhr zu kommunizieren, Emails zu schreiben und zu empfangen und auch außerhalb des Büros stets erreichbar zu sein – Stichwort „Anywhere Workplace“. An die Stelle von Telefon und Faxgerät sind multifunktionelle Kommunikationstalente im Handformat getreten, mit denen jedermann jederzeit auf den verschiedensten Kanälen erreichbar ist.

Etliche der neuen Trends sind heute schon Teil des Unternehmensalltags. Viele Arbeitnehmer – vor allem an Büroarbeitsplätzen – haben bereits die Möglichkeit, mit Firmenhandys rund um die Uhr zu telefonieren, Emails und SMS-Nachrichten zu schreiben und über die sozialen Netzwerke zu kommunizieren. Sie sind jederzeit, auch außerhalb des Büros, erreichbar. Manche Arbeitgeber wie wir bei innovaphone gehen noch einen Schritt weiter und bieten unseren Mitarbeitern Home-Office-Arbeitsplätze, Unified Communications mit Video an jedem Arbeitsplatz sowie viele weitere Applikationen in Richtung „Anywhere Workplace“. Der neue Echtzeitstandard WebRTC treibt das Thema „Mobilität“ auf die Spitze: Unabhängig vom Standort eines Mitarbeiters genügen ein öffentlicher Internet-Anschluss und ein PC mit einem Browser, um sofort einen Arbeitsplatz an der PBX seines Unternehmens herzustellen.

Grundsätzlich wichtig bei der Entscheidung für eine moderne, zukunftsweisende Kommunikationslösung ist die Frage der Flexibilität: Alles kann, nichts muss. In modernen Unternehmen gibt es meist nicht DIE EINE Lösung für alle Arbeitsplätze,

sondern individuelle Anforderungsprofile, die durch ein modernes Kommunikationssystem möglichst passgenau abgedeckt werden sollten. Vom Vertriebsmitarbeiter, für den Mobilität an erster Stelle steht und bei dem der Schwerpunkt darauf liegt, jederzeit an jedem Ort unter seiner Firmendurchwahl erreichbar zu sein, über den einfachen Büroarbeitsplatz, bei dem nach wie vor ein Desktop-Telefon, ein PC und wenige UC-Komponenten wie Presence oder Vermittlungsplatz genügen, über den Mitarbeiter in der Fertigung, der über ein stoßfestes, hitzebeständiges Wandtelefon mit extra lautem Klingelton erreichbar sein sollte, bis hin zur Personalabteilung oder zur Chefetage, wo alle denkbaren UC-Applikationen verfügbar sein sollen, inklusive der perfekten Zusammenarbeit mit der Chefsekretärin – eine moderne UC-Lösung sollte individuell und bedarfsgerecht ausgebaut werden können.

Die innovaphone PBX vereint alle Vorteile einer klassischen VoIP-Telefonanlage mit denen einer ausgereiften UC-Komplettlösung. Über den Unified Communications Client myPBX können alle denkbaren Telefonendgeräte per Mausklick gesteuert werden – ganz gleich ob Tischtelefon, Mobiltelefon oder Software Phone. myPBX vereint sämtliche Unified Communications-Elemente unter seiner übersichtlichen Oberfläche: IP-Telefonie, Audiokonferenzen, Firmenverzeichnisse, Verbindungsprotokolle, Presence, Chat, Application Sharing, Videotelefonie und –konferenzen – mit dem Webclient myPBX ist alles möglich, egal ob vom Büro oder vom Home Office aus oder von unterwegs.

Als einer der ersten Hersteller hat die innovaphone AG ihr Mobilitätskonzept durch die Integration des WebRTC-Standards in ihre UC-Lösung noch weiter optimiert.

Welche Komponenten sollte eine moderne Kommunikationslösung enthalten?



Video:

Geschäftsreisen sind teuer, anstrengend und zeitraubend. In Zeiten der verschärften Klimaproblematik sind vor allem Flugreisen aufgrund der hohen Kohlenstoffemissionen ökologisch oft nicht mehr vertretbar. Andererseits wird in immer mehr Unternehmen in internationalen Teams gearbeitet, die auf mehreren Kontinenten verstreut sind. Anders als früher stehen heute Video Applikationen zur Verfügung, mit denen Videokonferenzen auf technisch hohem Niveau und ohne Einbußen in Sprache und Optik abgehalten werden können. Wer kein teures Equipment für Videotelefonie anschaffen oder sich über schwer bedienbare Videotelefonie ärgern möchte, für den ist die einfache und schlanke Video-Lösung von innovaphone genau das Richtige. Sie ermöglicht unkomplizierte Ad-hoc-Videotelefonie, aber auch Videokonferenzen, und das bei niedrigen Implementierungskosten und geringem Bandbreitenbedarf. Die Verbindung zwischen Kollegen in virtuellen Teams wird durch Videotelefonie persönlicher und interaktiver, da auch nonverbale Signale und feine Nuancen der Kommunikation wahrgenommen werden können.

Application Sharing:

Für das Arbeiten in standortübergreifenden Teams ist neben der Videotelefonie der Austausch von Dokumenten wichtig. Per Application Sharing können Teilnehmer an verschiedenen Standorten gemeinsam an einem Dokument arbeiten oder Inhalte austauschen. In interdisziplinären medizinischen Teams beispielsweise hat die Möglichkeit der Videokonferenz und des Dokumentenaustausches ohne Zeitverlust einen neuen Grad der Behandlungsqualität eröffnet – zum Wohle der Patienten. Mit Unified Communications by innovaphone wird mit einem einzigen Klick auf die myPBX-Oberfläche das innovaphone Application Sharing gestartet.

Es können einzelne Applikationen, mehrere Applikationen oder der gesamte Bildschirm freigegeben werden. Auf dieselbe einfache Art können Webinare aufgesetzt werden.

Chat:

Was aus der sozialen Interaktion im Privatbereich nicht mehr wegzudenken ist, hat auch im Geschäftsleben Einzug gehalten: Oft gibt es Problemstellungen, in denen ein kurzer Chat praktischer ist als ein Telefonat. Vor allem standortübergreifend ist dies häufig der einfachste Weg, um einen Sachverhalt rasch zu klären. Der Chatpartner kann antworten, wenn er Zeit hat und am Platz ist, muss jedoch nicht, wie bei einem Telefonat, sofort agieren. Mit dem innovaphone Client myPBX lädt man den oder die Teilnehmer einfach per Favoritenliste oder LDAP-Suche über einen Klick auf das Chat-Symbol ein. Sobald jemand den Chat betritt oder verlässt, wird der Nutzer per myPBX darüber informiert. Beliebig viele Teilnehmer können zum bestehenden Chat hinzugeladen werden.

Office Integration und Presence:

Die Verfügbarkeit von Kollegen und Geschäftspartnern stets im Blick – mit einer Presence Applikation ist man in Sachen Erreichbarkeit im Bilde. Dadurch werden Geschäftsabläufe gestrafft und die Firmenkommunikation effizienter. Handelt es sich um eine Lösung mit Office Integration, werden sämtliche im Outlook Kalender hinterlegten Termine automatisch und in Echtzeit synchronisiert. Bei der innovaphone UC Lösung kann die Presence-Information zum einen über myPBX oder das IP Telefon eingestellt werden, zum anderen werden alle anstehenden Termine aus dem Outlook Kalender automatisch hinterlegt. Auf diese Weise sieht man auf einen Blick, ob der Kollege X im Urlaub, der Kollege Y gerade verfügbar, oder der Kollege Z gerade beim Mittagessen ist.

Unified Communications by innovaphone



Mobility:

Mobility umfasst die mobile Integration von Smartphones, Tablets, schnurlosen VoWLAN-Telefonen sowie DECT-Telefonen in die Firmenkommunikation. Wichtig ist dabei, dass die Anwendung ein sog. „One Number Concept“ ermöglicht, d.h. ganz gleich auf welchem Endgerät – jeder Mitarbeiter ist immer unter seiner persönlichen Rufnummer erreichbar. Mit der innovaphone Mobility Lösung macht es keinen Unterschied, von welchem Endgerät ein Anruf getätigt wird – dem Gesprächspartner wird immer nur ein und dieselbe Durchwahl angezeigt. Auf der anderen Seite ist der Mobility Anwender auch immer und überall unter dieser Durchwahl erreichbar, im In- wie im Ausland, innerhalb sowie außerhalb des Unternehmens. Eingegangene Voicemails landen auf einer zentralen Voicebox und können dort gebündelt abgerufen werden.

Fax:

Auch heute noch gibt es im Arbeitsleben Situationen, bei denen kein Weg am Fax vorbei führt. Dies ist beispielsweise häufig bei rechtlichen Angelegenheiten der Fall, ebenso bei Bestellungen oder Auftragseingängen. Mit der innovaphone Lösung können Faxe unkompliziert über den eigenen PC versendet und empfangen werden – auch mobil -, und das ganz ohne Fax-Server oder weitere Software. Der normale Mail-Client (z.B. Outlook) fungiert dabei als Faxgerät und macht Mail-to-Fax und Fax-to-Mail möglich.

Voicemail:

Die Voicemail ist eine moderne Form des Anrufbeantworters. Hinterlassene Nachrichten werden elektronisch gespeichert und können auf dem PC, mit dem Telefon oder per Email abgefragt werden. Der Angerufene kann seine Nachrichten orts- und zeitunabhängig abrufen. Die Voicemail ist aus dem modernen Arbeitsleben nicht mehr wegzudenken. Sie strafft Arbeitsprozesse und sorgt für einen zuverlässigen Informationsfluss. Die innovaphone Voicemail ist einfach und intuitiv bedienbar und kann von überall passwortgeschützt abgerufen werden, auch als Voice-to-Mail.

Call Me Button:

Ein Call Me Button sorgt dafür, dass Ihre Webpage nicht nur eine Einbahnstraße ist. Mit einem Call Me Button ist der direkte Kundenkontakt mit nur einem Mausklick möglich, beispielsweise im Rahmen einer Support-Hotline oder eines Webshops. Der innovaphone Call Me Button wird ganz einfach über kostenlose Java-Scripts aus der innovaphone myPBX Toolbox in die eigene Webpage eingebunden. Für die Übertragung der Daten wird der Echtzeitstandard WebRTC verwendet, der von vielen Browsern unterstützt wird.

Die Kehrseite grenzenloser Mobilität und Flexibilität: Verschärfte Sicherheitsanforderungen

Parallel zur Verbreitung von Smartphones und UC-Software in den Unternehmen steigt der Aufwand für die unternehmensinterne IT-Abteilung, was die sicherheitstechnischen Anforderungen anbelangt. Genau für solche „Anywhere Workplace“-Szenarien ist der innovaphone Reverse Proxy geeignet. Er ist ein eigenständiger Bestandteil der innovaphone IP-Telefonie und Unified Communications Lösung innovaphone PBX und dient als zentrale Instanz für alle ankommenden Verbindungen aus dem Internet. Angriffe werden durch den innovaphone Reverse Proxy frühzeitig erkannt und abgewehrt.

Eine weitere sicherheitsrelevante Herausforderung stellt die Umstellung der Netze von ISDN auf All IP dar. Durch All IP muss jede Unternehmens-PBX auch für das Internet geöffnet werden.

Der innovaphone Session Border Controller (SBC) schützt die innovaphone PBX zuverlässig vor Angriffen aus dem Internet, indem er alle relevanten Sicherheitsmechanismen unterstützt. Da der innovaphone SBC direkt in der innovaphone PBX integriert ist, wird kein weiterer externer SBC benötigt.



Wird das Desktop Telefon in der schönen neuen Arbeitswelt überflüssig?

Obwohl die Nutzung von Smartphones und anderen mobilen Endgeräten mit Sicherheit weiter zunehmen wird, gibt es weiterhin Arbeitsplätze, bei denen das traditionelle Desktop Telefon unersetzlich ist – und zwar immer dann, wenn einfache und schnelle Voice-to-Voice Kommunikation benötigt wird. Das Desktop Telefon ist weiterhin unschlagbar, was die Verfügbarkeit anbelangt: Es ist immer vorhanden, sichtbar und einsatzbereit und dediziert nur für die Sprachkommunikation vorgesehen. Unschlagbar ist es ebenfalls, was die einfache Bedienbarkeit angeht: Hörer abnehmen, Nummer eintippen oder aus dem Adressbuch holen, sprechen. Wichtig ist jedoch, dass das Telefon perfekt

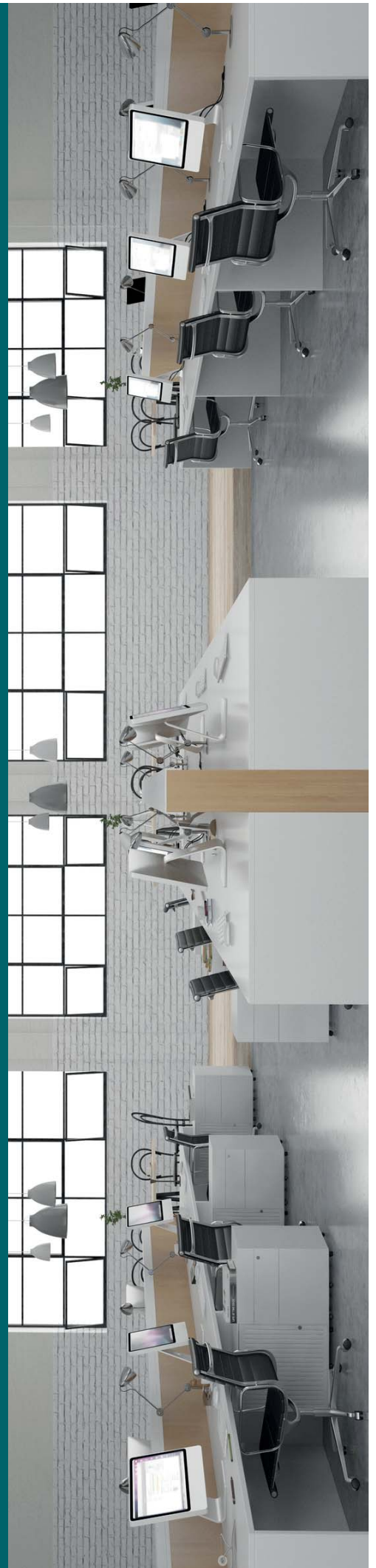
in die Kommunikationslösung mit eingebunden ist und von vornherein als Teil der Gesamtlösung eingeplant wird. Das bedeutet, dass Zusatzdienste wie Chat, Ruflisten, Videotelefonie, Presence oder Application Sharing vom Telefon genauso zur Software kommuniziert werden wie umgekehrt: So sollte das Telefon „wissen“, wenn am PC eine Videokonferenz eingeleitet wurde und entsprechend „belegt“ melden. Sicherlich ist das Desktop Telefon nicht mehr das zentrale Kommunikations-Endgerät in einer modernen Firmenumgebung, aber es wird auch in Zukunft an vielen Arbeitsplätzen ein fester Bestandteil der Arbeitsumgebung bleiben.



ARBEITSPLATZ 2030: Arbeiten mit Wohlgefühlcharakter

Laut einer Studie der weltweit führenden Beraterfirma für gewerbliche Immobilien, CBRE, zum Arbeitsplatz der Zukunft („Fast Forward 2030“) wird zukünftig kein Mitarbeiter mehr einen festen Arbeitsplatz im Büro haben, sondern sich innerhalb eines Bürogebäudes jeden Tag neu, je nach Laune und Anforderung, einen anderen Platz suchen. Er kann sich an jedem PC anmelden und seine Telefonnummer immer „im Rucksack“ mitnehmen. Viel mehr als heute wird Wert auf eine ansprechende, motivierende Gestaltung der Büros gelegt, um die Mitarbeiter durch ein gesundes, wohltuendes Umfeld zu Höchstleistungen anzuspornen.

Stichwort „Wohlfühlatmosphäre“: Ein weiterer Bestandteil des Arbeitsplatzes der Zukunft werden sicherlich sog. „Social Tools“ sein, die man bisher vor allem aus dem privaten Bereich kennt: Facebook, Twitter, Pinterest, Instagram & Co, die Einbindung sog. Social Software, wird auch in der Unternehmenskommunikation eine immer stärkere Rolle spielen. Die Anbieter von Unified Communications Lösungen werden daran arbeiten, diese Social Plattformen ohne Medienbrüche in ihre bestehenden Systeme zu integrieren und damit das Kommunikationsverhalten in den Unternehmen neu zu definieren.



INNOVAPHONE

Das ist „Pure IP Communications made in Germany“ – und das seit jeher.

Schon seit ihrer Gründung im Jahr 1997 hat sich die innovaphone AG auf die Entwicklung und Herstellung von reinen IP-Kommunikationssystemen spezialisiert. Diese langjährige Erfahrung und intensive Ingenieursarbeit macht die innovaphone PBX zu einer so einzigartigen und durchdachten IP-Telefonie- und Unified Communications-Lösung – auch aus der Cloud.

Das ist noch „echter inhabergeführter Mittelstand“.

Das Technologieunternehmen ist zu 100 % eigenfinanziert und die Gesellschafter bilden gleichzeitig das Management-Team. Durch diese Gesellschafterstruktur wurde und wird das international ausgerichtete, unabhängige Unternehmen nachhaltig geprägt und hat sich als verlässlicher Partner im europäischen Markt etabliert.



Copyright © 2017 innovaphone® AG. (E 06/2017)
Irrtümer, Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.



GET IN TOUCH

innovaphone AG
Böblinger Str. 76
71065 Sindelfingen

Tel. +49 7031 73009-0
Fax +49 7031 73009-9

info@innovaphone.com
www.innovaphone.com