

MOBILES ARBEITEN:

# Der blinde Fleck in UCC-Konzepten

In vielen Unternehmen und Branchen ist mobiles Arbeiten nicht mehr wegzudenken. Gerade im Außendienst, im Einzelhandel oder auf der Baustelle gehören mobile Endgeräte daher mittlerweile zur Standardausstattung. Daß hier Konzepte wie Unified Communication and Collaboration (UCC) erforderlich sind, um eine reibungslose standortunabhängige Kommunikation zu gewährleisten, liegt auf der Hand. Doch diese Ansätze übersehen häufig einen echten Produktivitätskiller: ungepflegte Adreßbücher auf den mobilen Endgeräten und damit veraltete oder fehlende Kontaktdaten wie etwa Kundentelefonnummern. Genau hier kommen moderne Tools ins Spiel ... | VON MARKUS ADOLPH

**B**itte nicht falsch verstehen: Eine UCC-Strategie zu haben, ist eine hervorragende Idee. Sind in Betrieben unterschiedlichste Kommunikationskanäle und Kooperationsformen vernetzt, und können die Angestellten sie bedarfs- und situationsgerecht nutzen, ist das der richtige Weg für eine deutliche Steigerung der Effizienz und Produktivität. Teammitglieder sind schneller erreichbar, Echtzeit-Benachrichtigungen gestatten denkbar rasche Reaktionen, die Zusammenarbeit untereinander wird optimiert. Im modernen Arbeitsumfeld ist eine UCC-Strategie daher unverzichtbar.

## Adreßbücher selbst pflegen?

Nur: Was ist mit den mobilen Endgeräten wie Smartphones und Tablets? Sind sie wirklich schon so in die üblichen UCC-Konzepte integriert, wie es angesichts der wachsenden Bedeutung von mobilem und Out-of-Office-Arbeiten nötig wäre? In den meisten Fällen lautet die Antwort darauf: nein. Ein Grund dafür ist beispielsweise die Tatsache, daß Adreßbücher auf den Mobile Devices überwiegend noch händisch zu pflegen sind. Daß ein solches Vorgehen für die Angestellten nicht nur umständlich, sondern außerdem aufwendig und daher auf Dauer nicht aufrechtzuerhalten ist, ist offensichtlich. Und: Je größer die Organisation ist, desto mühseliger ist jeder Versuch einer manuellen Pflege der Kontaktdaten.

## Die Global Address List automatisch und sicher synchronisieren

Doch selbstverständlich benötigen die Mitarbeiter auch auf ihren mobilen Endgeräten aktuelle, vollständige und korrekte Daten ihrer beruflichen Kontakte. Man denke an Versicherungsberater im Außendienst, die ihre Kunden von unterwegs aus erreichen möchten. Soll dies reibungslos funktionieren, gilt es, neben Telefonnummern ebenso E-Mail-Adressen und Informationen zur Unternehmenszugehörigkeit aktuell zu halten. Bei internen Kontakten sind zudem die

Abteilungszugehörigkeit und der Name des oder der Vorgesetzten ausschlaggebend. Denn wenn der Kollege, den man dringend erreichen will, krank oder im Urlaub ist, heißt es, stattdessen schnell die Teamleitung zu kontaktieren, um zu erfahren, wer ihn vertritt – was natürlich nur geht, wenn man auch deren Kontaktdaten im Adreßbuch findet.

Sinnvoll ist daher eine automatische Pflege der Adreßdaten auf den mobilen Endgeräten über alle Geräte hinweg. Ob iPhone oder Android-Tablet: Eine automatisierte Synchronisierung der Global Address List des Unternehmens inklusive aller relevanten Kontaktdetails sollte in einer UCC-Strategie auf keinen Fall fehlen.

## Moderne Tools schaffen Abhilfe

Die gute Nachricht ist, daß es heute schon Apps gibt, die das Problem lösen und sich einfach per UEM-System auf iOS-, iPadOS- und Android-Devices ausrollen lassen – und das mit höchster Sicherheit für die Daten. Die Tools stellen eine Verbindung zur globalen Adreßliste im Unternehmen her, synchronisieren regelmäßig alle aktuellen Kontaktdaten und legen sie DSGVO-konform und verschlüsselt auf dem Mobile Device ab. Die Quelle der Daten ist dabei unerheblich: Ob Exchange, O 365, Active Directory, SAP oder Salesforce – solche Plattformen lassen sich über Standardschnittstellen an andere Applikationen anbinden und können diesen dann Daten bereitstellen. So werden nicht nur interne, sondern auch relevante externe Kontakte automatisch erkannt und aktuell gehalten. Selbst große Dateimengen



Markus Adolph, Gründer und geschäftsführender Gesellschafter, EBF-EDV-Beratung Föllmer GmbH, Köln  
Fotos: Föllmer



lassen sich dabei auf einfache Weise importieren und synchronisieren. Zugänglich sind die Kontaktinformationen dann nur über ein Passwort, eine Face-ID oder eine Touch-ID. Ebenso bieten die Tools eine automatische Anruferkennung, durch die auf einen Blick ersichtlich ist, wer am anderen Ende der Leitung ist. Ganz nebenbei läßt sich auf diese Art und Weise gleich feststellen, ob es sich eventuell sogar um einen Spam-Anruf handelt. Noch besser ist es, wenn die Kontaktdaten auch offline auf dem mobilen Endgerät verfügbar und somit selbst dann nutzbar sind, wenn keine Verbindung zum Server besteht.

Ein weiterer Pluspunkt für die IT-Sicherheit: Da die App in einem geschützten Container ausgeführt werden kann, bleiben private und berufliche Kontakte klar getrennt. Dies sorgt nicht nur für einen besonders hohen Datenschutz, sondern ermöglicht theoretisch sogar eine BYOD-Strategie. Einzige Voraussetzung dafür ist, daß das (private) Gerät autorisiert ist und so via UEM-System von der IT gepflegt werden kann. Bei entsprechender Konfiguration ist es damit auch keinen anderen Apps wie WhatsApp oder Facebook möglich, Kontaktdaten auszulesen.

#### **FAZIT**

Eine sichere und automatisierte Synchronisierung von Kontaktdaten ist beim mobilen Arbeiten unabdingbar. Denn ohne eine solche Automatisierung heißt es für alle Beschäftigten, in ihrem Arbeitsalltag die Zeit zu finden, ihre Adreßlisten kontinuierlich selbst zu pflegen. Daß dies jedoch in den meisten Unternehmen selten passiert, ist kein Geheimnis. Für Organisationen gilt es also, das Thema in ihrer UCC-Strategie unbedingt zu berücksichtigen. Sonst drohen die UCC-Bemühungen der IT – zumindest, wenn es um die mobile Kommunikation der Mitarbeiter geht – krachend zu scheitern. <<

*Noch Fragen?*

<https://ebf.com/>

<https://ebf.com/mcm/ebf-contacts/>

# MULTICAL

Du hast alles im Blick –  
Mit der cloudbasierten  
Software MULTICAL!



**URLAUBSVERWALTUNG**



**TEAMKALENDER**



**ZEITERFASSUNG**

**KOSTENLOS  
TESTEN:**



**MULTICAL.ORG**