

---

## Carsten Heidbrink, Direktor Vertrieb Finanzwesen, Cisco Deutschland, beantwortet Fragen der Deutschen Sparkassen Zeitung (DSZ) zum Thema Videokonferenzen

### Interview

***DSZ: Das Thema Videokonferenzen existiert im weitesten Sinne schon seit Erfindung des Fernsehens in den 1930er Jahren. Warum hapert es bis heute beim Marktdurchbruch?***

Das hat verschiedene Ursachen. Viele Videosysteme lassen sich beispielsweise nicht gut genug mit anderen Kommunikationskanälen kombinieren. Auch ist die Bedienung oft sehr kompliziert. Vor allem aber erkennen viele Kreditinstitute bisher keinen überzeugenden Mehrwert, der Videokonferenz-Investitionen

rechtfertigen würde. Herkömmliche Systeme sind eben kein adäquater Ersatz für die persönliche Anwesenheit. Denn oftmals kommt es entscheidend auf nonverbale Botschaften an. Jeder kennt Situationen, in denen Tonfall, Gesichtsausdruck und Körpersprache die Bedeutung der gesprochenen Worte verändern. Manchmal verkehrt ein Augenzwinkern das Gesagte sogar in sein Gegenteil. Zu viele Kommunikationsanteile, die für das spontane gegenseitige Verständnis unentbehrlich sind, gehen bei traditioneller Videotechnik verloren.



***DSZ: Worin unterscheidet sich Cisco TelePresence von bisherigen Angeboten?***

Cisco TelePresence ist eine Rich-Media-Konferenzumgebung, die hochauflösende Plasmabildschirme mit natürlichem Raumklang vereint. Die Gesprächspartner sitzen sich in Lebensgröße gegenüber. Jede tonale, gestische und mimische Nuance bleibt wahrnehmbar. TelePresence vermittelt ein umfassendes, absolut realistisches Begegnungserlebnis. In dieser Hinsicht stehen virtuelle Meetings einem physischen Treffen nicht mehr nach. Während einer Konferenz können wichtige Unterlagen gemeinsam bearbeitet werden; das System verfügt über integrierte Dokumentenkameras. TelePresence ist intuitiv nutzbar und erfordert keine spezifischen Vorkenntnisse. Sehr einfach lässt sich auch die standortübergreifende Terminplanung koordinieren, dank Integration von Exchange sowie Lotus Notes. Gerade im Finanzgewerbe bietet TelePresence eine echte Alternative, um Dienstreisen zu vermeiden. Das bringt nicht nur eine beträchtliche Kostenersparnis, sondern auch Zeitgewinn und damit mehr Produktivität. Überdies verbessert sich die Zusammenarbeit in geografisch verteilten Teams. Wichtige Entscheidungen werden schneller herbeigeführt.

***DSZ: Welche technischen Voraussetzungen müssen Unternehmen für die Nutzung des Systems erfüllen?***

TelePresence ist Bestandteil des Unified-Communications-Portfolios von Cisco. Grundvoraussetzung dafür ist ein konvergentes IP-Netzwerk, das Quality of Service (QoS) unterstützt – ähnlich wie bei Voice-over-IP. Selbstverständlich muss für hochauflösende Echtzeit-Multimediakommunikation deutlich mehr Übertragungskapazität zur Verfügung stehen, als dies für reine Sprachkommunikation erforderlich ist.

***DSZ: Ab welcher Unternehmensgröße lohnt sich der Einsatz von Cisco TelePresence?***

Das hängt in nicht so sehr von der absoluten Größe eines Unternehmens ab, sondern in erster Linie von der Anzahl der Außenstellen und der Art der Geschäftstätigkeit. Überall da, wo die Reisetätigkeit zwischen Firmenstandorten hohe Kosten verursacht, können allein schon die eingesparten Reisekosten einen Großteil der Investitionen schnell wieder einspielen. Für eine belastbare Refinanzierungsabschätzung sind weitere Effekte zu berücksichtigen. Dazu gehören zunächst die bereits erwähnten Produktivitätssteigerungen, dann aber auch das verbesserte Reaktionsvermögen im Wettbewerb. Denn daraus ergeben sich im besten Fall neue Geschäfts- und Umsatzchancen, die selbstverständlich auch einen Einfluss haben auf den Return on Investment von Cisco TelePresence.

***DSZ: Im Sparkassensektor ist das Thema Sicherheit sensibel. Wie ist gewährleistet, dass Unbefugte bei einer Konferenz nicht mitlauschen können?***

TelePresence ist wie gesagt ein integraler Baustein der Cisco Unified Communications-Plattform. Die Konferenzlösung partizipiert daher automatisch von den umfassenden Schutz- und Abwehrmechanismen des zugrundeliegenden IP-Netzwerks. Cisco schützt die vertrauliche Geschäftskommunikation präventiv auf allen Ebenen der Infrastruktur, und zwar durch den proaktiven Sicherheitsansatz eines Self-Defending Network (SDN). Wichtig für die standortübergreifende Telepräsenz-Kommunikation ist zum Beispiel die konsequente Verschlüsselung aller übertragenen Daten. Dafür bietet sich im SDN ein sogenanntes Virtual Private Network (VPN) an. Ein VPN gräbt sozusagen einen abgeschotteten Datentunnel durch das ansonsten unsichere Medium Internet. Das Filialnetzwerk selbst wird an der Nahtstelle zum Internet durch eine Firewall geschützt. SDN sorgt überdies dafür, dass nicht-autorisierte oder schlecht gesicherte Clients vom Netzwerk ferngehalten werden. Außerdem überwacht SDN permanent den gesamten Netzwerkverkehr, um mögliche Einbruchversuche frühzeitig zu erkennen und zu stoppen – bevor es zu einem Schadensfall kommt. Im Finanzsektor benötigt eigentlich jede Art vertraulicher Kommunikation den Schutz eines SDN, egal ob E-Mail, Voice-over-IP oder Videokommunikation. Wenn alle SDN-Vorkehrungen in angemessener Weise getroffen sind, brauchen auch TelePresence-Teilnehmer keinen Lauschangriff zu fürchten.

***DSZ: Bietet die neue Konferenzlösung von Cisco auch Möglichkeiten zur verbesserten Kundenbetreuung?***

Kreditinstitute bemühen sich ja derzeit wieder verstärkt darum, ihre Kunden durch persönliche Kontaktpflege zu binden. TelePresence kann hierzu sehr effektiv beitragen. Zum Beispiel, indem bei der Beratung eines Premium-Kunden ad hoc der Fondspezialist einer anderen Filiale zugeschaltet wird, weil er die Vorteile eines Investment-Angebots überzeugender darlegen kann als sein Kollege in der Sparkasse vor Ort. Im Idealfall führt die virtuelle Begegnung zum sofortigen Vertragsabschluss – womöglich kurz bevor eine andere Bank ein Konkurrenzangebot unterbreiten konnte. Verbesserte Betreuungsqualität und langfristige Kundenbindung gehen in diesem Beispiel also Hand in Hand mit einem sofortigen Wettbewerbserfolg.

***DSZ: Werden virtuelle Treffen den persönlichen Kontakt irgendwann komplett ersetzen?***

Das ist kaum zu erwarten. Die Sparkassenfiliale in meinem Viertel – das wird auf lange Sicht ein Ort der realen Kundenbegegnung bleiben.