

Zeitschriftenbeiträge

m - mittelständische Wirtschaft 9/93



Voll im Bild

Blickkontakt am Telefon: Die Firma IRIS Media testet die Bildtelefonie im digitalen Telekommunikationsnetz ISDN

Schenkt man den Telekommunikations-Protagonisten Glauben, dann werden die Fernmelde-Szenarien in vielen bundesdeutschen Betrieben in den nächsten Jahren um eine entscheidende Variante bereichert: die Bildkommunikation. Während viele Großunternehmen bereits seit längerem positive Erfahrungen mit Geschäftsbesprechungen mittels Videokonferenzen gesammelt haben, spielt die Bildkommunikation im Mittelstand derzeit praktisch keine Rolle. Das dürfte sich ändern. ISDN-Bildtelefone und Bildkommunikations-Lösungen für Personalcomputer werden auch in der mittelständischen Wirtschaft ein neues Telekommunikations-Zeitalter einläuten. Daß diese Entwicklung vielfache Konsequenzen hat, zeigt die Erprobung des ISDN-Bildtelefons bei der Unternehmensberatung IRIS Media.



Auf der Internationalen Funkausstellung in Berlin glänzten lange Jahre in erster Linie die Hersteller von Unterhaltungselektronik, gab sich die bundesdeutsche und internationale Medienprominenz ein Stelldichein. Daß war auch während der vor kurzem zu Ende gegangenen Messetage in der Hauptstadt nicht anders. Doch Medienmacher und Unterhaltungselektronik-Hersteller bekommen im Wettstreit um das Publikumsinteresse zunehmend Konkurrenz: Die Telekommunikationsbranche erobert das Messegelände unterm Funkturm.

Daß Medienwirtschaft und Telekommunikation über kurz oder lang ohnehin nicht mehr voneinander zu trennen sein werden, steht für Dr. Wolf Siegert, Inhaber der Firma IRIS Media, bereits seit langem fest: „Ich bin deshalb bestrebt, in beiden Bereichen an der Spitze der Bewegung dabeizusein.“ So gehörte Siegert – damals noch als Journalist tätig – Ende der 80er Jahre zu den ersten Teilnehmern an einem ISDN-Pilotprojekt der Deutschen Bundespost in Mannheim.

„Ich bin bei der Erprobung der Kommunikation im digitalen Telekommunikationsnetz durch alle Höhen und Tiefen des Pilotanwender-Daseins gegangen“, erinnert er sich. Allzu heftig können die Schockwirkungen nicht gewesen sein, denn dem Thema Telekommunikation – und speziell ISDN – blieb Siegert auch nach seinem

Wandel vom Journalisten zum Unternehmensberater treu.

In seinem Firmendomizil in der Mannheimer Neckarstadt – einer alten Fabrikhalle – wurden früher Miederwaren hergestellt. Heute verbirgt sich hinter der unscheinbaren Fassade ein Hightech-Dienstleistungszentrum. „wenn man so will“, meint Siegert, „eine Fabrik für Telekommunikation und Medien“. Im Mittelpunkt dieser „Fabrik“ steht das Unternehmen IRIS Media, das anwenderorientierte Beratungsleistungen in nahezu allen Bereichen der neuen Telekommunikations- und Medientechnik bietet. Entsprechend breit fächert sich das Dienstleistungsspektrum der Consultingfirma, die neben der Mannheimer auch noch eine Dependence in Berlin besitzt: „Von der Unterstützung mittelständischer Unternehmen bei der Beschaf-

Zeitschriftenbeiträge m - mittelständische Wirtschaft 9/93

Realisierung großgeschrieben

dive into the sea of media with IRIS® Media

fung von ISDN-Telekommunikationsanlagen bis hin zur Konzeption hochkarätiger Multimedia-Anwendungen etwa für das Sprengel-Museum in Hannover reichen unsere Leistungen“, umreißt Siebert die Angebotspalette von IRIS Media.

Dabei beschränkt sich IRIS Media im Unterschied zu anderen Beratungsfirmen keineswegs auf die reine Consultingleistung: „Wir lassen den Kunden nach der Untersuchungs- und Beratungsphase nicht mit den Ergebnissen allein“, verdeutlicht Siebert. „Vielmehr wird bei uns neben der Konzeption beispielsweise von Multimedia-Anwendungen die Realisierung solcher Applikationen großgeschrieben.“ Dazu greift IRIS Media auf das Knowhow und die Kapazität externer Dienstleister zurück, die ihre Geschäftsräume zum Teil ebenfalls in der alten Mannheimer Miederwarenfabrik haben.

Seit einigen Monaten ist IRIS Media-Chef Siebert wieder einmal Teilnehmer an einem Pilotprojekt. In seinem Büro steht ein Kommunikations-Apparat, der nach Ansicht vieler Telekommunikationsexperten bereits in wenigen Jahren so selbstverständlich sein wird, wie heute Telefon und Telefax: ein Bildtelefon. Im Rahmen eines Pilotversuchs der Telekom erprobt IRIS Media gemeinsam mit einer Vielzahl weiterer Teilnehmer die visuelle Kommunikation über das digitale Telekommunikationsnetz ISDN.

Für sein Interesse an der Bildtelefonie gibt Siebert gleich mehrere Gründe an: „Erstens habe ich in meinem Unternehmen selbst dringenden Bedarf an einer über das reine Telefonieren hinausgehenden Kommunikation zum Beispiel zwischen den Firmenniederlassungen in Mannheim und Berlin oder den Partnern der Vision Group, einem europäischen Consultingverbund, dem wir angehören. Zweitens bin ich davon überzeugt, daß die Bildkommunikation in vielen Unternehmen in absehbarer Zeit eine erhebliche Rolle spielen wird. Als Berater solcher Unternehmen will ich frühzeitig Erfahrungen mit der neuen Telekommunikationsform sammeln.“

Um das Sammeln solcher Erfahrungen geht es auch der Telekom bei ihrem Pilotprojekt. „Die Erkenntnisse, die wir aus diesem Projekt gewinnen, sollen uns helfen, Fragestellungen, wie sie bei der Einführung einer neuen Technologie am Markt entstehen, gemeinsam mit den Anwendern zu untersuchen und zu klären“, betont Armin Schubert, Referent im Fachbereich Bild-, Breitbandkommunikation und Multimedia der Generaldirektion Telekom in Bonn. Praxisorientierung von Anfang an. Und das nicht nur auf nationaler Ebene: Mit dem sogenannten „European Videotelephony“-Projekt, kurz „EV“, strebt die Telekom gemeinsam mit anderen europäischen Telekommunikationsnetz-Betreibern die europaweite Entwicklung eines einheitlichen Bildtelefondienstes bis zum Jahr 1995 an.

Wesentliche Grundlage der Entwicklungsarbeiten sind die Erfahrungen – und die daraus resultierenden Anforderungen – von Pilotanwendern, die ISDN-Bildtelefone für die grenzüberschreitende Kommunikation nutzen. So „bildtelefonieren“ beispielsweise die Mitarbeiter der Firma VALEO-Klimasysteme in Wolfsburg mit ihren Kollegen in Italien und Großbritannien, die Mitarbeiter der Unternehmensberatung Eutelos in Ratingen treffen sich mit den Beratern der Schwestergesellschaft in Paris zum Bildtelefonat. Sprachen-Experten der Frankfurter Berlitz School suchen den telefonischen Blickkontakt mit der Universität Southampton in Großbritannien, und die Düsseldorfer Werbeagentur BBDO pflegt die visuelle Telekommunikation mit der BBDO Europe in Paris. Schubert: „EV ist ein breit angelegter europäischer Bildtelefon Feldversuch. Wir nehmen gewissermaßen die Informationen vom ‚Markt‘ und reichen diese an die Entwickler und Normungsgremien weiter.“



IRIS® Media

Euro-Markt senkt Preise



Das gemeinsame Vorgehen der europäischen Netzbetreiber bei der Einführung eines einheitlichen Bildtelefondienstes macht nicht nur aus technischen Gründen Sinn. Eine abgestimmte Strategie ebnet auch einem europäischen Markt den Weg, der aufgrund der für die Endgeräte-Hersteller möglichen höheren Absatz- und damit Produktionszahlen zu sinkenden Preisen für die ISDN Bildtelefone führen wird. Zusätzlich angeschoben durch die technologische Entwicklung wird ein solcher Preisrutsch die Anschaffungskosten für komfortable und leistungsfähige Bildtelefone für das digitale ISDN-Netz schon bald in „mittelstandsfreundliche Regionen“ bringen.

Wie rasant sich diese Entwicklung vollzieht, verdeutlicht der schon jetzt zu beobachtende Preisverfall: Innerhalb nur eines Jahres sind die Preise der ISDN-Bildtelefone der Telekom um rund 50 Prozent gesunken. Zwar kostet ein solches Gerät immer noch 24.500 Mark, doch Dr. Hans-Peter Quadt, Fachbereichsleiter Bild-, Breitbandkommunikation und Multimedia der Telekom, prognostiziert: „Bereits in drei Jahren dürften einfache Geräte, die allerdings nicht den vollen Funktionsumfang der heutigen Bildtelefone aufweisen, zu einem Preis von weniger als 2.000 Mark zu haben sein.“ Weitere absehbare Entwicklungen, wie die Integration der ISDN-Bildkommunikation in den Personalcomputer – an einer solchen Aufrüstung des PC arbeiten weltweit praktisch alle Computergrößen wie IBM, Intel oder der Software-Gigant Microsoft – werden den Markt im nächsten Jahr zusätzlich auf Touren bringen.

Die Bedeutung der Multimedia-Kommunikation wurde kürzlich bei der Gründung der „Multimedia Communications Community of Interest“ (MCCOI) deutlich. Die Telekom ist hier neben dem englischen Netzbetreiber BT, France Télécom, Northern Telecom, IBM, Intel und Telstra Gründungsmitglied. Alle namhaften Firmen der Welt auf diesem Sektor arbeiten im MCCOI mit.

Wegen der dynamischen Entwicklung auf dem Gebiet der Bild- und Multimedia-Kommunikation sieht Pilotanwender und Telekommunikationsberater Siegert das Thema Bildtelefon und dessen Integration in die Kommunikationsstrukturen der Betriebe auch weitgehend losgelöst von den Kostenbetrachtungen: „Wenn man davon ausgeht, daß schon bald ein Bildtelefon oder eine Erweiterungskarte plus Software für die Bildkommunikation mit dem PC für wenige tausend Mark zu haben sein wird, dann rechnet sich die visuelle Telekommunikation allein schon durch die Einsparung eines Teils der Reisekosten sehr schnell.“ Bildkommunikation, das bedeutet für Telekom-Fachbereichsleiter Quadt – selbst überzeugter „Bildtelefonierer“ – „in vielen Fällen schnelle Problemlösungen und direkte Entscheidungen vom Schreibtisch aus, für die ich vorher mitunter tagelang unterwegs gewesen bin.“

„Bildtelefon-Tester“ Siegert verweist auch noch auf einen anderen Aspekt der Face-to-face-Kommunikation am Telefon: „Bei der menschlichen Kommunikation spielen neben dem rein verbalen Informationsaustausch auch Informationen eine große Rolle, die durch Gesten oder den Gesichtsausdruck des Gegenüber vermittelt werden.“ Solche Informationen gingen beim „herkömmlichen“ Telefonat verloren – „mit der gleichzeitigen Bild- und Sprachverbindung kommt die Telekommunikation der natürlichen Kommunikation ein gutes Stück näher“. Zwar könne das Bildtelefon nicht den persönlichen Kontakt zwischen Geschäftspartnern oder zwischen dem Unternehmer und seinen Kunden ersetzen, „doch viele Besprechungen oder Präsentationen ließen sich durchaus auch gewinnbringend am Bildtelefon durchführen“.

Zeitschriftenbeiträge m - mittelständische Wirtschaft 9/93

Nutzung richtig planen

Für äußerst wichtig hält Kommunikations-Fachmann Siegert die genaue Planung der Nutzung der Bildkommunikation: „Wir haben es hier schließlich mit einer für viele Unternehmer völlig neuen Telekommunikationsform zu tun.“ Wer sich intensiv mit dem Einsatz der Bildtelefonie befaßt, der müsse sich sehr bewußt machen, welche Einflüsse ein solcher Einsatz auf die betriebliche Strukturen habe. Siegert: „Diese Einflüsse sind sicherlich nicht dramatisch, sie dürfen aber auch keinesfalls unterschätzt werden.“

Er nennt ein Beispiel: Viele Großunternehmen hätten vor einigen Jahren Videokonferenzen eingeführt, unter anderem, um den Managern die zeitaufwendige und teure Anreise zu weit entfernten Konferenz-Orten zu ersparen.

„Dabei muß man berücksichtigen“, so der IRIS Media-Chef, „daß dabei dann auch das Umfeld einer Dienstreise fehlt, etwa die Atmosphäre am Ort der Besprechung. Am Bildtelefon muß man erst lernen, eine solche Besprechungsatmosphäre zu schaffen.“ Bei IRIS Media hat man sich dazu eine ganze Menge einfallen lassen. Siegert: „Das beginnt bei der richtigen Beleuchtung des Bildtelefonierenden; mit einer speziellen Kamera, die zum Abbilden von Dokumenten dient, habe ich meinen Bildtelefon-Partnern manchmal ganz einfach nur den Büroraum gezeigt, in dem ich mich gerade aufhalte und ihn auch schon mal einen Blick aus meinem Bürofenster werfen lassen.“ Auch kurze Filme über die Arbeit von IRIS Media und Aktionen mit anderen Kunden werden mitunter über die digitale Leitung auf den Schirm des Bildtelefons des Gesprächspartners geschickt. Kurzum: Bei IRIS Media nimmt man den Test mit dem Bildtelefon im eigenen Interesse und im Interesse künftiger Beratungskunden sehr ernst.

Dienstleistungs- pyramide der Telekom

Auch wenn die neue Telekommunikations-Variante manchem Mittelständler noch ein wenig utopisch vorkommen mag – die Bildkommunikation steht vor dem Durchbruch. Mit der europaweiten Verfügbarkeit des digitalen Telekommunikationsnetzes ISDN wird in den nächsten Jahren die Transport-Plattform für die bewegten Bilder vom telefonischen Gegenüber geschaffen sein. Die Telekom sieht sich auf die Entwicklungen des Marktes bestens vorbereitet. „Unser Ziel ist es“, so Bildkommunikations-Experte Quadt, „den Kunden eine breite Palette von Dienstleistungen im Bereich der visuellen Kommunikation zu bieten.“

Bereits etabliert hat sich die Videokonferenz-Nutzung mittels höherer Bitraten zum Beispiel über das Vermittelnde Breitbandnetz, einem in vielen Städten in den alten Bundesländern verfügbaren Glasfasernetz. Doch in dieser Art der Videokonferenz, bei der die digitalisierten Daten mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 140 Megabit pro Sekunde durchs Netz rasen, sieht Quadt nur das obere Segment der künftigen Dienstleistungspalette der Telekom im Bereich der Bildkommunikation: „Diese Dienstleistungspalette stellt sich in Form einer Pyramide dar. Basis dieser Pyramide ist der Bildtelefondienst im ISDN mit einer Übertragungsrate von 2 x 64 Kilobit pro Sekunde, die Spitze der Pyramide die Videokonferenz mit maximal 140 Megabit pro Sekunde.“ Basis und Spitze des Dienstleistungsangebotes seien also bereits verfügbar, „und die dazwischen liegenden Segmente werden wir unseren Kunden nach und nach zur Verfügung stellen“. Solche „Zwischensegmente“ entstehen dadurch, daß unterschiedlich viele ISDN-Kanäle gekoppelt werden und so die Qualität der Bildkommunikation – je nach Bedarf des Anwenders – stufenweise gesteigert werden kann. Bildtelefon-Projektleiter Schubert sieht für die Bildkommunikation im betrieblichen Einsatz zwei unterschiedliche Entwicklungsstränge: „Zum einen die





Bildkommunikation setzt sich durch

eher besprechungsorientierte Video-konferenz mit Datenübertragungsraten im Bereich von 384 Kilobit bis zwei Megabit.“ Für diese Anwendungsvariante haben die Telekom-Strategen in erster Linie große, international operierende Unternehmen als Zielgruppe ausgemacht, die mit Hilfe der Tele-Konferenzen zu schnelleren Entscheidungsprozessen kommen könnten. Gleichzeitig soll eine solche internationale Kommunikation als Appetitanreger für eine stärkere Nutzung der Video-konferenz auch im internen Einsatz dienen. Schubert: „Konsequent eingesetzt, ermöglicht die Videokonferenz flexiblere Besprechungs-Szenarien als sie heute in den Unternehmen notgedrungen praktiziert werden.“

Im Bereich der mittelständischen Unternehmen sieht der Telekom-Manager vor allem Einsatzfelder für die arbeitsplatzbezogene Bildkommunikation: „Die Bildtelefonie direkt vom Schreibtisch aus, besonders bei der Benutzung des PC beziehungsweise bei PC-Anwendungen, ermöglicht auch in vielen Mittelstandsbetrieben schnelle Abstimmungsprozesse und sofortige Problemlösungen.“ Aus den Begleituntersuchungen zum Bildtelefon-Projekt wisse man, daß geschäftliche Bereiche auf diese weiteren Möglichkeiten, zum Beispiel das gemeinsame Editieren eines Textes am Bildschirm, während man sich hört und sieht, dringend warte. Schubert hebt neben den ökonomischen auch die ökologischen Aspekte der Bildtelefonie hervor. Ein Geschäftsmeeting am Bildtelefon ist nicht nur erheblich kostengünstiger als eine tagesfüllende Besprechung einschließlich An- und Abreise, für ein solches Treffen benötigt man auch nur einen Bruchteil der Energie, die bei einer Reise mit dem Auto oder mit dem Flugzeug verheizt wird. Die Schonung der Umwelt durch die Telekommunikation hierbei ist augenfällig.“

Wolf Siegert von IRIS Media sieht sich als Pilotanwender im Bildtelefon-Test der Telekom durchaus in einer vergleichbaren Situation wie bei einer Teilnahme am ISDN-Pilotversuch Ende der 80er Jahre: Auch damals habe man die Technik manchmal verflucht, „weil nicht alles so funktionierte, wie man sich das vorgestellt hatte“. Nicht anders mit dem Bildtelefon: „Der Anwender setzt die Maßstäbe, und die Techniker müssen sich daran halten“, fordert er selbstbewußt. Und noch eine Parallele sieht er zwischen seinen beiden „ISDN-Versuchsläufen“: „Vor fünf oder sechs Jahren wurde die Kommunikation im ISDN noch von vielen belächelt, ähnlich wie heute gelegentlich noch das Bildtelefonieren. Inzwischen erkennen immer mehr Unternehmer den Nutzen und die Wettbewerbsvorteile, die die Telekommunikation im digitalen Netz bringt. Genauso wird es auch bei der Bildkommunikation kommen.“

Dieser für ihn vorgezeichneten Entwicklung sieht er mit großer Gelassenheit entgegen: „Unser Knowhow beim Einsatz des Bildtelefons wächst täglich.“ An Ideen, wie sich die visuelle Telekommunikation mit zusätzlichem Mehrwert anreichern ließe, herrscht bei IRIS Media kein Mangel. Dabei lassen Siegert und seine Kollegen ihrem Spieltrieb mitunter freien Lauf. Einen Videorecorder mit zwei Laufwerken, der eigentlich zum Kopieren von Videoaufnahmen gedacht ist, baute man bei IRIS Media für eine völlig neue, zukunftsweisende Verwendung um: Aus dem Gerät der Unterhaltungselektronik wurde ein Telekommunikationsapparat – ein Anrufbeantworter für das Bildtelefon.