

## **Berlecon: Was bringt UC dem Business wirklich?**

**Berlin, 18.05.2010 – Laut einem heute von Berlecon Research veröffentlichten Report muss bei UC-Projekten die Businessintegration stärker in den Fokus rücken. Nur so können Unternehmen die Potenziale von Unified Communications (UC) voll ausschöpfen. Anhand detaillierter Fallstudien zeigen die Berliner Analysten, dass Lösungen zur UC-basierten Optimierung von Geschäftsprozessen bereits heute in der Praxis realisierbar sind und signifikanten Mehrwert bieten. Allerdings sollten die Unternehmen den Versprechen der Anbieter nicht blind vertrauen, sondern die Praxistauglichkeit der Lösungsangebote genau prüfen. Der Report, der zum kostenlosen Download zur Verfügung steht, unterstützt Unternehmen bei der Lösungsauswahl und Umsetzung.**

Die Analysten von Berlecon fordern eine Abkehr vom produktzentrischen Denken im ITK-Umfeld: „UC wird von den meisten Unternehmen immer noch als Groupware-Ersatz oder VoIP-Telefonielösung verstanden. Ihr eigentliches Potenzial entfalten UC-Funktionalitäten aber nicht als Stand-alone-Produkte, sondern als integraler Bestandteil von Businesslösungen“, erläutert Dr. Andreas Stiehler, Director Research bei Berlecon.

Die Berliner Analysten identifizierten vier Anwendungsfelder, in denen die Einbettung von UC in Businesslösungen besonders große Chancen eröffnet:

- UC zur externen Vernetzung,
- UC zur Automatisierung von Geschäftsprozessen,
- UC zur Optimierung der Kundenkommunikation und
- UC zur Integration mobiler Mitarbeiter.

„Der Business Case von Unified Communications ist in diesen Anwendungsszenarien offensichtlich und muss nicht über diffuse Berechnungen zum Nachweis einer gesteigerten Kommunikationseffizienz unter Beweis gestellt werden“, betont Stiehler.

Der Report belegt, dass Möglichkeiten der Geschäftsprozessintegration heute mit vergleichsweise geringem Aufwand für Unternehmen aller Größenklassen realisierbar sind. Allerdings lassen die meisten Unternehmen die Chancen einer Integration von UC in Businessanwendungen bislang ungenutzt. „Viele Unternehmen scheuen einen vermeintlich hohen Umsetzungsaufwand, zudem werden die Chancen häufig gar nicht erkannt“, erläutert Stiehler und fordert: „Die Anbieter von UC-Lösungen müssen diese Unsicherheiten besser adressieren.“ Den ITK-Verantwortlichen empfiehlt er, Entscheider aus den Geschäftsbereichen schon bei der Planung von UC-Projekten mit ins Boot zu holen.

In der derzeitigen Frühphase des Marktes sollten Anwender sich aber nicht blind von den Versprechen der Anbieter leiten lassen, sondern die Praxistauglichkeit der Lösungen für die Prozessoptimierung genau unter die Lupe nehmen. Schließlich ist die einfache und intuitive Bedienung für die Umsetzung der neuartigen UC-Konzepte erfolgskritisch. Der Umfang an eingebetteten Kommunikationskanälen und UC-Funktionen sollte deshalb auf das notwendige Maß beschränkt bleiben. „Die Anwender wollen kein Flugzeug steuern, sondern einfacher und effizienter kommunizieren“, bringt Stiehler eine Quintessenz aus den Fallstudien auf den Punkt.

Der aktuelle Berlecon-Report „UC meets Business – Unified Communications zur Optimierung von Geschäftsprozessen“ zeigt das Potenzial von UC als integraler Bestandteil von Businesslösungen

auf. Ausgehend von konkreten Herausforderungen in Unternehmen illustrieren detaillierte Fallstudien zentrale Lösungsansätze für die Geschäftsprozessoptimierung durch UC (CEBP, UCC as a Service, FMC und Virtuelle Contact Center). Die im Report diskutierten Lösungen beleuchten den Mehrwert von UC bei der unternehmensübergreifenden Zusammenarbeit, der durchgehenden Automatisierung von Geschäftsprozessen, der Qualitäts- und Effizienzsteigerung in der Kundenkommunikation sowie der Einbindung mobiler Mitarbeiter.

Die Erstellung und Verbreitung des Reports wurde finanziell unterstützt von den Fallstudienpartnern Derdack, ESTOS, Siemens Enterprise Communications, Swyx Solutions und T-Systems International.

Der Report steht unter [www.berlecon.de/uc\\_business](http://www.berlecon.de/uc_business) zum kostenlosen Download zur Verfügung.

### **Über Berlecon Research**

Berlecon Research ist ein unabhängiges Analysten- und Beratungshaus mit Sitz in Berlin. Das Unternehmen bewertet seit mehr als 10 Jahren Chancen und Herausforderungen neuer ITK-Technologien, im Fokus der Analysen steht der deutsche Markt. Schwerpunktthemen sind IT Services & Outsourcing sowie Mobility & Business Communications.

Neben Research Reports zu aktuellen ITK-Themen erstellt Berlecon neutrale Studien im Auftrag von Technologieanbietern und führt MultiClient-Projekte durch. In individuellen Workshops und Vorträgen präsentieren Berlecon-Analysten aktuelle Research-Ergebnisse und diskutieren deren Implikationen für Technologie- und Marktstrategien.

Kompetenz in der Beurteilung wirtschaftlicher und technischer Fragestellungen und qualitativ hochwertige Analysen nach wissenschaftlichen Standards zeichnen das Unternehmen aus. Weitere Informationen zum Unternehmen und zu aktuellen Publikationen: [www.berlecon.de](http://www.berlecon.de).

### **Pressekontakt:**

Berlecon Research GmbH  
Karen Manzano  
Tel: +49 30 285296-11  
Fax: +49 30 285296-29  
E-Mail: [km@berlecon.de](mailto:km@berlecon.de)