

E-Commerce-Center Handel
in Kooperation mit Cisco Systems

Kai Hudetz
Aline Eckstein

Whitepaper

Unified Communications – Konvergenz der Kommunikation 2008

Wo steht Ihr Unternehmen?



Ausgewählte Ergebnisse der Erhebung

**„Unified Communications – Konvergenz der Kommunikation.
Wo steht Ihr Unternehmen?“**

Layout und Satz

ECC Handel – E-Commerce-Center Handel Köln

Eine Untersuchung des ECC-Handel mit Unterstützung
von Cisco Systems.

Herausgeber

E-Commerce-Center Handel am Institut für Handelsforschung,
Februar 2009

Stand

März 2009

Ansprechpartner

Dr. Kai Hudetz

(Stv. Geschäftsführer IfH,

Bereichsleiter des E-Commerce-Center Handel)

E-Mail: k.hudetz@ecc-handel.de

Dipl.-Kff. Aline Eckstein

(Wissenschaftliche Mitarbeiterin)

E-Mail: a.eckstein@ecc-handel.de

E-Commerce-Center Handel

c/o IfH Gesellschaft für Markt- und Unternehmensanalysen mbH

Dürener Str. 401 b

50858 Köln

Telefon: +49 (0) 221 94 36 07 - 70

Fax: +49 (0) 221 94 36 07 - 59

Cisco Systems GmbH

Guido Sommer

Direktor Vertrieb SMB Cisco Deutschland

Am Söldnermoos 17

85399 Hallbergmoos

Telefon: +49 (0) 8 00 181 03 18

Internet: www.cisco.de

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|----|
| Vorwort | 05 |
| Ausgangssituation und Problemstellung | 06 |
| Unified Communications – Was ist das genau? | 06 |
| Hintergrund und Motivation | 07 |
| Untersuchungsmethodik und Stichprobe | 07 |
| Aktueller Stand der Nutzung von UC-Lösungen | 08 |
| Chancen und Herausforderungen für UC-Lösungen | 09 |
| Auswahlkriterien und Anforderungen an UC-Lösungen und Anbieter | 11 |
| Fazit | 11 |
| Fallbeispiele | 12 |
| Steuerberater aus Passion – Die Kanzlei von Jan Petersen | 12 |
| Hopsteiner GmbH – Erst der Hopfen macht das Bier | 14 |

Unified Communications – Konvergenz der Kommunikation. Wo steht Ihr Unternehmen?

Vorwort

05

Kostenkontrolle und Gewinnsteigerung sind besonders für den Mittelstand in wirtschaftlich schwierigen Zeiten wichtige Parameter für den Unternehmenserfolg. Um im nationalen und internationalen Wettbewerb zu bestehen, müssen Unternehmen produktiver sein, ihre Kunden besser bedienen, ihre Mitarbeiter vernetzen, mobiles Arbeiten von jedem Ort aus ermöglichen und ihre Daten schützen. Passgenaue Kommunikations- und Netzwerklösungen helfen Mittelständlern, diese Ziele zu erreichen. Im Mittelpunkt stehen dabei der einzelne Mitarbeiter und seine Anforderungen an die Zusammenarbeit zwischen Menschen.

Die Veränderungen in der Informations- und Kommunikationstechnologie und die fortschreitende Digitalisierung aller Daten lösen traditionelle Übermittlungsformen zunehmend ab. Heute kommunizieren die Mitarbeiter über unterschiedlichste Technologien miteinander. Festnetztelefon, Handy, Smartphone, Fax, E-Mail, Instant Messaging oder Videokonferenzen sind zunehmend feste Bestandteile des Arbeitsalltags, ob im Büro, unterwegs oder im Home Office.

Das Zusammenwachsen dieser Kommunikationskanäle und die Übermittlung der digitalisierten Inhalte auf einem Netz bezeichnet man als Konvergenz. Moderne Unified Communications Lösungen geben diesen verschiedenen Kommunikationswegen eine einheitliche Bedienoberfläche und fassen die Informationen auf einer gemeinsamen IP-Plattform zusammen; eine wesentliche Voraussetzung für Datenverfügbarkeit und -sicherheit. Collaboration, die virtuelle Zusammenarbeit von Mitarbeitern, wird so möglich und bietet neue Synergien und erhöhte Produktivität für KMUs (kleine und mittelständische Unternehmen).

Das Anliegen des vorliegenden Whitepapers ist es, den Status und das Nutzungsverhalten von Unternehmen zu erfassen und festzustellen, wie Unternehmen unterschiedlicher Größenordnung die dynamischen Entwicklungsprozesse und die Verschmelzung von Telefonie- und Datennetzwerken umsetzen. Das ECC Handel hat dazu im Auftrag von Cisco Systems deutsche Mittelständler befragt.

Köln, im Januar 2009



Guido Sommer,
Direktor Vertrieb SMB
Cisco Deutschland



Dr. Kai Hudetz,
Bereichsleiter
ECC Handel

Ausgangssituation und Problemstellung

Die Digitalisierung von Informations- und Kommunikationstechnologien in Unternehmen sowie die System- und Gerätevielfalt haben die Geschäftsprozesse in den vergangenen Jahren revolutioniert und die täglichen Arbeitsabläufe wesentlich verändert. Der moderne Arbeitsplatz eines jeden Mitarbeiters ist eine Ansammlung unterschiedlichster Endgeräte mit verschiedenen Funktionen und Eigenschaften, die weder miteinander korrespondieren noch auf die Arbeitsprozesse der Mitarbeiter abgestimmt sind oder den rechtlichen Anforderungen genügen.

Es ist eine intelligente Zusammenführung der Kommunikationskanäle gefragt, die es den Mitarbeitern ermöglicht, mit einem Blick festzustellen, welche Anforderungen gerade an sie gestellt werden, um diesen auch umgehend nachkommen zu können. Nur so kann die Informationsflut bewältigt und die Kommunikation optimiert werden, um wichtige strategische Ziele zu erreichen und wettbewerbsfähig zu bleiben.

Unified Communications – Was ist das genau?

Integrationslösungen bahnen sich unter dem Schlagwort „Unified Communications“ (UC) einen Weg in die Unternehmen. Diese „Vereinheitlichte Kommunikation“ beschreibt die Integration verschiedener Kommunikationsmedien in einer einheitlichen Anwendungsumgebung, d. h. alle Nachrichten sind jederzeit auf jedem Gerät unter einer Benutzeroberfläche abrufbar. In Abhängigkeit von der erforderlichen Integrationstiefe werden unterschiedliche Lösungen am Markt angeboten, die im Folgenden näher erläutert werden:

Hinter dem Begriff **Unified Messaging (UM)** steckt ein weit verbreitetes Verfahren zum Vereinheitlichen von Nachrichten, das alle Arten von eingehenden und gesendeten Nachrichten in einer standardisierten Form zur Verfügung stellt. Dazu gehören: E-Mail, Voice-Mail, Fax, SMS und MMS.

Unified Communications (UC), auch Echtzeitkommunikation genannt, erweitert die Funktionalitäten von Unified Messaging um die vereinheitlichte Darstellung und Integration weiterer häufig genutzter Kommunikationsformen in einer einheitlichen Anwendungsumgebung. Dazu zählen: IP-Telefonie (inkl. Verwaltung), Webkonferenzen (Application Sharing, Audio, Video), Instant Messaging, Presence Management, Personal Information Management und Kalender.

UC-Lösungen können damit entscheidende Vorteile schaffen: So können beispielsweise die Präsenzanzeigen und die Integration verschiedener Kommunikationskanäle die Kommunikationsprozesse beschleunigen und die standortübergreifende Zusammenarbeit verbessern.

Unified Communications and Collaboration (UCC) erweitert das UC-Konzept wiederum um den Aspekt der Zusammenarbeit und stellt eine einheitliche Plattform für die interne und externe Zusammenarbeit und das gemeinsame Arbeiten an Dateien in Teams zur Verfügung.

- Erweiterung der Kommunikationsfunktionen über Dokumentenmanagement (Shared Workspace), Blogs, Wikis, Social Networking oder Notification.
- Integration der Kommunikation in die Arbeitsprozesse über prozessgesteuerte, selbstorganisierte oder handlungsgesteuerte Funktionalitäten.

Um einen einheitlichen Terminus mit der einschlägigen Fachliteratur zu gewährleisten, wird im Folgenden der Begriff UC synonym für UCC verwendet.

Hintergrund und Motivation

Unternehmen beklagen sich zunehmend über das steigende Kommunikationsvolumen, die erhöhten Ansprüche der Kunden, die steigenden Anforderungen an die Mitarbeiterproduktivität und eine immer komplexere Vernetzung mit Partnern, Dienstleistern und Kunden. Zahlreiche Studien belegen, dass die Kommunikationsstruktur zunehmend organisatorische Probleme mit sich bringt:

- Mitarbeiter erhalten bspw. durchschnittlich 100 Nachrichten pro Tag.
- Im Durchschnitt kann man sich elf Sekunden lang auf eine Aufgabe konzentrieren, bevor man unterbrochen wird.
- Jedes Unternehmen arbeitet mit durchschnittlich mehr als fünf Endgeräten und mehr als vier Softwareanwendungen.
- In 49 Prozent aller Fälle benötigt man mehrere Anläufe, um einen Kollegen erfolgreich zu kontaktieren.
- Jede Woche verzögern sich 22 Prozent aller Projekte wegen schlechter Erreichbarkeit.

In einem Zeitalter, in dem immer alles asap erledigt werden muss, der Lieferant in einem Nachbarland niedergelassen ist und der Kunde in einer anderen Zeitzone wohnt, spielt die reibungsfreie Zusammenarbeit eine immer größere Rolle. Effizienter Kommunikation kommt daher eine immer größere Bedeutung zu, um wichtige strategische Ziele erreichen und das Unternehmen weiterhin gewinnbringend am Markt platzieren zu können. Der Verlust eines bestehenden Kunden durch mangelnde Erreichbarkeit oder schlechte Kundenberatung wegen fehlender Informationen ist sehr schmerzhaft, weil der Aufwand, einen neuen Kunden zu akquirieren, extrem hoch ist.

Während entsprechende UC-Lösungen in Großunternehmen bereits eingesetzt werden, ist die Thematik bei den meisten kleineren Unternehmen bislang wenig bekannt.

Warum? Sind die technischen Voraussetzungen nicht gegeben? Entsprechen die Funktionalitäten nicht den Anforderungen? Sind die Anschaffungs- und Implementierungskosten zu hoch?

Mit der vorliegenden Studie wurde untersucht, wie insbesondere kleinere und mittlere Unternehmen von „Unified Communications“ profitieren können.

Die nachfolgenden Ausführungen beginnen mit einer Übersicht zum aktuellen Stand der Nutzung von UC-Lösungen und liefern darauf aufbauend eine detaillierte Analyse der Chancen, Herausforderungen und Anforderungen an UC-Lösungen aus Sicht der kleineren und mittleren Unternehmen.

Untersuchungsmethodik und Stichprobe

Die Online-Befragung wurde vier Wochen lang über die Website des E-Commerce-Center Handel www.ecc-handel.de vorgenommen. Von den 442 ausgefüllten Fragebögen konnten 312 Fragebögen in die Auswertung eingehen.

In der Stichprobe sind sowohl Industrie-, Handels- und Dienstleistungsunternehmen als auch Handwerksbetriebe vertreten. Wie Abbildung 1 zeigt, beschäftigen 65% der befragten Unternehmen weniger als 50 Personen.

Es konnten insbesondere Inhaber, Geschäftsführer und Mitarbeiter der Geschäftsleitung als Umfrageteilnehmer gewonnen werden.

Die Stichprobe verspricht somit repräsentative Ergebnisse für kleine und mittlere Unternehmen über Wirtschaftszweige hinweg und ermöglicht eine fundierte Analyse der Informations- und Beratungsbedürfnisse der KMUs.

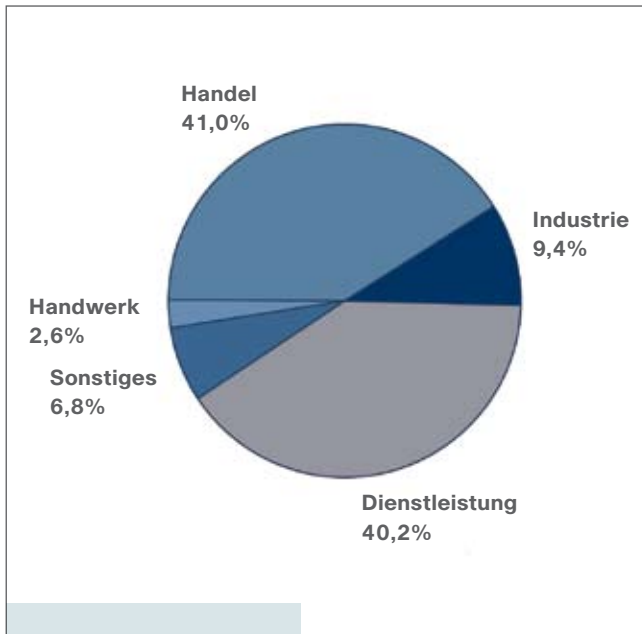


Abbildung 1:
Stichprobe nach
Branchenzugehörigkeit
(n = 234)

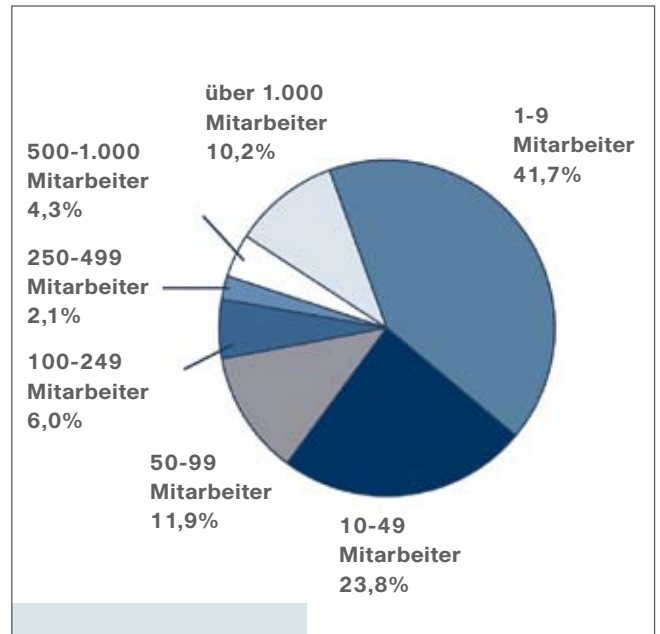


Abbildung 2:
Stichprobe nach Anzahl
beschäftigter Personen
(n = 235)

Aktueller Stand der Nutzung von UC-Lösungen

Die Ergebnisse zeigen, dass E-Mail, Festnetz und Mobiltelefone derzeit die dominierenden Kommunikationsformen deutscher Unternehmen sind. Bei der Nutzung mobiler Endgeräte sind jedoch noch deutliche Unterschiede zwischen kleinen und mittleren Unternehmen vorhanden. Als größten Störfaktor und häufigste Ursache zahlreicher Arbeitsunterbrechungen gaben 42,5% der Befragten „eingehende Anrufe“ an, gefolgt von „schlechter Erreichbarkeit der richtigen Ansprechpartner“.

UC-Lösungen besitzen bei KMUs derzeit keinen großen Bekanntheitsgrad: Fast 50% der Befragten haben den Begriff Unified Communications noch nie gehört. Weitere 30% haben nur eine vage Vorstellung davon, was Unified Communications ist, und lediglich 31 der 250 befragten Unternehmen gaben an, bereits mit UC-Lösungen zu arbeiten.

- Den größten Anteil der UC-Nutzer machen die mittleren Unternehmen mit mehr als 250 Mitarbeitern aus. Hier nutzt bereits jedes vierte Unternehmen eine UC-Lösung. Bei kleineren und Kleinstunternehmen verfügt nur jedes zehnte Unternehmen über eine UC-Lösung.
- 25% der befragten Unternehmen haben die Implementierung einer UC-Lösung geplant und werden in Kürze mit der Umsetzung beginnen. Den Schwerpunkt bilden auch hier mittlere Unternehmen mit mehr als 250 Mitarbeitern.
- Bei kleineren und Kleinstunternehmen ist fast jedes zweite Unternehmen technisch nicht auf die Einführung von UC-Lösungen vorbereitet. Bei mittleren Unternehmen wurde diese Anschaffungsbarriere von ca. einem Drittel der Befragten genannt.
- 40% bis 50% der Befragten gaben an, dass die Anschaffung und Implementierung einer UC-Lösung mit zu hohen Kosten verbunden ist.

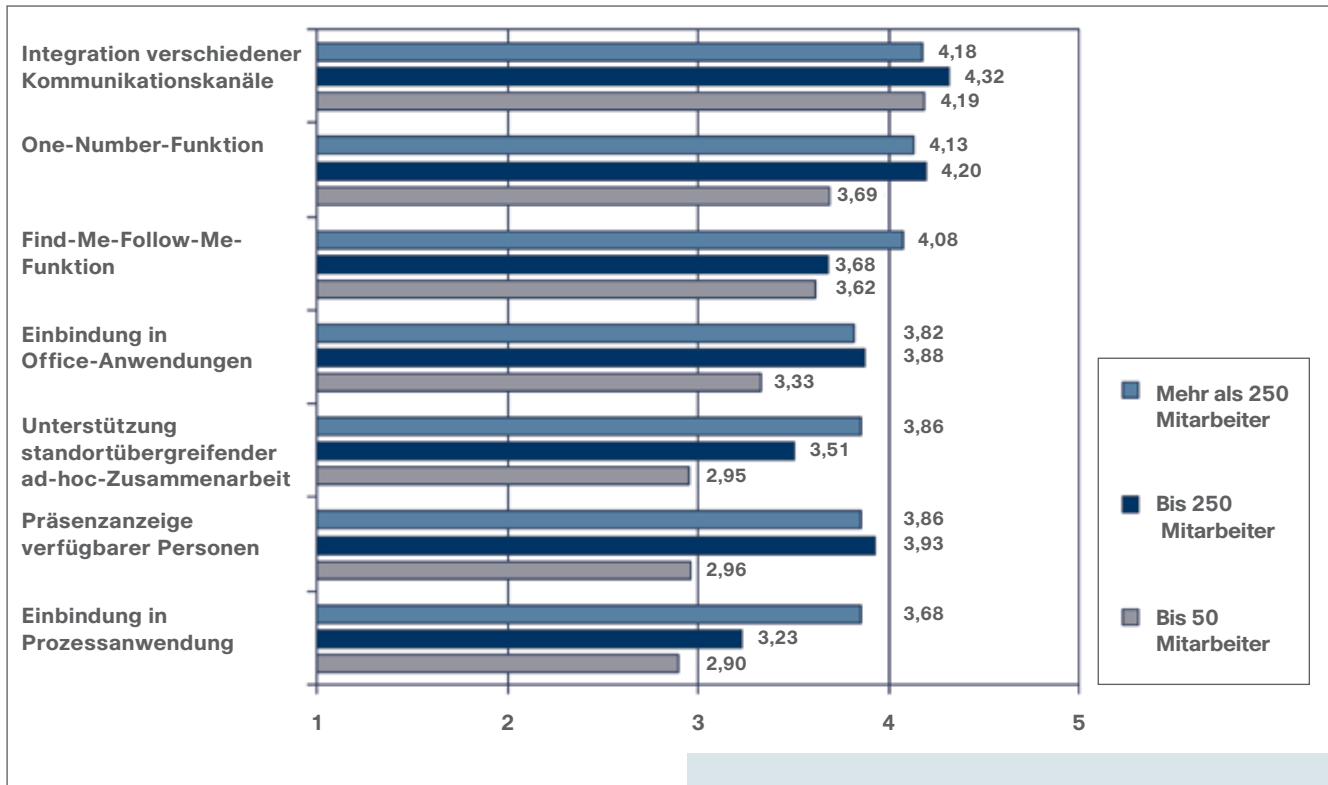


Abbildung 3:
Relevante UC-Funktionalitäten nach Unternehmensgröße auf einer Skala von 1=nicht sinnvoll bis 5=sehr sinnvoll (n≥31)

Chancen und Herausforderungen für UC-Lösungen

Die Funktionen von UC-Lösungen werden als sinnvolle Unterstützung in der Bewältigung des Alltagsgeschäftes angesehen: Alle im Fragebogen aufgeführten UC-Funktionalitäten wurden von den Teilnehmern als sehr nützlich bewertet. Eine detailliertere Betrachtung mit Blick auf die Unternehmensgröße zeigt jedoch deutliche Unterschiede (vgl. Abbildung 3).

- Kleinunternehmen (bis zu 50 Mitarbeitern) sehen die „Integration verschiedener Kommunikationskanäle unter einer Benutzeroberfläche“ als sinnvollste Funktion an (4,19 Skalenpunkte).
- Kleine Unternehmen (mehr als 50, aber weniger als 250 Mitarbeiter) bewerten hingegen mehrere Funktionen als „sinnvoll“ bis „sehr sinnvoll“. Hierzu zählt auch die praktische „One-Number-Funktion“. Der Durchschnittswert bei kleinen Unternehmen liegt bei 3,82 Skalenpunkten.

- Unternehmen mit mehr als 250 Mitarbeitern (mittlere Unternehmen) bewerten die Funktionen mit durchschnittlich 3,97 Skalenpunkten deutlich höher als kleine und Kleinunternehmen.

Alle Befragten sehen große Vorteile in der Nutzung von UC-Lösungen. Die Mehrheit der befragten Unternehmen schätzt das Potenzial von UC-Lösungen hoch ein. Auf einer Skala von 1 (komplette Ablehnung) bis 5 (vollständige Zustimmung) liegt der Durchschnittswert bei 3,67 (vgl. Abbildung 4).

- Die größten Chancen werden einer Verbesserung der Teamarbeit eingeräumt (3,96).
- Eine leichtere Erreichbarkeit von Mitarbeitern und eine verbesserte Kommunikation mit Kunden, Partnern und Lieferanten durch UC-Lösungen stehen an zweiter (3,87) und dritter (3,85) Position.

Abbildung 4:
Chancen von
UC-Lösungen auf
einer Skala von
1=komplette
Ablehnung bis
5=vollständige
Zustimmung
(n=196)

Vereinfacht die
Zusammenarbeit im Team

Verbessert die
Erreichbarkeit/Verfügbarkeit

Verbessert die
Kommunikation mit Kunden

Hilft die Reaktionszeiten
zu verkürzen

Verkürzt die Latenzzeit

Führt zu Kostensenkung
im Allgemeinen

Senkt die Betriebskosten

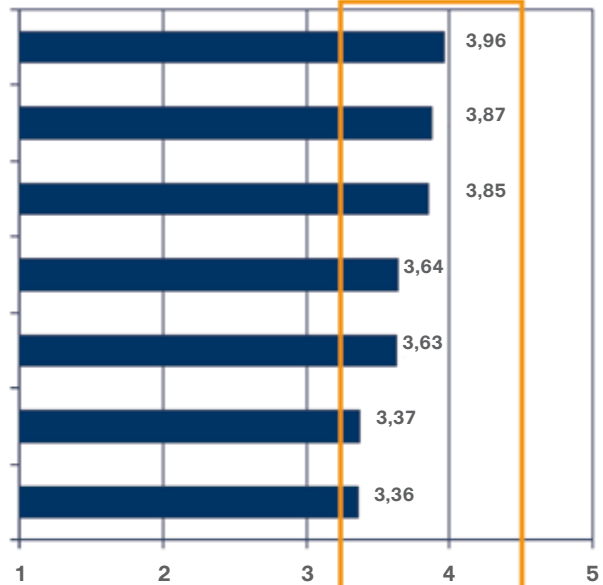


Abbildung 5:
Risiken von
UC-Lösungen auf
einer Skala von
1=komplette
Ablehnung bis
5=vollständige
Zustimmung
(n = 186)

UC birgt neue
Sicherheitsrisiken

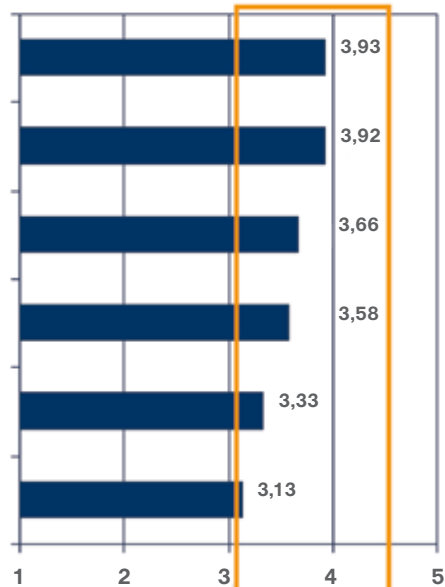
Die Anschaffung ist mit
hohen Kosten verbunden

Ich kenne keine geeigneten
Anbieter und Lösungen

Hoher Schulungsbedarf
erforderlich

Der quantifizierbare
Nutzen ist unklar

Die Technologien sind noch
nicht ausgereift



Die Teilnehmer sehen fast so viele Risiken in der Verwendung von UC-Lösungen wie Nutzungspotenzial (vgl. Abbildung 5).

Die Angst vor neuen Sicherheitsrisiken und dadurch verursachte, schwer zu kalkulierende und kontrollierende Probleme erreicht den höchsten Skalenswert (3,93) und stellt damit das Hauptproblem dar.

■ Die Anschaffungskosten liegen mit 3,92 Skalenswerten auf Platz zwei der Herausforderungen von UC.

■ Fehlende Kontakte zu Anbietern von UC-Lösungen stellen mit 3,91 Skalenswerten für die Befragten eine größere Barriere als ein hoher Schulungsbedarf der Mitarbeiter (3,58) dar.

Auswahlkriterien und Anforderungen an UC-Lösungen und Anbieter

Die angebotenen Serviceleistungen sind das Hauptkriterium bei der Wahl eines Anbieters.

Bei einem so erklärungsbedürftigen Produkt wie UC-Lösungen, das bei den Befragten mit Angst vor neuen Sicherheitsrisiken und hohem Schulungsbedarf behaftet ist, sollte der Anbieter eine hohe Servicekompetenz aufweisen. Mit 2,86 Skalenpunkten auf einer Skala von 1 (unwichtig) bis 3 (sehr wichtig) liegt die Bewertung der Serviceleistungen nahe am Skalenmaximum. Auch den Kriterien „Referenzprojekte“ (2,68), „bestehende Herstellerkontakte“ (2,45) und das Angebot von „Managed Services“ (2,17) wird bei der Wahl des Lösungsanbieters eine sehr große Bedeutung zugeschrieben.

Die Verwaltung aller vorhandenen Technologien unter einer einfach zu bedienenden Benutzeroberfläche beeinflusst die Auswahl einer UC-Lösung entscheidend. Der einfachen Administrierbarkeit wird von 90,2% der Befragten die höchste Priorität zugeordnet. Dies ist mit Blick auf die beklagte Unübersichtlichkeit in den Anwendungen der verschiedenen Endgeräte durchaus nachvollziehbar.

83,4% der Befragten geben an, dass es sehr wichtig ist, die vorhandenen Technologien weiterhin nutzen zu können. Gleiches gilt für die Verwendung mobiler Endgeräte (75,7% der Studienteilnehmer).

Berücksichtigt man auch die Teilnehmer, die eine Bewertung im mittleren Skalenbereich abgegeben haben, wurden alle betrachteten Aspekte von über 95% der Befragten als „wichtig“ oder „sehr wichtig“ angesehen.

Fazit

Aus der Fülle der Untersuchungsergebnisse können folgende Erkenntnisse als zentral angesehen werden:

- Im Bereich Unified Communications besteht ein großes Informationsdefizit. Knapp 80% der Befragten gaben an, noch nie etwas von UC gehört oder nur eine vage Vorstellung davon zu haben.
- Die meisten Unternehmen haben die Vorteile von UC-Lösungen für sich erkannt. Der Einsatz entsprechender Technologien wird aus Sicht der Unternehmen jedoch noch durch zahlreiche Barrieren, wie bspw. hohe Kosten, behindert.
- UC-Lösungen sind bisher vorwiegend in größeren Unternehmen implementiert. Die Umsetzung dieser Kommunikationslösungen in kleineren Unternehmen wird, wie bei den meisten Innovationen, zu einem späteren Zeitpunkt folgen.

Wann UC-Lösungen von KMUs integriert werden, hängt maßgeblich davon ab, inwieweit es gelingt, die Unternehmen für die Thematik zu sensibilisieren und kostengünstige, stabile Lösungen am Markt zu etablieren. Auch bei kleinen Unternehmen werden sich geld- und zeitsparende Technologien wie „Enterprise Videos“ weiter durchsetzen. Hier sind beispielsweise für 2009 Wachstumsraten von bis zu 50% prognostiziert. Nur so gelingt der effiziente Austausch mit Partnern und Kunden.



Fallbeispiel

Steuerberater aus Passion – Die Kanzlei von Jan Petersen

12

Geschäftliche Herausforderung

- Neue Büroräume sollten mit einer innovativen Kommunikationslösung ausgestattet werden

Lösung

- Unified-Communications-Komplettlösung Cisco Unified Communications 500-Serie
- VPN-Einwahl via UMTS und DSL-Anschluss im Home Office

Geschäftsergebnisse

- Verbesserte Erreichbarkeit: Petersen ist überall für Mandanten da
- Weniger Routinearbeit, höhere Datensicherheit, mehr Flexibilität
- Geringe Investitionskosten, günstige Finanzierung mit Cisco Capital

Steuerbüro Petersen hat Ciscos Unified Communications 500-Serie entdeckt

Der selbstständige Steuerberater Jan Petersen ist heute jederzeit und überall erreichbar. Seit er in seinem neuen Büro in Neumünster die All-in-One-Lösung Cisco Unified Communications 500-Serie installieren ließ, hören Mandanten bei ihm kein Besetztzeichen mehr. Anrufe werden entweder zu einer Mitarbeiterin oder auf die Voice-Box umgeleitet. Zudem hat Petersen per DSL und UMTS bei Kunden, unterwegs oder im Home Office nun uneingeschränkten Zugriff auf sämtliche Mandanten-Daten. Das spart Zeit, erhöht die Datensicherheit, und der junge Familienvater bringt Beruf und Privatleben besser unter einen Hut.

Für viele nur lästige Pflicht – das ist seine Passion: Jan Petersen liebt Steuerzahlen: „Nicht die Zahlen an sich“, präzisiert der freiberufliche Steuerberater aus Neumünster, „sondern die wirtschaftlichen Gestaltungsmöglichkeiten, die das Steuerrecht zum Vorteil meiner Mandanten bietet.“ Vor drei Jahren eröffnete Jan Petersen mit nur einer Hand voll Kunden seine eigene Kanzlei. Heute betreut er mehr als 130 Mandanten, vom Ein-Mann-Unternehmen bis zum weltweit tätigen Mittelständler. Im vorigen Sommer – das Home Office war längst zu klein geworden – bezog Petersen neue Büroräume in repräsentativer Lage und beschäftigt inzwischen zwei Mitarbeiterinnen

„Bei Steuerberatung, wie ich sie verstehe“, fährt Petersen fort, „liegt der Akzent ganz klar auf Beratung. Die genaue Kenntnis der persönlichen Verhältnisse und wirtschaftlichen Ziele meiner Mandanten ist das A und O meiner Arbeit.“ Für ihn ist es daher selbstverständlich, jede Chance wahrzunehmen, um die Kommunikationsmöglichkeiten mit seiner Klientel zu verbessern. So war es auch, als er durch seinen DATEV-System-Partner Förster IT-Dienstleistungen GmbH vom neuen Unified-Communications-Komplettsystem Cisco Unified Communications 500-Serie erfuhr. „Die kompakte All-in-One-Lösung bringt erstmals hochprofessionellen Kommunikationskomfort in kleine Firmen, wie er bisher nur für große Unternehmen zur Verfügung stand“, sagt Geschäftsführer Frank Förster. Er kennt den IT- und Kommunikationsbedarf im Mittelstand genau und weiß, dass gerade in diesem Segment technologische Innovation oftmals mit direkten Wettbewerbsvorteilen einhergeht. „Bei mir jedenfalls ist das eindeutig so“, kommentiert Steuerberater Petersen und lobt im gleichen Atemzug die hervorragende Beratung und den perfekten Service von Förster IT.

Cisco Unified Communications 500-Serie ist eine Voice-over-IP-Plattform mit acht Ports und integriertem Wireless LAN Access Point. PCs und Telefone sind am selben Netzwerk angeschlossen. Kosten für eine zusätzliche Telefonverkabelung blieben Petersen somit erspart. Extra Telefonsteckdosen mussten im neuen Büro ebenfalls nicht verlegt werden. Denn die Stromversorgung übernimmt Cisco UC 520 per Power-over-Ethernet. Überhaupt freut sich

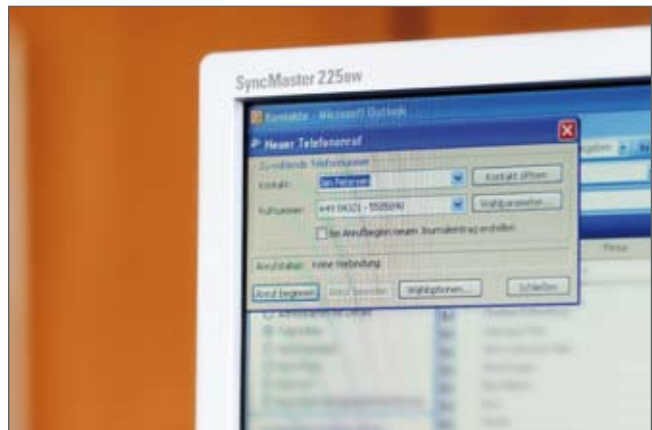
Jan Petersen, dass die hochinnovative Lösung zu äußerst günstigen Konditionen zu haben war: „Cisco Capital bot eine Null-Prozent-Finanzierung mit einer Laufzeit über drei Jahre hinweg.“

Wenn er heute zu einem Kunden unterwegs ist, telefoniert er mit dem Cisco IP Communicator – einem Software-Telefon, das auf seinem Note-book installiert ist. Als Netzverbindung nutzt er entweder UMTS oder DSL, zum Beispiel vom Home Office aus. Beide Anbindungsarten sind als verschlüsselte, also hochsichere VPN-Leitungen ausgelegt. „Ich bin überall unter meiner Büro-Nummer erreichbar. Der Cisco IP Communicator bietet dieselbe intuitive Bedienoberfläche und denselben Komfort wie mein hochwertiges Cisco IP-Telefon im Büro“, sagt der Steuerberater. Beispielsweise muss er keine Rufnummern mehr abtippen, sondern wählt bequem per Mausklick aus DATEV oder Outlook heraus. Dank einfachster Ruf-Umleitung und integriertem Voice-Mail-System ist das Besetztsymbol für Petersen-Mandanten zu einem Fremdwort geworden.

Der innovationsfreudige Steuerberater hat heute von überall her Zugriff auf sämtliche Mandanten-Daten, egal wo er sich gerade aufhält. Das zeitraubende Datenkopieren zwischen Notebook und Büro-Computer gehört der Vergangenheit an. Vertrauliche Mandanten-Informationen werden nun nicht mehr hin- und hertransportiert und sind dadurch besser geschützt. „Meine Mitarbeiterinnen arbeiten produktiver, da die Kommunikationsprozesse im Office effizienter geworden sind“, resümiert Jan Petersen. „Ich habe mehr Freiraum, meine Arbeit im Büro, zuhause oder unterwegs zu erledigen. Mit Cisco UC 520 verfüge ich über eine Art virtuelles Büro, das ich überall hin mitnehmen kann.“ Und das habe nicht nur die Servicequalität für Mandanten verbessert, sondern auch die persönliche Work-Life-Balance – auch kein unwesentlicher Aspekt für einen jungen Familienvater wie ihn.



Jan Petersen, selbständiger Steuerberater



Der Cisco IP Communicator integriert sich in bestehende Anwendungen wie Microsoft Outlook



Mit Unified Communications von Cisco hat Jan Petersen von überall her sicheren Zugriff auf seine Mandanten-Daten



Geschäftliche Herausforderung

- Als Plattform für Prozessverbesserungen sollte das Netzwerk leistungsfähiger, zuverlässiger und flexibler erweiterbar werden

Lösung

- Einbau neuer Cisco Catalyst Switches der Serie 3560, die gleichzeitig als Router dienen
- nahtlose Anbindung des vorhandenen Wireless LAN im Kühllager
- Strikte Trennung von drahtlosen und fest verkabelten Netzwerksegmenten

Geschäftsergebnisse

- Spitzenqualität für hochwertige Hopfenprodukte wird besser garantiert
- Herstellerunabhängigkeit schützt Investitionen
- Mehr Redundanz, höhere Skalierbarkeit, vereinfachtes Management

Hopsteiner ist in aller Welt ein Inbegriff für Sortenvielfalt und erlesene Hopfenqualität. Seit mehr als hundert Jahren verbessert das global aufgestellte Traditionsunternehmen aus der Hallertau permanent seine Lager-, Verarbeitungs- und Lieferprozesse. Jetzt hat Hopsteiner sein Netzwerk am Firmensitz in Mainburg mit neuen Switches von Cisco aufgewertet – in erster Linie, um das Wireless LAN in einem neuen Kühllager über das festverkabelte Netz nahtlos an die zentralen IT-Systeme anzubinden. Damit werden zum Beispiel die direkte Kommunikation der Staplerterminals mit dem Warenwirtschaftssystem oder optimale Temperaturen beim Umgang mit der wertvollen Ware von der Einlagerung bis zur Verarbeitung mit höherer Effizienz und Zuverlässigkeit garantiert. Darüber hinaus bietet das modernisierte Cisco-Netzwerk mehr Redundanz und höhere Skalierbarkeit. Mit anderen Worten: Geschäftskritische Anwendungen laufen heute stabiler, und Hopsteiner verfügt über eine hochflexible Plattform für zukünftige Optimierungsvorhaben.

Fallbeispiel

Hopsteiner GmbH – Erst der Hopfen macht das Bier

Allein in Deutschland gibt es mehr als 1.500 Hopfenbetriebe. Die Anbaufläche erweiterte sich im letzten Jahr um knapp drei Prozent auf fast 17.700 Hektar. Größtes deutsches Anbaugelände ist die Hallertau im Herzen Bayerns. Hier wurden 2007 schätzungsweise 26.500 Tonnen des Grünen Goldes geerntet.

„Anders als auf dem Feld liebt der Hopfen nach der Ernte keine Wärme. Zwei bis vier Grad sind optimal für den Erhalt der Qualität“, sagt Josef Zellner, IT-Administrator der in Mainburg alteingesessenen Hopfendynastie Hopsteiner. Unmittelbar ist Zellner zwar für technische Systeme zuständig, mittelbar aber auch für die verlässliche Einhaltung der gewünschten Lagertemperatur. Zusammen mit seinem Kollegen Manfred Ingerl bewerkstelligte er die Anbindung mobiler Endgeräte im neuen Mainburger Kühllager an die zentrale Warenwirtschaftssoftware. Die Lagerlogistik für die wärmeempfindliche Ware konnte damit entscheidend verbessert werden. Zudem sind in den Kühllagern Temperaturfühler installiert, die über das kabelgebundene Netz an ein separates PC-System angeschlossen sind. Optimale Kühltemperaturen werden so permanent überwacht.

Prozessverbesserungen wie diese sind es, die Hopsteiner im Laufe der Jahre zu einem Global Player der Hopfenbranche gemacht haben. Heute versorgt das Unternehmen namhafte Brauereien auf der ganzen Welt mit Hopfen und Hopfenprodukten – zu konkurrenzfähigen Preisen und in Spitzenqualität. Das Angebotsspektrum umfasst neben diversen Bitter- und Aroma-Sorten auch unterschiedlichste Hopfenextrakte, Öle sowie Destillate, die bei den Kunden wiederum innovative Brauverfahren vorantreiben.

„Die Integration des Wireless LAN im Kühllager“, fährt Zellner fort, „ließ das kabelgebundene Netzwerk an seine Leistungsgrenzen stoßen.“ Die IP-Adressen wurden knapp. Zudem sollten drahtlose und festverkabelte Netzsegmente strikt voneinander getrennt werden. Nur so lassen sich Sicherheit und Verfügbarkeit der Gesamtinfrastruktur gewährleisten. Hopsteiner tauschte deshalb abgeschriebene Switches gegen neue Modelle der Serie Cisco Catalyst 3560 aus.

Zusammen mit drei vorhandenen Cisco-Switches verfügt das Unternehmen damit über ein redundantes, hochverfügbares und daher ausfallsicheres Netzwerk. „Die Catalyst 3560-Geräte vereinen Layer-2- und Layer-3-Funktionen bei gleicher Geschwindigkeit. Der Router steckt sozusagen mit im Switch. Es werden insgesamt weniger Geräte benötigt, was das Management stark vereinfacht“, erläutert Hubert Mayr-Kneilling vom Cisco Premium Partner SPS. Das in Hohenried beheimatete IT-Unternehmen erledigte Design und Implementierung der neuen Cisco-Komponenten zur größten Zufriedenheit von Hopsteiner.

Dank sogenannter virtueller LANs haben drahtloses und kabelgebundenes Netzwerksegment je eigene IP-Adressräume und sind sicher gegeneinander abgeschottet. Mögliche Störungen in einem Teilnetz können auf das andere nicht übergreifen – und das wirkt sich natürlich positiv auf die Stabilität aller vom Netzwerk unterstützten Geschäftsabläufe aus. „Hinzu kommt, dass die neue Catalyst-Plattform hochskalierbar ist, sodass wir bei vollständigem Schutz unserer Investitionen weitere Anwendungen und künftige Prozessverbesserungen integrieren können“, resümiert Josef Zellner.



Joachim Gehde, Geschäftsführer, Hopsteiner



Höpfendolden, Spitzenqualität braucht Spitzentechnologie

