

Fünf Trends zur Telekommunikation, die bis 2025 Realität sind

15.07.2021 - Lesezeit 3 min



Foto: Peoplefone

Felix Pflüger

Auch nach der Pandemie wird im Homeoffice gearbeitet. Denn die Welt, oder besser gesagt, wie wir darauf schauen, hat sich verändert. Vor kurzem ist von Porsche zu hören, dass Mitarbeiter nach Corona weiterhin zwölf Tage pro Monat zuhause arbeiten können. Eine Zahl, die vor Corona kaum denkbar gewesen wäre – zumindest nicht in Deutschland. Gastbeitrag von Felix Pflüger, Peoplefone

Damit reihen sich die Schwaben aber ein in die Liste der Firmen, die Homeoffice dauerhaft

anbieten. Laut Ifo-Institut sind das mehr als die Hälfte (54 Prozent). Nur für vier Prozent der Betriebe kommt das auch in Zukunft nicht in Frage. Diese Zunahme an Zuhause-Arbeitsplätzen bedeutet jedoch, dass Unternehmen Telekommunikationssysteme ausbauen müssen. Dreiviertel sind dazu wohl bereit, meldet Bitkom Research. Besonders ausgeprägt ist der Wille, digitaler zu arbeiten, in der Unternehmensgröße 20 bis 99 Mitarbeiter. Waren vor fünf Jahren noch 57 Prozent dazu bereit, so sind es heute 71. Aus diesem Wissen lassen sich fünf Trends für die Kommunikation ableiten:

Trend: Mobiles Arbeiten

Für 80 Prozent der Unternehmen ist das Telefon weiterhin Kommunikationswerkzeug Nummer eins, um mit Kunden in Kontakt zu kommen. Es wird nur anders in den Alltag integriert. Firmen erkennen, dass durch Heimarbeit die Leistungen der Leute nicht abfallen. Dadurch entsteht allerdings eine neue Aufgabe für Führungskräfte. Denn die Integration von Homeoffice oder Mobil Work stellt spezielle Anforderungen an die Technik der Arbeitsplätze. Das Tischtelefon verschwindet. Statt seiner telefonieren wir künftig via Software auf dem Notebook, gekoppelt mit einem Headset. Nebeneffekt: Neue Mitarbeiter lassen sich (weltweit) leichter gewinnen, weil sie nicht mehr für den Job umziehen müssen.

Trend: Cloud-Telefonie

Weil Telefonanlagen aus der Cloud die gleichen Funktionen wie stationäre Systeme haben, jedoch leichter zu integrieren sind, werden sie künftig auf zentralen Serverfarmen installiert. Die aus Datenschutzgründen möglichst in Deutschland stehen. Dadurch entfallen kostspielige Rufweiterleitungen auf das Handy. Auch sind Mitarbeiter unter ihrer Bürodurchwahl am Heimarbeitsplatz erreichbar. Zudem müssen nicht einmal mehr Administratoren vor Ort sitzen. Anlagen und Nebenstellen lassen sich virtuell konfigurieren und betreuen. Führend in diesem Technologiewandel sind die Briten. Auf der Insel sind 71 Prozent aller Telefonanlagen in der Cloud, hierzulande sind es gerade einmal ein knappes Drittel.

Trend: Hologramme kommen

Weil Unternehmen Reisekosten und Mitarbeiter Zeit sparen, finden seit Corona fast alle Meetings online statt. Zudem sind sie spontaner möglich und dauern oft nicht so lange. Deshalb arbeiten aktuell große Tech-Konzerne daran, dass sich Mitarbeiter als dreidimensionale Avatare virtuell treffen. Dann sitzen alle am gleichen Tisch, obwohl sich jeder an einem anderen Ort befindet. Die Teilnehmer können sich berühren, aber sie spüren es (noch) nicht. Vor kurzem

stellt Microsoft seine Mixed-Reality-Plattform „Mesh“ vor. Damit können Menschen von sich Hologramme erstellen und so an virtuellen Treffen teilnehmen. Über VR-Brille nehmen sich die Leute so wahr als wären sie zusammen in einem Raum. Zudem soll es bald möglich sein, sich als lebensechtes Ich zu projizieren. Kameras scannen Objekte in ihrem Sichtfeld und rechnen diese in ein 3D-Modell um. Dieses Modell wird zum Gegenüber gesendet und in dessen VR-Brille dargestellt.

Trend: Handy statt PC

Aktuell investiert die Hälfte (55 Prozent) der Firmen in Notebooks und Handys, statt in PCs. Der Grund: Immer mehr Menschen wollen und können mobil arbeiten. Ein Fünftel der Betriebe will obendrein schneller digitalisieren als vor Corona. Damit Mitarbeiter von unterwegs aus gut ins firmeneigene Telefonsystem integriert sind, hilft ihnen eine App. Über sie sind sie unter ihrer Festnetzrufnummer erreichbar – egal wo sie sich befinden. Das System zeigt diese Nummer auch bei abgehenden Gesprächen mit dem Handy an. Über die App sehen Mitarbeiter ferner, welche Kollegen telefonieren und wer frei ist.

Trend: Sofortness gefordert

Kein Kunde möchte länger als eine Minute in einer Warteschleife hängen. Sascha Lobo spricht von „Sofortness“. Der IT-Punk und Autor bezeichnet so die heutige Erwartungshaltung, dass zunehmend „sofort“ den einzig akzeptablen Zeitrahmen darstellt. Kunden erwarten sofort bedient zu werden bzw. eine Reaktion in medialer Echtzeit zu erhalten. Firmen sollten daher dafür sorgen, schnell und adäquat erreichbar zu sein. Intelligentes Anrufrouting macht das möglich. Es sorgt dafür, dass Anrufer schnell einen passenden Berater an die Strippe bekommen. Ein Anrufbeantworter hingegen wirkt unprofessionell und hilft nicht weiter. Ein kluger Rat ist zudem, alle Kanäle auf einer Plattform abzubilden. Dazu gehören Telefonie, inklusive Telefonbuch und Verfügbarkeitsanzeige, Chat, als Kontaktpunkt auf der Homepage, und Videokonferenz.

Autor Felix Pflüger ist Geschäftsführer von Peoplefone Deutschland. Der Provider stammt aus der Schweiz und ist dort führender Anbieter.

Beitrag gedruckt von Finanznachrichten auf Cash.Online Finanznachrichten auf Cash.Online:

<https://www.cash-online.de>

URL zum Beitrag: <https://www.cash-online.de/digitalisierung/2021/fuenf-trends-zur-telekommunikation-die-bis-2025-realitaet-sind/570620>

Copyright © 2021 by Finanznachrichten auf Cash.Online Finanznachrichten auf Cash.Online