

**S**tellen Sie sich vor, Sie können buchstäblich das Nützliche mit dem Angenehmen und dem Vorbildlichen verbinden. Mit anderen Worten: Sie sichern sich einen Kosten- und Wettbewerbsvorteil in Ihrem Geschäftsfeld, verbessern gleichzeitig die Kommunikationskultur in Ihrem Unternehmen und leisten »ganz nebenbei« einen aktiven Beitrag zum Umwelt- und Klimaschutz. Was wie eine Utopie klingt, wird mit Web-Collaboration und -Conferencing in Echtzeit zusehends Wirklichkeit. Sämtliche Marktforscher und Branchenkenner sind sich darin einig, dass die entsprechenden Techniken und Tools in den kommenden fünf Jahren einen gewaltigen Boom in der visuellen Kommunikation via Internet auslösen werden. Die Folge: Unternehmen können ihre Produkte- und Dienstleistungsentwicklung vereinfachen und verkürzen. Gleichzeitig können sie mit dem innovativen Einsatz dieser Lösungen die Mitarbeitermotivation und somit die Firmenkultur stärken. Und weil mit der Zunahme von Web-Konferenzen immer mehr Geschäftsreisen überflüssig werden, sinkt dadurch der Ausstoß von Schadstoffen.

**Fertigung und Dienstleistung in Echtzeit.** Schon jetzt nutzen viele Unternehmen, Behörden und Hochschulen in der einen oder anderen Form Echtzeit-Kommunikationsanwendungen via Internet. In der Fertigungsindustrie beispielsweise können die Entwickler von komplexen Anlagen und Geräten mit Web-Kollaborationslösungen dreidimensionale Modelle standortübergreifend und in Echtzeit diskutieren. Für international tätige Firmen mit Niederlassungen rund um den Globus ist dies von speziellem Interesse, weil sich Ingenieure und Techniker jederzeit online absprechen können – egal, wo sich die einzelnen Mitglieder einer Arbeitsgruppe gerade befinden. Auch nutzen immer mehr Hochschulen Echtzeit-Web-Lösungen – sei es in der Lehre als effizientes Kommunikationsmittel zwischen Studenten und Professoren oder in der zunehmend praxisbezogenen For-

Innovations- und Produktivitätsschub mit Web-Collaboration

Damit alles rund läuft

In den kommenden fünf Jahren wird die visuelle Echtzeit-Kommunikation via Web einen regelrechten Boom erleben. Unternehmen, die rechtzeitig eine umfassende Collaboration-Strategie entwickeln, können das daraus entstehende Potenzial am besten ausschöpfen.

schung und Projektarbeit an der Schnittstelle zur realen Wirtschaftswelt.

Im Dienstleistungssektor wiederum setzen Unternehmen, die in der Finanzbranche und im Beratungs-Business tätig sind, immer häufiger auf Web-Conferencing in Echtzeit. Ein Unternehmensberater etwa kann so sein Beratungskonzept einem bestehenden oder potenziellen Klienten erläutern, ohne dass mühsam ein Treffen vor Ort organisiert werden muss. Oder der Finanzberater einer Bank kann mit seinem Klienten schnell und unkompliziert seine Vorschläge via Web diskutieren. Mit E-Collaboration sind sogar »echte« Online-Banken vorstellbar, die ihren Kunden nicht nur Kontoeinblicke gewähren, sondern vom virtuellen Bankschalter bis zum Kreditabschluss alles im Rahmen von »Browser-Meetings« anbieten – und das nicht nur während der heute üblichen Öffnungszeiten.

Diese Beispiele zeigen, welche Vorteile Echtzeit-Kommunikationslösungen bereits jetzt bieten, und dies sowohl unternehmens- als auch branchenübergreifend. Angesichts der Tatsache, dass die erwähnten und noch zahlreiche weitere Anwendungen in Zukunft das Arbeitsleben aller immer stärker prägen werden, stellt sich jedoch die Definitionsfrage. Das US-Marktforschungsunternehmen Gartner teilt – wie viele andere – die Auffassung, dass »Collaboration« oder »Zusammenarbeit« ein äußerst diffuser und mehrdeutiger Ausdruck ist.

**Collaboration-Strategie gegen Fehlnutzung.** »Das spielt doch keine Rolle, solange alles rund läuft«, ließe sich dem entgegenhalten. Gerade hier aber liegt der Hund begraben. Denn was bedeutet »solange alles rund läuft«, wenn bereits klar ist, dass die unaufhaltsame Weiterentwicklung und -verbreitung der sogenannten Unified Communications (UC) die Geschäftsprozesse und Arbeitsabläufe in den kommenden Jahren massiv umkrempeln werden? Unter UC wird generell das Zusammenwachsen traditioneller digitaler Kommunikationskanäle wie E-Mail mit Voice over IP (VoIP), Instant Messa-

ging, RTC (Real Time Collaboration) und Web Conferencing sowie Web-2.0-Medien wie Communities, Blogs und Mashups verstanden.

Angesichts der bevorstehenden Umwälzungen ist es ratsam, das Phänomen »Collaboration« in seine vier Hauptbestandteile Kommunikation, Koordination, Community-Aktivitäten sowie soziale Interaktion im Allgemeinen zu unterteilen. Eine solche Segmentierung ist zwar »künstlich«, aber keineswegs bloße Spielerei. Im Gegenteil: Sowohl CIOs (Chief Information Officers) als auch das Business-Management können dieses analytische Instrumentarium dazu nutzen, um den kommenden Herausforderungen in

sie für die Zusammenarbeit viel besser geeignet sind als E-Mail. Eine solche Fehlnutzung führt nicht nur zu einer Überschwemmung des Mediums E-Mail, sondern schließlich auch zu Unübersichtlichkeit, Ineffizienz und Produktivitätsverlust in den Arbeitsabläufen – mit durchschlagenden Konsequenzen für das Geschäftsergebnis.

Diesem Missstand lässt sich auf der Koordinationsebene entgegenwirken, indem die IT- und die Business-Verantwortlichen zusammen mit den Mitarbeitern zeitgemäße Konzepte vor allem für kurzfristige, kleinräumigere Projekte erarbeiten. Diese werden aufgrund der fortschreitenden Automatisierung von Routine-Aufgaben immer

Ebenfalls berücksichtigt werden sollte die Bereitstellung von »gemeinsamen E-Räumen«, die explizit die soziale Interaktion zwischen den Mitarbeitern erleichtern, also auch Platz für »Privates« wie gemeinsame Freunde, Hobbies sowie Interessen und Vorlieben bieten. Da die sozialen Interaktionen das »Schmiermittel« einer jeden erfolversprechenden Unternehmenskultur darstellen, darf diese Dimension gerade angesichts der kommenden Umwälzungen durch Real Time Collaboration und UC nicht vernachlässigt werden.

Welche UC-, Collaboration und/oder Conferencing-Lösung in welcher Form – In-house-Betrieb oder Software-as-a-Service (SaaS) – die »richtige«



## » Mit Web-Conferencing und Web-Collaboration in Echtzeit können Sie buchstäblich das Nützliche mit dem Angenehmen und Vorbildlichen verbinden. «

Dr. Andreas Schweinbenz, Vorstandsvorsitzender der Netviewer AG

technischer, geschäftlicher und unternehmenskultureller Hinsicht gewachsen zu sein.

Bereits bei der ersten Kategorie »Kommunikation« wird deutlich worum es geht: Gartner zählt dazu sämtliche technischen »Vehikel« im Rahmen der UC. Dabei wird schnell klar, dass in den meisten Unternehmen die gesamte Kommunikation immer noch viel zu E-Mail-lastig ist. Das rührt daher, dass es sich bei E-Mail um ein »Push«-Medium handelt. Mit anderen Worten: Die Benutzer sehen jederzeit, was in ihren Posteingängen ist und können dann darauf reagieren. Die Versuchung liegt deshalb nahe, möglichst viel »Kommunikation« via E-Mail abzuwickeln – auch solche, die dafür gar nicht geeignet ist. Die Folge: Alternative Collaboration-Techniken und -Tools, die auf dem »Pull«-Verfahren basieren – bei denen die Kommunikation also aktiv gesucht und initiiert wird – werden vernachlässigt, obwohl

zahlreicher. Gerade solche Ad-hoc-Projekte, die zunehmend auch unternehmensübergreifenden Charakter haben, verlangen nach einer planvollen Koordination von »Pull«-basierenden Collaboration-Tools. Sonst besteht die Gefahr, dass die daran beteiligten Einzelpersonen sehr schnell auf eigene Faust unkontrollierbare Web-2.0-Services nutzen – mit allen damit verbundenen Sicherheitsrisiken.

**Sozialverträglicher Innovations-Motor.** Deshalb ist es unabdingbar, dass in die Collaboration-Strategie einer Firma auch der Community- und der firmenkulturelle Kontext im Allgemeinen miteinbezogen werden. Die unterschiedlichen Arbeitsformen und -stile in einem Unternehmen sollten sorgfältig evaluiert werden. Außerdem empfiehlt sich die Bildung einer internen »Community« von Projekt-Koordinatoren für die Definition von Best Practices gerade für Ad-hoc-Projekte.

ist, hängt weitgehend von den Ansprüchen der einzelnen Unternehmen ab. Nicht zuletzt entscheidet darüber die oben skizzierte Collaboration-Strategie, die eine Firma aufgrund interner und externer Best Practices erarbeiten kann.

Eines jedoch steht fest: Web-Collaboration, Web-Conferencing und weiterführende UC-Systeme müssen einfach zu bedienen sein, Client-seitig möglichst ohne zusätzliche Installationen auskommen – das heißt, eben wirklich Web-basiert sein – und sich relativ nahtlos in die bestehende IT-Architektur eines Unternehmens integrieren lassen. Dann können Echtzeit-Collaboration-Lösungen sowohl business-seitig als auch unternehmenskulturell als regelrechte Motivations-, Innovations- und Produktivitäts-»Motoren« genutzt werden.

Dr. Andreas Schweinbenz

Dr. Andreas Schweinbenz ist Vorstandsvorsitzender der Netviewer AG