



Andreas Herget
Vorstand Vertrieb
C+ITEC AG

Liebe Leserin, lieber Leser,

IT-Dienstleistungen aus der „Cloud“, integrierte Kommunikations- und Kollaborationslösungen: Sie alle haben das Potenzial, Geschäftsabläufe stringenter und flexibler zu machen und dabei auch noch Kosten einzusparen. Deshalb erstaunt es, dass laut aktuellen Studien gerade Unternehmen, die durch den Einsatz dieser Technologien stark profitieren könnten, dazu eine eher zurückhaltende Meinung haben. Schaut man genauer hin, wird dies verständlich: Die Bedenken rühren zum großen Teil daher, dass es in vielen Bereichen noch keine durchgängigen Standards aus dem betrieblichen Alltag gibt.

Damit Sie auf einer sicheren Basis positive Entscheidungen treffen können, sammeln und bewerten wir für Sie Best Practices zu aktuellen Lösungen und beraten Sie umfassend, wie Sie diese Potenziale nutzen und gewinnbringend in Ihrem Unternehmen einsetzen können.

A. Herget

TWITTER, FACEBOOK, SKYPE UND CO.

Digital Natives prägen neue Firmenkultur

Immer online und bestens vernetzt in der Internetcommunity: Das ist die Welt der „digital Natives“. Es ist die erste Generation, welche von klein auf mit den neuen Technologien des digitalen Zeitalters aufgewachsen ist – und dies prägt auch ihre Kommunikation und ihr Denken. Auf diese Herausforderung müssen sich klassische Unternehmen einstellen.

E-Mails, Internet und Smartphones, Instant Messaging, Facebook, Skype, Twitter und Wikis sind integrale Bestandteile des Lebens dieser nun unter 30-Jährigen. Die tägliche Beschäftigung mit der digitalen Umwelt ist nichts nur Äußerliches. Sie hat auch neue Denkmuster geprägt, die Art und Weise, wie Informationen verarbeitet werden und wie kommuniziert wird, hat sich tiefgreifend gewandelt.

„Anders“ kommunizieren

Diese Art der Kommunikation und des Denkens ist nicht schlechter oder besser, sie ist anders. Allerdings so anders, dass auch „digital immigrants“, die nicht mit diesen neuen Technologien sozialisiert



Welche Weichen sollten Sie stellen?

Die Tagungsreihe der C+ITEC AG greift das äußerst brisante Thema der Kommunikationsdynamik auf. Professionelle Referenten erörtern die verschiedenen Facetten und Hintergründe der Entwicklung. Sie erfahren, was Sie heute schon tun können, um morgen erfolgreich zu sein. Mehr Informationen zur Tagungsreihe unter www.citec-ag.de

wurden, sondern sie sich erst später angeeignet haben, damit oft Probleme haben. Es ist wie mit einer Sprache, die man erst als Erwachsener lernt: Man behält meist einen Akzent. Dieser Akzent der vordigitalen Welt erschwert es vielen heutigen Führungskräften, mit den nachwachsenden Mitarbeitern in einem gemeinsamen Idiom zu kommunizieren.

Generation Internet

Es ist nicht damit getan, diesen Sachverhalt zu erkennen, aber dann alles beim Alten zu lassen. Um bei der Rekrutierung neuer, gut ausgebildeter Mitarbeiter und beim Wettbewerb um zukünftige Führungskräfte im Spiel zu bleiben, muss dem Medienverhalten der „Generation Internet“ Raum im Unternehmen gegeben werden und man muss deren Sprache sprechen. Ansonsten sind eher über kurz als lang die Probleme absehbar.

Die Zukunft ist digital

Für Entscheider in Unternehmen gibt es – gerade in Zeiten des zunehmenden Fachkräftemangels – kaum eine Alternative, als sich mit dieser neuen Art zu arbeiten, zu denken und zu kommunizieren auseinanderzusetzen und das eigene Unternehmen so zu qualifizieren, dass sich die Generation der digital Natives darin wiederfinden kann.

AUS DEM INHALT

2 Clever sparen

VoIP-Vorteile ohne Investition in neue Hardware.

4 Come together

Web Meeting mit OpenScape Web Collaboration.

6 Leben im Standby

Auch Erreichbarkeit braucht akzeptierte Regeln.

Servicemodelle beim Cloud Computing

Grundsätzlich werden drei Kategorien von Servicemodellen aus der Cloud unterschieden:

1. Infrastructure as a Service

Bei IaaS werden IT-Ressourcen wie Rechenleistung, Datenspeicher oder Netze als Dienst angeboten. Der Cloud-Nutzer kauft diese virtualisierten und in hohem Maß standardisierten Services und lässt darauf z. B. ein Betriebssystem mit Anwendungen seiner Wahl laufen.

2. Platform as a Service

Ein PaaS-Provider stellt eine komplette Infrastruktur bereit und bietet auf der Plattform standardisierte Schnittstellen an, die von Diensten des Anwenders genutzt werden. So kann die Plattform z. B. Mandantenfähigkeit, Skalierbarkeit, Zugriffskontrolle, Datenbankzugriffe etc. als Service zur Verfügung stellen.

3. Software as a Service

SaaS stellt Softwareanwendungen für den Nutzer bereit, etwa Kontaktdatenmanagement, Finanzbuchhaltung, Textverarbeitung oder Kollaborationsanwendungen.

„Cloud Communications“ – auch etwas für Sie?

Die C+ITEC Voice Cloud (CVC) stellt Kommunikationsdienste über gesicherte Datenverbindung zur Verfügung – on demand. Die Funktionen, die Ihr Unternehmen bestmöglich unterstützen, werden ortsunabhängig über WAN abgerufen. Auch eine Hybrid-Lösung, bei der Ihre bestehende ITK-Technik weiterhin genutzt wird, ist denkbar. Welche Dienste optimalen Support leisten, welche Chancen und Risiken bestehen, erarbeiten wir persönlich mit Ihnen – ganz individuell. Mehr Informationen unter www.citec-ag.de



Cloud Computing bietet insbesondere mittelständischen Unternehmen große Chancen. Doch bisher nutzen nur wenige Unternehmen dieser Größe die Möglichkeit, Dienste, darunter auch moderne Telekommunikationstechnologie, aus der „Wolke“ zu beziehen. Dabei könnte gerade diese Gruppe von Cloud-Computing-Lösungen stark profitieren.

Mit Cloud Computing wird es möglich, IT-Dienstleistungen aus dem Internet zu beziehen. Das können Softwareanwendungen sein oder auch komplette Kommunikationsplattformen, die Telefoneservices, virtuelle Telefonanlagen und Unified Communications Applikationen zur Verfügung stellen. Diese Dienste und Applikationen werden nicht mehr durch den Anwender selbst betrieben bzw. bereitgestellt, sondern als Dienst gemietet.

Nutzung nach Bedarf

Hier liegt auch der wesentliche Vorteil: Über das Internet können IT-Dienstleistungen bedarfsabhängig bereitgestellt werden. Das heißt, bezahlt wird nur, was auch genutzt wird. Das Investitionsrisiko in aktuelle Technologie wird so gerade für mittelständische Unternehmen deutlich gemindert. Es müssen keine Hardwareressourcen und keine Software eingekauft werden und es sind keine Spezialisten vor Ort erforderlich, die die Integrationsarbeit leisten. Neue Lösungen können so wesentlich kostengünstiger und bedeutend schneller erprobt und eingeführt werden, als dies bisher möglich war. Ein weiterer Vorteil:

Die Anbieter stellen in der Regel die aktuellen Systeme zur Verfügung, die Nutzer bleiben so stets auf dem neuesten Stand.

Mittelstand wartet ab

Dennoch sind viele Unternehmen bei der Nutzung dieser Möglichkeiten eher zögerlich. Eine Studie des IT-Anbieters Dell besagt, dass gerade kleinere Unternehmen, die durch den Einsatz deutlich profitieren könnten, dazu eine ziemlich zurückhaltende Meinung haben: Nur 10 Prozent der kleineren befragten Unternehmen setzten diese Technologien jeweils ein oder wollen sie einsetzen, während die größten befragten Unternehmen auf 53 Prozent kommen. Diejenigen mittelständischen Unternehmen, die Cloud Computing bereits einsetzen, sind dann allerdings zufrieden mit den IT-Diensten aus der Wolke und sehen ihre Erwartungen erfüllt.

Unsicherheit bei der Nutzenabwägung

Einer der Hauptgründe für die verbreitet abwartende Haltung liegt darin, dass Unternehmen ohne eigene IT-Abteilung sich bei Überlegungen zum Bezug von Diensten über das Internet mit Fragen

konfrontiert sehen, für deren Bewertung und Beantwortung im Unternehmen nicht die nötigen Ressourcen zur Verfügung stehen. Etwa die Frage, welcher Aufwand für die Anpassung der existierenden IT-Infrastruktur notwendig ist oder wie sicher Daten in einem externen Rechenzentrum sind. Die Beschäftigung mit solchen Themen wird deshalb verständlicherweise gerne aufgeschoben. Allerdings mit der Konsequenz, dass Chancen für Kosteneinsparungen und einen effizienteren Workflow nicht oder erst spät genutzt werden können.

Gut beraten

Ganz wörtlich gut beraten sind Unternehmen, die in einer solchen Situation die Dienste eines kompetenten IT-Partners in Anspruch nehmen. Denn am Ende kommt es darauf an, Nutzen, Sicherheit und Effizienz der gesamten IT in einem kontinuierlichen Prozess zu verbessern und auf dieser Basis zu entscheiden, welche der aktuellen Technologien dazu im jeweils konkreten Fall am besten geeignet ist. So werden Investitionsrisiken minimiert und gleichzeitig die Chancen, die aktuelle Technologien bieten, für das Unternehmen genutzt.

Clever Kosten sparen

Voice over IP ist kein Trend – es ist Fakt und wird von immer mehr Unternehmen zur Optimierung der Kommunikationsinfrastruktur und zur Kosteneinsparung eingeführt. Um die Vorteile von VoIP zu nutzen, muss das bestehende TK-System nicht auf einen Schlag komplett ersetzt werden. Es gibt Migrationsstrategien, die sich quasi sofort bezahlt machen und die Tür für weitere Anpassungen öffnen.

Neben neuen Leistungsmerkmalen bietet Voice over IP für Unternehmen einen entscheidenden Vorteil: erhebliche Kosteneinsparungen.

Die größten Synergieeffekte ergeben sich durch die Zusammenführung von Sprache und Daten in einer gemeinsamen Netzinfrastruktur mit einheitlicher Administrierung. Weitere positive Kosteneffekte entstehen durch die Optimierung von Verbindungsentgelten bei Nutzung des firmeneigenen Netzes für die Sprachtelefonie. Insbesondere Unternehmen mit verteilten Standorten können hier erhebliche Kostenvorteile realisieren.

Weiternutzung der bestehenden Anlage

Um diese Vorteile nutzen zu können, muss nicht unbedingt die bestehende Telefonieinfrastruktur im Unternehmen komplett ersetzt werden. Mit Migrationslösungen vereinheitlichen Sie Ihre Kommunikation, ohne alles komplett auf Null setzen zu müssen. Sie schaffen ein zusammenhängendes, integriertes Netz, das Funktionen für die erwähnten Kosteneinsparungen zur Verfügung stellt und gleichzeitig die Weiternutzung der bestehenden Systeme ermöglicht. Mit solch einer Lösung, wie etwa OpenScape Exchange, lassen sich die Betriebskosten für ihr Telekommunikationsnetz drastisch senken.

Mit OpenScape Exchange können alle Unternehmensstandorte über ein zentrales, IP-basiertes Rufweiterleitungssystem verbunden werden. Mit den ausgefeilten IP-Least-Cost-Routing-Funktionen fallen kostspielige standortinterne Verbindungen über das öffentliche Telefonnetz weg, da die Verbindungen über das firmeneigene IP-Netzwerk geleitet wer-

den. Gleichzeitig werden Betrieb und Verwaltung der Endbenutzer vereinfacht.

30 Prozent Einsparung

Die Einsparungen, die erzielt werden können, sind erheblich. Mit OpenScape Exchange lassen sich die Verbindungskosten bei standortübergreifenden Gesprächen meist bis zu 30 Prozent oder mehr reduzieren. Hinzu kommen Einsparungen bei der Verwaltung der lokalen Rufnummernpläne und Routingtabellen, die dann nicht mehr erforderlich sind. Erfahrungen von Unternehmen, die OpenScape Exchange eingeführt

haben, zeigen, dass sich die Investition bereits in drei Monaten durch die entstehenden Kostenreduzierungen amortisieren kann.

Leichte Migration auf Unified Communications

Sobald mit OpenScape Exchange die Basis für eine durchgehende Vereinheitlichung des Netzes gegeben ist, ist weitergehende, vollständige Migration auf VoIP einfach – es müssen lediglich Benutzerlizenzen hinzugefügt werden. Der Schritt hin zu einer umfassenden Unified Communications-Lösung ist dann nur noch klein.

Das rechnet sich

Sie möchten wissen, welchen Rentabilitätvorsprung Sie durch den Einsatz von OpenScape Exchange erzielen können? Wir berechnen gerne für Sie, welche Einsparungen in Ihrem konkreten Fall möglich sind. Dazu benötigen wir nur die Anzahl Ihrer Mitarbeiter, die Anzahl der bestehenden Endgeräte und an wie vielen Standorten Ihr Unternehmen vertreten ist. Setzen Sie sich mit uns in Verbindung, per E-Mail oder per Telefon: Wir zeigen Ihnen, wie Sie Ihre Telefonkosten senken und von den Möglichkeiten der IP-Telefonie profitieren können. Mehr Infos unter www.citec-ag.de



OpenScape Exchange – Kosten einsparen bei Weiternutzung des bestehenden Systems

Die wichtigsten Vorteile:

- › IP-Least-Cost-Routing-Tool zur Umgehung des öffentlichen Telefonnetzes: Einsparungen von bis zu 30 Prozent und mehr möglich
- › Schutz der bestehenden Investitionen in die Telefonie
- › Übersichtlicher Migrationspfad zu Unified Communications

Besprechungen können hohe Kosten verursachen. Immer restriktivere Reisebestimmungen, aber auch der stark wachsende Anteil an Projektteams, die über verschiedene Standorte und Regionen virtuell zusammenarbeiten, verlangen nach geeigneten Tools um die Zusammenarbeit zu fördern.



Fotos: Marco2811 - Fotolia.com/Siemens



Schauen Sie Ihren Teampartnern in die Augen

Wie einfach eine Web-Konferenz gestartet werden kann, welche Sicherheitsmechanismen eingebaut sind und welche Möglichkeiten diese Technologie auch für Ihr Business bietet? Wir zeigen es Ihnen, gerne auch in einer Live-Demo. Mehr Informationen unter www.citec-ag.de

OPENScape WEB COLLABORATION

Web-Meeting ganz einfach

Durch Videokonferenzen können Reisekosten in erheblichem Umfang eingespart werden – diese Erkenntnis ist nichts Neues. Allerdings ist auch die Einrichtung aufwendig gestalteter spezieller Videokonferenzräume mit nicht unerheblichen Kosten verbunden und auch hier müssen sich die Teilnehmer an solch einem Treffen erst einmal räumlich zusammenfinden. Damit ist auch diese Lösung für spontane ad hoc Besprechungen räumlich verteilter Teams nicht ideal.

Flexibel zusammenarbeiten

Die Zusammenarbeit per Web kann aber auch viel flexibler vorstatten gehen. Ohne Videokonferenzräume, ohne lange Vorbereitung und mit verschiedenen Endgeräten, gerade so wie diese zur Verfügung stehen. Lösungen für die Zusammenarbeit per Web, „Web Collaboration“, helfen Unternehmen, hohe Ausgaben für Geschäftsreisen und Konferenzdienste von Drittanbietern

zu reduzieren, während sie gleichzeitig Mitarbeitern, Partnern und Kunden gestatten, Gedanken und Informationen auszutauschen – jederzeit und zu einem Bruchteil der sonstigen Kosten.

Um Web Collaboration zu einem rentablen Instrument für die Geschäftskommunikation zu machen, müssen zu einer Sitzung nicht unbedingt viele Teilnehmer zusammenkommen. Aber es können durchaus viele sein: Leistungsfähige Systeme wie OpenScape Web Collaboration ermög-

lichen die gleichzeitige virtuelle Anwesenheit von bis zu 1.000 Teilnehmern. Auch wenn diese Option eher selten genutzt werden dürfte: Sie zeigt die Möglichkeiten, die in dieser Technologie stecken.

Funktioniert auf jedem Smartphone

Das Hauptanwendungsfeld von Web Collaboration Anwendungen liegt bei Webinaren, Schulungssitzungen, Projektbesprechungen, Verkaufsbesprechungen, Produktdemonstrationen und bei der

Fernunterstützung von Kunden und Benutzern. Wie bereits gesagt können als Endgeräte sowohl Desktoprechner und Notebooks als auch mobile Clients wie Tablets oder Smartphones genutzt werden.

OpenScape Web Collaboration lässt sich schnell auf jedem branchenüblichen Server installieren. Der Download der Software für Moderatoren und für Teilnehmer ist in Sekundenschnelle abgeschlossen. Es ist keine Client-Konfiguration oder -Installation erforderlich, falls nötig kann eine Telekonferenz so aus dem Augenblick heraus stattfinden.

Die intuitiv bedienbare Benutzeroberfläche ermöglicht „Medien-Morphing“ für einen einfachen Übergang von einem Medium zum anderen per Mausklick. Dadurch kann auf alle Funktionen leicht zugegriffen werden, einschließlich gemeinsamer Desktop- und Applikationsnutzung, Dateiaustausch, Fernwartung, URL-Push, Instant Messaging Chat und Video-Chats mit mehreren Teilnehmern.

OpenScape Web Collaboration unterstützt Ihr Unternehmen dabei

- › Kosten für Konferenzdienste von Drittanbietern auf ein Minimum zu beschränken,
- › die Kosten für Geschäftsreisen zu reduzieren,
- › die Zusammenarbeit und Teamproduktivität zu verbessern,
- › den Austausch von Ideen und Informationen zwischen räumlich verteilten Teams zu erleichtern,
- › die Kommunikation und Beziehungen zu Ihren Kunden, Mitarbeitern, Partnern und Lieferanten zu intensivieren,
- › Ihren Wettbewerbsvorteil auszubauen.

IT-Sicherheit als Dienstleistung

Es ist ein wenig wie im Märchen vom Hasen und dem Igel: Der Hase hetzt sich ab und der Igel ist doch immer schon vor ihm da. Leider ist es kein Märchen, wenn Virenbastler und andere Internetkriminelle immer wieder neue Attacken und Bedrohungen ersinnen. Bei gleichzeitig immer rigideren Compliance-Vorschriften stoßen nicht wenige Unternehmen an die Grenze ihrer Möglichkeiten, was die IT-Security betrifft. Managed Security Services können hier eine rechtssichere und kostengünstige Alternative bieten.

Fast täglich werden Sicherheitslücken in wichtigen Produkten gefunden, mit Social Engineering machen sich Kriminelle den guten Glauben der Mitarbeiter bis ins Management zunutze. Ebenfalls werden gezielte Angriffe auf Unternehmen mit eigens zu diesem Zweck entworfener Malware immer häufiger. Gegen solche Attacken sind die Standardprogramme der Virenschutzanbieter machtlos, da sie keine Muster des bössartigen Codes durch andere Geschädigte erhalten und deshalb keine schützenden Signaturen entwickeln können.

Persönliche Haftung bei Sicherheitslecks

Die Bedrohungsszenarien werden immer ausgefeilter und es wird immer schwieriger, sich gegen die zunehmenden Angriffe zu schützen. Zudem bringt IT-Security keinen bezifferbaren Gewinn, steigert nicht den Umsatz und wird meist als reiner Kostenfaktor betrachtet. Angesichts dessen nimmt der Gesetzgeber die Unternehmen immer stärker in die Pflicht: Verliert ein Unternehmen zum Beispiel durch unzureichende Sicherungsmaßnahmen Daten oder verursacht damit bei Dritten einen Schaden, können IT-Leitung und Geschäftsführung unter Umständen persönlich zur Haftung herangezogen werden. Compliance ist also keine Ehrensache, sondern bittere Notwendigkeit.

Rechtskonform und kostengünstig

Nicht jedes Unternehmen leistet sich eine eigene IT-Abteilung und mit der Einrichtung einer Firewall und eines Malware-Schutzes ist in

vielen Fällen der gewünschte und erforderliche Security-Standard nicht zu erreichen. Zudem sind die Cybergangster leider zu „kreativ“, als dass ein kleines Team von firmeneigenen Fachleuten Schritt halten könnte mit der sich ständig wandelnden Bedrohungslage. Hier sollte geprüft werden, ob Managed Security Services über einen externen Dienstleister nicht die bessere Alternative ist.

Die Entscheidung kann anhand belastbarer Kosten-Nutzen-Rechnungen getroffen werden: Können Managed Security Services die Kosten senken und/oder die Sicherheit des Unternehmens verbessern? In vielen Fällen wird die Antwort „ja“ lauten. Denn kompetente Dienstleister bieten nicht nur Standards wie das Management der Firewalls, den Betrieb von Virtual Private Networks oder die Filterung der E-Mails zur Spam- und Malware-Abwehr. So verfügen in der Regel auch über Spezialisten, die auch gegen Nicht-Standardbedrohungen wirksame Schutzmechanismen implementieren können.

Schnelle Hilfe im Ernstfall

Verändert sich zum Beispiel bei der Überwachung des Netzwerks einer der Parameter – dazu gehören Punkte wie Festplattenplatz

Level und einheitliche, zentral gesteuerte und überwachte Security-Regeln, die das Unternehmen bei der Einhaltung der Compliance unterstützen. Dabei sind vom Auslagern einzelner Aufgaben bis hin zu komplexen Leistungen wie dem Durchführen von Security-Audits verschiedene Servicemodelle möglich, die individuell an das Schutzbedürfnis eines Unternehmens angepasst werden können.

Das Gemenge aus ständig neuen Bedrohungen und immer komplexer werdenden Compliance-richtlinien und gesetzlichen Bestimmungen wird zunehmend unübersichtlicher. Nicht wenige Unternehmen sind damit überfordert. Da eine Politik nach dem Motto „Kopf in den Sand und das Beste hoffen“ auch nicht die Lösung sein kann, ist professionelle Hilfe mittlerweile so gut wie unverzichtbar. Dabei ist der externe IT-Security-Partner in der Pflicht, sich um neue Gesetze und Vorgaben beziehungsweise deren Einhaltung zu kümmern. Das Unternehmen kann sich so wieder auf seine eigentlichen Kernaufgaben konzentrieren.



auf einem Server oder der Zustand der Firewall oder des E-Mail-Servers –, schlägt die Software Alarm. Dieser Alarm geht nicht nur beim IT-Verantwortlichen des Unternehmens ein, sondern parallel bei der Alarmzentrale des Systemhauses, das den Managed Service erbringt. Je nach Schweregrad des Alarms wird dann ein Vor-Ort-Einsatz veranlasst.

Sicherheit nach Maß

Weitere Vorteile von Managed Security Services sind transparente Kosten, ein garantierter Service

Erreichbarkeit braucht Regeln

Die Möglichkeit, mobil arbeiten zu können, ohne an feste Zeiten oder den Schreibtisch gebunden zu sein, wird von den meisten positiv bewertet. Die Kehrseite der Medaille ist ein „Leben im Standby“ aufgrund ständiger Erreichbarkeit. Durch entsprechende Vereinbarungen zwischen Unternehmen und Mitarbeitern sowie ein funktionierendes Präsenzmanagement können die positiven Aspekte mobilen Arbeitens verstärkt und Erreichbarkeitsstress vermieden werden.

Drei Viertel aller Berufstätigen in Deutschland sind außerhalb ihrer regulären Arbeitszeiten für Kollegen, Vorgesetzte oder Kunden per Handy oder E-Mail erreichbar: Das ist das Ergebnis einer Studie des Hightech-Verbands BITKOM zum Thema „Arbeiten in der digitalen Welt“, für die zwei repräsentative Umfragen unter Berufstätigen und Personalverantwortlichen von 854 Unternehmen durchgeführt wurden.

Mobiles Arbeiten und Home Office

Das Ergebnis der Umfrage zeigt mehrere Aspekte: Erstens, dass sich Notebook, Tablet und Smartphone als mobile Arbeitsmittel in nahezu allen Berufen durchgesetzt haben. Laut Umfrage nutzen 79 Prozent aller Erwerbstätigen für ihre tägliche Arbeit mobile Geräte. Mobile Endgeräte in Verbindung mit Breitbandnetzen und Cloud Computing ermöglichen es, an nahezu jedem Ort zu arbeiten und dabei mit anderen in Kontakt zu stehen.

Der zweite Aspekt: Die Arbeit im Home Office ist mittlerweile weit verbreitet. Ein Drittel der Befragten arbeitet regelmäßig von zu Hause aus, für 21 Prozent ist das Home Office der reguläre Arbeitsplatz, andere arbeiten nicht täglich zu Hause, aber immerhin regelmäßig zwischen einem und mehreren Tagen pro Woche. Der Trend geht offensichtlich dahin, dass feste Ar-

beitszeiten und ortsgebundene Arbeitsplätze dank neuer Technologien für viele Bürojobs nicht mehr zwingend sind.

Leben im Standby

Der dritte Aspekt ist zwiespältig: Laut Umfrage sind vier von fünf Berufstätigen der Ansicht, dass sich durch mobiles Arbeiten, bzw. die Arbeit im Home Office Arbeit und Familie besser vereinbaren lassen und dass diese Art der Flexibilität zufriedener mache. Aller-

dings ist auch etwa die Hälfte der Meinung, dass sich bei der Arbeit im Home Office bzw. aufgrund durchgängiger Erreichbarkeit, Beruf und Freizeit zu stark vermischen.

„Viele Berufstätige leiden unter Stress, wenn sie sich in einem dauernden Standby-Modus befinden“, stellt die BITKOM-Studie fest. Daher sei ein bewusster Umgang mit modernen Kommunikationsmitteln unabdingbar. Notwendig seien klare Vereinbarungen zwischen

den Parteien, um Grundsätze für Arbeitszeiten und Erreichbarkeit im Home Office und in der Freizeit zu etablieren.

Präsenzmanagement schafft Übersicht

Eine weitere Möglichkeit, Stresssituationen auszuräumen, kann in der die Etablierung eines Präsenzmanagementsystems liegen. Intelligentes Präsenzmanagement signalisiert schon vor einem Anruf, ob der gewünschte Gesprächspartner zur Verfügung steht, gerade beschäftigt ist, nicht anwesend ist, im Moment nicht gestört werden kann oder sich für heute aus der Erreichbarkeit ausgeklinkt hat. Die Anzeige des aktuellen Erreichbarkeitsstatus bei einer Präsenzmanagement-Anwendung ermöglicht so eine situationsangepasste, optimierte und gesteuerte Erreichbarkeit, die aus einem permanenten Standby-Modus herausführt – vorausgesetzt, sie wird von allen Beteiligten akzeptiert und entsprechend respektiert.

Von flexiblen Arbeitsmodellen können so beide Seiten profitieren: Beschäftigte können persönliche Freiheiten gewinnen, Arbeitgeber höher motivierte Mitarbeiter.



Konzentriertes Arbeiten und kurze Reaktionszeiten durch intelligentes Präsenzmanagement

Endlich ohne Unterbrechungen am Projekt arbeiten. Gleich erkennen, ob und wie der Kollege zurzeit erreichbar ist. Wer wünscht es sich nicht? Den optimalen Benefit des Kommunikations-Tools erreichen Sie nur bei einer tiefen Integration in Ihr ERP-System. Warum das so ist zeigen wir Ihnen.

Mehr Informationen unter www.citec-ag.de

Empfehlungen zur Gestaltung flexibler Arbeitsmodelle

- Klare Vereinbarungen treffen: Flexible Arbeitsmodelle erfordern klare Regeln, damit Vertrauen entstehen kann.
- Flexible Arbeit kann nicht heißen, dauernd erreichbar zu sein. Gerade bei engagierten Mitarbeitern sollte ein Unternehmen von sich aus Grenzen setzen.
- Leistungen sollten möglichst objektiv definiert und gemessen werden. Zielerreichung geht vor Anwesenheit.
- Flexible Arbeit sollte durch die Nutzung moderner Technologien wie interne soziale Netzwerke oder spezielle Collaboration Tools unterstützt werden.
- Flexible Arbeitsmodelle verlangen ein hohes Maß an Selbstorganisation. Mitarbeiter sollten im effizienten Umgang mit modernen Kommunikationsmitteln und für das persönliche Zeitmanagement besser geschult werden.
- Neue Arbeitsmodelle müssen zur Unternehmenskultur passen. Veränderungen sollten sorgfältig geplant werden.

Sind Sie fit für SEPA?

Zum 1. Februar 2014 werden die nationalen Zahlungsverfahren für 32 EU-Staaten durch SEPA (Single Euro Payments Area) abgelöst. SEPA macht einiges einfacher, die Umstellung ist aber für ein Unternehmen mit einigem Aufwand verbunden. Um Zahlungsausfälle zu vermeiden, sollten daher frühzeitig die notwendigen Schritte unternommen werden.

Statt Kontonummer und Bankleitzahl heißt es spätestens ab dem 1. Februar IBAN (International Bank Account Number) und BIC (Bank Identifier Code). Die Umstellung auf SEPA ist aber weit mehr als das Austauschen von Kontonummern. Es sind umfangreiche organisatorische und technische Anpassungen notwendig: Stammdaten und Prozesse müssen angepasst, AGBs und Geschäftspapiere überarbeitet, Zahlungsverfahren umgestellt werden. Betroffen im Unternehmen sind Abteilungen wie Buchhaltung, Vertrieb, Einkauf, Personal und IT. Die Umstellung auf die neuen Zahlungsverfahren beinhaltet außerdem die Umstellung auf ein neues Format (XML) für die Datenübertragung.

Jetzt mit der Umstellung beginnen

Viele Unternehmen unterschätzen den mit der Umstellung verbundenen Aufwand. Der Februar 2014 ist noch weit – also warum sich jetzt schon Gedanken machen? Nun, deshalb: weil im Weihnachtsgeschäft die Zeit noch knapper ist als sonst, weil anschließend die Inventur wartet und weil Anfang des neuen Jahres vielleicht noch einige Weichen neu gestellt werden sollen. Da kann es für SEPA ganz schön knapp werden, insbesondere für den, der sich bis dahin mit dem Thema noch nicht vertraut gemacht hat. Also besser bereits jetzt mit der Umstellung beginnen, dann ist man im Herbst auf der sicheren Seite und SEPA kann kommen.

Welche Vorteile bringt SEPA?

Der einheitliche Zahlungsraum für den Euro wurde geschaffen, um den grenzüberschreitenden Geldtransfer zu erleichtern. Kunden in den SEPA-Teilnehmerstaaten können Euro-Rechnungen schnell, unkompliziert und preiswert bezahlen. Damit entfällt eine Hürde für den Einkauf im Ausland. Das können deutsche Unternehmen nutzen, um selbst Auslandsmärkte zu erschließen – und sich außerdem noch stärker als bisher im Ausland nach interessanten Vorprodukten oder Lieferanten umzuschauen.

SEPA ermöglicht es Ihnen, Ihren ausländischen Kunden ähnliche Zahlungswege zu bieten, wie sie bisher nur in Deutschland möglich waren. Mit SEPA können Sie außerdem auf Auslandskonten verzichten, weil es für den Kunden kein zusätzlicher Aufwand ist, direkt auf Ihr Firmenkonto in Deutschland zu zahlen. Auch das senkt Hürden für Auslandsmärkte.

Was ändert sich?

Außer, dass Kontonummer und Bankleitzahl durch IBAN und BIC ersetzt werden, gibt es vor allem Umstellungen bei Lastschriften und Abbuchungen. Zukünftig

wird für Lastschriftvereinbarungen, die dann Mandate heißen, eine Mandatsverwaltung verlangt, außerdem muss der Gläubiger eine Gläubiger-ID bei der Bundesbank beantragen. Jede Lastschrift muss nun angekündigt werden, das Verfahren heißt „Prenotification“. Damit soll dem Kunden unter anderem genügend Zeit eingeräumt werden, um für eine ausreichende Deckung seines Kontos zu sorgen. Auch die Lastschrift in Papierform wird es nicht mehr geben und die bisherigen Überweisungsformulare können von Unternehmen ebenfalls nicht mehr genutzt werden.

Die SEPA-Basislastschrift entspricht in etwa der bisher verwendeten Einzugsermächtigung. Die SEPA-Firmenlastschrift (nur für B2B-Zahlungsverkehr) ist in etwa vergleichbar mit dem deutschen Abbuchungsverfahren. Hier kann der Zahlungspflichtige nach der Abbuchung der Beträge keine Rückbuchung verlangen. Er kann nur vor der Abbuchung Einspruch erheben.

Es ist also einiges zu bedenken und zu tun, um sich fit für SEPA zu machen. Die wichtigsten SEPA-Begriffe haben wir rechts im Lexikon für Sie zusammengestellt.



SEPA-Glossar

IBAN

Die „International Bank Account Number“ ist unter SEPA die Kontoidentifizierung. Die IBAN ist in den einzelnen Ländern unterschiedlich lang, aber immer gleich aufgebaut: Stelle 1-2= Kennzeichen des Landes, in der die Bank ihren Sitz hat; Stelle 3-4=Prüfziffer, errechnet aus den folgenden Ziffern; Stelle 5-x=Banknummer und Kontonummer.

BIC

Mit dem „Bank Identifier Code“ kann eine Bank identifiziert werden. Sie ist im SEPA-Raum noch bis Februar 2014 notwendig, wenn grenzüberschreitend transferiert werden soll. Danach hat die BIC zwischen den SEPA-Teilnehmerstaaten keine Bedeutung mehr. Für Geldtransfer über die SEPA-Grenzen hinaus ist der BIC auch nach vollständiger Umstellung nötig.

Mandat

Mandate werden unter SEPA vom Schuldner vergeben, der damit die Erlaubnis erteilt, fällige Beträge von seinem Bankkonto abbuchen zu lassen. Diese Mandate müssen unter SEPA strengen Regeln genügen.

Gläubiger-ID

Diese ID ist eine der Voraussetzungen, um als Gläubiger bei Kunden Geld per Lastschrift einzuziehen zu dürfen. Die Gläubiger-Identifikationsnummer kann online bei der Deutschen Bundesbank beantragt werden.

Mandatsreferenz

Dient zur eindeutigen Identifikation des Schuldners. Der Gläubiger muss die Mandatsreferenz in den Mandatsformularen und beim Abbuchungsvorgang angeben. In der Regel wird dafür die Kundennummer oder eine ähnliche Kennung verwendet, die den Schuldner innerhalb der Mandate des Gläubigers eindeutig identifiziert.

IBAN und BIC: Mit diesen beiden Zeilen werden ab Februar 2014 in 32 Staaten des Euro-Zahlungsraums Kontoinhaber und Bank identifiziert.



Was sollten Business-Tablets können?

Displaygröße

Die Auswahl reicht vom 5,3-Zoll-Zwerg bis zum 13,3-Zoll-Riesen. In der Regel gilt: je mobiler der Anwender, desto kleiner das Gerät. In der Praxis haben sich Geräte um die klassischen 10 Zoll bewährt – sehr viel kleinere Tablets bieten keinen wirklichen Vorteil zu Smartphones, statt sehr viel größeren ist man oft mit einem Notebook fürs mobile Business besser ausgestattet.

Hardware und Schnittstellen

Tablets mit integriertem Host-fähigem USB-Anschluss, SD-Karten-Steckplatz und Mini HDMI-Schnittstelle für Präsentationen über einen Beamer haben Vorteile gegenüber Geräten, von denen diese Funktionen nicht oder nur über Umwege zur Verfügung gestellt werden. Der Akku sollte mindestens sechs bis acht Stunden durchhalten und sich dann auch schnell wieder aufladen lassen.

WLAN- oder 3G-Variante

Die Häufigkeit der Nutzung ist das Kriterium, wenn es um die Wahl zwischen dem kostengünstigen WLAN-Modell und dessen 3G- bzw. LTE-Variante geht. Ein wirklich mobiler Einsatz ist nur über das Funknetz gegeben.

Impressum

Redaktion: Karl-Heinz Zonbergs
Layout: Ulrike Hartdegen

Herausgeber:
Andreas Herget
C+ITEC AG
Industriestraße 2
63768 Hösbach
Telefon (0 60 21) 44 36-11 00
Telefax (0 60 21) 44 36-21 00
mailto:info@citec-ag.de
www.citec-ag.de

Anschrift der Redaktion:
BestWord – Wort & Bild
Kappenstraße 70
45473 Mülheim an der Ruhr
Telefon (02 08) 76 24 99
Telefax (02 08) 76 23 92
E-Mail: info@bestword.de

TABLET COMPUTER DRÄNGEN IN DIE BERUFSWELT

Vom coolen Statussymbol zum Business-Tool

Eine nette Spielerei zum Zeigen der Urlaubsfotos, ein „cooles“ Statussymbol für ehrgeizige Jungmanager – der Siegeszug der Tablet-PCs begann nicht als Business-Tool. Das hat sich geändert: Tablets haben den Sprung in die Berufswelt geschafft. Jedes dritte Unternehmen in Deutschland setzt mittlerweile Tablet-PCs ein.

Tablet Computer wurden zunächst vornehmlich im Vertrieb eingesetzt, beispielsweise für Präsentationen bei Kunden. Inzwischen sind die Anwendungsgebiete breiter. Unternehmen nutzen Tablets vermehrt auch in der Fertigung, etwa um Produktionsprozesse zu überwachen, oder in der Wartung als Ersatz für umfangreiche Handbücher.

In den vergangenen Monaten sind vermehrt Businessgeräte auf den Markt gekommen. Sie verfügen über spezielle Ausstattungsmerkmale wie Schnittstellen für besonders schnellen Datentransfer und den Anschluss eines externen Monitors, ein Betriebssystem, auf dem unterschiedliche Benutzerkonten mit entsprechenden Zugriffsrechten eingerichtet werden können und auf dem die gängigen Geschäftsanwendungen laufen.

Wie konsequent Tablets die Rolle eines professionellen Arbeitsgeräts einnehmen können,

hängt davon ab, wie gezielt Geräte mit den geeigneten Anwendungen ausgestattet werden. Das Angebot an B2B-Apps ist mittlerweile groß und wird ständig erweitert, sodass ein immer spezifischerer Einsatz der Geräte möglich wird.

Im Idealfall verfolgen Unternehmen bereits bei der Einführung von Business Tablets eine definierte Strategie. Bereits vorab muss Klarheit darüber herrschen,

welche Abteilungen sinnvollerweise mit einem Tablet ausgestattet werden können und was die Geräte leisten sollen. Schließlich unterscheiden sich die Einsatzszenarien eines Vertriebsmitarbeiters im Außendienst deutlich von denen eines Verantwortlichen im Bereich Controlling. Erst eine differenzierte Softwareausstattung schöpft die Möglichkeiten der Geräte im B2B-Umfeld aus.

Nur ein Mobile Device mit Internetzugang und Webbrowser ist nötig

Eine webbasierte Benutzeroberfläche, die speziell für mobile Endgeräte optimiert ist, ermöglicht die Integration von praktisch jedem beliebigen Handy in die Kommunikationsumgebung Ihres Unternehmens. Auf dem Mobiltelefon wird keine zusätzliche Software installiert, und dennoch haben Sie Zugang zu Erreichbarkeits- und Präsenzinformationen sowie zu den lokalen und unternehmensweiten Kontaktdatenbanken.

Mehr Informationen unter www.citec-ag.de

