

Die Auswirkungen der digitalen Revolution auf die Unternehmenskommunikation

Bild: Jens Thaele



Jens Thaele, Consultant und Autor. Als Diplom-Ingenieur der Nachrichtentechnik und -Wirtschaftsingenieur hat er langjährige Erfahrung in Akquisition, Beratung und Projektleitung von komplexen ICT-Lösungen erworben und war für Anbieter wie Vodafone, Arcor und Bosch Telecom tätig.

■ Ähnlich wie die industrielle Revolution ab der zweiten Hälfte des 18. Jahrhunderts den Übergang von der Agrar- zur Industriegesellschaft und damit eine tiefgreifende Umstellung der wirtschaftlichen und sozialen Lebensbedingungen markiert hatte, beschreibt die digitale Revolution des 21. Jahrhunderts die Transformation von der Industrie- zur Informationsgesellschaft. Während sich die Menschen früher recht gemächlich an die Veränderungen anpassen konnten, die in Zeitspannen von vielen Jahrzehnten stattfanden, ist der Übergang in die moderne Informationsgesellschaft von einer außergewöhnlichen, ja einzigartigen, Geschwindigkeit geprägt, der quasi über Nacht sämtliche Lebensbereiche umkrempelt und uns oftmals auch überfordert.

Dass dies auch ernstzunehmende Auswirkungen auf die Kommunikationstechnik in Unternehmen hat, ist im Grunde selbsterklärend; gerade und weil mit dem Umbruch ein fundamentaler Mentalitätswandel im Denken und Handeln der Menschen einhergeht. Und diese neue Lebensart, die Erwartungshaltung von Mitarbeitern und Kunden, muss in neuen

Digitale Revolution – was ist das eigentlich? Was müssen Unternehmensentscheider in Sachen Digitalisierung beachten? Was zeichnet eine optimale Kommunikationslösung aus? Was sind die Hürden und eventuell auch Treiber in dem Markt? Diese und weitere Fragen beantwortet Jens Thaele, Consultant und Autor des Buches „Vom Yin und Yang der digitalen Revolution“, im funkschau-Expertenkommentar.

technischen Lösungen unbedingt Berücksichtigung finden. Besonders im ITK-Markt, der selbst gleichzeitig Treiber, Profiteur und Opfer der Entwicklung ist, zeigen sich am deutlichsten die Auswirkungen.

Nicht zum Sklaven der Technik werden

Viele große, etablierte Unternehmen geraten in schwere wirtschaftliche Not, da sie die Zeichen der Zeit zu spät erkannten. Neue Anbieter steigen innerhalb weniger Jahre zu Weltunternehmen auf. Im Monatsrhythmus werden frische Produkte und Dienste, in der Hoffnung den neuesten Trend zu treffen und somit beim Kunden zu punkten, auf den Markt geworfen.

Den Abnehmer lässt diese Entwicklung nur allzu oft staunend und demütigt zurück. Wer soll sich in diesem Technologie- und Produktdschungel noch zurechtfinden? Niemand! Und das ist auch nicht tatsächlich von entscheidender Bedeutung. Als Beispiel zum Trendthema „Cloud“ eine häufig gestellte Frage: „Ist diese Technologie mit den zugehörigen Diensten und Produkten denn nun wirklich gut und empfehlenswert für mein Unternehmen?“ Die ich stets wie folgt beantworte: „Das hängt einzig und allein von ihren Anforderungen ab“, und damit zunächst meist ein wenig Erstaunen und nach kurzer Erklärung dann eher etwas Nachdenklichkeit auslöse: Ihre Suche nach der richtigen Lösung sollte zu Beginn niemals eine technische Diskussion sein. Im Vordergrund stehen gänzlich andere Fragen, nämlich: „Wie arbeite ich heute? Wo will ich hin? Wie möchte ich gerne arbeiten?“ Sie müssen also zunächst immer eine Analyse Ihres persönlichen Bedarfs vornehmen. Technik ist letztlich nur noch der Erfüllungsgehilfe

Ihrer Wünsche! Mit dieser Methodik entziehen Sie sich elegant dem so genannten „Feature Fucking“, wie wir es im Beraterslang deutlich benennen. Statt die schier unüberschaubare Vielfalt von Technikfeatures zu analysieren, die Ihnen der Markt darbietet, entscheiden Sie nun ideologiefrei, welche Funktionen für Sie am Wichtigsten sind und Ihnen selbst den höchst möglichen Nutzen bringen. Gehen Sie andersherum vor, werden Sie schnell zum Sklaven Ihrer eingekauften Technik und limitieren sich an Vorgaben, die andere Ihnen als richtig oder falsch eingeredet haben. Was den einen an einer Cloud-Lösung stört, kann für Sie beispielsweise gerade besonders vorteilhaft sein oder eben umgekehrt.

Und noch ein weiterer Punkt ist extrem wichtig: Betrachten Sie stets die Gesamtlösung und niemals nur ein einzelnes Produkt. Ein einzelnes Produkt oder ein Dienst ist nur dann effektiv, wenn es sich harmonisch in die Gesamtlösung aller Dienste einfügt und dazu gehören zum Beispiel die Netzwerke (Fest- und Mobilnetz), die Applikationen, Endgeräte und auch die Social-Medias unserer Welt. Nur dann sprechen wir von gelungener Unified-Communication, eben wahrhaftig einheitlicher Kommunikation.

Balance zwischen Chance und Risiko finden

Wenn Sie nun noch folgende Fehler bei der Umsetzung Ihres nächsten „digitalen“ Projektes vermeiden, dann haben Sie, ähnlich dem Yin und Yang der chinesischen Philosophie, einen guten Mittelweg zwischen Chance und Risiko der digitalen Revolution gefunden. Zu den „beliebtesten“ Planungsfehlern gehören:

- Sie involvieren nicht alle Mitarbeiter, die von der Umsetzung des Projektes betroffen sind.
- Sie unterschätzen die Risiken und Schwierigkeiten von ITK-Projekten.
- Sie haben keinen Plan B, falls etwas oder alles schief geht.
- Sie gehen zu viele Baustellen auf einmal an. ...und einige Dinge die Sie nicht tun sollten, da sie Ihnen eher Schaden als Nutzen zufügen:
- Ihren Anbieter während der Angebotsphase unnötig (zeitlich) unter Druck setzen → Qualitätsverlust und schlechte Partnerschaft für den Projektverlauf sind zu erwarten.
- Übertriebene Vertragsstrafen einfordern → Der Anbieter erhöht den Preis oder spart „heimlich“ an Leistungen ein.
- Anforderungen nach dem Gießkannen-Prinzip aufstellen (ich fordere mal einfach alles...) → Am Ende bekommen Sie weniger beziehungsweise das Falsche.
- Eine Verfügbarkeit von 100 Prozent einfordern (passiert leider immer wieder) → Ist sittenwidrig, da nicht erfüllbar.
- Zu große Vertragsgläubigkeit: Papier ist geduldig – denken Sie nur an den „Europä-

„Warum muss Technik eigentlich so kompliziert sein? Und wieso muss ich mich an die Technik anpassen, statt dass die Technik sich an mich und meine Bedürfnisse anpasst?“ Antworten und Lösungen dazu und wie Privatpersonen und Unternehmen das digitale Zeitalter souverän meistern können, verrät Jens Thaele in seinem Buch „Vom Yin und Yang der digitalen Revolution“.

- Taschenbuch: 172 Seiten
- Verlag: Tredition (28. Mai 2015)
- Sprache: Deutsch
- ISBN-10: 3732340813
- ISBN-13: 978-3732340811
- Preis: 14,80 Euro



Bild: snapgallery / fotolia.com / Tredition

ischen Stabilitätspakt“, noch Fragen? → Versprechungen müssen plausibel und nachvollziehbar sein.
 ■ Auf die „Verknappungstheorie“ eines Anbieters hereinfallen → Das ultimative Sonderangebot gibt es in der IT-Welt nicht

und knapp könnte auch so viel wie veraltet (out of service) bedeuten.
 ■ Alleinige Fokussierung auf AbnahmeprozEDUREN → Viel wichtiger ist eine partnerschaftliche Zusammenarbeit über das offizielle Projektende (Abnahme) hinaus. (DK)

AGFEO

Immer die beste Lösung

**3in1
3 SmartHome-Technologien
1 Steuerung**

- Kommunikationssystem ES 522 IT
- Mit integriertem SmartHomeServer zur Gebäudeautomation
- Cloud ready - Zukunftssicher durch Hybridtechnik
- Kostenlose CTI Software - TK-Suite ES

