

In diesem Beitrag:

- Telefonkonferenzen gehören längst zum internationalen Standard
- Einsatz von K&K-Lösungen je nach Firmengrösse unterschiedlich
- K&K-Lösungsansatz kostengetrieben



Zusammenarbeit ohne Grenzen

Telefonkonferenzlösungen spielen in der grenzüberschreitenden Zusammenarbeit heute eine zentrale Rolle, genauso wie auch Web- und Videokonferenzen. Allerdings stehen Nachhaltigkeitsaspekte noch nicht im Fokus, wie eine Studie des IIMT in Zusammenarbeit mit Swisscom belegt. Dies sollte sich ändern.



Infos zum Autor



Dominic Feichtner
Research Assistant,
IIMT



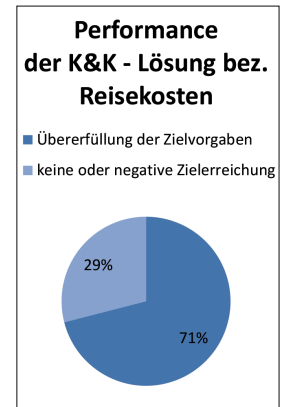
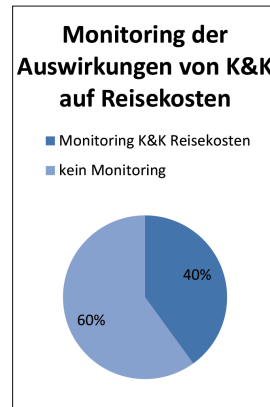
Stephanie Teufel
Ordinaria der Universität
Fribourg und
Direktorin, IIMT

Schnelle Entscheidungen auf Basis aller verfügbaren und relevanten Daten sind gefragt, um im schnellen, globalen Wettbewerb bestehen zu können. International tätige Unternehmen stehen vor grossen Herausforderungen, wenn es um die Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen den eigenen Standorten sowie mit Kunden und Partnern auf der ganzen Welt geht. Eine funktionierende internationale Zusammenarbeit ist der entscheidende Faktor für eine nachhaltige Wertschöpfung in dieser globalisierten Welt. Wie Unternehmen unter den immer dynamischeren Marktverhältnissen Kommunikations- und Kollaborationslösungen (K&K) anwenden, wurde in einer von Swisscom zusammen mit dem wissenschaftlichen Partner IIMT (International Institute of Management in Technology) der Universität Freiburg/Schweiz durchgeführten Studie untersucht.

Die Studie zeigt, dass Telefonkonferenzlösungen in der internationalen Zusammenarbeit heute als Standard zu definieren sind und eines der wichtigsten Kommunikationsmittel in der Zusammenarbeit über die Grenzen hinweg darstellen. Darüber hinaus nutzen rund zwei Drittel der Befragten Web- oder Videokonferenzen. Innovative Lösungen wie interaktive Flipcharts finden momentan noch kaum Anwendung. Das wird sich vermutlich jedoch bald ändern. Interessante Unterschiede sind zu erkennen, wenn der Einsatz im Branchenfokus analysiert wird. Der Dienstleistungssektor ist in allen Kategorien führend, gefolgt vom Grosshandel.

Kleine Unternehmen als grosse Pioniere

Die Annahme, dass die IT-Branche eine hohe Affinität für Kommunikations- und Kollaborationslösungen hat, konnte bestätigt werden. Dies drückt sich vor allem in der Nutzung von K&K-Lösungen aus, die direkten Einfluss auf die operativen Geschäftsprozesse (vor allem Kundendienst, Kundenbetreu-



ung, Wartung) haben. Allerdings ist die IT-Branche bei der Durchführung von Management-Meetings, virtueller Projektarbeit und der Kommunikation mit Businesspartnern unterdurchschnittlich.

Kleine Unternehmen mit weniger als 100 Beschäftigten und Unternehmen mit 1000 bis 2499 Mitarbeitern sind die Pioniere in der Nutzung innovativer K&K-Lösungen. Dies manifestiert sich dadurch, dass diese Unternehmensgrösse bezüglich der Nutzung in acht von neun Kategorien über dem Durchschnitt liegt. Darüber hinaus nutzen Unternehmen mit weniger als 100 Mitarbeitern K&K-Lösungen überdurchschnittlich in den Bereichen Wartung und Kundendienst. Unternehmen mit mehr als 1000 Mitarbeitern nutzen K&K-Lösungen überdurchschnittlich vor allem für den Zugang zu Expertenwissen. Dies spricht im internationalen Kontext für den Vorteil, Crowd-Knowledge ortsunabhängig via K&K-Lösungen zur Verfügung zu stellen.

Vorteile von K&K-Lösungen

Unabhängig von Branche und Unternehmensgrösse sehen die Mehrheit der Befragten die Vorteile der K&K-Lösungen in der Reduktion von Kosten, der Steigerung der Produktivität und der Beschleunigung von Arbeitsprozessen. Branchenübergreifend stehen widererwartend Nachhaltigkeitsaspekte nicht im Fokus. Gerade der Einzelhandel und Industriebetriebe sind hier deutlich unter dem Durchschnitt. Trotzdem messen 40 Prozent der Befragten die Auswirkungen der K&K-Lösungen auf die Reisekosten. Von diesen wiederum sehen mehr als 70 Prozent eine Übererfüllung der Zielvorgaben. Die Anwendung moderner K&K-Lösung ist kostengetrieben. Es bleibt abzuwarten, wann das enorme ökologische Einsparungspotenzial dieser Technologien erkannt wird und zu einer sinnvolleren und profitableren Ressourcenallokation führt.

Die detaillierte Studie kann unter folgender URL abgerufen werden:
<http://www.swisscom.ch/solutions/en/start/formulare/downloadformular-global.html>

Die Nutzung nach Branchen

Kommunikationsbeziehung	Branchen						Ø
	Banken/ Kredit- institute	Detail- handel	Dienst- leistung	Fabri- kation	Gross- handel	IT	
Managementmeetings	7.00	6.00	6.50	6.15	7.13	5.75	6.27
Koordinationsmeetings	7.83	7.29	7.45	7.04	7.75	8.00	7.17
Virtuelle Projektkommunikation	6.33	6.86	7.40	6.78	6.50	6.50	6.70
Partnerkommunikation/ Koordinationsmeetings	5.17	4.71	6.27	4.85	5.25	5.00	5.17
Kundenberatung/ Account-Management	3.50	3.43	4.45	2.81	3.88	4.50	3.67
Interviews	2.82	3.14	4.36	3.33	4.25	4.13	3.89
Wartungsarbeiten	4.45	4.71	4.90	4.96	6.25	5.86	4.76
Kundendienst	3.00	2.57	4.64	2.89	4.50	5.00	3.43
Zugang zu Expertenwissen	3.00	6.14	5.70	4.08	4.38	6.13	4.88

(Genannte Werte = Mittelwerte. Skala: 1 = nie, 10 = immer)

