

# Special Innovation

**Josef Thoma:** „Collaborative-Working-Technik kann ich nur einsetzen, wenn eine Beziehung zu den Leuten existiert, mit denen ich in Kollaboration bin und wenn diese Beziehung eine bestimmte Qualität hat“, erklärt der Leiter des Contact-Centers und Applikations-Business für Zentral- und Osteuropa bei Alcatel-Lucent.

## Arbeiten im Gleichklang

Sonja Gerstl

**economy:** Was sind die technologischen Voraussetzungen für kollaboratives Arbeiten?

**Josef Thoma:** Vielleicht sollte ich zunächst kurz erläutern, was das Wort Kollaboration für mich persönlich bedeutet. Kollaboration heißt für mich, dass ich ein Instrument habe, das mir erlaubt, so etwas wie ein virtuelles Großraumbüro zu haben. Was macht ein Großraumbüro aus? Abgesehen von der Tatsache, dass gewisse Leute es als angenehm empfinden und andere wiederum überhaupt nicht, hat ein Großraumbüro einen Riesenvorteil: Wenn Sie drinnen sitzen, können Sie einen Blick in die Runde werfen und sofort feststellen: Wer ist da, wer ist Mittagessen gegangen, wer hat gerade den Telefonhörer in der Hand, wer spricht gerade mit jemandem – und so fort. Daraus können Sie ableiten, wer im Augenblick gerade ansprechbar ist und wer nicht. Genau das kann ich auch über das Internet machen. Ich habe eine sogenannte Buddy-Liste von jenen Leuten, mit denen ich glücklicherweise und sehr oft zusammenarbeite, und anhand dieser Liste sehe ich genau das, was ich gerade angesprochen habe. Ich sehe, ob eine bestimmte Person da ist, ob sie telefoniert, ob sie nicht gestört werden möchte – und so weiter.

**Dahinter steckt nun aber jede Menge Technologie, oder?**

Ich habe einen Web-Client – das hat den Vorteil, dass ich nichts auf meiner Maschine zu installieren brauche. Ich muss nur die URL, also die Internet-Adresse, kennen, die gebe ich ein. Ich muss mich natürlich auch identifizieren, sonst könnte ja jeder kommen und sich einwählen. All diese Kollaborationsmechanismen oder Tools sind mittlerweile technisch ausgereift und im täglichen Arbeitsleben enorm hilfreich. Man kann damit unter anderem Telefonkonferenzen, Videokonferenzen und sogenannte Web-Konferenzen abhalten.

**Wie läuft zum Beispiel eine Web-Konferenz ab?**

Einerseits kann ich via Web-Konferenz große Datenmengen austauschen – und das problemlos. Was machen Sie, wenn Sie jemandem 50 MB oder den



Zeit für eine Web-Konferenz: Mitarbeiter rund um den Globus tauschen via Internet nicht nur Informationen, sondern auch enorme Datenmengen aus. Foto: Bilderbox.com

Inhalt einer CD schicken müssen? So viel können Sie nicht als Anhang zu einer E-Mail hinzufügen. Dort jedoch können Sie die Datenmenge einfach auf einen Server hochladen, und die Konferenzteilnehmer können sich alles wieder runterladen. Eine Web-Konferenz hat einen definierten Anfang und ein definiertes Ende – das heißt, dass am Ende einer Konferenz die ausgetauschten Datenmengen wieder vom Server verschwinden. Das entlastet natürlich die IT-Abteilung. Andererseits kann Web-Konferenz auch heißen, dass wir gemeinsam eine Powerpoint-Präsentation oder eine Exel-Datei oder was auch immer durchgehen. Das Ganze könnte man dann auch aufzeichnen, inklusive diverser Kommentare zur Präsentation, und Mitarbeiter, die nicht live bei der Web-Konferenz anwesend sein konnten, könnten sich den Vortrag zu einem späteren Zeitpunkt anhören. Was dabei immens wichtig ist: Diese Technik kann ich nur einsetzen, wenn überhaupt eine Beziehung zu diesen Leuten existiert, mit denen ich sozusagen in Kollabora-

tion bin und wenn diese Beziehung eine bestimmte Qualität hat. Wenn ich die Beziehung zu diesen Leuten nicht habe, wird das trotz der besten Technologie niemals funktionieren.

**Welche Services werden nun von Unternehmen primär nachgefragt?**

Nummer eins ist natürlich die Telefonkonferenz. Die Technologie dazu gibt es seit langer

Zeit. Nur: Fragen Sie einmal die Leute, ob sie imstande sind, so eine Konferenz einzuleiten. 99 Prozent werden Ihnen zur Antwort geben, dass sie den Code nicht kennen, der dazu notwendig ist. Das heißt: Die Benutzeroberfläche muss sehr, sehr einfach gestaltet sein. Im Idealfall ist es so: Ich klicke dort nur auf einen Knopf, und die Sache ist erledigt. Ebenfalls entscheidend ist, dass das Ganze nicht nur vom Tischapparat im Büro so einfach funktioniert, sondern auch überall anders. Dabei hilft das Kollaborationstool. Das heißt, ich kann eine beliebige Nummer eingeben, unter der ich erreicht werden möchte – im Büro, daheim oder im Hotelzimmer und so fort. Jeder kann mich problemlos erreichen. Er braucht sich nicht einmal darum zu kümmern, welche Nummer ich habe. Das erledigt das System für ihn. Und auch wenn ich jemanden anrufe, kontaktiert das System zunächst mich, und dann ruft es denjenigen an, den ich anrufen möchte. Und wenn Sie dieses „Service“ schließlich nicht nur auf dem Standgerät in Ihrer Firma haben, sondern

auch auf ihrem PDA (*Personal Digital Assistant, Anm.*), dann sind wir wirklich dort, wo Mobilität anfängt.

[www.alcatel-lucent.at](http://www.alcatel-lucent.at)

### Info

● **Collaborative Working.** Unter „kollaborativem Arbeiten“ versteht man eine auf gemeinsame Ziele ausgerichtete Gruppentätigkeit. Solche realen oder virtuellen Gemeinschaften können Wissensleistungen erbringen, falls diese Kollaboration einerseits von der technischen Seite her unterstützt wird und andererseits die emotionalen Voraussetzungen für einen kreativen Gruppenprozess vorhanden sind – das heißt, dass genügend Mitglieder sich aktiv beteiligen, gegenseitiges Vertrauen zwischen ihnen besteht und jeder Einzelne entsprechend motiviert ist. Computer Supported Collaborative Working (CSCW) wiederum beschreibt die kooperative Gruppenarbeit und deren Unterstützung durch Internet- und Kommunikationstechnologien.

### Steckbrief



**Josef Thoma ist Leiter des Contact-Centers und Applikations-Business für Zentral- und Osteuropa bei Alcatel-Lucent.**

Foto: Alcatel-Lucent