

IMPULSE FÜR MOBILITY



Mobilität wird für Unternehmen mehr und mehr zum Wettbewerbsfaktor. Präsenz bei Kunden, Partnern und Veranstaltungen wird groß geschrieben. Dementsprechend unverzichtbar ist das Mobiltelefon als Kommunikationsmittel. Das Thema Fixed Mobile Convergence (FMC) rückt in den Fokus. Der Grund: Erst wenn die Smartphones reibungslos in die TK-Anlage des Betriebes eingebunden sind, entfalten sich die Vorteile des mobilen Arbeitens vollständig.

Autor: Christoph Wichmann Redaktion: Diana Künstler

channel **x** pert

► Morgens ins Büro, mittags in die Kantine und nach Feierabend wieder nach Hause: Dieser klassische Tagesablauf entspricht für viele Beschäftigte in Deutschland nicht mehr der Realität. Das belegen Zahlen, die das Institut der deutschen Wirtschaft unlängst vorlegte. Demnach sind mehr als die Hälfte aller Beschäftigten (54,4 Prozent) zumindest gelegentlich außerhalb des eigenen Unternehmens im Einsatz. Weil wichtige Geschäftsprozesse dennoch nicht stagnieren dürfen, wird das Mobiltelefon für diese Mitarbeiter zum zentralen Kommunikationsinstrument. Dementsprechend wichtig ist für viele Unternehmen das Thema Fixed Mobile Convergence (FMC). Nach Möglichkeit soll es weder für Kunden oder Kollegen noch für den Mitarbeiter selbst einen Unterschied machen, ob er ein Telefonat im Büro oder unterwegs führt. Das hinterlässt einen professionellen Eindruck und kann zudem die Arbeitszufriedenheit erhöhen. Voraussetzung ist die gelungene Mobilfunkintegration im Unternehmen. Für deren technische Umsetzung gibt es verschiedene Ansätze.

Dass die direkte Einbindung von Mobiltelefonen in die hauseigene TK-Anlage vorteilhaft ist, steht außer Frage. Allein die unterschiedliche Abrechnung von Telefonaten, die am Schreibtisch geführt werden, und jenen, die mit dem Mobiltelefon stattfinden, bedeutet oft einen Mehraufwand für die Buchhaltung. Das liegt daran, dass für mobile und Festnetz-Telefonie häufig zwei verschiedene Anbieter genutzt werden. Auch ist das Weiterleiten von eingehenden Anrufen auf

eine mobile Rufnummer ein eher antiquiertes Verfahren. Schließlich sind moderne UCC-Lösungen längst in der Lage, mobile Endgeräte direkt zu integrieren.

Vorteile der nativen Integration

Eine effiziente Form der Einbindung ist die native Integration, die gleich mehrere Vorteile bietet. Hierzu ist lediglich das Einlegen einer speziellen SIM-Karte in das Mobiltelefon nötig. Dieses wird daraufhin als Nebenstelle innerhalb der laufenden TK-Anlage registriert. Eine gesonderte Schulung der Mitarbeiter ist nicht vonnöten, da die Installation einer zusätzlichen Software entfällt und sich das Smartphone genau wie vor der Integration bedienen lässt. Weil das Endgerät bei dieser Art der Einbindung den nativen Dialer des Smartphones nutzt, ist es möglich, Rufnummern aus Internetseiten und Standard-Apps direkt zu wählen. Dabei wird das Gespräch nicht über die Festnetzrufnummer oder über die TK-Anlage geführt, was unter dem Strich eine tatsächlich vollständige Integration des Mobiltelefons bedeutet. Ein weiterer Vorteil: Ein Smartphone ist keine Bedingung für diese Art der Integration. Nutzt ein Mitarbeiter als Diensthandy ein klassisches Feature Phone, ist er also nicht gezwungen, auf ein Smartphone umzusteigen.

Die native Integration ist jedoch nicht mit jedem Anbieter möglich. Nur Anbieter von IP-Centrex-Systemen, die mit einem Mobilfunkbetreiber kooperieren und dadurch als Mobile Virtual Network Operator

aufreten können, sind dazu in der Lage. An dieser Stelle ergibt sich für den Anwender der einzige Nachteil: Er wählt den Netzbetreiber nicht selbst, sondern vertraut darauf, dass der Mobile Virtual Network Operator gleichzeitig mit dem bestmöglichen Betreiber zusammenarbeitet.

Via App oder Client

Eine große Zahl von Anbietern geht einen aufwändigeren Weg. Bei ihnen erfolgt die Einbindung entweder über einen Client oder per App. Sind diese einmal auf dem gewünschten Gerät installiert, können Anwender über diese Zugänge auf die TK-Anlage des Unternehmens zugreifen. Auf diese Weise wird das Smartphone zur mobilen Nebenstelle, sodass Anrufe, die im Büro eingehen, je nach Einstellung gleichzeitig auch das Handy erreichen (Parallel Ringing). Zu bedenken ist jedoch, dass bei diesem Vorgehen die Einflussnahme auf das vorhandene Betriebssystem und die regelmäßigen Updates der Hersteller sehr begrenzt ist. Ebenso nachteilig ist die Abhängigkeit von der auf den Mobiltelefonen installierten Software. Nicht nur die Installation allein bedeutet einen Mehraufwand, auch für die fortwährende Pflege der Software muss Zeit eingeplant werden.

Für TK-Systemhäuser können darüber hinaus White-Label-Lösungen für die Integration mobiler Nebenstellen interessant sein. Diese versetzen das Systemhaus in die Lage, gegenüber Kunden unter eigener Marke als eigenständiger Anbieter aufzutreten, die erbrachten Leistungen selbst abzurechnen und Kundenbeziehungen, die oft über einen langen Zeitraum hinweg gewachsen sind, in eigener Hand zu behalten.

BYOD im Schatten der EU-DSGVO

Eine grundsätzliche Fragestellung hinsichtlich der Enterprise Mobility wirft zudem die bald wirksame EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) auf. Seit 2016 läuft die Übergangsfrist, innerhalb der Unternehmen die nötigen Maßnahmen zur Umsetzung der Verordnung durchgeführt haben müssen. Ab Mai dieses Jahres endet sie und Unternehmen sind dem Risiko ausgesetzt, bei Nichtbeachtung der DSGVO empfindliche Strafen zu kassieren.

DIE DSGVO* IST IMPULSGEBER FÜR NEUE MOBILITY-INVESTITIONEN

39 %

WIR STOSSEN NEUE INITIATIVEN AN

31 %

HAT KEINEN EINFLUSS

29 %

WIR STELLEN INITIATIVEN ZURÜCK

Handeln ist dringend erforderlich: Jedes dritte Smartphone mit Zugriff auf Firmendaten ist nicht über ein EMM gemanagt.

*EU-Datenschutz-Grundverordnung, die ab Mai 2018 rechtsverbindlich wird N = 157, nur IT-Verantwortliche; Abweichung von 100 % durch Rundung

Die mobile IT verschmilzt in Hinblick auf Betriebssysteme und Applikationen zunehmend mit der klassischen Desktop-PC-Welt. Für Unternehmen bietet sich durch ein einheitliches Management von traditionellen und mobilen Devices die Möglichkeit, die Verwaltung ihrer Clients samt Policies zu vereinfachen, besseren Service anzubieten und Kosten durch die Abschaffung von Doppelstrukturen in Hinblick auf Tools und Prozesse einzusparen. Wenngleich viele Unternehmen den Mehrwert eines ganzheitlichen Managements erkennen, fällt die Umstellung oftmals noch schwer. Die IDC-Infografik verdeutlicht, dass Unternehmen ihr Unified Workspace Management vorantreiben werden, insbesondere vor dem Hintergrund der Notwendigkeit einer stärkeren Transparenz, Kontrolle und Sicherheit durch die neue EU-Datenschutz-Grundverordnung (englisch GDPR).

Die Nutzung von privaten Smartphones als Firmenhandy könnte sich als besonders problematisch erweisen. Denn viele Apps und Dienste, die privat genutzt werden, sind nicht mit der neuen Verordnung vereinbar. Abhilfe könnte die Einführung eines konsistenten Unified Endpoint Managements (UEM) schaffen. Doch ist die Zahl der Betriebe, die darauf verzichten, noch immer recht hoch: Laut einer IDC-Studie wird jedes dritte Smartphone mit Zugriff auf Firmendaten nicht zentral von Unternehmensseite verwaltet. Das verwundert nicht, hat sich doch in der Vergangenheit in vielen Unternehmen ein recht großzügiges Bring-Your-Own-Device-(BYOD)-Konzept etabliert. Durch die neue DSGVO wird diese Praxis zumindest stark in Frage gestellt. Zwar gibt es technische Möglichkeiten, berufliche und private Daten auf ein und demselben Mobiltelefon zu trennen. So ist der Einsatz von Containern, in denen die personenbezogenen Firmendaten verschlüsselt abgelegt werden, eine mögliche Lösung. Doch dazu ist die Installation einer weiteren Software nötig und zudem wird dafür Speicherplatz benötigt, der in der Regel sowieso schon knapp ist.

Es ist daher nicht unwahrscheinlich, dass die Praxis des BYOD mit der neuen Verordnung zum Datenschutz verschwinden wird. Auch die IDC macht in ihrer Studie deutlich: „IT-Entscheider müssen den Schutz personenbezogener Firmendaten insbesondere auf privaten Devices dringend in den Griff bekommen, sonst wird die DSGVO-Compliance nicht zu halten sein.“ Während also bislang die Idee des BYOD ein Argument gegen die native Integration mobiler Nebenstellen über eine dienstliche SIM-Karte darstellte, dürfte dieses Hindernis in Zukunft nicht mehr bestehen. Unternehmen werden voraussichtlich wieder öfter dazu übergehen, Beschäftigte mit Handys auszustatten, die nur für dienstliche Zwecke genutzt werden dürfen. Diese können zentral und vor allem datenschutzkonform gemanagt werden. Voraussetzung dafür ist eine konsistente UEM-Strategie, bei deren Umsetzung auch die technische Einbindung mobiler Endgeräte in die allgemeine Telefonanlage des Unternehmens bedacht werden sollte.

Christoph Wichmann, Geschäftsführer von Voiceworks