

Link: <https://www.channelpartner.de/a/experton-group-durchbruch-fuer-unified-communications-erst-2010,1861609>

**Analysten sehen vorerst nur Pilotprojekte**

## **Experton Group: Durchbruch für Unified Communications erst 2010**

Datum: 21.04.2008

**Während sich viele Hersteller den Begriff Unified Communications bereits auf ihre Fahnen geschrieben haben, befinden sich die Anwender dagegen nach Ansicht der Experton Group noch in der Orientierungsphase.**

Die derzeit sehr aktive Kommunikation der Anbieter von Lösungen für Unified Communications darf in den Augen der Analysten der **Experton Group**<sup>1</sup> nicht darüber hinwegtäuschen, dass sich der Markt eher evolutionär denn revolutionär entwickelt. **Unified Communications**<sup>2</sup> als Ansatz und Schlagwort gebe es bereits seit mehreren Jahren. Neu sei jedoch, dass seit 2007/08 die Technologien so weit fortgeschritten sind, dass für den Anwender der Einsatz vor dem Hintergrund wirtschaftlicher Erwägungen in Betracht kommt. Ein Ausgangspunkt ist dabei oft die Migration auf VoIP-Anwendungen. Kostensenkungen sind dabei nicht die alleinige Motivation für VoIP. Diese VoIP-Architekturen bereiten vielmehr auch den Boden für zusätzliche Anwendungen wie etwa kollaborative Applikationen oder Business-Anwendungen wie Contact Center, die mit IP-Telefonie verknüpft werden. Hinzu kommt die **Integration von weiteren Kommunikationskanälen**<sup>3</sup> beziehungsweise "Workloads" wie Sprache, Voice-Mail, E-Mail, Fax, SMS, MMS, Instant Messaging, Präsenz, Location-Based Services oder Konferenzen (Audio, Web, Video).

Vor diesem Hintergrund geht die Experton Group davon aus, dass in den Jahren 2008 bis 2010 die Anzahl der Pilotprojekte im UC-Umfeld rapide wachsen wird. "Der Durchbruch im Massenmarkt wird aber bis 2010 auf sich warten lassen", sagt Wolfram Funk, Senior Advisor bei der Experton Group. "Dann werden auch Outsourcing-Überlegungen - etwa als ?Software as a Service? (SaaS) - stärker zum Tragen kommen." Bis 2010 reifen zudem Standards und Lösungen für UC heran.

Der Markt bleibt bis auf weiteres fragmentiert. "Anwenderunternehmen müssen in diesem Marktumfeld den Aufwand für die Migration und die Schulung auf neue UC-Lösungen in ihre Investitionsüberlegungen einbeziehen. Insbesondere stehen sie vor der Herausforderung, den so genannten Business Case beziehungsweise den Nutzen einer UC-Lösung zu identifizieren", gibt Kenn Walters, Vice President und Executive Advisor bei der Experton Group, zu bedenken. Angesichts des noch frühen Marktstadiums sollten sich Anwender die Frage stellen, wann UC für sie Sinn macht. Ebenso sei zu überlegen, ob das eigene Unternehmen überhaupt reif für UC ist und welche Punkte vor der UC-Umsetzung ein besonderes Augenmerk bedürfen? Dies sind für die Experton Group typische Fragen, die sich Anwenderunternehmen stellen sollten. Dabei ist UC letztlich kein rein technologisches Thema, sondern hat erhebliche Auswirkungen auf die Gestaltung von Geschäfts- und Kommunikationsprozessen. (hi)

### **Links im Artikel:**

<sup>1</sup> <http://www.experton-group.de/>

<sup>2</sup> [https://www.computerwoche.de/knowledge\\_center/voip/1851996/index.html](https://www.computerwoche.de/knowledge_center/voip/1851996/index.html)

<sup>3</sup> <http://www.experton-group.de/press/releases/pressrelease/article/experton-group-unterstuetzt-anwenderunternehmen-mit-programm-fuer-unified-communications.html>