

UCC – Kommunikation mit Risiken und neuem Kommunikationsverhalten

Wolfgang Sidler

In der Geschäftswelt werden die unterschiedlichsten Kommunikationsarten, -geräte und -anwendungen genutzt. Darunter fallen E-Mail, Instant Messaging, Voicemail, SMS, Video-Meetings, das herkömmliche Telefon, das neue IP-Telefon, das mobile Telefon und die Web-Kollaborationsanwendungen. Die Zahl der pro Mitarbeiter genutzten Geräte und Anwendungen nimmt stetig zu und erhöht die damit verbundene IT-Komplexität zunehmend und kann den Anwender bei der Nutzung überfordern.

Wird die Kommunikation zwischen dem Unternehmen und dem Kunden, zwischen den Mitarbeitenden besser oder nur schneller und komplizierter?

Die dafür notwendigen IT-Infrastrukturen (IP-Telefone, Notebook, PC, Server, Smartphone usw.) sind zumeist durch eine entsprechende Vielzahl von Lösungen und Hersteller geprägt. Dadurch wird die Kommunikation komplex und ineffektiv, während die Kosten für deren Unterhalt stetig steigen. Ziel soll doch sein, die notwendigen Kommunikationskanäle auf ein Minimum zu reduzieren, um sich in der Kommunikation auf das Wesentliche konzentrieren zu können – weniger ist mehr. In der Regel gilt der folgende Grundsatz: Mensch – Prozesse – Technologie. Die Technik allein löst unseren Kommunikationsbedarf nicht. Es müssen auch Weisungen (Regeln) und selbsterklärende Benutzeranleitungen für die korrekte Benutzung erstellt und entsprechend umgesetzt werden. Und dies nicht nur aus der Sicht der IT-Sicherheit. Die möglichen Risiken müssen bei einem Einsatz neuer Technologien jeweils identifiziert und bewertet werden. Für jede technologische

Müssen wir jederzeit und an jedem Ort mit jedem Kommunikationsgerät vernetzt sein? Wo bleibt hier die persönliche Kommunikation mit dem Mitmenschen, mit dem Kunden, mit den Mitarbeitenden? Was wollen Sie mit UCC in Ihrem Unternehmen erreichen?

Änderung bedarf es einer organisatorischen Anpassung.

Das Geschäftsumfeld ist im heutigen Informationszeitalter kontinuierlichen Weiterentwicklungen ausgesetzt. Diese stellen besondere Anforderungen an ein Unternehmen:

- Die Versorgung der Kunden erfordert immer grössere Distanzen;
- Informationsversorgung, Service, Qualität und Zusammenarbeit müssen ausgebaut und verbessert werden;
- Reaktionszeiten müssen verkürzt und Waren, Dienstleistungen und Informationen schneller bereitgestellt werden.

Es macht Sinn, dass wir die Vorteile der neuen UCC-Technologie nutzen. Aber nur so weit, wie wir es im eigenen Unternehmen als sinnvoll und notwendig erachten. Das Zusammenlegen (Konvergenz) des Telefons am Arbeitsplatz, integriert mit dem E-Mail und die Möglichkeit, Informationen in Form der virtuellen Zusammenarbeit auszutauschen, kann ich mit gutem Gewissen unterstützen.

Bevor Sie sich mit diesem Thema in Ihrem Unternehmen befassen, empfehle ich Ihnen, die folgenden Punkte zu beachten:

- Erstellen Sie vorher ein Konzept (Erwartungen an die Lösung, technische Machbarkeit, Kosten, Unterhalt, Verschlüsselung fordern, Administrationskonzept usw.)
- Erstellen Sie eine entsprechende Weisung und schulen Sie die Mitarbeitenden.
- Beachten Sie die möglichen Risiken und Gefahren einer UCC-Lösung.
- Überprüfen Sie die Sicherheitskonfiguration der UCC-Lösung.
- Erlaubt Ihre Unternehmenskultur den Einsatz von solch neuen UCC-Technologien?

- Beginnen Sie mit einem kleinen überschaubaren Test (Pilot-Installation).

Stellen Sie sich auch die folgende Frage: Möchte der Kunde mit einem «Automaten», sprich Computer sprechen oder wünscht er sich seinen persönlichen Kundenberater? Lassen Sie diesen Aspekt nie aus den Augen.

Die Vorteile einer intelligenten UCC-Lösung sehe ich im Bereich der tieferen Kommunikationsgebühren (Nutzung von IP-Telefonie über das Internet), gute Erreichbarkeit der Mitarbeitenden und die bessere Nutzung des bestehenden Internetanschlusses. Die UCC-Hersteller und -Integratoren sprechen jeweils von besserer Kundenzufriedenheit und tieferen Kosten.

Lassen Sie sich nicht täuschen und unterschätzen Sie den betrieblichen Aufwand und die hohen Kommunikationskosten, welche speziell im Ausland (Roaming) entstehen, nicht. Hier stellt sich auch die Frage, ob Sie die gesamte UCC-Infrastruktur in Ihrem Unternehmen aufbauen oder ob Sie diesen Service extern einkaufen wollen.

Wo sind die Risiken einer UCC-Lösung?

- Möglichkeit, das Gespräch bzw. die IP-basierte Kommunikation abzuhören, sofern diese nicht verschlüsselt ist.
- Die hohe Verfügbarkeit solch komplexer Systeme ist nicht immer einfach zu garantieren.
- Die Qualität und Stabilität solcher UCC-Lösungen kann nicht immer gewährleistet werden.
- Zugriff auf falsche Mailboxen.
- Gespräche werden ohne zu informieren aufgezeichnet.
- Denial of Service (DOS)-Attacke ist möglich.



- Faktor Mensch. Die neue Technologie findet keine Akzeptanz und wird dadurch nicht korrekt angewendet.
- Die Anwendung bzw. Nutzung der UCC-Lösung ist zu kompliziert und führt dazu, dass die Mitarbeitenden die Lösung nicht einsetzen.

Alle Experten redeten bei der Einführung der VoIP-Technologie immer von einer nicht vorhandenen Abhörsicherheit. Wie steht es um den Zugriffsschutz der analogen Telefonie? Da genügt doch eine einfache Krokodilklemme, um das Gespräch mitzuhören.

Um möglichst die oben aufgeführten Risiken zu minimieren, empfehle ich Ihnen den folgenden Lösungsansatz:

- Die Vertraulichkeit können Sie mit der Verschlüsselung der Kommunikation und einem guten Benutzermanagement (Passwort-Richtlinien und Weisung) erreichen.
- Die Integrität erreichen Sie durch die Verschlüsselung TLS (Transport Layer Security) und das Signieren der Daten auf dem Server.
- Die Verfügbarkeit erreichen Sie mit redundanten Lösungen und einem gutem Disaster Recovery-Vorgehen inkl. Tests. Schützen Sie Ihre UCC-Lösung vor einem Virenbefall, indem Sie den File-Transfer deaktivieren, die Lösung auf dem aktuellsten Software-Stand halten und den UCC-Server mit einer Antivirus-Lösung schützen.

Bitte diese Spalte um eine Zeile mehr verlängern.

- Vorkehrungen für eine sogenannte DOS-Attacke (Denial of Service) zu treffen, ist sehr schwierig. Hier liegt die Lösung in einem guten Krisenmanagement, dem Umschalten auf einen anderen Provider und dem Einsatz eines IDPS (Intrusion Detection and Prevention Systems).

Eines der grossen Risiken beim Einsatz einer UCC-Lösung sehe ich in der Verwendung der Funktion «Federations». Die Funktion Federations ermöglicht eine dynamische Kommunikation der UCC-Lösungen (Server) zwischen verschiedenen Unternehmungen, egal wo sie sich befinden. Dies ermöglicht den Anwendern eine vollumfängliche Kommunikation (VoIP, Instant Messaging, Conferencing usw.) ohne Einschränkungen. Hier sehe ich die Risiken im Bereich des Datenschutzes (länderübergreifend) und der eingeschränkten Möglichkeit der Überwachung. Dieses Verhalten öffnet im Unternehmen einen neuen Kommunikationskanal nach aussen und die Einbindung in die bekannten sozialen Netzwerke wie Facebook, Yahoo, MSN usw. Achten Sie darauf, dass die Federations nicht unkontrolliert zwischen Ihrem Unternehmen und Unternehmen, welchen Sie nicht vertrauen, aufgebaut werden. Denn in einer Federations-Verbindung können auch vertrauliche Informationen aus Ihrem Unternehmen abfliessen.

Fazit

Der Bedarf einer effizienten und mobilen Kommunikation in einem Unternehmen ist gegeben und erwünscht. Da das Geschäftsfeld immer komplexer wird, müssen die Unternehmen Massnahmen zur Erhaltung ihrer Konkurrenzfähigkeit ergreifen. Von den Mitarbeitenden wird daher erwartet, ständig erreichbar zu sein, sei es am Schreibtisch, an anderen Orten innerhalb des Büros, in einem Meeting, unterwegs oder zu Hause. Aber achten Sie bei der Einführung einer UCC-Lösung in Ihrem Unternehmen auf die oben erwähnten Risiken und Empfehlungen. Nur so werden Sie eine Datenpanne oder andere Kommunikationsausfälle vermeiden können. ■