

Telekom-Trends, die bis in fünf Jahren Realität sind

Tischtelefone? So etwas gibt es spätestens in fünf Jahren nicht mehr, meint Telekommunikations-Experte Felix Pflüger (peoplefone). Im Gastbeitrag nennt er Kommunikations-Trends, die sich in den nächsten Jahren durchsetzen werden.



Telefone wie dieses haben längst ausgedient. Welche Geräte in Zukunft die Kommunikation erleichtern, stellt Kommunikations-Experte Felix Pflüger im Gastbeitrag vor. *Alexas_Fotos / pixabay*

Auch nach der Pandemie wird in der Finanzindustrie im Homeoffice gearbeitet. Denn die Welt, oder besser gesagt: wie wir darauf schauen, hat sich verändert. Aktuell arbeiten zwei Drittel der Beschäftigten im privaten Bankgewerbe teilweise von zu Hause, etwa doppelt so viele wie im Durchschnitt aller Branchen. Waren vor Corona täglich nur fünf Prozent der Bankbelegschaften im Homeoffice, schnell während der Pandemie inmitten des zweiten Lockdowns die Zahl auf 35 Prozent nach oben. Gleichzeitig hat sich der Teil der Beschäftigten, die täglich im Büro arbeiten, innerhalb eines Jahres von 80 auf rund 40 Prozent halbiert. Nur für vier Prozent aller Betriebe in Deutschland will laut Ifo-Institut zurück in die Vergangenheit. Für sie kommt auch in Zukunft Homeoffice nicht in Frage. Diese

Zunahme an Zuhause-Arbeitsplätzen bedeutet jedoch, dass Banken, Versicherer und Makler Telekommunikationssysteme ausbauen müssen.

Tischtelefone verschwinden



Felix Pflüger...ist Geschäftsführer der Telekommunikationsfirma *peoplefone*. Für 80 Prozent aller Wirtschaftsbetriebe und Institute ist das Telefon weiterhin Kommunikationswerkzeug Nummer eins, um mit Kunden in Kontakt zu kommen. Es wird nur anders in den Alltag integriert. Versicherer und Banken 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. Netter Nebeneffekt: Neue Mitarbeiter lassen sich leichter gewinnen, weil sie nicht mehr für den Job umziehen müssen.

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.

VR-Brille & Co.

Weil Kreditinstitute 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 stellte Microsoft seine Mixed-Reality-Plattform „Mesh“ vor. Damit können Menschen von sich Hologramme erstellen und so an virtuellen Treffen teilnehmen. Über eine 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.

Mobil Arbeiten

Aktuell investieren etliche Institute in Notebooks und Handys, statt in PCs. Der Grund: Immer mehr Menschen wollen und können mobil arbeiten. Damit Mitarbeiter von unterwegs aus gut ins interne 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.

Chat und Video

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. Makler und Versicherer 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.

<https://www.versicherungsbote.de/id/4904717/Telekom-Trends-die-bis-in-funf-Jahren-Realitaet-sind/>