



Andreas Herget  
Vorstand Vertrieb  
C+ITEC AG

### Liebe Leserin, lieber Leser,

die Zusammenführung von Sprach- und Datennetzen, mobile Kommunikation, Social Media sowie IT- und Kommunikationsdienste aus der Cloud haben einen tiefgreifenden Wandel in der Unternehmenskommunikation herbeigeführt. Ein Wandel, der viele Vorteile und Chancen bietet, zum Beispiel, um durch Nutzung von Unified Communication-Lösungen Ihre Kommunikation einfacher und effektiver zu machen.

Ein Wandel aber auch, der nicht selten zu Verunsicherung führt, was aktuell zu tun ist und wie es zu tun ist, um die Kommunikationsstruktur eines Unternehmens up to date zu halten – oder zu machen – und sie als wichtigen Faktor für den Geschäftserfolg weiter zu optimieren. Viele Wege führen nach Rom, doch einige sind kürzer oder leichter zu beschreiten als andere. Gut, wenn man weiß, wo es langgeht. Wir wissen es und wir zeigen Ihnen gerne die Richtung und den Weg, auf dem Sie Ihr Ziel schnell, effizient, investitionsicher und kostensparend erreichen.

*A. Herget*

# Von Siemens Enterprise Communications zu „Unify“

**Der Name ist Programm: Siemens Enterprise Communications ist jetzt „Unify“. Mit der Umfirmierung hat sich das Unternehmen eine zukunftsweisende Vision für eine völlig neue Gestaltung der Unternehmenskommunikation gegeben.**

Die Umfirmierung von Siemens Enterprise Communications in Unify ist keine bloße Namensänderung: Sie verdeutlicht die strategische Ausrichtung auf das Ziel, eine Plattform für die Unternehmenskommunikation zu schaffen, mit der von überallher und ohne Medienbrüche gearbeitet werden kann. Die Grundlagen hierzu hat Unify mit dem Projekt Ansible geschaffen.

### Ansible macht alles leichter

Ansible soll klassische Unified-Communications-Komponenten wie Video, Mail oder Voice und Social Media, Businessapplikationen, Content Management, Informationsdienste aus der Cloud, unternehmensweite Suchfunktionen sowie Analysetools auf einer Plattform für den Anwender vereinen. Ebenso ist die Integration von Webdiensten möglich.

Auch in die vorhandenen Geschäftsprozesse wird sich Ansible nahtlos integrieren können, Schnittstellen zu den gängigen Businessanwendungen wurden in die Plattform integriert. Damit wären dann die Zeiten vorbei, in



Fotos: © TAllex/Fotolia.com, Unify

denen die unterschiedlichsten Clients geöffnet werden mussten, um die jeweiligen Kommunikationskanäle im Unternehmen anzusprechen.

Ansible ist einsetzbar sowohl als Ergänzung zu den OpenScape-Lösungen von Unify als auch als vereinheitlichende Plattform zu Telefonanlagen anderer Anbieter.

### Ansible von Unify

- › beherrscht praktisch jeden Kommunikationskanal wie Sprache, Video, soziale Medien oder Suchtools,
- › ist auf jedem Endgerät verfügbar, ganz gleich, ob Telefon, Tablet, Desktop-PC oder Laptop,
- › ist unmittelbar in die individuellen Geschäftsprozesse des Unternehmens integrierbar.

### Welche Veränderungen birgt die Umfirmierung?

Der neue Name „Unify“ (engl. vereinheitlichen; vereinigen; einigen) steht für die Mission des Unternehmens. Diese Umfirmierung wirft bei vielen Anwendern zusätzliche Fragen auf. Welche Auswirkungen die neue Ausrichtung des Unternehmens für Sie hat, beantworten wir in unserem Webinar.

Informationen und Anmeldung unter: [www.citec-ag.de](http://www.citec-ag.de)

### AUS DEM INHALT

**2** Leihen oder mieten statt kaufen bringt Vorteile – auch für Unternehmen.

**4** OpenScape Business effektiviert Ihre Unternehmenskommunikation.

**6** Zehn Tipps, wie Sie erfolgreich am Telefon verhandeln.

# Mieten statt kaufen

Fahrräder

Büroräume

Ferienwohnungen

Serverkapazitäten

Software-as-a-Service

Foto: © vschlichting/Fotolia.com

**Weniger kaufen, mehr leihen oder mieten: Sharing ist nicht nur ein kurzlebiger Trend. „Collaborative Consumption“ bietet auch Unternehmen Möglichkeiten, aktuelle Technologien und Lösungen zu nutzen und dabei die Investitionskosten niedrig zu halten.**

Teilen und gemeinsam nutzen – was anfangs als „Spinnerei“ von Konsumverweigerern und Ökoaktivisten belächelt wurde, wird gesellschaftsfähig und erreicht durch das Internet immer mehr Menschen. Im Web existieren zahlreiche Sharing-Plattformen, über die fast alles geteilt und getauscht werden kann.

## Vom Waschsalon zur Cloud

Was sich ganz modern „Collaborative Consumption“ nennt, also gemeinschaftlicher Konsum, ist nicht eigentlich etwas Neues: Flohmärkte, Secondhand-Läden, Waschsalons, Carsharing-Initiativen, Genossenschaften, landwirtschaftliche Kooperativen oder gemeinnützige Vereine gibt es schon lange. Teilen auf dem Hintergrund gegenseitigen Nutzens scheint eine grundlegende Form menschlichen Verhaltens zu sein, die u. a. durch wachsendes Umweltbewusstsein, durch die Idee der Nachhaltigkeit und Ressourcenschonung wieder stärker in den Vordergrund rückt.

Neu ist die rasante Verbreitung des Teilen-Gedankens über das Internet. Vor allem mit Cloud-Computing und der enormen Verbreitung von Smartphones und Apps ist Teilen einfacher geworden. „Moderne Informationstech-

niken ermöglichen die Ökonomie des Teilens und sind gleichzeitig ihr Vorreiter, zum Beispiel mit Cloud-Diensten oder Social Software“, fasst Dieter Kempf, Präsident des Bitkom-Verbands die Ergebnisse einer von Bitkom in Auftrag gegebenen Studie „Kultur des Teilens“ zusammen. Das US-Magazin „Time“ zählt Collaborative Consumption zu den derzeit wichtigsten Bewegungen im Internet.

Der Trend geht offensichtlich vom Besitzen zum Benutzen und vom Kaufen zum Teilen und dies nicht nur im privaten Bereich, sondern auch als Businessmodell. Es geht darum, Ressourcen und

Hardware intelligenter zu verteilen und anteilig, je nach Bedarf, zu nutzen. Das klassische Beispiel dafür ist das „intelligente“ Büro, bei dem die Arbeitsplätze und die Infrastruktur flexibel je nach Anforderung genutzt werden, anstatt eine starre Struktur zu schaffen, die im realen Arbeitsleben oft den wirklichen Gegebenheiten nicht entspricht.

Insbesondere Güter, die nur sporadisch oder selten in vollem Umfang genutzt werden und bei denen die Kosten für die Bereitstellung größer sind als der dauernde Nutzen, sind prädestiniert für Collaborative Consumption. Es ist zum Beispiel deutlich günstiger, etwa Serverkapazitäten aus

**Mieten oder leihen statt kaufen ist ein Trend. Im Internet gibt es dazu fast alles – vom Mährescher bis zur Office-Software.**

## Viele Vorteile

Auch Software und andere Dienste lassen sich so aus der Cloud mieten. Mittelständische Unternehmen profitieren dabei von professionellen Business-Anwendungen, ohne aufwendige Neustallationen. Darüber hinaus sind diese Anwendungen immer up to date und die Kosten bleiben bei einer verbrauchsabhängigen Abrechnung stets überschaubar.

Geteilte Ressourcen und Kapazitäten, die gemeinsame Nutzung von Plattformen, der Bezug von Diensten und die Bereitstellung von Software aus der Cloud – all dies fügt sich nahtlos in den Trend der Collaborative Consumption. Ein Trend, der nicht nur Vorteile für die Unternehmen bringt, sondern auch den Gedanken der Nachhaltigkeit und des ressourcensparenden Wirtschaftstrends stärkt und damit ein großes Zukunftspotenzial beweist.

## Intelligente Kommunikations-Dienste einfach online buchen

Über gesicherte Daten-Verbindungen stellt die C+ITEC Voice Cloud (CVC) Unified Communications Dienste als Modul-System zur Verfügung – on Demand. Sie wählen die Funktionen, die Ihr Unternehmen bestmöglich unterstützen, und erhalten diese ortsunabhängig über WAN zur Verfügung gestellt. Auch eine Hybrid-Lösung, bei der Ihre bestehende ITK-Technik weiterhin genutzt wird, ist denkbar. Zahlen Sie nur für das, was Sie benötigen.

Ist Ihre IT-Architektur Voice-Cloud-kompatibel? Wir führen einen Readiness-Test bei Ihnen durch.

Mehr Informationen zur CVC unter: [www.citec-ag.de](http://www.citec-ag.de)

Cloud Computing bietet auch kleinen Unternehmen die Chance, komfortable Standardanwendungen gegen meist geringe Kosten zu nutzen. Der Schwerpunkt liegt hier auf professionellen Aufgaben wie Office-Programmen, E-Mail-Verwaltung, Unternehmensplanung, Kunden- oder Personaldatenverwaltung, Buchhaltung, CAD, Datensicherung und Datenspeicherung. Sie können auch Ihren Online-Shop in der Cloud betreiben oder die Software für Projektmanagement und Teamarbeit mieten.

### Vorsicht bei kostenlosen Cloud-Services

Viele große IT-Unternehmen bieten kostenlose Cloud-Lösungen zum Speichern von Dateien und Bearbeiten von Dokumenten. Diese Angebote sind allerdings auf die private Nutzung ausgerichtet und eignen sich nicht für den geschäftlichen Einsatz. Die wesentlichen Gründe: mangelnde Datensicherheit und fehlende Teamfunktionen. Außerdem ist das Speichervolumen meist auf eine maximale Größe um die 25 GB begrenzt, Erweiterungen sind dann kostenpflichtig.

### Vom App-Store zum Cloud-Store

Professionelle Lösungen werden mittlerweile in sogenannten Cloud-Stores oder Marketplaces für Cloud-Services angeboten. Sie sind quasi die Übertragung der bekannten App-Stores auf Business-Dienstleistungen und Software. Mit zu den führenden Anbietern gehören hier der Fujitsu Cloud Store und der Business Marketplace der Deutsche Telekom. Die Palette der angebotenen Lösun-

## UNKOMPLIZIERT UND KOSTENSPAREND

# „Fertigwaren“ aus der Cloud

**Ob Buchhaltung, Kundenverwaltung oder Datenspeicher: Viele Anwendungen und IT-Erweiterungen können komplett als Cloud-Services gebucht und über das Internet schnell und unkompliziert eingesetzt werden. Bei der Bestellung von „Fertigwaren“ aus der Cloud gibt es jedoch einige wichtige Punkte zu beachten.**



Schon bald ein Klassiker: Die Buchhaltung fällt quasi vom Himmel.

Präsentation von zusätzlichen Tools und Diensten wie E-Mail, individuelle Terminplanung und Teamterminplanung sowie einheitliche Adress- und Kundenverwaltung ergänzt werden.

Der Zugriff auf die Cloud-Dienste kann von jedem aktuellen Endgerät mit Internetverbindung erfolgen. Bei beiden Komplettlösungen können bereits vorhandene E-Mail-Adressen und Internet-Domains weiter genutzt werden. Abgerechnet werden beide Office-Lösungen aus der Cloud als Abonnement.

### Infrastrukturlösungen und komplexe Softwaresysteme

Dank flexibler Cloud-Lösungen können jetzt auch kleinere Unternehmen sämtliche Vorteile eines komplexen Client-Server-Systems nutzen, ohne selbst kosten- und wartungsintensive Server anschaffen zu müssen. Die notwendigen Geräte, Serverbetriebssysteme und deren Wartung werden als Online-Dienstleistung gebucht und bedarfsgenau abgerechnet.

Anbieter derartiger Cloud-Lösungen sind große Hardwarehersteller und Inter-

### Die gängigsten Dienste und Anwendungen aus der Cloud

- › Office-Programme (Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentation, Terminplanung, Adressverwaltung)
- › Auftragsverwaltung, Kundenmanagement und Projektmanagement
- › Buchhaltung und Steuern
- › Datensicherung und Datensicherheit
- › Datenarchivierung
- › Warenwirtschaftssysteme
- › Serverkapazitäten
- › Systemplattformen
- › E-Mail

gen ist breit und spricht die unterschiedlichsten Geschäftsbereiche an: Archivierung, Auftragsverwaltung, Buchhaltung und Steuern,

Datensicherung, E-Mail, Kundenmanagement, Office-Software, Projektmanagement, Sicherheit, Teamarbeit, Warenwirtschaft und vieles andere. Für die Nutzung reicht ein Webbrowser.

### Komplettlösungen fürs Büro

Bei den Online-Office-Systemen beherrschen aktuell zwei Anbieter den Markt – Google und Microsoft. Bei beiden Angeboten handelt es sich um Komplettlösungen, bei denen die Standardanwendungen für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation und

net-Provider. Aber auch der Online-Händler Amazon bewegt sich mit seinem Angebot Amazon Web Services in diesem Markt, indem er Teile seiner umfassenden IT-Infrastruktur Subunternehmern und Endkunden zur Verfügung stellt.

Was für die Infrastruktur gilt, gilt auch für komplexe Softwaresysteme wie CRM- oder ERP-Lösungen: Auch sie lassen sich als Cloud-Dienstleistung buchen. Wir helfen Ihnen gerne dabei, zu ermitteln, welche Infrastrukturlösungen für Ihr Unternehmen geeignet sind.

### Darauf sollten Sie unbedingt achten:

Bei der Online-Speicherung und -verarbeitung von betrieblichen Daten müssen Sie immer auch die Datensicherheit und den Datenschutz im Blick haben. Die großen Anbieter haben inzwischen sogenannte EU-Vertragsklauseln, in denen ein Speicherort innerhalb der EU garantiert wird. Ein Anbieter mit Hauptsitz in Deutschland bietet den zusätzlichen Vorteil, dass sich sämtliche Verträge nach deutschem Recht richten und auch der Gerichtsstand in Deutschland ist.

# So einfach kann Kommunikation sein

**OpenScape Business bietet eine moderne und zukunftssichere All-In-One-Lösung, weg von der reinen Sprachkommunikation hin zu Unified Communication und Collaboration. OpenScape Business ist speziell zugeschnitten auf die Anforderungen von kleineren und mittleren Unternehmen mit einem oder mehreren Standorten.**

Erfolgreich sein, bedeutet auch, erfolgreich zu kommunizieren. Kunden und Geschäftspartner erwarten heute eine reibungslose Kommunikation über unterschiedlichste Kanäle. Im Unternehmen wollen mobile Mitarbeiter, die entweder von zu Hause arbeiten oder im Außendienst unterwegs sind, in die Kommunikationsstruktur des Unternehmens eingebunden sein.

## Kommunikation ohne Umwege

Die Praxis in vielen Unternehmen sieht oft immer noch so aus, dass unterschiedliche Kommunikationskanäle über unterschiedliche Wege aufgerufen werden, wobei die linke Hand oft nicht weiß, was die rechte tut. Dies ist ineffektiv und ineffizient, es erschwert sowohl die Kundenkommunikation als auch die Arbeit in verteilten Teams. Nicht zuletzt verursacht eine solche Kommunikationsstruktur vermeidbare Kosten.

Der Schlüssel zur Optimierung liegt in der Vernetzung Ihrer Unternehmenskommunikation

über eine Lösung, mit der Sie ohne Medienbrüche Ihren Mitarbeitern, Geschäftspartnern und Kunden direkte und unkomplizierte Kommunikation bieten und gleichzeitig Kosten reduzieren können.

## Verbesserung der Arbeit im Team

OpenScape Business von Unify ist solch eine dynamische Komplettlösung, die auch kleinen und mittelständischen Unternehmen den Weg zur vernetzten Kommunikation und damit zu Unified

Communications eröffnet, unabhängig von der bestehenden Telefoninfrastruktur.

Der hervorstechendste Vorteil von OpenScape Business ist die vollständige Integration von konventioneller Telefonie unter Nutzung innovativer Unified Communication (UC) Lösungen. Alle Modellvarianten unterstützen bis zu 500 Teilnehmer und den Anschluss von IP-Telefonen. Zusätzlich unterstützen die Hardwaremodelle neben digitalen Systemtelefonen und ISDN-Schnittstellen den Anschluss analoger

## Ihre Vorteile mit OpenScape Business

**Geringe Investitionskosten:** OpenScape Business nutzt bestehenden Schnittstellen und unterstützt die gängigen Kommunikationsprotokolle.

**Kostensenkung:** Die Integration von Voice over IP mit OpenScape Business senkt Ihre Kommunikations- und Konferenzkosten.

**Optimierte UC-Lösungen:** An den Bedarf Ihres Unternehmens angepasste Unified Communication Anwendungen. Zugriff auf Ihre Unified Communication über PCs, Tablets und Smartphones.

**Mobilität:** Mobile Plattformen wie Android und Windows sowie iOS werden unterstützt.

Telefone und Faxgeräte, ISDN-Telefone und DECT-Mobilteile, die Einbindung von Smartphones und Tablets.

Häufig lassen sich bestehende Telefone weiter nutzen, bei einer schrittweisen Migration passt sich die Telefonanlage so flexibel den Bedürfnissen des Unternehmens an. Darüber hinaus lassen sich die umfassenden Voice-, UC-, Web Collaboration- und Mobilitätsfeatures nahtlos in Büroanwendungen integrieren. Durch die optimale Vernetzung der Mitarbeiter verbessert sich die Teamarbeit in Unternehmen mit einem oder mehreren Standorten.

## Komplettlösung mit UC-Modul inklusive

Als Komplettlösung tritt OpenScape Business die Nachfolge der erfolgreichen Produkte HiPath 3000 und OpenScape Office an und fasst sie in einer einheitlichen Lösungsarchitektur zusammen. ▶

## Die wichtigsten Funktionen von OpenScape Business:

- › Signalisierung des Anwesenheitsstatus
- › Drag&Drop-Konferenzen
- › Favoritenliste der Kontakte
- › Zugriff auf Verzeichnisse
- › Wählen per Mausclick
- › Anrufjournal
- › Statusbezogene Anrufumleitung
- › CallMe!-Funktion
- › Popup-Fenster für eingehende Anrufe
- › Sprach- und Faxbox
- › Persönlicher AutoAttendant/ Erreichbarkeitsinformation
- › Benachrichtigungen über eingehende Sprach- und Faxnachrichten
- › Instant Messaging
- › Sprachaufzeichnung
- › Web Collaboration
- › Zugriffsschutz

## myPortal for Mobile/Tablet

ist die webbasierte Benutzeroberfläche für mobile Mitarbeiter mit Smartphones und Tablet-PCs. Mobile Mitarbeiter haben somit Zugriff auf UC Funktionen wie Präsenz oder Sprachnachrichten, egal wo und zu welcher Zeit sie unterwegs sind. Das mobile Endgerät wird damit voll in die Unternehmenskommunikation integriert.



## myPortal for Desktop

bietet Zugriff auf alle UC Suite-Funktionen von OpenStage Business. Im

Vergleich zu myPortal Smart sind weitere Funktionen wie z. B. Drag&Drop-Konferenzen, persönliche Faxbox, wählen per Mausclick und „Call-Me!“ verfügbar.



Fotos: © contrastwerkstatt/Fotolia.com (1), Unify (4)

Mit myPortal for OpenStage können die Benutzer der OpenStage 60/80 Telefone auf Voicemail und Präsenzfunktionen zugreifen.



## Mit OpenStage Business

wird der PC mit Kopfhörer und Mikrofon oder Headset zum zentralen Kommunikationsinstrument für Sprache, Daten, E-Mail und Internet.

Als Softclient auf dem Desktop oder Laptop installiert, stehen alle Telefonfunktionen auch über WLAN – ob im Büro oder unterwegs – über die vertraute Benutzeroberfläche zur Verfügung.

► Vorhandene Schnittstellen sowie die Vorteile bereits eingesetzter Lösungen bleiben dabei bestehen – Investitionen in eine neue Infrastruktur sind nicht notwendig. Zudem sind UC-Anwendungen wie Präsenzmanagement, Instant Messaging, Einbindung von mobilen Endgeräten und CRM-Systemen bereits integriert. Social Media und Web Collaboration, Konferenzen per Drag&Drop und viele weitere Funktionen sorgen für eine optimale, zeit- und ortsunabhängige Zusammenarbeit. Dank einer webbasierten Lösung werden alle wichtigen mobilen Plattformen unterstützt, von Android und Windows bis hin zu Mac iOS.

## Ein großer Schritt zu Unified Communication

UC-Funktionen für bis zu 50 Teilnehmer sind bereits in der Lösung integriert. Über die Bedienoberfläche „my Portal Smart“ können vom Computer Anwesenheitsstatus, Favoritenliste, Anruferliste, statusbezogene Anrufumleitungen und sogar Instant Messaging mit Kollegen genutzt werden. Bis auf die Chatfunktion lassen sich all diese Leistungsmerkmale auch vom Tablet und dem Smartphone nutzen. Für mehr Benutzer und erweiterte UC-Funktionalität bietet die UC Suite zusätzliche Möglichkeiten. Sie ermöglicht Wählen per Mausclick und Drag&Drop-

Konferenzen, den persönlichen AutoAttendant und weitere Funktionen wie CallMe!. Mit dieser Funktion sind Sie immer über Ihre geschäftliche Rufnummer erreichbar. Ob am privaten Telefonanschluss oder im Hotel, Anrufe werden automatisch zu Ihnen weitergeleitet. Wählen Sie den gewünschten Kontakt in Ihrem UC-Client, ruft OpenStage Business Sie an und baut die Verbindung zum Zielteilnehmer auf. Gesprächskosten werden minimiert und der Angerufene sieht nur die geschäftliche Rufnummer. Mit diesem One Number Service sind Mitarbeiter von überall eingebunden, als ob sie im Büro arbeiten würden.

## Unterstützung gewünscht?

OpenStage Business bietet vielfältige Funktionen. Welche tatsächlich für Ihr Unternehmen sinnvoll sind und wie Sie bei einer Migration vorgehen müssen, ist sehr individuell. Hierzu sind technische und organisatorische Fragen zu klären. Wir zeigen Ihnen OpenStage Business mit allen Funktionen, gerne auch in einer Live-Demo, und beraten Sie bei der Systementwicklung und Umsetzung. **Mehr Informationen unter:** [www.citec-ag.de](http://www.citec-ag.de)



Foto: © fotogestoeber/Fotolia.com

## Definieren Sie Ihre Ziele und Ihre Zielgruppe

**B2B-Zielgruppe:** Zum Netzwerken oder als Nachrichtenquelle sind Facebook & Co. hier sehr gut geeignet; allerdings weniger, um die Umsätze anzukurbeln.

**Konsumenten zwischen 18 und 35 Jahren:** Es bestehen gute Chancen, zusätzliche Umsätze zu Ihren bestehenden Vertriebskanälen zu erzielen. Direkte Werbung auf der Facebook-Seite ist allerdings verpönt.

**Konsumenten älter oder jünger als die Hauptzielgruppe:** Ein Engagement kann sich lohnen, die Erwartungen sollten jedoch nicht zu hoch gesteckt werden.

## SOCIAL MEDIA IM UNTERNEHMEN

# Es geht nicht ohne Professionalität

Mehr als 700 Unternehmen ließ der Branchenverband Bitkom zu ihrem Social Media Engagement befragen. Fast die Hälfte von ihnen setzt Social Media bereits ein, weitere haben einen Einsatz für die Zukunft konkret geplant. Die meisten Unternehmen sind im Social Web aktiv, um ihre Bekanntheit zu steigern und neue Kunden zu gewinnen.

Die weitaus meisten der großen Unternehmen mit mehr als 500 Mitarbeitern leisten sich spezielle Teams, die für die Steuerung der Social Media Aktivitäten verantwortlich sind. Bei den mittelständischen Unternehmen sind dies nur knapp die Hälfte. Doch auch dort, wo der Social Media-Auftritt des Unternehmens geplant erfolgt, sind damit oft nur ein oder zwei Mitarbeiter befasst. Auf die Dauer dürfte dies kaum ausreichen, um als Unternehmen im Social Web gewinnbringend präsent zu sein.

### Ein schnelles Medium

Soziale Netze funktionieren auf Basis des Dialogs. Hier findet wechselseitige Kommunikation statt. Die Kunden fordern in Onlinenetzwerken Rat, Tat, Er-

**Mit Social Media hat sich die Art und Weise, wie das Internet genutzt wird, stark verändert. Laut einer Bitkom-Untersuchung verbringen Internetnutzer derzeit fast ein Viertel ihrer Onlinezeit in sozialen Netzwerken. Vor einem Jahr waren es erst 14 Prozent. Dies bietet auch Unternehmen neue Chancen und Herausforderungen.**

klärungen – Anfragen und Kommentare werden unter Umständen minütlich gepostet. Wie bei einem Gespräch erwarten sie vom Gegenüber eine direkte Reaktion und nicht eine Antwort erst am nächsten Tag. Eine Stunde bildet da so ziemlich die Schmerzgrenze. Kommt bis dahin nichts zurück, droht bereits der Zorn der Community.

### „Du“ oder „Sie“?

Auch den richtigen Umgangston im Social Web zu treffen, kann für das Unternehmen eine Umstellung bedeuten. Das Social Web ist ein junges Medium, die Hauptnutzergemeinschaft bei Facebook liegt altersmäßig zwischen 18 und 35 Jahren und man ist ganz selbstverständlich per „Du“. Die am schnellsten wachsende Nutzergruppe in sozialen Plattformen sind jedoch die über 50-Jährigen. Bei diesen kann ein lockeres „Du“ durchaus Irritationen hervorrufen. Auch

auf Plattformen, mit denen man B2B-Partner ansprechen möchte, ist eine förmliche Anrede oft die bessere Alternative, das „Sie“ gilt uneingeschränkt immer für den Finanzsektor. Als Faustregel kann gelten, dass Firmen ihre Kunden so ansprechen sollten, wie diese mit ihnen sprechen. Wenn der Kunde duzt, kann man zurückduzen. Ansonsten ist das „Sie“ immer noch die sichere Variante.

### Kein Job für Praktikanten

Schon diese Beispiele zeigen, dass die Arbeit mit sozialen Netzwerken kein Praktikantenjob ist, der irgendwie nebenher erledigt werden kann. Entsprechende Kapazitäten sollten fest eingeplant werden. Ein halbherziges Engagement ist in der Regel zum Scheitern verurteilt.

Eine wichtige Hilfe im Umgang mit den neuen Kommunikationsinstrumenten sind Social Media Guidelines für Mitarbeiter. Sie helfen, Unsicherheiten zu reduzieren, Medienkompetenz aufzubauen und motivieren im Idealfall die Belegschaft, sich beruflich wie privat konstruktiv mit den Chancen und Risiken des Social Web auseinanderzusetzen. Bisher hat laut der Bitkom-Studie jedoch nur knapp jedes fünfte Unternehmen, das soziale Medien einsetzt, interne Social Media Guidelines für seine Mitarbeiter eingeführt.

### Was wird geredet?

Ein weiteres Feld, das oft zu wenig Beachtung findet, ist die Auswertung der eigenen Social Media Aktivitäten. Es ist nicht nur wünschenswert, sondern essentiell wichtig, zu beobachten, wie über das eigene Unternehmen, über eventuelle Mitbewerber und für die Firma relevante Themen im Social Web gesprochen wird. Für dieses sogenannte Social Media Monitoring gibt es eine Reihe von Tools und man kann auch professionelle Dienstleister mit dieser Aufgabe beauftragen.



# Zehn Tipps für erfolgreiches Telefonieren

## 1 Gut bei Stimme sein

Bei einem normalen Gespräch tauschen die Partner jede Menge nicht-sprachliche Signale aus: über die Mimik, die Körperhaltung, den Blick. Beim Telefonieren gibt es nur sprachliche Informationen, die über die Stimme vermittelt werden. Sie ist das wichtigste Instrument am Telefon.

**Verkaufen am Telefon ist ein effizienter Weg, um Geschäfte zu machen und erfolgreich zu sein. Wir verraten Ihnen, was Sie beachten sollten, damit sich ein Verkaufsgespräch am Telefon erfolgreich entwickelt.**

## 2 Sich verständlich machen

Machen Sie es Ihrem Gesprächspartner leicht, Sie zu verstehen. Reden Sie nicht zu schnell, passen Sie sich im Sprachtempo und im Ausdruck an. Die Stimme am Ende eines Satzes oben zu lassen, kann ihren Gesprächspartner irritieren: War das jetzt eine Frage, wird eine Antwort erwartet? Wer einen Satz nicht mit dem Senken der Stimme beendet, wird leicht als unsicher angesehen.

## 3 Keine Nebenbeschäftigung!

Auch wenn keiner Sie sieht, Ihr Gesprächspartner spürt, wenn Sie sich parallel noch mit anderen Dingen beschäftigen oder gelangweilt aus dem Fenster sehen. Auch Nebengeräusche sind verrä-

risch: Denken Sie nicht, dass man am anderen Ende der Leitung Tastaturgeklapper und Papiergeräusche nicht mitbekommt!

## 4 Sympathische Vorstellung

Sie können Ihren Gesprächspartner nicht sehen, aber Sie können

Sollte Ihr Telefonpartner plötzlich die Frage stellen „Hallo, sind Sie sie noch da?“, dann waren Sie beim Rückmelden etwas zu sparsam.

## 6 Positiv formulieren

Auch Negatives muss am Telefon gesagt werden, aber Sie sollten es positiv formulieren. Aussagen wie

mehr für sich und ihre eigenen Produkte als für ihren Gesprächspartner. Sie sollten nicht in erster Linie über die Eigenschaften des Produkts reden, sondern über den Anwendernutzen, den es für den Kunden hat.

## 8 Fragen und zuhören

Auch und gerade bei einem Telefonat gilt die Regel: „Wer fragt, der führt“. Denn so erhalten Sie Informationen über Wünsche, Ideen oder Probleme des Kunden. Dies allerdings nur, wenn Sie offene Fragen stellen, auf die Ihr Gegenüber inhaltlich antworten kann. Ausnahme: Wenn Sie z. B. einen bestimmten Termin durchsetzen möchten, ist es hilfreich, zu formulieren „Wann passt es Ihnen, Termin A oder Termin B?“ statt offen zu fragen „Wann wäre es Ihnen denn recht?“

## 9 Absagen nicht persönlich nehmen

Absagen können frustrierend sein. Aber nehmen Sie ein „Nein“ nicht persönlich. Versuchen Sie, die Gründe dafür zu erfahren, aber insistieren Sie nicht hartnäckig darauf. Das wirkt verbissen und erschwert jeden weiteren Versuch, wieder ins Gespräch zu kommen.

## 10 Der letzte Eindruck zählt

Beschwerden sind unangenehm. Lassen Sie den Anderen in Ruhe ausreden und signalisieren Sie ehrliches Verständnis. Hören Sie dem Anrufer zu, denn in seiner Darstellung liegt oft bereits der Schlüssel zur Lösung. Sorgen Sie auch bei Beschwerden möglichst dafür, dass das Gespräch positiv endet. Lassen Sie die Tür immer offen. Der erste Eindruck zählt, aber der letzte Eindruck bleibt.



sich ihn „denken“. Das heißt, Sie sollten sich von der jeweiligen Person eine positive Vorstellung machen, ihn oder sie als sympathischen Menschen sehen, auch wenn Sie die konkrete Person nicht kennen. Das hilft, entspannt und freundlich zu klingen und sich auf den Gesprächspartner einzulassen.

## 5 Akustisches Nicken

Geben Sie ihrem Gegenüber in Abständen eine akustische Rückmeldung, dass Sie noch aktiv dabei sind – quasi ein hörbares Nicken.

„das weiß ich nicht“, „dafür bin ich nicht zuständig“, sind tabu, denn damit wenden Sie sich von Ihren Gesprächspartnern ab. Besser ist, sie bieten immer eine Lösung an, z. B. „ich werde mich erkundigen“, „lassen Sie mich kurz nachschauen“, oder „ich verbinde Sie jetzt mit einem Experten in dieser Frage, der wird Ihnen sicherlich weiterhelfen können.“

## 7 Den Kundennutzen herausstellen

Viele Verkäufer erwecken den Eindruck, als interessierten sie sich

## Neue Bedrohungen

### Drive-by Attacke

Ist ein Rechner nicht auf dem aktuellen Sicherheitsstand, kann er beim Besuch einer Website – quasi im Vorbeisurfen und ohne weitere Interaktion – infiziert werden.

Statistisch gesehen ist jede 35. deutsche Webseite mit manipulierten Werbeanzeigen verseucht. Als Schutz vor ungewollten Drive-by-Downloads hilft es, immer die aktuelle Version des Browsers zu verwenden, sowie Plug-Ins wie Adobe Flash und den Adobe Reader immer auf dem neuesten Stand zu halten – oder aber zu deaktivieren.

### Advanced Persistent Threat

APT bezeichnet einen komplexen, zielgerichteten und effektiven Angriff auf kritische IT-Infrastrukturen und vertrauliche Daten. Im Unterschied zu herkömmlichen Attacken, die ungezielt erfolgen, wird der Angriff auf ein bestimmtes Opfer oder zumindest eine sehr stark eingegrenzte Anzahl von Opfern durchgeführt.

Das Ziel eines APT ist es, möglichst lange unentdeckt zu bleiben, um über einen längeren Zeitraum sensible Informationen auszuspähen oder Schaden anzurichten.

# Cyber-Angriffe werden immer raffinierter

**Der NSA-Ausspäh-Skandal hat ganz aktuell wieder deutlich gemacht, welch elementar wichtiges Thema die IT-Sicherheit ist. Auch wenn der gewöhnliche Cyberkriminelle normalerweise nicht die Möglichkeit hat, die einem Geheimdienst zur Verfügung stehen, werden auch diese Angriffe immer professioneller.**

Das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) beobachtet einen Anstieg von individuell zugeschnittenen und raffiniert getarnten E-Mails, mit denen die anvisierten Opfer zum Öffnen des Dateianhangs verleitet oder auf eine manipulierte Webseite gelockt werden sollen. Das dafür nötige Vorwissen über ihr Opfer sammeln Angreifer häufig auf den Webseiten von Unternehmen oder in Sozialen Netzwerken. Bei persönlicher Ansprache und oft gefälschten, aber vertrauenswürdig erscheinenden Inhalten sind IT-Anwender schneller bereit, auf einen scheinbar harmlosen Link zu klicken. Mangelnde Sensibilisierung im Umgang mit persönlichen und auch betrieblichen Informationen in Sozialen Netz-

werken birgt nach Einschätzung des BSI dabei fast ebenso große Risiken wie technisch veraltete Systeme.

Schadsoftware wird auch nach wie vor massenhaft ungezielt verbreitet. Längst tot geglaubt, erlebt das Phishing, bei dem potenzielle Opfer per Link in einer E-Mail auf eine gefälschte Webseite gelockt werden, derzeit ein Comeback.

### Elementare Sicherheitsvorkehrungen beachten

Die Masse der Angriffe kann nur erfolgreich sein, wenn Anwender elementare Sicherheitsvorkehr-

ungen, wie aktuelle Updates der Softwareanwendungen und des Betriebssystems, nicht beachten: Nach Erkenntnissen des BSI gelingen Spionageangriffe auch heute noch mit relativ alter Schadsoftware, die auf kontinuierlich gewarteten Rechnern und Systemen eigentlich keine Bedrohung mehr darstellt.

Hundertprozentige Sicherheit ist auch mit noch so hohem Aufwand nicht zu erreichen. Mit überschaubarem Aufwand kann jedoch ein Großteil der Angriffe abgewehrt werden. Lediglich ein niedriger Prozentsatz der Angriffe – unter anderem die besonders ausgeklügelten und individualisierten Advanced Persistent Threats – erfordern darüber hinausgehende maßgeschneiderte Maßnahmen.

## Schützen – aber wie?

### Einsatz vertrauenswürdiger IT, Zertifizierung und Zulassung

Vor allem in sicherheitskritischen Bereichen sollten ausschließlich Komponenten eingesetzt werden, die sich einer Zertifizierung nach einem international anerkannten Zertifizierungsstandard unterzogen haben.

### Verschlüsselungstechnik und Risikobewusstsein

Zur Wahrung der Vertraulichkeit und Integrität von Informationen, die mittels IKT-Netze übertragen werden, ist der Einsatz von vertrauenswürdiger Verschlüsselungstechnik unerlässlich.

## Impressum

Redaktion: Karl-Heinz Zonbergs  
Layout, Collagen: 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