

Unified Communications

Effizienz auf allen Kanälen?

Mattias Ruchhöft

Immer und überall kommunikationsbereit – das ist der Gedanke hinter Unified Communications. Die Bündelung aller beruflichen Kommunikationskanäle bringt Beschäftigten viele Erleichterungen, verändert aber auch die Zusammenarbeit grundlegend und öffnet Kontrollen Tür und Tor.

Mit Unified Communications (UC) wird die Integration unterschiedlicher Kommunikationsmedien in die Unternehmensprozesse bezeichnet. Dabei können Chat, Telefon, E-Mail oder weitere Funktionen direkt in vielen Office-Anwendungen oder in Outlook aufgerufen werden, um mit unterschiedlichen Kontakten zu kommunizieren oder Inhalte auszutauschen.

»Nummerngewählte Gespräche, Click-to-Call-Verbindungen (hier kann man direkt aus einer Anwendung heraus eine Nummer wählen und telefonieren), Instant Messaging (sofortige Übermittlung von Textnachrichten), Video- oder Anwendungskonferenzen – technisch gesehen sind alle diese Kommunikationsmodi in UC-Lösungen völlig unabhängig vom Ort der Teilnehmer nutzbar. Lediglich die Fähigkeiten des Endgeräts (Display, Video- und Audiokanäle) sowie die Qualität der Netzverbindung (Bandbreite, Laufzeit, Paketverluste) entscheiden, was geht und wie es geht.«¹

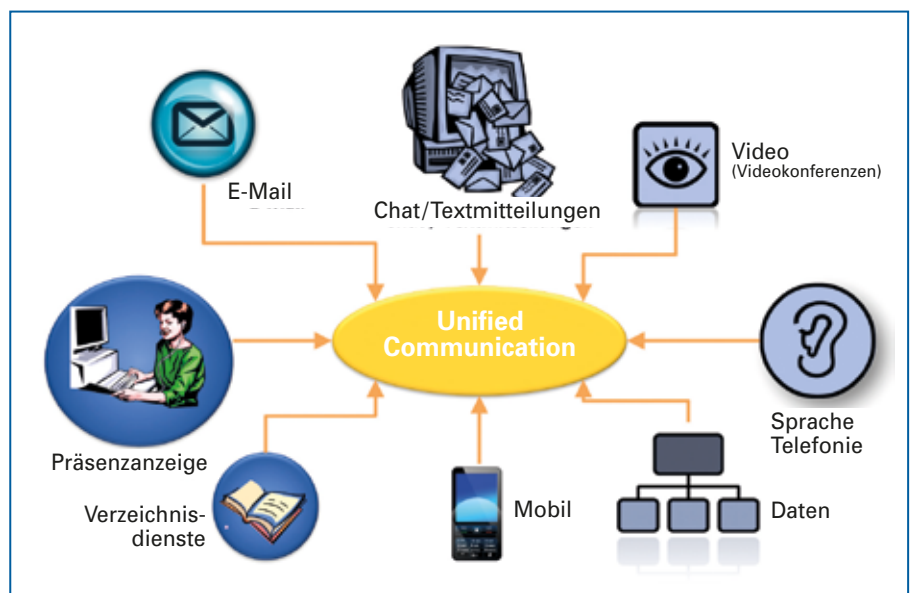
Unabhängigkeit von Zeit und Ort

Dieser Überblick zeigt die Möglichkeiten von Unified Communication-Lösungen auf. Neben der einheitlichen Bereitstellung der unterschiedlichen Kommunikationskanäle und Medien ist auch interessant, dass auf die völlige Unabhängigkeit vom Ort, wo sich der Teilnehmer aufhält, hingewiesen wird.

Unified Communications umfasst folgende Bestandteile und technische Anwendungen: Zunächst einmal steht die Integration verschiedener Medien wie Text, Audio und Video auf beliebigen Endgeräten (zum Beispiel Festnetztelefon,

se Kunden den Mitarbeiter erreichen, während andere Kontaktversuche blockiert werden.

Ein wesentliches Merkmal von Unified Communications ist auch das Einbinden der Kommunikationsmittel



Übersicht über Unified Communications-Anwendungen

Notebook, Mobiltelefon) im Mittelpunkt.² Dadurch wird auch eine Unabhängigkeit von festen Standorten erreicht.

Ein weiterer Baustein ist das Signalisieren der Erreichbarkeit durch die sogenannte Präsenzanzeige. Diese Anzeige soll vergebliche Anruf- und Kontaktversuche reduzieren und kann sogar nach Kontaktgruppen unterschieden werden. So können beispielswei-

se Kunden den Mitarbeiter erreichen, während andere Kontaktversuche blockiert werden. Dadurch, dass sich die vertraute Benutzeroberfläche gängiger Anwendungen, wie beispielsweise in Microsoft Office oder andere Systeme. Dadurch, dass sich die

¹ Schäfer/Schäfer: Was bringt Unified Communications?, in: Computerwoche vom 14.2.2012, www.computerwoche.de/2498794

² Ausführlich dazu Ruchhöft, Unified Communications – immer kommunikationsbereit?, in: CuA 7/2012, 17 ff. (18)

Benutzeroberfläche nicht verändert, haben Anwender ihre gewohnte Umgebung und damit eine entsprechende Orientierung. Sprach-, Text-, Faxnachrichten und elektronische Post landen in einem einheitlichen Posteingang (Unified Messaging). Der Nutzer sieht damit alle Informationen auf einen Blick und kann so sämtliche Anfragen jederzeit beantworten, weiterleiten oder bearbeiten.

Unified Communications ermöglicht es Mitarbeitern oder Projektteams auch, unabhängig vom Einsatzort zusammenzuarbeiten – beispielsweise durch Videokonferenzen oder gemeinsames Bearbeiten von Dokumenten. Gerade dafür kann als weitere Möglichkeit von UC-Lösungen der Desktop, also die Anzeige des eigenen Computers für andere freigeschaltet und damit Präsentationen, Dokumente oder weitere Anwendungen gemeinsam genutzt werden (siehe den Infokasten rechts).

UC-Lösungen sollen die Effizienz und die Flexibilität in der Kommunikation erhöhen sowie die Zusammenarbeit innerhalb von Behörden und Unternehmen wie auch in internationalen Konzernstrukturen verbessern.

Zudem erhofft man sich durch eine direktere Kommunikation und den besseren Austausch die Beschleunigung von Entscheidungsprozessen. Im Gegensatz zur E-Mail kann bei Unified Communications die Information über unterschiedliche Kanäle oder Medien dem Gegenüber direkt zur Verfügung gestellt und mit diesem bearbeitet werden. Für mobile Mitarbeiter, Telearbeiter und Projektteams soll das Bündeln der Kommunikation konkrete Arbeitserleichterungen bringen. Meetings und damit verbundene Reisetätigkeiten lassen sich reduzieren, wenn sich beispielsweise verteilt sitzende Projektteams oder Abteilungen über Videokonferenzen oder durch gemeinsames Bearbeiten von Dokumenten miteinander austauschen.

Auswirkungen auf Belegschaft

Wenn man die technischen Möglichkeiten von Unified Communications betrachtet, ist der Fantasie der Einsatzmöglichkeiten kaum noch Grenzen gesetzt. Viele An-

Cloud oder nicht Cloud – das ist hier keine Frage mehr?

Viele Unified Communications-Lösungen sind mittlerweile nur noch als Anwendung aus dem Internet beziehbar. Das bedeutet jedoch auch, dass die Kommunikationsdaten außerhalb des eigenen Unternehmens oder der eigenen Behörde beim Anbieter verarbeitet und gegebenenfalls auch gespeichert werden.

Da UC-Lösungen aus dem Netz lediglich im Bereich von Funktionalitäten oder im Design an die jeweiligen Kunden angepasst werden können, ist die Regelung von vornherein schwierig. Welche Kommunikationsdaten wie und wo abgelegt werden, ist nicht mehr beeinflussbar und obliegt dem Anbieter.

Bei internationalen Anbietern ist hinsichtlich des Datenschutzes zudem noch die Frage zu stellen, inwieweit durch nationale Abkommen Daten an staatliche Stellen weitergegeben werden müssen. Das würde dann auch für die Kommunikations- und Mediendaten in Unified Communications-Anwendungen gelten.



An dieser Stelle sei auf den Artikel von Peter Wedde in der CuA 7-8/2014, 14 ff. hingewiesen, in dem neben den datenschutzrechtlichen Herausforderungen auch die Schwierigkeiten zur Ausübung der Mitbestimmung durch eine fehlende Versionierung beschrieben werden.

Über Internet wird immer die neueste Version der Cloud-Anwendung zur Verfügung gestellt. Diese Anregungen sollten auch in Betriebs- und Dienstvereinbarungen für UC-Lösungen als Cloud Computing-Anwendungen gelten.

wendungen bringen Erleichterungen für die Beschäftigten. An dieser Stelle sollen einige Auswirkungen für die Arbeit jedes einzelnen und die Zusammenarbeit betrachtet werden, für die dann Leitplanken in der betrieblichen Vereinbarung gefunden werden müssen. Um die Möglichkeiten von Unified Communications besser greifen zu können, werden einige Anwendungsbeispiele aufgeführt.

Es spielt keine Rolle mehr, wo der einzelne Mitarbeiter sich befindet, weil sich die Kommunikation und die Zusammenarbeit auf elektronische Kanäle und in virtuelle Räume verlagert. Damit könnte die Tele- und Heimarbeit oder die virtuelle Teamarbeit³ ausgedehnt und damit Büroräume eingespart sowie die Flexibilität der Arbeitsver-

hältnisse ausgedehnt werden. Solche Anwendungen können auch externe Mitarbeiter einbeziehen, zum Beispiel in Projekten, bei denen Unternehmensberatungen oder IT-Firmen beteiligt sind. Auch in internationalen Konzernen können virtuelle Projektteams über die Kontinente mithilfe von UC-Lösungen miteinander kommunizieren und zusammenarbeiten.

Interessant ist gerade bei diesem Aspekt, dass Unternehmen wie Google oder Yahoo genau diese Entwicklung gerade wieder zurückdrehen, da das Arbeiten Seite an Seite und die zufällige

³ Zu Techniken und Regeln virtueller Teamarbeit siehe Ruchhöft, »Wo sitzt du denn Kollege, in: CuA 10/2013, 18 ff.

Begegnung im Flur den Austausch sowie die Ideenfindung fördern können.⁴

Wenn in UC-Lösungen Kontakte egal in welcher Anwendung angezeigt werden, ist der derzeitige Kommunikationsstatus (Präsenz) direkt ablesbar. Dabei werden unterschiedliche Statusinformationen wie beispielsweise »will nicht gestört werden«; »ist nicht erreichbar« oder »erreichbar« mit Farben gekennzeichnet.

Zudem kann zusätzlich zur Statusinformation die Erreichbarkeit des Einzelnen für unterschiedliche Kontaktgruppen gesteuert werden. So können Kunden oder Mitarbeiter der eigenen Abteilung oder des eigenen Projektteams den Mitarbeiter auch bei einem Status »will nicht gestört werden« erreichen. Diese Erreichbarkeit kann beispielsweise für Service Center zentral gesteuert werden.

Diese Möglichkeiten helfen einerseits dabei, mobile Mitarbeiter besser zu integrieren, flexiblere Arbeitszeitmodelle anzubieten und Dienstreisen zurückzufahren. Auf der anderen Seite führt die Unabhängigkeit vom jeweiligen Gerät dazu, dass auf Smartphones, Tablets und Notebooks ständig und – wenn diese auch privat genutzt werden – zu jeder Tageszeit Informationen und Entwicklungen präsentiert werden.

Dies bewirkt zum einen eine dauerhaft erhöhte Präsenz des Einzelnen auch außerhalb der Arbeitszeiten und zum anderen ständige Unterbrechungen im Arbeitsalltag durch den Eingang von Mitteilungen oder Veränderungen. Beides führt zu einem erhöhten Stress und wird als mediale Überforderung bezeichnet.

Regelungsbeispiele aus Vereinbarungen

An dieser Stelle sollen einige wesentliche Regelungsbereiche aus unterschiedlichen Betriebsvereinbarungen zu Unified Communications als Anregung für eigene Verhandlungen aufgeführt werden. Zunächst ist einmal zu klären und in der Vereinbarung festzulegen, ob die UC-Anwendung als Cloud-Anwendung bereitgestellt wird oder die Daten auf den Servern des Unternehmens oder der Behörde liegen (siehe den Infokasten auf Seite 25).

Um die Vereinbarung nicht zu überfrachten, sind die Funktionsbereiche der Anwendung und der Gegenstand entsprechend einzugrenzen. Regelungen zur virtuellen Teamarbeit oder zur Heimarbeit oder gegebenenfalls auch



Dass sich eine andere Person ohne Zutun des Anwenders einen Einblick auf die Daten und Bildschirminhalte verschafft, sollte ausgeschlossen sein.

ACD-Funktionalitäten (automatische Anrufsteuerung)⁵ sollten nicht Bestandteil der Vereinbarung sein. Typische Funktionsbereiche sind:

- Präsenzinformation
- Instant Messaging (direkte Übermittlung von Nachrichten)
- Audiotelefonie (teilweise auch Videotelefonie)
- Desktop-Sharing (Freischaltung des eigenen Bildschirms)
- Konferenzen (Audio, Video und Web)

Das Festlegen von Funktionsbereichen dient auch dazu, bei Änderungen der UC-Lösung mit neuen Anwendungen wieder die Mitbestimmung auszulösen.

Schutz von Beschäftigten und ihren Daten

Wie in jedem System werden auch bei Unified Communications alle Kommunikationsdaten (Metadaten, wer kommuniziert mit wem), Verbindungen sowie die entsprechend versendeten Dateien

protokolliert und gespeichert. Welche Informationen das System erfasst, sollte beschrieben und der Zugriff entsprechend geregelt werden – ebenso die Löschung von Daten auf mobilen Geräten.

Nicht zu vergessen ist der Umgang mit Verkehrsdaten, die in einigen Anwendungen zu Abrechnungszwecken anfallen. Hierbei ist es wichtig, die Detaillierung der erhobenen Daten, die Speicherung und gegebenenfalls die hieraus erzeugten Berichte zu prüfen und entsprechend zu regeln.

Personenbezogene Daten sollten hinsichtlich ihrer Auswertbarkeit auf Zwecke der Kostenrechnung oder der Gewährleistung einer sicheren Funktion der Anwendung beschränkt werden. Wenn mit den Daten eine Leistungs- und Verhaltenskontrolle möglich ist, sollte diese ausgeschlossen werden.

Zudem sollte geprüft werden, inwieweit automatisiert eine durch den Nutzer einsehbare Protokollierung bestimmter Kommunikationsformen (zum Beispiel Chat) durch die Anwendung erstellt wird.

Gibt es diese Protokolle, sollte in der Vereinbarung eine Unterdrückung festgelegt werden oder sollte dies technisch nicht möglich sein, der Ausschluss der Verwendung der Daten zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle.

Die Präsenzinformation (Anzeige wie und ob der einzelne Mitarbeiter erreichbar ist) sollte bis auf einige Grundinformationen (erreichbar, nicht erreichbar, abwesend) vom Mitarbeiter selbst gestaltbar und in ihrer Nutzung freiwillig sein.

Zudem sollte der Mitarbeiter entscheiden dürfen, ob und wem die Präsenzinformation bereitgestellt wird. In einigen Betriebsvereinbarungen werden entsprechende Konfigurationsmöglichkeiten beschrieben:

- ob überhaupt die Präsenzanzeige genutzt wird;
- Einschränkung des Personenkreises, der die Präsenzinformation angezeigt bekommt;

⁴ Siehe gulli.com, Yahoo: Marissa Mayer schafft Telearbeit ab, www.gulli.com/news/20908-yahoo-marissa-mayer-schafft-telearbeit-ab-2013-02-27

⁵ Speziell zum Einsatz von ACD-Anlagen in virtuellen Teams siehe Ruchhöft, »Wo sitzt du denn Kollege, in: CuA 10/2013, 18 ff. (19)

- welche Informationen bei Sperrung des Computers angezeigt wird (abwesend oder beschäftigt);
- nach welcher Zeit der Inaktivität der Tastatur oder Maus der Status abwesend oder eine andere Information angezeigt wird.

Eine Leistungs- und Verhaltenskontrolle unter Zuhilfenahme der Präsenzinformationen wird in vielen Vereinbarungen generell ausgeschlossen.

Der Start von Desktop Sharing-Sitzungen sollte technisch nur durch den freigegebenen Anwender erfolgen dürfen. Dass sich eine andere Person ohne Zutun des Anwenders einen Einblick auf die Daten und Bildschirminhalte verschafft, sollte ausgeschlossen sein.

Bei der Regelung von UC-Anwendungen sollte auch im Blick behalten werden, dass technisch eine ständige Verfügbarkeit der Mitarbeiter möglich ist. Daher sollte eine Definition der Arbeitszeit oder das Einhalten von Pausen- und Ruhezeiten mit aufgenommen oder ein Verweis auf entsprechende Vereinbarungen eingefügt werden.

Ein Verfahrensverzeichnis und eine Einschätzung des betrieblichen Datenschutzbeauftragten sollte im Rahmen der Verhandlungen vorgelegt werden. Dazu ist es auch wichtig, dass geeignete Schutzmechanismen gegen unbemerkte und unautorisierte Zugriffe bei der Audio- und Videonutzung in der Anwendung vorhanden sind. Ein Aufzeichnungs- und Abhörverbot sollte in der Vereinbarung nicht fehlen. Dazu gehört auch eine Regelung, dass es der Zustimmung aller Beteiligten bedarf,

bevor die Funktion »Lauthören« aktiviert wird.

Häufig werden durch die Regelung der UC-Anwendung Vereinbarungen zur Telefonie oder zu Videokonferenzen abgelöst und es bedarf der Prüfung, ob die alten Regeln weiterhin Gültigkeit

»Bei der Regelung von UC-Anwendungen sollte auch im Blick behalten werden, dass technisch eine ständige Verfügbarkeit der Mitarbeiter möglich ist.«

haben und in die neue Vereinbarung aufzunehmen sind.

Reizvolle Herausforderung für Belegschaftsvertreter

Unified Communications ist bereits in vielen Standardanwendungen wie zum Beispiel Office (Microsoft Lync) integriert und daher bereits im Einsatz. Einige der Funktionalitäten erleichtern den Arbeitsalltag, bedürfen jedoch der Festlegung von Leitplanken, um Konflikte und den Druck permanenter Erreichbarkeit und Aktualität zu verhindern.

Neben dem Schutz vor Leistungs- und Verhaltenskontrollen sind weitere Herausforderungen bei der Regelung zu beachten. Dazu gehören das mobile und vernetzte Arbeiten, die Entgrenzung der Arbeit durch ständige Präsenz oder die Arbeitsverdichtung. Diese He-

erausforderungen für Betriebs- und Personalräte sind in den Vereinbarungen mit Augenmaß zu regeln. Denn häufig genug sind es gerade die Kolleginnen und Kollegen, die sich die erweiterten Kommunikationsmöglichkeiten durch Unified Communications wünschen – ohne langfristig an die entsprechenden Konsequenzen und Folgen zu denken.

Bei aller virtueller Zusammenarbeit und Kommunikation ist ein gesundes Miteinander und das Arbeiten Seite an Seite wichtig für eine kreative und lebenswerte Unternehmenskultur.⁶ Unified Communications kann dabei ein Hilfsmittel für bestimmte Kommunikationssituationen sein, ist jedoch kein Ersatz für das Büro oder leibhaftige Treffen. Das zeigen die oben genannten Beispiele von Yahoo und Google, die der unbegrenzten Ausdehnung der Telearbeit gerade Einhalt gebieten. Dazu gehört jedoch auch, dass es Pausen und einen Feierabend gibt, in denen das Privatleben die einzige Rolle spielt.

Autor

Mattias Ruchhöft ist IT-Sachverständiger und Berater bei der Datenschutz- und Technologieberatung Kassel, dtb Kassel, Theaterstraße 1, 34117 Kassel, fon 0561 70 575 70

» info@dtb-kassel.de

» www.dtb-kassel.de

⁶ Dazu auch Ruchhöft, SharePoint, Lync und die Kultur, in: CuA 11/2012, 5 ff.

FORBIT