

Web Collaboration

Marketinggag oder echte Errungenschaft?

Das Konzept der Teamarbeit ist nicht neu und dessen Nutzen längst anerkannt. Relativ neu ist dagegen die Bildung virtueller Teams mit Hilfe von Technologien, die eine synchrone Live-Interaktion in Echtzeit über das Web ermöglichen. Welche Vorteile aus der so genannten Web Collaboration erwachsen und welche Einsatzgebiete sinnvoll sind, soll der folgende Beitrag aufzeigen.

Die Zeiten sind geprägt vom allgemeinen Zwang, effektiv und effizient zu wirtschaften – sprich die Kosten zu minimieren und gleichzeitig die Prozesse zu modernisieren und zu optimieren. Dieser Anspruch kommt oftmals der Quadratur des Kreises nahe. Doch bei näherer Betrachtung schließt die eine Anforderung die andere nicht unbedingt aus. Wissen mit den richtigen Personen zu teilen und entsprechend zu erweitern: So lautet die große Herausforderung. Hier liegt enormes Potenzial brach, das es zu nutzen gilt.

Die Technologien sind reif – zuverlässige und kostengünstige Systeme am Markt. Diese erfüllen heute die langjährige Vision der IT-Industrie, der zufolge Menschen zusammenarbeiten können, wo auch immer sie sich gerade befinden. Über alle Grenzen hinweg. Kollaborative Zusammenarbeit und Wissenstransfer sind keine Visionen mehr, sondern werden mehr und mehr zu einer absoluten Notwendigkeit der heutigen Zeit und damit zum Schlüssel zu einem wertvol-

len Wettbewerbsvorsprung. Web-Collaboration-Lösungen bieten kosteneffiziente Methoden für Schulungen und die Zusammenarbeit mit Mitarbeitern, Partnern und Kunden. Der Nutzen für die Unternehmen rangiert dabei von Einsparungen bei Reise- und Raumkosten bzw. der Organisation bis hin zu schnelleren Geschäftsergebnissen. Diese lassen sich auf einen effizienteren Austausch von Informationen zurückführen als dies mit traditionellen Schulungen, Konferenzen oder Besprechungen machbar wäre.

Web Collaboration im Aufwind

Diese Einschätzung teilen auch die international renommierten Marktforschungsunternehmen bzw. Industrieanalysten. So soll der Markt für Realtime-Collaboration den Beratern von Collaborative Strategies zu Folge im Laufe des Jahres 2003 ein Volumen von 17,7 Milliarden US-Dollar übersteigen. IDC prognostiziert ein Anwachsen des eLearning-Marktes auf rund 23 Milliar-

den US-Dollar im Jahr 2006, und damit eine Verzehnfachung des Volumens seit dem Jahr 2000.

Doch die Möglichkeiten der interaktiven multimedialen Zusammenarbeit in Echtzeit über das Internet machen nicht bei Knowledge Management und eLearning Halt. Nein, die Vorteile kommen zum Beispiel auch dem Marketing zu Gute. So werden Webkonferenzen immer beliebter, da sie eine Alternative zu kostspieligen und zeitaufwändigen Reisen bieten. Frost & Sullivan beispielsweise geht davon aus, dass der Umsatz des europäischen Marktes für Webkonferenzen von 37,5 Millionen US-Dollar im Jahr 2000 auf über 125 Millionen US-Dollar im Jahr 2008 steigt. Meta Group erwartet, dass der weltweite Markt für Webkonferenzen um jährlich 40 Prozent zulegt und dass im Jahr 2005 rund 70 Prozent der Knowledge Worker internationaler Spitzenunternehmen mit diesen Technologien arbeiten.

Als eindeutiger „Treiber“ für den verstärkten Einsatz von Web-Collaboration-Technologie wird der Zwang zu höherer Produktivität und Leistungsfähigkeit identifiziert. Die Kosten müssen gesenkt, gleichzeitig aber die Wettbewerbsfähigkeit erhalten, wenn nicht gar gesteigert werden. Dass die neuen Web-Collaboration-Tools dieses Potenzial bergen, zeigen die Return-on-Investment (ROI)-Zahlen – sowohl was die Optimierung der Prozesse als auch was die echten Kosteneinsparungen anbelangt. Getestete und bewährte Technologien zur synchronen Web Collaboration werden beiden Herausforderungen gerecht: Sie stellen nicht nur die Infrastruktur für die Applikationen zum Wissenstransfer bereit, sondern erhöhen die Produktivität und senken die Kosten. Bei dem US-amerikanischen Energieunternehmen CenterPoint Energy beispielsweise zahlte sich die Anschaffung der

Web-Collaboration-Plattform CentraOne innerhalb von einem halben Jahr aus.

Einsatzgebiete – ohne Grenzen

Interessant ist die Nutzung der Technologie insbesondere in Vertrieb, Marketing und Customer Relationship Management (CRM). Dabei sind die Einsatzgebiete vielfältig. Sie beginnen bei virtuellen Besprechungen mit dem Ziel, Probleme zu diskutieren bzw. zu analysieren, mögliche Lösungen aufzuzeigen und zeitnah Entscheidungen zu treffen. Praktisch dabei ist, dass während der virtuellen Sitzung auf Daten aus dem Unternehmen oder dem Web zurückgegriffen werden kann. Darüber hinaus umfassen die Einsatzfelder auch regelmäßige Meetings, beispielsweise um Projektfortschritte zu kommunizieren, Zeitpläne anzupassen oder weitere Aktionen zu initiieren und zu koordinieren. Entsprechende Ideen und Aktionspunkte lassen sich mit Hilfe der Collaboration-Software erfassen und speichern sowie anschließend unter den Teammitgliedern verteilen. Darüber hinaus eignen sich virtuelle Besprechungen, um über den Launch neuer Produkte, neue Features und etwaige Probleme bzw. Verzögerungen zu informieren. Auch für den Vertrieb liegen die Vorzüge klar auf der Hand: Experten stehen online für Demonstrationen und zur Beantwortung technischer Fragen zur Verfügung. Führungskräfte können hinzugezogen werden, um kritische Punkte mit Interessenten zu diskutieren. Verhandlungen lassen sich beschleunigen, wenn Verträge online durchgesprochen und angepasst werden können. Auch kann ein Lead im Rahmen eines virtuellen Vertriebsgesprächs qualifiziert werden, bevor ein Besuch vor Ort stattfinden muss. Die Mitarbeiter oder Partner können in Bezug auf Produktupdates oder Änderungen von Regeln immer auf dem aktuellen Stand gehalten werden. Und sind sie auf Grund von anderen Ter-

minen nicht in der Lage, am Online-Meeting teilzunehmen, so stehen ihnen die Informationen in Form der Aufzeichnungen quasi eins zu eins zur Verfügung. Sehr vorteilhaft ist der Einsatz der Collaboration-Technologie auch im Support- und Kundenservice. Hier können die Help Desk oder Servicemitarbeiter umfassendere Hilfestellungen als am Telefon geben. Und last but not least lassen sich die virtuellen Sitzungen auch nutzen, um innerhalb des Teams oder auch unternehmensübergreifend Best Practices, neueste Trends und Technologien auszutauschen – und so die Professionalität zu steigern.

Technologiekonvergenz und Prozessoptimierung ebnen den Weg

Der Vormarsch der synchronen Web-Collaboration-Technologien ist zum größten Teil auf die universelle Akzeptanz des Internet zurückzuführen. Zudem bilden Fortschritte bei der Kommunikationstechnologie wie zum Beispiel High-Speed, Breitbandnetzwerke und kostengünstige Kommunikationsserver die Grundlage für die Infrastruktur – Fortschritte im Bereich der mobilen und kabellosen Geräte ermöglichen dagegen neue Zugangswege. Doch erst der allgemeine Internet- und World Wide Web (WWW)-Standard macht Realtime Enterprise Collaboration wirklich lebensfähig. Am Frontend, d.h. auf der End-User-Seite, sorgen Webbrowser für ein konsistentes, intuitives Interface; andererseits bieten sie sinnvolle Programmierschnittstellen für verschiedene Anwendungen. Weitere Standards wie HTML (Hypertext Mark-up Language), HTTP (Hypertext Transmission

Protocol) und XML (eXtensible Mark-up Language) tragen zu einem vereinfachten Datenaustausch bei. Und wieder andere Standards unterstützen die verstärkte Nutzung der eCollaboration-Technologie beispielsweise auch per Outsourcing. In diesem Fall muss der Anwender die Technologie nicht inhouse implementieren, sondern kann sich eCollaboration-Events von einem externen Spezialisten aufsetzen lassen.

Doch es sind nicht nur die technologischen Fortschritte, die den Trend zur eCollaboration verstärken. Ganz vorne rangieren vielmehr Änderungen in der unternehmenseigenen Organisationsstruktur und neue Arbeitsweisen, die auf dem elektronischen Workflow Management beruhen. Diese schaffen nicht nur eine ideale Umgebung für eCollaboration, sie machen diese Technologie geradezu notwendig. Denn die schnelllebige Zeit erfordert ein ständiges Training des Personals – ob es nun darum geht, Software-Upgrades zu kommunizieren oder die Mitarbeiter über andere Modifikationen der elektronischen Geschäftsprozesse auf dem Laufenden zu halten.

Die Kombination aus modernen Technologien und dem Prozess-Reengineering ermöglicht es Unternehmen, schnell, flexibel und effektiv auf Veränderungen zu reagieren. Mit eCollaboration verfügen sie über ein Tool, mit dem sich echter Nutzen in Form von geringeren Kosten und verbesserter Leistungsfähigkeit generieren lässt.

Eric Kuhlenbeck
Territory Sales Manager Centra Software

10 Schritte zum erfolgreichen Aufbau einer Real Time Enterprise Collaboration Infrastruktur.

1. **Kaufen Sie Technologie, die zu Ihren Unternehmenszielen passt.**
Eine Spezifikations- bzw. Kriterienliste hilft bei der Auswahl der richtigen Lösung.
2. **Kaufen Sie für die Gegenwart und die Zukunft**
Ziehen Sie nur Anbieter in Betracht, die erweiterbare und skalierbare Lösungen offerieren, so dass die implementierte Enterprise-Live-Collaboration-Plattform mit Ihren Anforderungen mitwachsen kann. Es sollten sich zum einen großvolumige Webkonferenzen, Self-Service-Meetings sowie strukturierte virtuelle Klassenzimmer umsetzen lassen. Zum anderen sollte auch interaktiv Web Content kreiert und verwaltet werden können.
3. **Involvieren Sie andere Entscheidungsträger Ihres Unternehmens**
Es sollten andere Kollegen aus Ihrem Unternehmen mit in das Auswahlverfahren eingebunden werden – so zum Beispiel die IT-Abteilung, das Weiterbildungsteam, Vertreter aus dem Marketing etc. Denn die Lösung sollte sich im gesamten Unternehmen nutzen lassen.
4. **Denken Sie über eine Vielzahl an Bereitstellungsmodi nach**
Eine Live-Collaboration-Plattform kann auf verschiedene Art und Weise bereit gestellt werden – so kann sie zum Beispiel als lizenzierte Software inhouse implementiert oder in Form eines ausgelagerten Hostservices bzw. als Full-Service-Collaboration-ASP-Lösung genutzt werden.
5. **Sie möchten eine komplette Lösung bzw. Integration mit den Produkten von Drittanbietern?**
Suchen Sie eine komplette Lösung, steht die Benutzerfreundlichkeit mit Hilfe eines Single-Point-Zugangs im Vordergrund. Außerdem sollte sich Wissen abrufen und Content mit Hilfe spezieller Autorentools rasch von jedem Webbrowser aus kreieren lassen. Sind weitere Technologien im Unternehmen vorhanden, so sollte sichergestellt werden, dass die neue Software sich voll und ganz in die vorhandene Landschaft integrieren lässt. Der Anbieter sollte also einschlägige Erfahrungen bzw. eine entsprechende Kundenbasis vorweisen können.
6. **Achten Sie auf Standardkompatibilität**
Der Anbieter sollte Industriestandard-kompatible Produkte offerieren. Dies sollte die IT-Abteilung eingehend überprüfen. AICC und SCORM sollten nicht nur als Schlag-

worte fallen. Der Anbieter muss die Hintergründe für Ihr Unternehmen erkennen und Ihnen nahe bringen.

7. **Prüfen Sie Referenzen**

Viele Anbieter fokussieren sich auf bestimmte Einzel- bzw. Teillösungen wie z. B. e-Meetings, eLearning bzw. eTraining oder Webinars etc. Wenn Sie eine Live-Collaboration-Plattform suchen, sprechen Sie mit drei bis fünf Referenzkunden, die Erfahrungen mit einer kompletten Plattform haben und ähnliche Anforderungen an die Plattform stellen.

8. **Groß oder klein – entscheiden Sie aufgrund eines detaillierten Implementierungsplans**

Wählen Sie einen Anbieter, der etwas von Implementierung versteht. Oft führt der Kauf der besten Produkte oder Technologien nicht zum Erfolg, da es an der Implementierung hapert. Wichtig sind hier ein starker Service und professionelle Partner, die nicht nur mit dem Anbieter zusammenarbeiten, sondern seine Plattform auch selbst intern einsetzen.

9. **Denken Sie über das Change-Management in Ihrem Unternehmen nach**

Die Akzeptanz der neuen Live-Collaboration-Plattform innerhalb des Unternehmens ist natürlich der Schlüssel für deren erfolgreichen Einsatz. Der Anbieter sollte Sie hier im Vorfeld genau informieren, mit welchen Change-bedingten Problemen zu rechnen ist und wie diese zu beheben sind.

10. **Wo sind die Kunden?**

Prüfen Sie die Referenzkundenbasis des Anbieters. Gibt es die Kunden wirklich? Haben sie Probleme oder Beschwerden? Sprechen Sie direkt mit diesen Anwendern oder nehmen Sie an öffentlichen Online-Veranstaltungen, Webinars oder Sitzungen im virtuellen Klassenzimmer teil.

Enterprise Collaboration Software Market Segmentation

*Applications for
Accelerating
Operational
Business
Processes*

*Tools for
Improving
Individual
Productivity
and Task
Automation*

Document and Content Management	Virtual Classroom Web Conferencing Live Team Collaboration
eMail Browser	Instant Messaging

*Batch/Asynch
Document Sharing*

*Real-Time
Communication*

Real-time Collaboration Opportunities

	SALES	MARKETING	HR	CLIENT SVCS	IT
TRAINING	Sales Training	Product Training	Employee Training	Customer Training	Change Management
AWARENESS	Webinars	eConferences	Corporate Communications	Beta Programs	Deployment
RELATIONSHIP MANAGEMENT	Sales Calls	Partner and Analyst Meetings	Candidate Screening	Crisis Intermediation	Vendor Management
PLANNING	Forecasting and Regional Meetings	Global Brand Campaigns	Restructuring and Organizational Development	Customer Deployment	Deployment Planning

CentraOne "Whole Application" Approach

