



Die Waschmaschinentragödie

Kennen Sie Stanislaw Lem? Der 1921 geborene († 2006) polnische Schriftsteller und Philosoph erwarb sich durch seine zum Teil utopischen Werke den Ruf, einer der größten Science Fiction Schriftsteller zu sein. Seine Kreativität mit ziemlich absurden Visionen begeisterte auch mich in meiner Jugend:

In einer seiner Kurzgeschichten ging es um den Wettstreit zweier Waschmaschinenhersteller, Nuddlegg und Snodgrass, die sich im Kampf um Marktanteile immer neue Funktionen für die immer schneller aufeinander folgenden Generationen an Waschmaschinen ausdachten. Konnte die Maschine von Nuddlegg statt nur zu waschen auch trocknen, so bot die Maschine von Snodgrass kurz darauf auch bügeln an. Es folgten staubsaugen, Geschirr spülen, Kinder betreuen, Gassi gehen, bis die Waschmaschinen über den Haushalt hinauswuchsen und komplexere Arbeiten wie Sekretariats- bis hin zu Management-Aufgaben übernahmen. Schließlich stiegen sie in die Politik ein.

Ein Kampf der Waschmaschinen begann. Ein Kampf, der sich schließlich mehr und mehr zur Tragödie entwickelte.....

Vollständige Utopie oder nachdenkenswert?

Auch wir befinden uns in einem Trend, der sich als „Kommunikationstragödie“ entwickeln mag. Wir entwickeln immer intelligentere Endgeräte und Systeme, die mehr und mehr Aufgaben übernehmen, miteinander kommunizieren und vielfach schon längst die „Herrschaft“ über unseren Kommunikationsalltag übernommen haben. Aber wir haben die Chance „aufzuwachen“, um sicher zu stellen, dass Email, Chat, IM, Skype und Social Media & Co nicht uns steuern, sondern uns darin unterstützen, effizienter und effektiver zu kommunizieren.

Die Integration von Anwendungen und die Optimierung von Service- und Betriebsmodellen sind Aufgaben, die Verantwortung und Vertrauen benötigen. Mehr noch: Der Mensch als Nutzer muss Teil dieses kommunikativen „Betriebsmodells“ werden, um das Steuer in der Hand zu (be)halten. Wir teilen gerne mit Ihnen unsere Erfahrung und zeigen Ihnen Wege auf, wie UCC Ihr Unternehmen und jeden Mitarbeiter entlasten kann.

Mit besten Grüßen

Carl Mühlner
Vorsitzender der
Geschäftsführung



Damovo Street-Survey

„Generation Internet“ zwingt Unternehmen zum Handeln

Damovo hat knapp 200 Münchner Studenten nach ihrem Kommunikationsverhalten und ihren Erwartungen an die Arbeitswelt befragt. Fest steht: Berufseinsteiger kommunizieren anders und die „Generation Internet“ will die Kommunikations-Tools, die sie privat verwendet, auch bei ihren künftigen Arbeitgebern einsetzen.

Spätestens wenn die ersten Berufseinsteiger der „Generation Internet“ (oft auch als Digital Natives bezeichnet) in die Unternehmen gelangen ist es höchste Zeit, dass Unternehmen sich von alten Gewohnheiten trennen. 71% der befragten Digital Natives erwarten nämlich, dass ihnen am Arbeitsplatz die gleichen Kommunikations-Tools zur Verfügung stehen wie zuhause. Die Grenzen zwischen „privat“ und „beruflich“ verschwimmen und Unternehmen müssen dieser Entwicklung Rechnung tragen.

Für die Studenten aller Studienrichtungen ist Social Media der neue Alltag. 48% der weiblichen und 40% der männlichen Studenten wollen beispielsweise auch während der Arbeitszeit nicht auf Facebook verzichten. Nahezu gleichauf liegt bei den männlichen Studenten (41%) die Nutzung von Skype für Instant Messaging.

Der freie Zugang zu diesen Tools spielt eine entscheidende Rolle. Nachwuchskräfte wollen nicht nur mit den vorhandenen Standard-PCs arbeiten, sondern mit Mobilgeräten und Smartphones der neusten Generation. Sie fordern eine Öffnung und digitale Modernisierung der Arbeitswelt, dementsprechend ist 81% der Studenten eine moderne und individuelle Hardware „wichtig“ oder „sehr wichtig“; unter den Wirtschaftswissenschaftlern sind es sogar 89%.



Für Unternehmen kommt es in Zukunft darauf an, die Interaktivität und Vernetzung dieser Digital Natives für sich zu nutzen. Die neuen Kommunikationstools werden zunehmend mit den Web 2.0 Anwendungen im Netz zusammenwachsen. Durch die private Nutzung vielfältiger Kommunikationsinstrumente ist die Generation Internet in der Lage, schneller als je zuvor neue Kontakte aufzubauen und im Berufsleben jederzeit und zu jedem Thema mit Anderen zu kommunizieren und zu arbeiten.

Im Kampf um neue Talente tun Unternehmen gut daran, diese Entwicklung zu berücksichtigen und deutliche Anreize für Berufseinsteiger zu schaffen. Das ist kein Selbstzweck, denn die Kreativtools der Digital Natives eröffnen den Unternehmen völlig neue Möglichkeiten: sei es zur intuitiven, schnellen, internen Unternehmenskommunikation oder auch zum Austausch mit Kunden und Lieferanten in der gesamten Wertschöpfungskette. Der Nutzen: höhere Flexibilität und am Ende sogar eine bessere Wettbewerbsfähigkeit. [www](http://www.damovo.de)

Kurz notiert

Aastra 700 UC-Lösung

Damovo hat jetzt mit Aastra 700 eine weitere MX-One Lösung im Portfolio. Aastra 700 ist eine Unified Communications-Lösung, die für Standorte bis 300 User eine schnelle, kosteneffektive Implementierung benutzerorientierter UC ermöglicht. Aastra 700 basiert auf dem herstellerunabhängigen

SIP-Standard und bietet damit offene Schnittstellen in die Microsoft und IBM Welten. Durch eine virtualisierte Plattform wird die notwendige UC-Infrastruktur auf ein Minimum reduziert, da alle UC-Applikationen gemeinsame IT-Ressourcen nutzen. A700 ist somit eine zukunftsorientierte Investitionsentscheidung.

Damovo baut Beratungsangebot weiter aus

Neue Beratungspakete unterstützen bei der Entwicklung und Umsetzung einer umfassenden UCC-Strategie

Strategische IT-Entscheidungen in Unternehmen finden in einer Welt permanenten Wandels statt. Technologische und rechtliche Voraussetzungen ändern sich ebenso schnell wie die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen. Falsche oder fehlende Informationen bei der Planung, dem Design, der Implementierung, dem Management und der permanenten Anpassung von Kommunikationslösungen führen schnell zu beträchtlichen Mehrkosten.

Damovo unterstützt daher mit seinen Beratungspaketen Unternehmen bei der Entwicklung einer Entscheidungsgrundlage für die Einführung oder die Migration von UCC-Lösungen und gibt ihnen die nötige Planungssicherheit.

Im Bereich der strategischen Kommunikationsberatung geht es darum, die Geschäftsanforderungen und die damit verbundenen Kommunikationsprozesse zu erfassen. Das betrifft sowohl die internen Workflows als auch die Abläufe mit Lieferanten, Geschäftspartnern und Kunden. Abgeleitet aus der Strategie werden für einzelne Aufgabengebiete detaillierte operative Maßnahmen und Pläne entwickelt.

Damovo hat das bereits vorhandene Beratungs- und Lösungsportfolio um zusätzliche Pakete für die Bereiche IP-Echtzeitkommunikation, UCC-Nutzen für den mobilen Außendienst, Entscheidungshilfe bei der Auswahl von On-Premise- (Eigenbetrieb) versus Cloudbasierten UCC-Lösungen, die Hochverfügbarkeit von UCC-Applikationen, kostenlose Warteschleife (Anforderungen durch neue Gesetzesnovelle), Videoconferencing sowie Einsatz von Carrier- und ISP-Services erweitert.

Die Beratungspakete auf einen Blick:

- ▶ Die „IP-Echtzeitkommunikation“ befasst sich mit der Übertragung zeitkritischer Applikationen und den dazu notwendigen technischen Anforderungen wie einer Bandbreitenbetrachtung, einer Analyse der IP-Fähigkeit der Infrastruktur (VoIP-Readiness), einer Nutzung der Quality-of-Services-Funktionen in den Switches, einer Segmentierung des IP-Netzes, aber auch dem Berechtigungsmanagement und dem Monitoring.
- ▶ Der „UCC-Nutzen für den mobilen Außendienst“ fokussiert sich auf Fragen der Optimierung von Vertriebsabläufen, dem Einsatz neuer Kommunikationsformen, der Optimierung von Mobilfunkverträgen, der Kosteneinsparung durch eine Standardisierung der Endgeräte und dem effektiveren Einsatz der vorhandenen Investitionen in Hardware und Applikationen.



„Mit der Umsetzung einer Lösung, die sich aus einem der Beratungspakete ergibt, stellt sich immer die Frage: Hat sich der Aufwand und die Investition gelohnt? Im Rahmen einer Wirtschaftlichkeitsbetrachtung ermittelt Damovo daher optional die Nutzeneffekte über einen definierten Zeitraum. Unternehmen erhalten so jederzeit die Transparenz über den Investitionsverlauf und die Möglichkeit, ihren UCC-Kurs zu überprüfen und zu steuern.“

**Frank Sinde, Manager Consulting
bei Damovo in Düsseldorf**

- ▶ Bei der Auswahl von „On-Premise- versus Cloudbasierten UCC-Lösungen“ geht es darum, die individuellen Anforderungen an das Kommunikationsverhalten, die Prozesse, die Sicherheit und die Verfügbarkeit abzubilden. Dieses Beratungspaket hilft bei der Einschätzung, welche UCC-Systemlösung am besten zu einem gegebenen Kommunikationsbedarf passt.
- ▶ Das Beratungspaket „Hochverfügbarkeit für UCC-Applikationen“ zeigt auf, worauf Unternehmen achten müssen, wenn sie eine geplante oder im Betrieb befindliche Lösung hochverfügbar auslegen und sie in eine Business-Continuity-Strategie einbinden wollen.
- ▶ Die Analyse des Einsatzes von „Carrier- und ISP-Services“ befasst sich unter anderem mit einem Vergleich unterschiedlicher Lösungsansätze, Service-Level-Agreements und Serviceabgrenzungen (inklusive einer Festlegung der Service Level Objectives), einer Optimierung des Bandbreitenmanagements und der Erstellung von Ausschreibungsdokumenten für neue Provider-Services. www.damovo.com



D A M O V O

CHANGE CHECK!


In 78% der Unternehmen gibt es erheblichen Handlungsbedarf bei der Change-Kommunikation

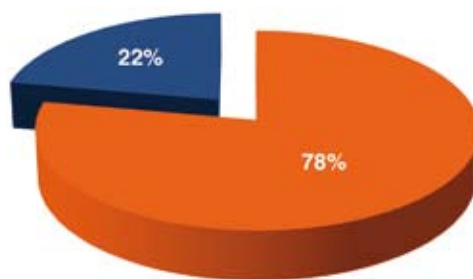
In einem von Damovo entwickelten „Change Check“ können Führungskräfte aus allen Fachbereichen überprüfen, wie gut die vorhandenen Kommunikationssysteme die Change-Prozesse unterstützen. Die Zwischenbilanz bei bislang 400 Teilnehmern: In 78 Prozent der Unternehmen unterstützen die vorhandenen Kommunikationslösungen die Veränderungsprozesse nicht zufriedenstellend. Der Kommunikationsbedarf lässt sich mit der vorhandenen Kommunikationsinfrastruktur nur unzureichend bewältigen.

Enorme Anforderungen entstehen vor allem in Unternehmen, die wiederholt dringende Change-Management-Prozesse durchführen müssen, aber nicht über die richtigen Methoden und Kommunikationskanäle verfügen, um Änderungen schnell und effektiv zu kommunizieren und umzusetzen. 61% der Führungs-

kräfte bewerten die Umsetzung von Veränderungen in ihrem Unternehmen als zu langsam. Bei 78% der Befragten ist „Kosten senken“ das wichtigste Thema bei der Change-Kommunikation. Auf Platz zwei folgt die Intensivierung der Kundenkontakte (47%) und an dritter Stelle die Steigerung der Umsätze (37%). Aber auch die Schaffung attraktiver Arbeitsplätze

(37%), die Umsetzung neuer Unternehmensstrategien (36%) und die Erschließung neuer Märkte (35%) spielen eine wichtige Rolle.

Bei der Durchführung des Change Check kooperierte Damovo mit silicon.de und zdnet.de. Weitere Informationen zu Change Check von Damovo gibt es unter www.change-check.de.  [www](http://www.change-check.de)



■ Handlungsbedarf
■ Kein Handlungsbedarf


In 78 % der Unternehmen unterstützen die vorhandenen Kommunikationslösungen die Veränderungsprozesse nicht zufriedenstellend. (Quelle: Damovo)

Fünf UCC-Trends von Damovo

Social-Media-Dienste werden in diesem Jahr zu integralen Kommunikationskanälen im Marketing, Vertrieb und Customer Support

Unified Communications und Collaboration (UCC) ist deutlich mehr als eine Technologie – UCC liefert die Grundlage für neue Formen der internen und externen Zusammenarbeit, für effizientere Geschäftsprozesse und für neue Geschäftsmodelle. Die Technologie kann fachliche Anforderungen bestmöglich unterstützen. Eine erfolgreiche Einführung ist jedoch abhängig von der emotionalen Einbindung der Mitarbeiter und der Unternehmenskultur. Hier die wichtigsten Trends in fünf Punkten aufgelistet.

1. Social-Media-Tools entwickeln sich zu festen Bestandteil der Unternehmenskommunikation.
2. Die Variantenvielfalt der Kommunikationsendgeräte steigt.
3. Unified Communications and Collaboration kommt vermehrt aus der Cloud.
4. Mobile Arbeitsweisen forcieren das Zusammenwachsen von Fest- und Mobilfunknetz.
5. In Sachen UCC übernehmen die Fachabteilungen die Führungsrolle.

„Richtig eingesetzt kann UCC einen entscheidenden Beitrag zur Optimierung der Geschäftsprozesse leisten. Dabei spielt die emotionale Komponente und die Qualität der Kommunikationsprozesse eine wichtige Rolle für die Effizienz der Abläufe. Kommunikation und damit auch UCC, ist immer nur ein Werkzeug, um Geschäftsziele zu erreichen, wie Kosten zu senken, Effizienz zu steigern, neue Produkte zu entwickeln oder neue Märkte zu erschließen (Carl Mühlner, Vorsitzender der Geschäftsführung bei Damovo). 



Eine Partnerschaft mit Zukunft

Avaya und Damovo bieten UC-Lösungen für große Unternehmen an

Damovo und Bereiche der heutigen Avaya arbeiten bereits seit sechs Jahren erfolgreich zusammen. Damovo war seit 2005 Nortel Data Partner in den Bereichen LAN, IP Telephony und Customer Interaction. Durch den Kauf der Nortel Geschäftskundensparte „Enterprise Solutions“ durch Avaya im Herbst 2009 sind seitdem Damovo und Avaya partnerschaftlich miteinander verbunden. Seit Anfang 2011 ist Damovo „Silber Partner“ im Avaya Connect Programm.

„Für Damovo ist Avaya ein wichtiger Partner im Geschäftskundensegment für große Unternehmen. Bereits im ersten komplexen gemeinsamen Projekt bei einem internationalen Versicherungskonzern hat sich die Partnerschaft für beide Seiten als Bereicherung erwiesen. Mit Avaya können spezifische Kundenanforderungen diverser Branchen ideal realisiert werden“, sagt Martin Beck, Avaya Partner Manager bei Damovo.

Avaya ist gemäß des aktuellen Gartner Quadranten für Unified Communications (Juli 2010) einer der drei führenden UC-Hersteller. Somit hat Damovo alle drei Top UC-Plattformen im Portfolio. Im Bereich UCC bietet das Produkt *Avaya*

Flare® Experience eine innovative Collaboration-Lösung für die Verbindung von Sprache, Video, Desktop PC und Präsenz-Informationen.

In weiteren Lösungsbereichen bietet Damovo *Avaya Aura®* (CC-Lösung) und *Avaya Data Networking* (Dateninfrastruktur) an. Zudem erbringt Damovo weltweit in über 100 Ländern Services für Avaya Produkte: Allein in Deutschland sind 150 Servicemitarbeiter rund um die Uhr im Einsatz. Avaya bereichert Damovos Kernkompetenz in der Bereitstellung von einheitlichen Service-Vereinbarungen für Standorte von international verteilten Unternehmen. ▶

Damovo ist Cisco UCC Partner of the Year

Im Rahmen des Global Cisco Partner Summit 2011 in New Orleans wurde Damovo als „Cisco Unified Communication and Collaboration Partner of the Year“ für die Region Deutschland, Österreich und Schweiz ausgezeichnet.



Damovo erzielte herausragende Leistungen beim Design, dem Aufbau und dem Betrieb von Unified Communications- und Collaboration-Lösungen mit Cisco-Produkten. Die Auszeichnung würdigt die Leistungen von Damovo im letzten Cisco-Geschäftsjahr. Mit Cisco-Produkten erzielte Damovo ein Umsatzwachstum von 63 Prozent, bei Services waren es 43 Prozent und im Bereich Collaboration betrug das Wachstum gar 438 Prozent.

„Als diesjähriger Cisco Unified Communication and Collaboration Partner of the Year zeichnet sich Damovo durch einen starken Fokus auf Innovation aus“, ergänzt Michael Ganser, Senior VicePresident DACH (Deutschland, Österreich, Schweiz) und Leiter Großkunden-Segment Cisco Europa. „Darüber hinaus ist Damovo ein Visionär im Bereich Collaboration.“ ▶

Termine

Veranstaltungen

Reference Group Meeting

20.09.2011-21.09.2011
Parkhotel Stuttgart Messe Airport

Kulinarischer Consultants Day von Nice und Damovo

09.06.2011
Damovo Düsseldorf

Impressum

Herausgeber

Damovo Deutschland GmbH & Co. KG
Carl Mühlner, Vorsitzender der Geschäftsführung
Frank Sommerfeld, Geschäftsführer Vertrieb
Bennrather Schlossallee 33, 40597 Düsseldorf
Tel: 0211 8755-40
Fax: 0211 8755-4100

Redaktion

Karen Nüßmeier, Market Communications
Damovo Deutschland GmbH & Co. KG
E-Mail: enterepress.germany@damovo.com

Layout

230Volt Düsseldorf, www.230volt.net

Druck

DCM, DruckCenter Meckenheim

Bildnachweis

Seite 4: Avaya

Buchhinweis zum Editorial

„Sternstagebücher“, Stanislaw Lem
Suhrkamp Verlag,
ISBN-10: 3518369598

Trotz sorgfältiger Bearbeitung kann keine Gewähr übernommen werden.