

# Unified Communications Trendreport 2009

Eine Expertenumfrage von Plantronics

## Inhalt

<b>Prolog: Unified Communications in der Marktforschung</b>	<b>3</b>
<b>1. Produktivitätsverluste durch den Verzicht auf UC</b>	<b>5</b>
<b>2. Vorteile von UC-Lösungen</b>	<b>7</b>
<b>3. Zurückhaltung der Unternehmen bei der Implementierung von UC</b>	<b>9</b>
<b>4. Vorteile von Headsets bei der Nutzung von UC</b>	<b>11</b>
<b>6. Prognose: Die Unternehmens-ITK in 2014</b>	<b>13</b>
<b>7. UC in der Praxis: Headset oder Hörer?</b>	<b>16</b>
<b>Fazit</b>	<b>18</b>

## Prolog: Unified Communications in der Marktforschung

Unified Communications (UC) gilt nach wie vor als Top-Thema in der professionellen Informations- und Kommunikationstechnologie (ITK). Die Bündelung sämtlicher Kommunikationskanäle wie Telefonie (IP, Festnetz, mobil, SMS), Conferencing (Web, Audio, Video), Instant Messaging und E-Mail in einer gemeinsamen IT-Anwendung verspricht Unternehmen spürbare Effizienzgewinne sowohl in der internen als auch der externen Kommunikation. Besonders in Verbindung mit CRM- (Customer Relationship Management), ERP- (Enterprise Resource Planning) und anderen geschäftskritischen Anwendungen können UC-Lösungen zur Beschleunigung von Geschäftsprozessen beitragen und bieten Unternehmen somit deutliche Wettbewerbsvorteile.

Nicht von ungefähr setzt daher laut einer aktuellen Erhebung des Marktforschers Berlecon über die Hälfte aller deutschen Unternehmen UC-Lösungen bereits um oder hat eine Umsetzung innerhalb der kommenden zwei Jahre geplant (Vgl. Berlecon Report „Perspektive Unified Communications“, 5/2009). Zudem beschäftigen sich weitere 25% der deutschen Unternehmen intensiv mit den möglichen Vorteilen von UC für ihren Geschäftsalltag.

Zahlreiche einschlägige Erhebungen zur Nutzung von Unified Communications in Unternehmen wurden in jüngster Zeit veröffentlicht, so u.a. von *Avaya* (2009), *Berlecon* (2008 u. 2009), *Cisco* (2009), *ExpertonGroup* (2009), *Forrester* (2009), *Microsoft* (2008) und *Siemens* (2009).

Ziel der jetzt von Plantronics durchgeführten Umfrage ist es, eine wichtige Ergänzung zu diesen Publikationen zu liefern. So wurde aus den bisherigen Studienergebnissen ein Fragenkatalog entwickelt, der wichtige Aspekte von UC beleuchtet und damit die bestehenden Untersuchungen vereinheitlicht. Zudem kommen anstelle der Nutzer von UC-Lösungen eine Reihe von Branchenexperten zu Wort, die sich intensiv mit den verschiedenen UC-Architekturen und ihrer Weiterentwicklung befassen.

Besonderes Augenmerk gilt darüber hinaus dem Aspekt der Endgeräte-Nutzung. Viele Vorteile von UC lassen sich erst durch den Einsatz professioneller Headsets ausschöpfen. Beispielsweise erlaubt erst die Freiheit der Hände die gleichzeitige Nutzung von CRM-Anwendungen während des Gesprächs. Durch das einfache Umswitchen zwischen Leitungs-, IP- und Mobiltelefonie wird zudem die Bündelung der gesamten Sprechkommunikation in einem einzigen Endgerät möglich. Die genaue Rolle des Headsets innerhalb professioneller UC-Lösungen wurde daher bei der vorliegenden Umfrage durch spezielle Fragekapitel abgebildet.

### Die Umfrage

Für die vorliegende Erhebung wurden 25 Experten per Fragebogen um Auskunft gebeten. Zu ihnen zählen ITK-Berater, Vertreter führender Lösungsanbieter und Gerätehersteller ebenso wie Fachjournalisten.

Im ersten Teil der Umfrage wurden vier Fragen gestellt. Sie galten den Produktivitätsverlusten beim Verzicht auf UC, den verschiedenen Vorteilen von UC, den Gründen, die Unternehmen von der Implementierung von UC abhalten, sowie den Vorteilen von Headsets für die Realisierung von UC. Hier wurden die Teilnehmer gebeten, verschiedene vorgegebene Antworten mithilfe einer Werteskala zu beurteilen. Auf diese Weise wurde eine quantitative Auswertung möglich.

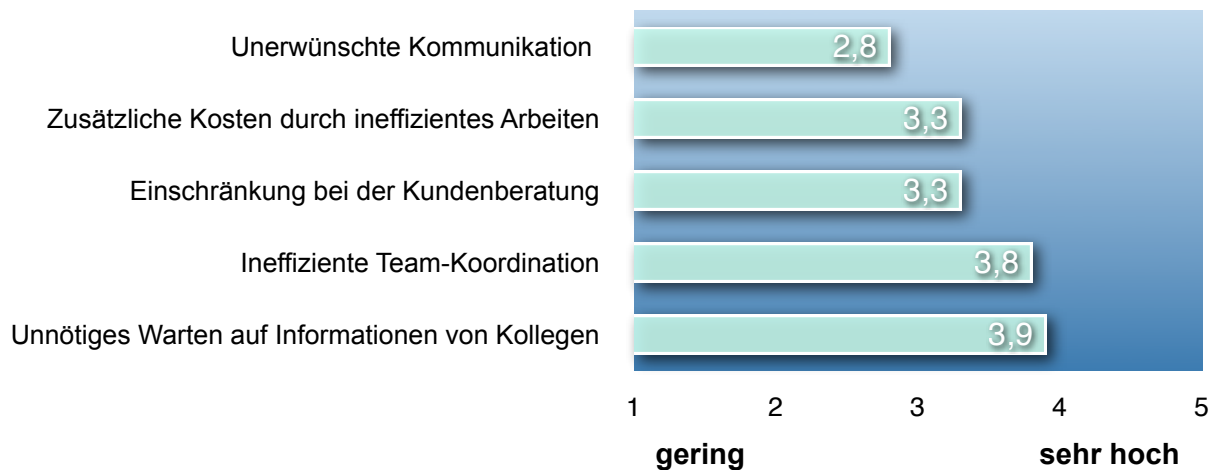
Der zweite Teil galt der Zukunft der Informations- und Kommunikationstechnologie in Unternehmen sowie der Rolle von Headsets im Vergleich zum traditionellen Telefonhörer. Hier wurden die Teilnehmer um eine freie Beantwortung gebeten. Es konnten zahlreiche detaillierte Meinungen aufgefangen werden, die ein reichhaltiges Bild der aktuellen Nutzungsmuster zeichnen. Damit versammelt die vorliegende Umfrage neben rein quantitativen Ergebnissen auch einen interessanten Fundus an Expertenstimmen zur Situation von Unified Communications und Headsets in deutschen Unternehmen.

# 1. Produktivitätsverluste durch den Verzicht auf UC

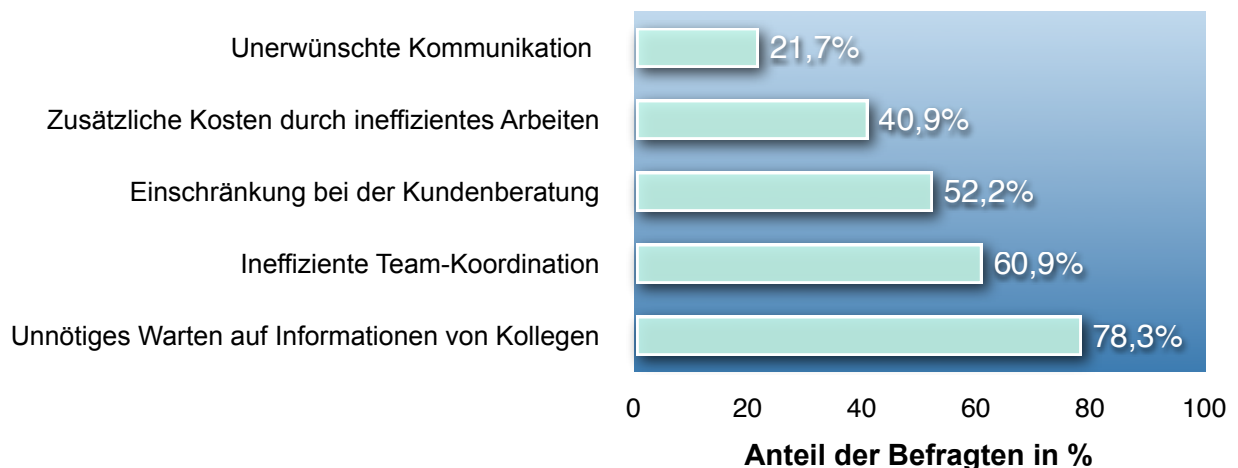
**Ineffiziente Kommunikation führt zu Verzögerungen im Geschäftsprozess und verursacht so unnötige Kosten. Welche Problembereiche bei der Nichtnutzung von UC erzeugen den größten Produktivitätsverlust in Unternehmen?**

Fünf Problembereiche wurden abgefragt, deren geschätzten Produktivitätsverlust die Teilnehmer anhand einer fünfstufigen Skala beziffern sollten (1=„geringer Produktivitätsverlust“, 5=„sehr hoher Produktivitätsverlust“). Aus den einzelnen Voting wurde das arithmetische Mittel gebildet.

## Produktivitätsverluste durch Verzicht auf UC



## Einschätzung der Produktivitätsverluste als „hoch“ oder „sehr hoch“ (Skala 4-5)



Demnach entstehen aus Sicht der Teilnehmer die größten Produktivitätsverluste durch das **unnötige Warten auf Informationen von Kollegen**, sobald diese über unterschiedliche Kommunikationswege nicht erreichbar sind. 78,3% der Befragten schätzen diese Verluste als „hoch“ bis „sehr hoch“ (Skalenwerte 4-5) ein.

Dicht dahinter sehen die Teilnehmer das Problem der **ineffizienten Team-Koordination**. Als hoch bis sehr hoch werden diese Produktivitätsverluste von 60,9% der Befragten beziffert.

**Einschränkung in der Kundenberatung** – Informationen von Kollegen können ohne UC nur begrenzt eingeholt werden – gelten unter den Befragten als drittstärkste Quelle von Produktivitätsverlusten. 52,2% der Befragten beziffern den Produktivitätsverlust in diesem Bereich als hoch bis sehr hoch.

An vierter Stelle in der Rangliste der Verlustquellen sehen die Befragten **zusätzliche Kosten durch ineffizientes Arbeiten**. 40,9% der Teilnehmer schätzen den Produktivitätsverlust hier als hoch bis sehr hoch ein.

Geringste Ursache für Produktivitätsverluste ist den Befragten zufolge die **unerwünschte Kommunikation**, z.B. bei der Entgegennahme von Anrufen für Kollegen. Immerhin stufen 21,7% der Befragten die Produktivitätsverluste hierdurch als hoch bis sehr hoch ein.

## Weitere Problembereiche

Zusätzlich konnten die Teilnehmer weitere Problembereiche benennen, die ihrer Erfahrung nach Quellen für Produktivitätsverluste sind.

So weist Carolin Diana Müller, Product Manager Unified Communications bei Microsoft Deutschland, noch einmal generell auf den **Zeitverlust** hin, der in herkömmlichen ITK-Infrastrukturen durch das Suchen von Informationen, das Warten auf Antworten von Kollegen und in Entscheidungsprozessen entstehe.

Mehmet Toprak, Redaktionsleiter eWeek europe, moniert an herkömmlichen ITK-Strukturen den **erschweren Zugriff auf Kontaktdatenbanken**.

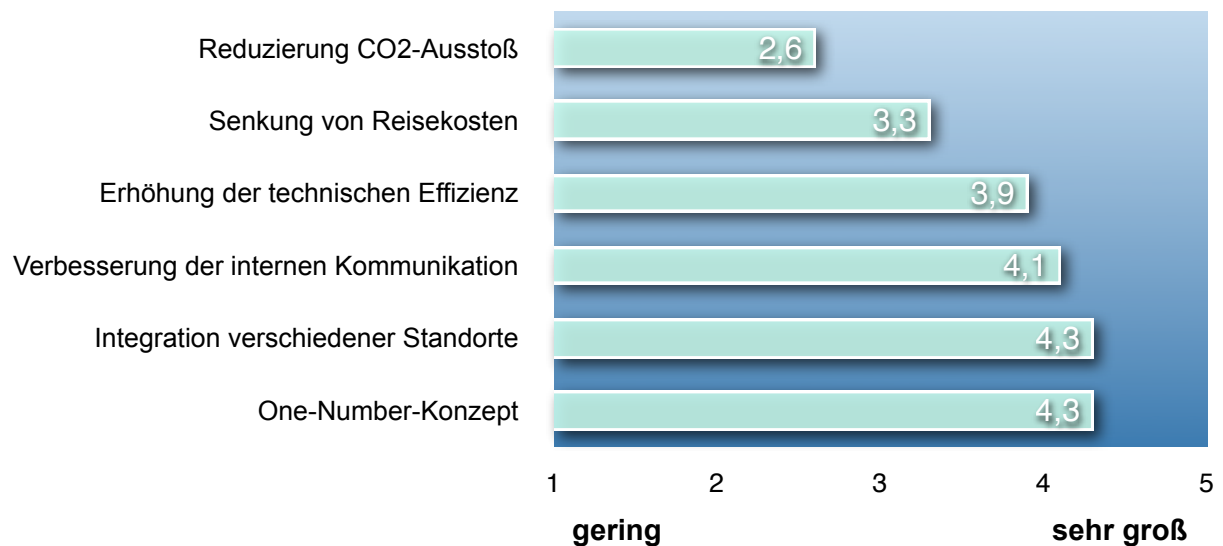
Schließlich bewertet Hans-Jürgen Jobst, Leiter Produkt & Services Marketing bei Avaya, die **Gesamtkommunikation** in Unternehmen ohne UC-Lösung **generell als ineffizient**.

## 2. Vorteile von UC-Lösungen

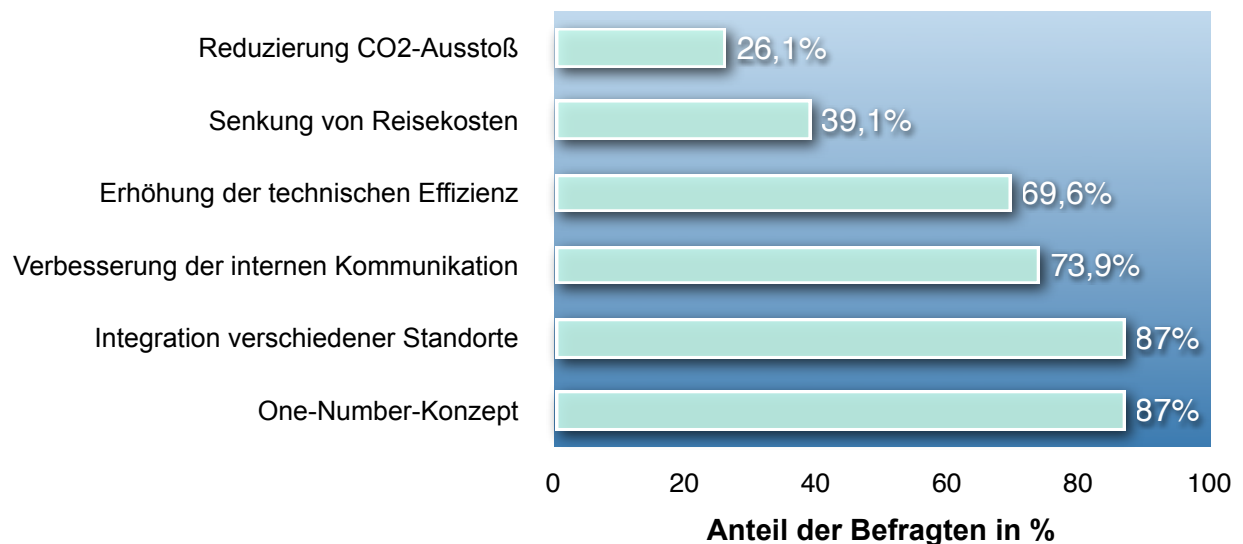
### Was sind die wichtigsten Vorteile einer UC-Lösung?

Die Teilnehmer wurden gebeten, sechs vorgegebene Antworten nach ihrer Relevanz zu beurteilen und anhand einer fünfstufigen Skala zu beziffern (1=„geringer Vorteil“, 5=„sehr großer Vorteil“). Aus den einzelnen Voting wurde das arithmetische Mittel gebildet.

### Vorteile von UC-Lösungen



### Einschätzung der Vorteile von UC als „groß“ oder „sehr groß“ (Skala 4-5)



Als wichtigste Vorteile schätzen die Befragten demnach gleichauf die Realisierung des **One-Number-Konzepts** und die **Integration verschiedener Unternehmensstandorte** ein. Beide Vorteile wurden von je 87% der Befragten als „groß“ bzw. „sehr groß“ bewertet (Skalenwerte 4-5).

Dahinter rangieren die Verbesserung der **internen Kommunikation**, bspw. zwischen Call Center und Backoffice, und die **Erhöhung der technischen Effizienz**, u.a. durch erhöhte Erreichbarkeit und verringerte Kontaktversuche. 73,9% bzw. 69,6% der Befragten sehen in diesen Eigenschaften einen großen bis sehr großen Vorteil.

Als fünftwichtigsten Vorteil sehen die befragten Experten die **Senkung von Reisekosten**. 39,1% der Teilnehmer sehen hierin einen großen bis sehr großen Nutzen.

Geringste Wichtigkeit messen die Teilnehmer der **Senkung des CO2-Ausstoßes** zu. Ein Viertel der Befragten schätzt diesen Vorteil als groß bzw. sehr groß ein (26,1%).

## Weitere Vorteile von Unified Communications

Zusätzlich konnten die Befragten weitere Vorteile von Unified-Communications benennen.

So gibt Thomas R. Köhler, Geschäftsführender Gesellschafter der Kommunikationsberatung CE21, zu bedenken, dass gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten UC durch die **Beschleunigung der Geschäftsabläufe** (z.B. Angebotserstellung) dem Unternehmen Wettbewerbsvorteile verschaffen kann.

Carolin Diana Müller, Product Manager Unified Communications bei Microsoft Deutschland, weist auf die erhöhte **IT-Transparenz und -Kontrolle** hin. Zudem seien interoperable UC-Plattformen entsprechend aktuellen und zukünftigen Anforderungen **leicht zu skalieren**.

Mehmet Toprak, Redaktionsleiter eWeek europe, sieht einen wichtigen Vorteil in der **Komplexitätsreduzierung**, insofern alle Kommunikationskanäle unter einer Bedienoberfläche zusammengefasst sind.

Schließlich erkennt Detlev Artelt, Geschäftsführer aixvox, Berater & Autor, einen wesentlichen Vorteil von UC in der **Integration** der eigentlichen Kommunikation in die Unternehmensprozesse. Das sei der finale Schritt, den eine UC-Lösung erreichen sollte.

### 3. Zurückhaltung der Unternehmen bei der Implementierung von UC

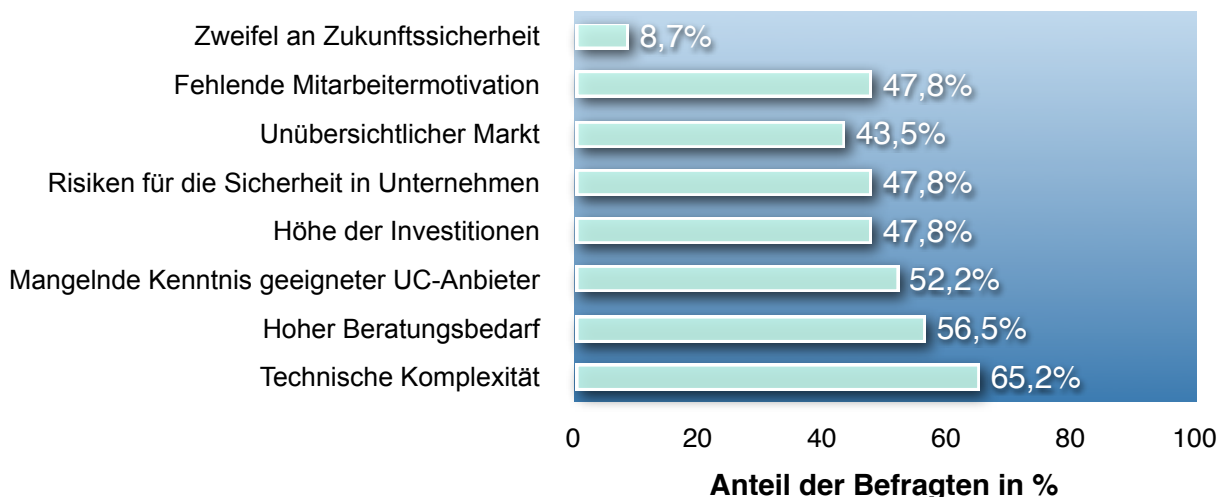
Was sind die Gründe für die Zurückhaltung von Unternehmen, die die Vorteile von UC kennen, die Implementierung dennoch scheuen?

Zur Beantwortung dieser Frage wurden die Teilnehmer gebeten, acht mögliche Antworten zu beurteilen und anhand einer fünfstufigen Skala zu beziffern (1=„weniger ausschlaggebend“, 5=„sehr ausschlaggebend“). Aus den einzelnen votings wurde das arithmetische Mittel gebildet.

#### Gründe für Zurückhaltung bei der UC-Implementierung



#### Einschätzung der Gründe als „sehr ausschlaggebend“ (Skala 4-5)



Den stärksten Grund für die Zurückhaltung der Unternehmen bei der Implementierung von UC sehen die Befragten in der **technischen Komplexität** des Themas. 65,2% von ihnen schätzen sie als „sehr ausschlaggebend“ ein (Skalenwerte 4-5).

Dahinter folgen mit der durchschnittlichen Bewertung von 3,4 gleichauf der **hohe Beratungsbedarf**, die **mangelnde Kenntnis geeigneter Anbieter** und die **Höhe der Investitionen**. 56,5% der Befragten beurteilen den hohen Beratungsbedarf als sehr ausschlaggebend. 52,2% der Befragten teilen dieses Urteil im Hinblick auf die mangelnde Anbieterkenntnis. 47,8% der Befragten schließlich halten die Höhe der Investitionen für sehr ausschlaggebend.

An dritter Stelle sehen die Befragten gleichauf **Risiken für die Unternehmenssicherheit** und die **Unübersichtlichkeit des Marktes**. Erstere halten 47,8% für sehr ausschlaggebend. 43,5% schließen sich dieser Meinung bei letzterer an.

Für 47,8% der befragten Experten ist die **fehlende Mitarbeitermotivation** ein sehr ausschlaggebender Grund bei der Zurückhaltung in Sachen UC.

Für die Zurückhaltung kaum eine Rolle scheint schließlich der **Zweifel an der Zukunftssicherheit von UC** zu spielen. Nur 8,7% der Befragten halten diesen Einwand für sehr ausschlaggebend.

## Weitere Gründe für die Zurückhaltung bei UC

Zusätzlich konnten die Befragten weitere Gründe angeben, die ihrer Erfahrung nach Unternehmen von der Implementierung von UC-Lösungen abhalten.

So stellt Hans-Jürgen Jobst, Leiter Produkt & Services Marketing bei Avaya, bei vielen Unternehmen eine **mangelnde Kenntnis der Vorteile** von UC fest. Ihm zufolge herrscht in zahlreichen Unternehmen **zu wenig Diskussion** zwischen den IT-Verantwortlichen und den Fachabteilungen bzw. Anwendern der ITK.

Ähnlich sieht das auch Detlev Artelt, Geschäftsführer aixvox, Berater und Autor. Die Vorteile von UC seien dem Mittelstand oft nicht bekannt. Zudem stellt er bei vielen Unternehmen eine **Scheu vor Veränderungen** an der bisher gut bekannten und funktionierenden ITK-Infrastruktur fest.

Für Thomas R. Köhler, Geschäftsführender Gesellschafter der Kommunikationsberatung CE21, kommunizieren die Anbieter mit ihrem **Marketing** in weiten Teilen **an den Kundenbedürfnissen vorbei**. **Länderspezifische Telefonie-Besonderheiten** würden vielfach von den Anbietern noch immer **nicht ausreichend berücksichtigt**.

Mehmet Toprak, Redaktionsleiter eWeek europe, registriert ebenfalls ein fehlendes Bewusstsein der Vorteile von UC. Zudem herrschten oftmals **Vorurteile in puncto Zuverlässigkeit und Sprachqualität**. Auch seien oft **keine Ressourcen für Einarbeitung und Schulung** vorhanden.

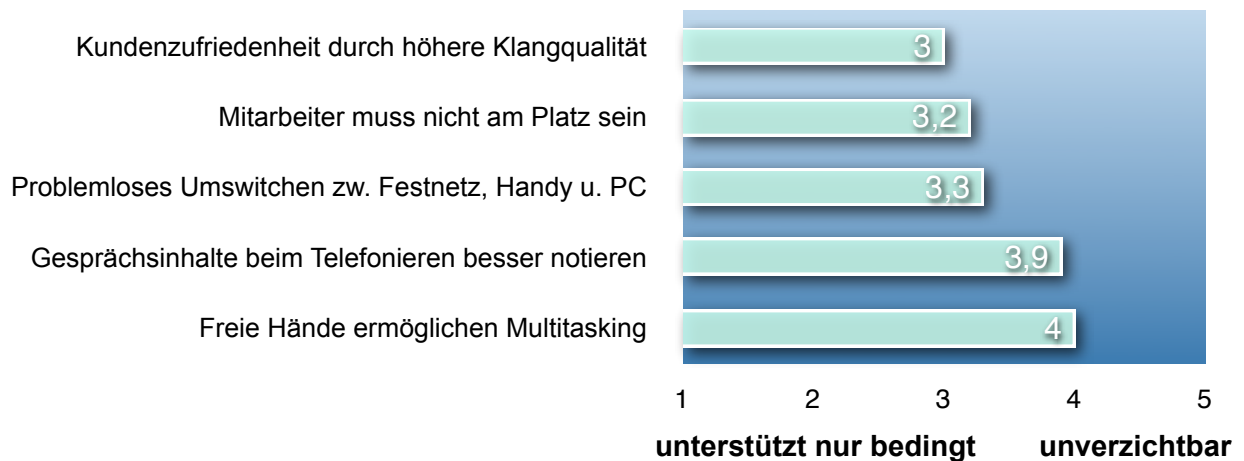
Schließlich weist Mark Schröder, Redakteur Computerworld, auf die Widerstände der Mitarbeiter wie etwa aufgrund von **Überwachungsangst** hin.

## 4. Vorteile von Headsets bei der Nutzung von UC

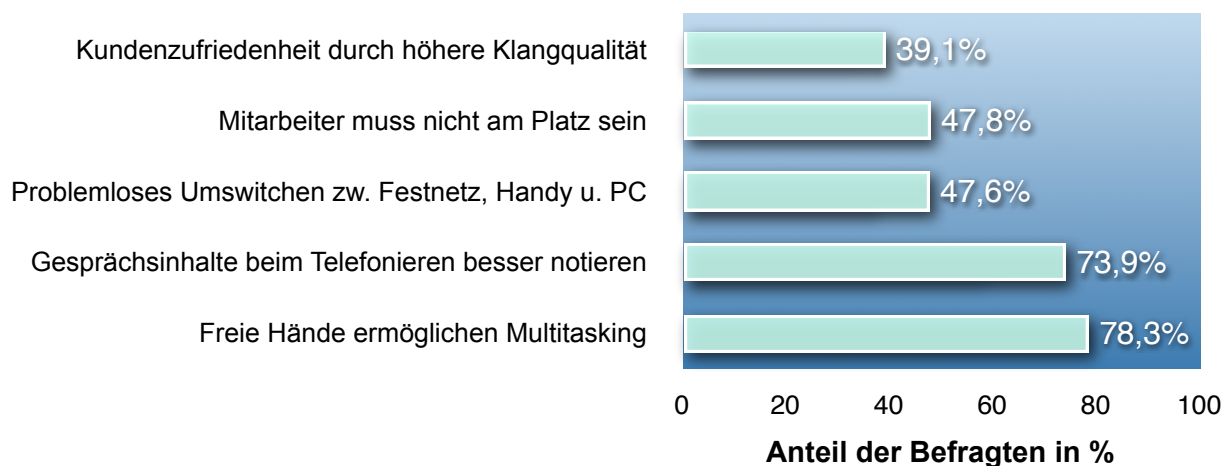
Headsets sind die entscheidende Schnittstelle bei der Nutzung von UC. Welche weiteren Vorteile von Headsets spielen eine große Rolle?

Zur Beantwortung dieser Frage wurden die Teilnehmer gebeten, 5 mögliche Antworten anhand einer fünfstufigen Skala zu bewerten (1=„unterstützt UC nur bedingt“, 5=„für UC unverzichtbar“). Aus den einzelnen Voting wurde das arithmetische Mittel gebildet.

### Vorteile von Headsets bei der Nutzung von UC



### Einschätzung von Headset-Vorteilen als „sehr wichtig“ oder „unverzichtbar“ (Skala 4-5)



Den wichtigsten Vorteil von Headsets für die UC-Nutzung sehen die Teilnehmer der Befragung in der Möglichkeit, durch die gewonnene Freiheit der Hände **Multitasking** auszuüben. 78,3% der Befragten halten dies bei der Ausübung von UC für „sehr wichtig“ bis „unverzichtbar“ (Skalenwerte 4-5).

Nur knapp dahinter rangiert mit einer mittleren Bewertung von 3,9 der praktische Vorteil, **Gesprächsinhalte besser notieren** zu können. 73,9% der befragten Experten halten das für sehr wichtig oder sogar unverzichtbar.

An dritter Stelle folgt mit einigem Abstand das **problemlose Umswitchen** von Festnetz und Handy auf den PC (wie es z.B. das Savi Office von Plantronics ermöglicht). 47,6% der Teilnehmer werten diesen Vorteil als sehr wichtig oder unverzichtbar.

Knapp dahinter sehen die befragten Experten den Vorteil, **mit dem Headset nicht fortwährend am Platz** arbeiten zu müssen. Für sehr wichtig oder unverzichtbar halten diesen Vorteil 47,8% der Teilnehmer.

An fünfter Stelle rangiert schließlich die **Kundenzufriedenheit durch höhere Klangqualität** bei der Sprachübertragung. Dieser Vorteil des Headsets wird von 39,1% der Teilnehmer als unverzichtbar bzw. sehr wichtig eingeschätzt (Skalenwerte 4-5).

## Weitere Vorteile von Headsets für UC

Zusätzlich konnten die Befragten weitere Vorteile von Headsets bei der Nutzung von UC-Lösungen benennen.

So betont Carolin Diana Müller, Product Manager Unified Communications, Microsoft Deutschland, den generellen Zuwachs an Mobilität und Flexibilität aufgrund der **standortunabhängigen Erreichbarkeit**.

Hans-Jürgen Jobst, Leiter Produkt & Services Marketing, Avaya, sieht einen wichtigen Vorteil von Headsets in ihren **kompakten Abmessungen**. In Verbindung mit UC-Clients bzw. Softphones seien Headsets daher auch auf Geschäftsreisen leicht zu nutzen.

Thomas R. Köhler, Geschäftsführender Gesellschafter der Kommunikationsberatung CE21, sieht einen wichtigen Vorteil in der Möglichkeit, bei zahlreichen Anwendungen vollständig **auf das herkömmliche Tischtelefon zu verzichten**. Beim Einsatz im Mobile Office und Home Office seien ein Notebook und ein geeignetes Headset alles, was der User an Hardware brauche.

Detlev Artelt, Geschäftsführer aixvox, Berater & Autor, hält die Arbeit mit dem **Headset für gesünder**, insofern sich Mitarbeiter in ihrem Umfeld bewegen können.

Schließlich sieht Dietmar Hennecke, Netzwerkadministrator bei Strack Norma, einen entscheidenden Vorteil in der **Ergonomie**, da der Telefonhörer nicht mehr mit dem Kopf festgehalten werden müsse.

## 6. Prognose: Die Unternehmens-ITK in 2014

### Wie sieht die Telekommunikationslösung der Unternehmen in fünf Jahren aus?

Die Teilnehmer wurden um die freie Beantwortung dieser Frage gebeten. Angesichts der Fülle der Antworten kann hier nur eine Auswahl wiedergegeben werden.

Demnach wird die Unternehmens-ITK der kommenden Jahre von folgenden Entwicklungen nachhaltig geprägt: dem Zusammenwachsen von Fest- u. Mobilfunknetzen (Fixed Mobile Convergence, FMC), der generellen Migration von Netz- zu IP-Telefonie sowie der Abrüstung herkömmlicher Kommunikations-Hardware (Telefonanlage) zugunsten hybrider Lösungen (Leitung/IP) oder client-basierter Softphones. Angesichts der immer komplexer werdenden Kostenabwägung (Hardware, Software, Daten- und Telefonie-Netze) werden unterschiedliche Nutzungsszenarien durchaus unterschiedliche Technologien favorisieren.

### Die UC-Optimisten

„Ich bin überzeugt davon, dass sich UC in fast allen Unternehmen platziert, die global aufgestellt sind. Die Tendenz der Kommunikation wird in Richtung Kollaboration und Video-Telefonie gehen.“ (Harald Füssinger, Leiter IT wenglor sensoric GmbH)

„IP-basierte Fixed Mobile Convergence wird sich durchsetzen. Unified Communications wird ohne Unterbrechung vom Desktop bis zum Handy erfolgen, mit einer Flatrate.“ (Dr.-Ing. T.M. Fleissner, Kommunikationsexperte)

„Das Thema UC wird sicherlich zunehmend an Bedeutung gewinnen, noch scheuen aber viele Unternehmen eine Umstellung. Hier müssen die Hersteller und der Fachhandel auch in den kommenden Jahren noch wesentliche Aufklärungsarbeit leisten.“ (Christopher Bertele, Redakteur Telecom Handel)

### Weiterentwicklung von UC und Vision

„Unified Communications entwickelt sich weiter zu einer offenen und gemanagten Kommunikationsplattform. Als wichtiger Aspekt steht die Optimierung der Geschäftsprozesse im Vordergrund. Die heute praktizierte UC wird dazu u.a. um folgende Funktionen erweitert: Datenbankzugang, 3rd Party Ruferkennung und -verarbeitung, Interaktion mit CRM, ERP. Eine komplett offene Middleware und Architektur ist Garant für künftige Erweiterungen.“ (Gerhard Kafka, Direktor DataConsult)

„Kommunikation ist Teil von IT und wird weitgehend durch Software realisiert. Im Vordergrund steht der Benutzer und der Kontext, in dem Kommunikation verwendet wird. Durch offene Standards wie SIP und SOA-Schnittstellen können Systeme unterschiedlicher Hersteller verbunden werden. Präsenz-Anwendungen sind weitgehend auch im Geschäftsumfeld etabliert. Das ISDN-Netz wird schrittweise

abgeschaltet, die Kommunikation läuft nahezu vollständig auf IP-Netzen.“ (Hans-Jürgen Jobst, Leiter Produkt & Services Marketing, Avaya)

„Hier werden wir in den nächsten Jahren ein wenig homogenes Szenario vorfinden: Es wird weiterhin Firmen geben, die auf konventionelle Telefonanlagen setzen, die natürlich alle hybrid ausgeführt sind. Bei anderen Unternehmen wird sich die reine IP-Kommunikation durchsetzen, sei es auf Basis von IP-PBX-Lösungen oder auf Basis von Softswitchen. Wieder andere Firmen werden IP-Centrex-Lösungen einsetzen, wobei ich hier oberhalb des SoHo-Segments trotz möglicher Kosteneinsparungen nicht mit einer starken Nachfrage rechne.“ (Folker Lück, Freier Journalist, Korrespondent der Computer Reseller News)

„Leider wird es bei einigen Unternehmen oftmals noch wie heute auch schon bei Telefon, Email und Fax bleiben, denn Veränderungen in Deutschland sind schwierig. Viele Unternehmen werden aber verstehen, dass Veränderung gut tut und werden den Nutzen von UC an die Mitarbeiter und Kunden weitergeben. So werden immer mehr Mitarbeiter immer mobiler ihre Arbeit erledigen und nicht mehr jeden Tag im Büro sitzen oder im Stau zur Arbeit stehen.“ (Detlev Artelt, Geschäftsführer aixvox GmbH, Berater & Autor)

„Wir glauben, dass Unified Communications in den nächsten 5 Jahren in der Geschäftswelt einen ebenso tief greifenden Wandel auslösen wird, wie dies in den Neunziger-Jahren durch E-Mails geschah. Wenn Telefondienstleistungen über Software erfolgen, von einem Server verwaltet und für Desktop-Anwendungen bereitgestellt werden, dann kann man sich auf interessante Veränderungen einstellen.“ (Carolin Diana Müller, Product Manager Unified Communications, Microsoft Deutschland)

„Vor allem wird die Telekommunikation einfacher. Sie wird zentral verwaltet sein, nicht mehr an bestimmte Geräte gebunden, oft wohl sogar als Service organisiert sein.“ (Jörg Geiger, Geschäftsführer Redaktionsbüro RunCom360!, Journalist)

## **Das Ende der Leitungs-Telefonie?**

„Entgegen mancher Expertenmeinung glaube ich, dass herkömmliche ‚Tischtelefone‘ (Hardphones) so schnell nicht von unseren Arbeitsplätzen verschwinden – was nicht bedeutet, dass UC-Anwendungen dadurch eingeschränkt oder gar ausgeschlossen werden. IP-Telefonie wird in mindestens 80% aller Unternehmen vertreten sein.“ (Jens Bernhardt, Vertriebsleiter Headset Company)

„Die meisten Unternehmen werden Hybrid-Lösungen aus klassischer Telefonie und UC einsetzen.“ (Dr. Thomas Hafen, Redakteur IDG Business Media GmbH)

„Die klassische PBX-Struktur hat ausgedient. Telefonie und UC sind nichts als weitere Applikationen, die auf einem Server im Unternehmen oder bei einem Dienstleister betrieben werden. Das klassische Tischtelefon als Nebenstelle wird nur noch in einigen Szenarien überleben. Softphones auf dem PC oder Thin Clients werden Standard.“ (Thomas R. Köhler, Geschäftsführender Gesellschafter, CE21 - Gesellschaft für Kommunikationsberatung)

„Insbesondere wegen des Sparpotentials prüfen bis in fünf Jahren KMU und grosse Unternehmen sowie Behörden den Umstieg auf IP-Telefonie und UC. Die flächendeckende Ablösung von Telefonanlagen wird bis in fünf Jahren aber nicht geschehen sein.“ (Mark Schröder, Redakteur Computerworld)

„Der Trend wird immer mehr zu UC hingehen. Dabei wird vor allem das Festnetztelefon meiner Meinung nach immer mehr an Bedeutung verlieren.“ (Anja Schütz, Redakteurin silicon.de)

### **Skepsis**

„Dazu ist keine wirklich sinnvolle Aussage möglich. Betrachtet man den rasanten Siegeszug von Mail oder SMS, hätte niemand dies fünf Jahre früher vorhergesagt.“ (Pia Grund-Ludwig, Geschäftsführerin Redaktionsbüro Text und Ton)

## 7. UC in der Praxis: Headset oder Hörer?

**Immer mehr Geschäftsreisen werden gestrichen, der Kundenkontakt über das Telefon immer wichtiger. Welche Rolle spielt dabei der Gebrauch von Headsets im Vergleich zum traditionellen Telefonhörer?**

Die Teilnehmer wurden um die freie Beantwortung dieser Frage gebeten. Angesichts der Fülle der Antworten kann nur eine Auswahl wiedergegeben werden.

Demnach bietet sich das Headset als wichtige Alternative gegenüber herkömmlichen Telefonhörern, mobilen Endgeräten und Freisprecheinrichtungen an. Entscheidend für die Abwägung ist die jeweilige Bürosituation (Einzel- oder Großraumbüro), das genaue Tätigkeitsprofil des Nutzers (Multitasking der Hände) sowie generelle gesundheitliche und akustische Gründe (Audioqualität).

### Gesundheit und Ergonomie

„In Zeiten ständiger Prozessoptimierung und der Suche nach höchstmöglicher Produktivität werden Headsets in Unternehmen weiter an Zuspruch gewinnen. Der gesundheitliche Aspekt spielt dabei eine immer größere Rolle, da das Einklemmen des Telefonhörers zwischen Ohr und Schulter eine der häufigsten Ursachen für Rückenbeschwerden und Muskelverspannungen ist.“ (Jens Bernhardt, Vertriebsleiter Headset Company)

„Die Möglichkeit, sich mit einem guten Headset im Raum frei zu bewegen, bringt dem Sprecher einen immensen Vorteil, weil bei freier Bewegung mehr Kreativität entsteht. Daneben lassen sich viele unnötige Rückenverspannungen vermeiden, die durch das Hörer-Halten mit der Schulter entstehen. Ein Headset mit guter Qualität ist einfach und kabellos zu tragen und erhöht dabei die Gesundheit, die ein hohes Gut des Mitarbeiters ist.“ (Detlev Artelt, Geschäftsführer aixvox, Berater & Autor)

„Ganz ehrlich? Ich persönlich bin ein Headset-Muffel! Ich finde die neuesten Lösungen zwar technisch und ästhetisch beeindruckend, doch ein möglichst großer und relativ schwerer Telefonhörer kommt meinen Nutzungsgewohnheiten am meisten entgegen. Für viele Anwendungsbereiche – nämlich überall dort, wo viel telefoniert wird – sehe ich aber das Headset im Vorteil, da es viel leichter als jeder Telefonhörer ist und nicht gehalten werden muss.“ (Folker Lück, Freier Journalist, Korrespondent der Computer Reseller News)

### Effizienz

„Ohne Headset wird es nicht mehr gehen. Kein Mitarbeiter kann effektiv mit einem Telefonhörer vor dem PC arbeiten. Headsets müssen vor allem angenehm zu tragen sein, am besten ohne viel Kabelsalat, und sich auch einfach in Betrieb nehmen lassen. Wenn dann noch der Klang passt, ist es bestens.“ (Jörg Geiger, Geschäftsführer Redaktionsbüro RunCom360!, Journalist)

„Gerade bei Telefonkonferenzen und bei häufigem Gebrauch des Telefons kann der Einsatz eines Headsets zu effektiverem Arbeiten beitragen. Auch in Großraumbüros eignen sich Headsets, das

Geräuschniveau zu senken, da Mitarbeiter weniger laut sprechen, wenn sie den Gesprächspartner besser verstehen.“ (Christopher Bertele, Redakteur Telecom Handel)

„Das Headset ist unterstützend wichtig, aber nicht ausschlaggebend für UC.“ (Ralph Hürlimann, Head of Technical Sales Enterprise Solutions, Alcatel Lucent)

## **Headsets und Freisprecheinrichtungen**

„Headsets sind weiterhin ein wichtiges Element. Insbesondere durch den stärkeren Einsatz von Softphones und durch verstärkte Verwendungen von Audiokonferenzen wird der Einsatz noch zunehmen. Aber es werden auch mehr Freisprecheinrichtungen für Konferenzräume oder Büros beschafft.“ (Hans-Jürgen Jobst, Leiter Produkt & Services Marketing, Avaya)

„Headsets sind immer noch lästig und werden für die meisten Anwendungen eine Randerscheinung bleiben. Ich gehe von professionellen Konferenzsystemen mit deutlich verbesserten Freisprechanlagen aus.“ (Wolfgang Boos, Redaktion connect)

„Da ich allein in meinem Büro arbeite, ist ein Headset nicht erforderlich. Um die Hände frei zu haben, verwende ich die Freisprecheinrichtung meines ISDN-Telefons. Das funktioniert aber nicht in einer Büroumgebung, wo mehrere Mitarbeiter in einem Raum sitzen.“ (Gerhard Kafka, Direktor DataConsult)

## **Audioqualität**

„Die Sprachqualität der Headsets sind für UC Anwender essentiell, da sie die gleiche bzw. eine bessere Sprachqualität aufweisen müssen als die Telefonhörer. Eine schlechte Qualität der Sprache, verursacht durch das Headset, fällt immer negativ auf die UC Technologie zurück!“ (Carolin Diana Müller, Product Manager Unified Communications, Microsoft Deutschland)

„Die Benutzung eines Headsets erleichtert ungemein den täglichen Arbeitsablauf und das nicht nur in Callcentern, sondern auch zunehmend im Management. Wichtig ist jedoch dabei vor allem die Qualität des Headsets, die Sprachqualität sollte jederzeit auf dem höchsten Niveau bleiben.“ (Anja Schütz, Redakteurin silicon.de)

„Headsets werden auch außerhalb des traditionellen Einsatzfeldes (im Contact Center) an Akzeptanz gewinnen. Insbesondere Desktop-Video-Konferenzen mit Application Sharing profitieren von der neu gewonnenen Bewegungsfreiheit. Auch die Verständlichkeit – in Telefonkonferenzen der Stress- und Störfaktor Nr. 1 – verbessert sich (gegenüber der gern genutzten Freisprecheinrichtung am eigenen Tischtelefon).“ (Thomas R. Köhler, Geschäftsführender Gesellschafter, Kommunikationsberatung CE21)

## Fazit

### Unified Communications

**Stärkster Nachteil beim Verzicht auf UC** ist das **unnötige Warten auf Informationen von Kollegen**. 78,3% der befragten Experten beziffern den Produktivitätsverlust hierdurch als hoch bis sehr hoch.

Die **Integration verschiedener Unternehmensstandorte** und das **One-Number-Konzept** sind die beiden wichtigsten **Vorteile von UC-Lösungen**. Je 87% der Teilnehmer werten diese Vorteile als groß bis sehr groß.

In der Frage, was Unternehmen von der Implementierung einer UC-Lösung abhält, gehen die Meinungen auseinander. Wichtigster Grund ist laut den Befragten jedoch die **technische Komplexität** des Themas. **Zweifel an der Zukunftssicherheit** von UC spielen mit Abstand die **geringste Rolle**.

In der Frage nach der Zukunft der Business-ITK sind sich die Befragten weitgehend darüber einig, dass die Umrüstung der Unternehmen auf **UC-Lösungen weiter voranschreiten** wird. Damit verbunden ist ein klarer **Rückgang der Leitungs- zugunsten der IP-Telefonie**. Zudem sehen die meisten der Befragten einen Rückgang der klassischen Telefonanlage zugunsten von **Softphones**. In einigen wenigen Szenarien wird sich aber das **klassische Festnetztelefon** auch langfristig behaupten können.

### Headsets – The Voice of Unified Communications

Eine Nutzung von UC ohne Headset ist undenkbar, denn dank ihnen werden PC und Notebook zum Telefon. Auch für die volle Ausschöpfung von UC bieten Headsets eine Reihe offenkundiger Vorteile, die Freiheit der Hände ermöglicht die gleichzeitige Nutzung von CRM-Anwendungen während des Gesprächs.

**Größter Vorteil von Headsets** bei der Nutzung von UC ist den Umfrageergebnissen zufolge das **Multitasking** durch die hinzugewonnene Freiheit der Hände. 78,3% der Befragten werten diesen Vorteil als sehr groß oder unverzichtbar. Auch der praktische Vorteil, **Gesprächsinhalte besser notieren** zu können, wird von knapp drei Vierteln (73,9%) der Befragten als sehr groß oder unverzichtbar eingeschätzt.

Bei der Frage nach dem Telefonierverhalten deuten die Antworten der Befragten auf unterschiedliche Vorlieben hin. Während **Headsets** vor allem aus **gesundheitlichen Gründen** sowie aus Gründen der **Lärmvermeidung** geschätzt werden, ziehen andere Teilnehmer die Nutzung von **Freisprechanlagen** vor. Auch gibt es noch immer ausdrückliche **Befürworter des klassischen Telefonhörers**. Der überwiegende Teil der Befragten prognostiziert jedoch **Zuwächse bei der Nutzung von Headsets** in professionellen UC-Umgebungen. Hier spielen offensichtlich neben Gewohnheiten auch die konkrete Bürosituation bzw. das jeweilige Mitarbeiterumfeld eine erhebliche Rolle. Mehrere Stimmen weisen zudem auf die essentielle Bedeutung der **Audioqualität** von Headsets hin.



## **Plantronics dankt allen Teilnehmern der Umfrage für ihr Engagement!**

Plantronics GmbH  
Oliver Jungklaus  
Tel.: 02233 399-319  
Fax: 02233 399-399  
[oliver.jungklaus@plantronics.com](mailto:oliver.jungklaus@plantronics.com)

Presseteam Plantronics  
Zucker.Kommunikation GmbH  
Sabine Kruppa  
Torstraße 107  
10119 Berlin  
Tel.: 030 247 587-0  
Fax: 030 247 587-77  
[plantronics@zucker-kommunikation.de](mailto:plantronics@zucker-kommunikation.de)  
[www.zucker-kommunikation.de](http://www.zucker-kommunikation.de)