



Vor fünf Jahren trat Google mit WebRTC an die Öffentlichkeit und bot mit dem neuen Protokoll die Möglichkeit einer Echtzeitkommunikation aus dem Browser heraus, ohne Installation von Software oder weiteren Programmen. Mit nur einem Klick können Nutzer seither aus dem Browser telefonieren und auch Videokonferenzen tätigen. Seitdem hat WebRTC die Kommunikation zwar noch nicht so weit revolutioniert wie gehofft, doch bietet es vielfältige Möglichkeiten der Interaktion und Kommunikation – nicht nur im privaten Bereich, sondern auch in der Industrie, im Handel und in vielen weiteren Bereichen. In den letzten Jahren hat nicht nur der Kundenservice und der Call Center Markt WebRTC für sich entdeckt, auch innerhalb von Unternehmen, im Support und im medizinischen Sektor wird die Möglichkeit einer schnellen und niederschweligen Kommunikation bereits eingesetzt.

Was ist WebRTC?

WebRTC ist eine Erweiterung des aktuellen Internet-Standards. RTC steht für „Real Time Communication“ und umfasst sowohl Sprache als auch Video. Die Innovation dieses Protokolls besteht darin, dass WebRTC einen Medienbruch – also den Wechsel des Kommunikationskanals – unnötig macht.

Der Internet-Browser ist hierbei das neue Endgerät, mit dem kommuniziert wird. Er hat Zugriff auf Mikrofon und Kamera des Smartphones, Tablets, Laptops oder PCs, so dass einfache

Telefonate oder auch Gruppen-Videos direkt zwischen den Browsern der Teilnehmer stattfinden. Aktuell können Nutzer neben Chrome und Firefox (Firefox hello) WebRTC auch mit dem Opera und den Äquivalenten für Android und iOS nutzen. Die Technologie ist also bereits heute in den Unternehmen vorhanden. Die sonst üblichen Investitionen in technische Infrastruktur sind nicht notwendig.

Von der technischen Seite aus gesehen ist WebRTC ein auf HTML5 und Javascript basierendes, quelloffenes Framework, das den Download und Einsatz von zusätzlicher Clientsoftware und Plug-Ins unnötig macht. Das World Wide Web Consortium (W3C) ist dabei die treibende Kraft und versucht mit Hilfe der Internet Engineering Task Force (kurz IETF) die Programmierschnittstellen (APIs) auf einen hohen Standard zu heben.

Web RTC – Die Revolution der Kommunikation?

Um WebRTC in praktisch im Alltag oder bei der Arbeit zu nutzen, braucht es keine Programmier-Kenntnisse oder massenhaft technologisches Knowhow. Um in den Genuss von grenzenloser Echtzeitkommunikation zu kommen, benötigen Sie lediglich ein internetfähiges Endgerät und einen Browser, der die Funktionalität anbietet. Für Komfort und guten Klang empfiehlt sich zudem entsprechende Hardware in Form eines Headsets, eines Mikrofons mit Kopfhörern und einer Webcam für Videofunktionen.

Mit einer stabilen Internetverbindung, die an den meisten Orten der Welt mittlerweile gegeben ist, ist so eine Kommunikation über WebRTC von nahezu überall und zu jeder Zeit möglich.

Setzt sich dieses Protokoll weiter durch, bedeutet das eine Revolution der Kommunikation, denn Hardware, Endgeräte und die traditionellen Netzwerke hätten damit ausgedient. Doch der Weg dorthin ist lang und die Entwicklung und Akzeptanz gerade erst am Anfang.

Praktischer Nutzen in Arbeit, Alltag und Wirtschaft

In einigen Bereichen wird das Protokoll schon heute aktiv eingesetzt, beispielsweise auf Webseiten im Bereich Kundenservice oder auch bei der Zusammenarbeit in Unternehmen. Folgende Beispiele zeigen, wo WebRTC schon erfolgreich genutzt wird und wo das Potential in Zukunft noch weiter ausgeschöpft werden kann.

Call Center und Kundenservice

Der Einsatz im Call Center-Bereich hat zur Folge, dass ein Callcenter-Agent weder Telefon/ Softphone-Client noch weitere Apps oder Programme benötigt, sondern lediglich einen an das Internet angeschlossenen PC, einen Browser und sinnvollerweise ein Headset. Über eine entsprechende Web-Anwendung kann er sich in seiner ACD-Gruppe anmelden und sämtliche ein- und ausgehende Gespräche über den Browser führen. Lokale TK-Anlagen werden hierdurch in Zukunft hinfällig und auch eine CTI-Anbindung ist in diesem Szenario überflüssig.

Auch im Kundenservice ist WebRTC optimal einsetzbar. Haben Kunden beim Besuch eines Online-Shops oder einer Unternehmenswebsite Fragen zu einem Produkt, bietet WebRTC die Möglichkeit, ohne Medienbruch den Support bzw. das Unternehmen zu kontaktieren. Mit nur einem Klick kann ein Gespräch gestartet und Fragen beantwortet werden.

Im Support ist neben dem „klassischen“ Anruf, besonders der Nutzen der Kamera ein eindeutiges Plus. Der Kunde muss nun keine Fotos mehr von beschädigten oder fragebedürftigen Produkten machen und diese an seinen Kundenbetreuer senden, um auf Antwort zu warten. Während des Gesprächs kann er die Kamera nutzen, um in Echtzeit zu zeigen, wo der Schaden bzw. das Problem liegt.

Collaboration und WebRTC

Unternehmen nutzen WebRTC aktuell aber nicht nur im Kundenservice, sondern auch zur Optimierung der internen Zusammenarbeit – als Tool für effiziente Collaboration.

Heutzutage ist es keine Selbstverständlichkeit mehr, dass alle Mitarbeiter sich physikalisch an einem Ort, beispielsweise dem Firmensitz befinden. Verteiltes Arbeiten, Mobilität und Arbeitsplatzkonzepte wie Homeoffice haben in vielen Unternehmen Einzug gehalten. Um dennoch miteinander zu kommunizieren, kommt neben dem Telefon meist noch eine Videokonferenzlösung zum Einsatz. Doch spontane Anrufe, Brainstorming oder kurze Rückfragen sind hier oft – der komplexen Bedienung sei Dank – nicht möglich.

An diesem Punkt haben viele Unternehmen WebRTC für sich entdeckt. Mit nur einem Klick kann auch spontan eine kleine Konferenz gestartet werden; und zwar ohne, dass alle Teilnehmer das gleiche Programm nutzen oder erst Addons installiert werden müssen.

Neben effizienter und spontaner Kommunikation sprechen besonders die niedrigen Anschaffungskosten für eine Nutzung von WebRTC in der Wirtschaft. Durch den offenen Standard des Protokolls sind Unternehmen zudem in der Lage schnell individualisierte Apps zu entwickeln und Technologien wie WAN; LAN, Wi Fi und 4G besser zu nutzen und im Rahmen von UC-Lösungen nicht nur zu kommunizieren, sondern auch Workflows und Produktivität zu optimieren.

Messen und Veranstaltungen

Messen nicht mehr standortbasiert zu veranstalten, sondern im Zuge der allgemeinen Virtualisierung als reine Online-Veranstaltungen anzubieten, ist ein Thema, das derzeit immer mehr an Bedeutung gewinnt. Als ein Vorreiter im Bereich virtuelle Events zeigt sich „Einfach Online Arbeiten“. Sowohl der Kongress als auch die Ausstellung mit 2016 insgesamt 30 Ausstellern in vier Hallen finden nur in der virtuellen Welt des Internets statt.

Vorträge, Round Tables und Diskussionsrunden werden live gestreamt. Die Zuschauer erhalten die Möglichkeiten, Fragen zu stellen oder sich in Foren auszutauschen.

WebRTC kommt hier zum Einsatz, wenn es darum geht, dass Besucher und Aussteller miteinander in Kontakt treten. Besucher „betreten“ den Messestand, schauen sich Informationsmaterial an oder können gleich mit einem Klick mit dem Unternehmen sprechen oder per Video Chatten.

Die verschiedenen Kommunikationsmöglichkeiten sind erfolgreich: 2016 haben die mehr als 1000 Besucher insgesamt fast 9.000 Kontakte geknüpft.

11.6. Medizinischer Sektor

Im englischsprachigen Markt findet WebRTC im Gesundheitswesen schon in vielfältigen Lösungen Einsatz. Telemedizin, also medizinische Konsultationen, Auswertungen von Patientendaten oder Kontrolltermine finden mit Lösungen wie Telehealth oder auch Net Medical per VideoChat mittels WebRTC statt.

In Deutschland hat Ende letzten Jahres der Deutsch Bundestat ein E-Health Paket zur digitalen Patientenmarke per Gesetz verabschiedet und damit den Weg für Telemedizin geebnet. Die Einführung und Nutzung der digitalen Karte erfolgt dabei mehrstufig, beginnend Mitte 2018. Ab diesem Zeitpunkt soll auch die Prüfung der Versichertenstammdaten online möglich sein. Dies ist aber nur ein erster kleiner Schritt hin zu einem umfassenden EHealth-Angebot.

Erst Mitte bzw. Ende 2017 soll die Möglichkeit einer Online-Videosprechstunde bzw. einer Befundbeurteilung in das Vertragsärztliche Versorgung aufgenommen werden. Und somit wird auch erst zu diesem Zeitpunkt die Grundlage geschaffen, um WebRtc erfolgreich nutzen zu können.

Ist WebRTC die Zukunft der Kommunikation?

WebRTC hat das Potential, die Kommunikation wegweisend zu ändern. Statt Endgeräte, Programme oder Apps zu wechseln, kann jederzeit und allerorts mit nur einem Fingertipp per Sprache und Bild kommuniziert werden.

Wer sich dem Thema widmet erkennt schnell, in wie vielen verschiedenen Branchen und Szenarien das Protokoll einsetzbar ist. Unternehmen wie Xura, deren Lösung von TMC 2016 zum WebRTC Produkt des Jahres gekürt wurde, nutzen die Möglichkeiten des offenen Standards schon heute, um WebRTC-Lösungen zu entwickeln, die Unternehmen mehr Flexibilität, Anpassungsfähigkeit und Kontrolle bei der Implementierung kontextbezogener Click-to-Communicate Funktionen auf Webseiten und in App bieten.

Aber auch andere Unternehmen wie ahoyconference, Innophone, Aspect oder Arktis bieten Lösungen für den Einsatz des Protokolls im Call Center an. Dank des offenen Standards sind die Anpassungsmöglichkeiten hier vielfältig und auch individuell an die Anforderungen des Kunden, der Branche oder auch des Arbeitsumfelds anpassbar.

Wird WebRTC also in naher Zukunft das Telefon oder die Vielzahl an Kommunikationsgeräten und Apps ersetzen? Die meisten Analysten sagen dem Standard eine strahlende Zukunft voraus. Allen voran, Disruptive Analysts, die einen Anstieg der Anwenderzahlen bis zum Jahr 2019 auf bis zu 2,5 Milliarden Menschen

prognostizieren, 500 Millionen davon geschäftlich. Die Zahl der WebRTC-fähigen Endgeräte läge nach dieser Prognose bei mehr als 6 Millionen. Ähnlich optimistisch zeigen sich auch die Analysen von Gartner. Der Marktforscher sagt für 2015 einen Marktanteil von 15% von WebRTC im Bereich professioneller Sprach- und Videokommunikation. Ende 2015 lag dieser noch bei weniger als einem Prozent.

Schaut man sich die derzeit am Markt verfügbaren Lösungen und Angebote an, scheinen diese vorhersagen durchaus realistisch zu sein, ist doch ein stetiges Wachstum der Angebote zu beobachten.

Detlev Artelt, aixvox GmbH



Detlev Artelt ist Geschäftsführer und Senior Consultant bei der aixvox GmbH in Aachen, einem herstellerunabhängigen Beratungsunternehmen in Aachen. Er agiert als Sprecher und Moderator auf internationalen Kongressen.

Als Kommunikations-Architekt berät er seit 25 Jahren europäische Unternehmen zu neuen Technologien in der Kommunikation. Detlev Artelt leitet zudem die Kompetenzgruppe Unified Communications beim eco Verband für Internetwirtschaft.

Das Thema „Einfach Anders Arbeiten“ zieht sich wie ein roter Faden durch seine zahlreichen Publikationen. So ist er Herausgeber der jährlich erscheinenden „PRA-XISTIPPS Kundenkommunikation“, der Fachbuchreihe „voice compass“ und des Standardwerks zu zeitgemäßer Kommunikation in Unternehmen: „Einfach Anders Arbeiten“.

www.aixvox.com