

Hintergrund

Kostenkiller Web-Collaboration

Mit Web-Collaboration Tools Kosten senken, Arbeitsprozesse optimieren und Qualität verbessern

Vor nicht allzu langer Zeit spielten E-Mail und Co. in unserem (Arbeits-) Alltag noch keine große Rolle. Sie waren ein „Nice-to-Have“ für Arbeitnehmer und Unternehmer. Heute gehört die elektronische Kommunikation via Email und Internet zu unserem Lebensalltag und ist nicht mehr wegzudenken.

Analysten prognostizieren, dass so genannte Web-Collaboration Tools in den kommenden Jahren eine ähnliche Entwicklung wie Email und das Internet nehmen werden. Software-Lösungen zur „Zusammenarbeit in Echtzeit“ sind inzwischen auch hierzulande schon auf dem Vormarsch. Im Zuge der Internationalisierung und Globalisierung müssen Projektteams Länder- und Unternehmens-übergreifend zusammen arbeiten. Das stellt nicht nur die Unternehmen, sondern auch die Softwarehersteller vor neue Herausforderungen. Neue Wege der Kommunikation müssen gefunden werden, um ein schnelles, effizientes und effektives Arbeiten zu gewährleisten. Hinzu kommt der allgegenwärtige Kosten- und Wettbewerbsdruck, der eine effizientere Zusammenarbeit notwendig macht.

Um diese Herausforderungen zu bestehen, wird Realtime-Collaboration (RTC) in wenigen Jahren zur Standard-Kommunikationsform neben Email und Telefon gehören. Analysten der META Group beispielsweise prognostizieren eine Steigerung des weltweiten Marktvolumens für RTC-Software von 4,5 Milliarden US-Dollar in 2004 auf mindestens 10 Milliarden US-Dollar im Jahr 2008.

Auch das amerikanische Marktforschungsinstitut Gartner sieht diesen Markt auf dem Vormarsch: Demnach wird er bis 2009 jährlich mit 18 Prozent wachsen.

Dabei gibt es unterschiedliche Definitionen von Web- bzw. Realtime-Collaboration: Für die einen ist es die Kommunikation via Internet, E-Mail und VoIP, andere denken mehr an Video- und Web-Conferencing. Teils fallen auch Online-Projektordner und ähnliche Tools unter diesen Begriff. Dementsprechend heterogen sind der Markt und die Vielfalt der angebotenen Produkte. Real-time Collaboration ergänzt die asynchronen Formen der IT-basierten Kommunikation wie Fax und Email; Echtzeit steht dabei für die zeitgleiche Interaktion zwischen verschiedenen Personen auch über Firmengrenzen hinweg.

Dabei wird die Dimension sichtbar, die Real-time Collaboration eröffnet: RTC ist nicht nur eine neue Form der visuellen Kommunikation, sondern bewirkt konkret einen Effizienzsprung der bestehenden Kommunikationsmethoden. Die Zusammenarbeit wird für alle Beteiligten einfacher, schneller und transparenter. Der wirtschaftliche Anreiz zur Einführung von RTC-Tools ist deshalb enorm. Schnellere Bearbeitungs- und Entscheidungszyklen, bessere Interaktion mit Kunden, Partnern und Lieferanten ermöglichen eine signifikante Reduktion der Kosten.

Die Vorteile, die der Einsatz von RTC-Tools bringt, liegen auf der Hand: Die Einsparung von Fahrt- und Reisezeit, kürzere Prozesse, schnellere Entscheidungen und ein verbesserter Informationsfluss sind die schlagkräftigen Argumente, die RTC-Tools den Weg ebnen.

Support-Spezialisten sind die Vorreiter beim Einsatz von RTC-Tools, da bei ihnen die Kosten- und Zeitvorteile durch RTC besonders schnell deutlich werden. Support-Leistungen verschlingen viel Zeit und damit auch Kosten, besonders wenn Besuche vor Ort beim Kunden notwendig werden. Dass man mit RTC-Tools wie Netviewer von außen auf Kundenrechner zugreifen kann, machte die neue Technologie sofort zum neuen Lieblingsprodukt von Admins und Support-Agents.

Beispiel: Support

Ein Beispiel für den Support-Einsatz bei einer Sparkasse verdeutlicht die Vorteile: Für das komplette Onlinebankingangebot und die Electronic-Cash Terminals wird durch das Electronic Banking Team eine telefonische Unterstützung geleistet. Im Zuge der verstärkten Nutzung der Angebotspalette erhöht sich die Zahl der Anrufe bei den Beratern kontinuierlich. Damit wächst jedoch auch die Zeit, die in den Support der Nutzer gesteckt werden muss: Bis zu 80 Prozent ihrer Arbeitszeit wenden die Berater für die telefonische Unterstützung der Kunden auf. Mit dem Einsatz des Netviewers wird der Service schneller und dadurch besser. Der Kunde muss dem Berater nicht mehr umständlich sein Problem erklären. Der Berater startet einfach eine Netviewer-Session und hat Sekunden später den Kundenbildschirm vor Augen. Die Beratungsdauer verkürzt sich entsprechend, das Problem kann ad-hoc gelöst werden, was wiederum zu zufriedenen Kunden führt. Last but not least kann der Berater so mehr Calls pro Zeiteinheit übernehmen.

Nach den Support-Spezialisten sind es vor allem die Sales Manager, die RTC-Tools derzeit schon verstärkt nutzen. Damit lässt sich nämlich schon beim Erstkontakt eine qualitativ hochwertige und ansprechende Präsentation der Produkte und Dienstleistungen durchführen. Und damit entsteht häufig bereits ein Gespräch über die konkreten Wünsche und Vorstellungen des potenziellen Kunden. Der Vertriebsmitarbeiter kann seinerseits den Kunden, sein Potenzial und dessen Budget „scannen“ und daraufhin entscheiden, ob sich ein Besuch beim Interessenten vor Ort überhaupt lohnt.

Beispiel Vertrieb:

Möchte ein Vertriebsmitarbeiter einem Interessenten die Produktpalette präsentieren, so muss er meist direkt zum Interessenten fahren und so Zeit und Geld investieren. Meist ist dann aber noch nicht klar, ob aus dem Interessenten auch ein potenzieller Kunde werden könnte. Mit Hilfe der Netviewer-Software kann die erste Fahrt zum Interessenten eingespart werden. Der Vertriebsmitarbeiter präsentiert dem Interessenten via Online-Konferenz die Produktpalette gemäß dem Motto „Ein Bild sagt mehr als Tausend Worte“.

Der potenzielle Kunde wird zunächst telefonisch kontaktiert und erhält über das Internet eine Live-Präsentation des jeweiligen Produkts auf dem Bildschirm. Der Interessent kann sich einerseits das Produkt am Bildschirm präsentieren lassen, andererseits kann er aber auch das Produkt selbst ausprobieren, wenn es sich um ein Software-Produkt handelt. Dies geschieht, in dem der Interessent vorübergehend die Steuerung des Rechners des Mitarbeiters übernimmt. Damit bietet Netviewer eine einzigartige Möglichkeit, dem Interessenten einen Einblick in die Funktionsweise der Produkte zu geben. Die Präsentationen werden erlebbar und bekommen eine völlig neue Qualität, sowohl auf Seiten des Kunden als auch auf Seiten des Vertriebsmitarbeiters. Die Folge: geringere Reisekosten, schnelle Präsentation, bessere Ergebnisse und nicht zuletzt zufriedene Kunden.

Im Zeitalter weltweit vernetzter Unternehmen und über alle Kontinente verstreuter Projektteams ist es eine große Schwierigkeit, alle Beteiligten an einen Tisch zu bekommen. Die Terminfindung fällt schwer, weil sich nur wenige Teilnehmer für ein Meeting von wenigen Stunden einen ganzen Arbeitstag freihalten können. Reisen Teilnehmer aus dem Ausland oder gar Übersee an, genügt häufig ein Tag gar nicht. Der Termin rutscht dann zeitlich immer weiter nach hinten, da es schwierig ist, einen für alle passenden Termin zu finden. Hinzu kommen enorme Reisekosten und –aufwände.

Reisekosten zählen neben Gehältern sowie Forschungs- und Entwicklungsbudgets zum drittgrößten variablen Kostenblock eines Unternehmens. Laut einer Untersuchung des Verbands Deutsches Reisemanagement e.V. (VDR) betragen die Kosten für Geschäftsreisen in 2004 allein in Deutschland rund 44 Milliarden Euro. Die Anzahl der Geschäftsreisen lag bei 146,4 Millionen – Tendenz steigend.

Was Einige vielleicht schon lange ahnten: Viele Meetings werden zudem als nicht effizient und nicht zielführend empfunden. Eine Umfrage von Mindjet und Netviewer Ende 2005 brachte zu Tage, dass 45 % der Teilnehmer Vor-Ort-Besprechungen mit Kollegen um bis zur Hälfte reduzieren und durch Online-Konferenzen ersetzen würden, um zeitsparender und effizienter arbeiten zu können.

Beispiel Meetings:

Vier Außendienstmitarbeiter eines Unternehmens halten jeden Monat ein Meeting in der Firmenzentrale ab. Der interne Tagessatz für einen Mitarbeiter plus Reisekosten plus Spesen beträgt rund 800 Euro. Im Jahr sind das bei vier Mitarbeitern und 12 Meetings 38.400 Euro.

Es wird beschlossen, nur noch sechs der zwölf Meetings in der Zentrale abzuhalten, der Rest findet unter Einsatz der Web-Conferencing-Software von Netviewer statt. Bei Reduzierung der Vor-Ort-Meetings auf alle zwei Monate entstehen Kosten von 19.200 Euro plus die Kosten für eine Arbeitsplatzlizenz one2meet. Insgesamt belaufen sich die Kosten bei Einsatz des Netviewers auf 22.190 Euro. Das ist eine Kostenersparnis im Gegensatz zu monatlichen „echten“ Meetings von 16.210 Euro pro Jahr – und das bei nur sechs ersetzten Meetings.

Neben diesen greifbaren Kosten spielen aber auch die indirekten Kosten eine Rolle: Die Mitarbeiter sparen Reisezeit und haben somit mehr Zeit für ihre originären Aufgaben wie Kunden- und Vertriebsbetreuung. Einer Studie von Wainhouse Research zufolge könnte eine Firma, deren einzelner Angestellter an 60 Meetings im Jahr teilnimmt, 3000 Dollar, also etwa 2.400 Euro, in Zeit einsparen, wenn er 25 Prozent der Meetings ins Internet verlegen würde.

Ein weiteres Ergebnis der Wainhouse Research Studie: Auch die Produktivität des Einzelnen steigt durch den Einsatz von Web-Collaboration Tools. Denn die Zusammenarbeit mit Kollegen wird schneller und einfacher. Dies gilt beispielsweise bei technischen Abstimmungsprozessen. 3D-Konstruktionspläne, die mit Zulieferern, Partnern und Kunden abgestimmt werden müssen, können mit Hilfe von Web-Conferencing Tools gemeinsam am Bildschirm bearbeitet und besprochen werden. Umwege über E-Mail, Powerpoint-Präsentationen oder PDFs entfallen, da alle Beteiligten gemeinsam in der jeweiligen Applikation arbeiten können – bei Nutzung von Netviewer-Software sogar ohne Installation oder Konfiguration. Eine enorme Zeitersparnis, die auch die Effizienz des Prozesses erhöht.

Fazit: höher, schneller, weiter mit RTC

Realtime-Collaboration eröffnet neue Dimensionen für die Geschäftsprozesse. Wo früher umständlich gefaxt oder gemailt wurde, schaut man heute kurz mal gemeinsam auf ein Dokument, spricht darüber und nimmt Änderungen gemeinsam vor. Wo früher bei Support und Hotline das Ende der Fahnenstange erreicht war, entsteht heute ein qualitativ hochwertiger Service. Entscheidungen und Prozesse gehen mit RTC deutlich schneller – und führen zu deutlich besseren Ergebnissen.

In den nächsten Jahren werden die meisten Unternehmen die Vorteile der interaktiven Zusammenarbeit über das Internet für sich entdecken und nutzen. Eine Studie des Verbands der deutschen Internetwirtschaft (eco) verdeutlicht diesen Trend. Zwei Drittel der befragten Fach- und Führungskräfte gehen davon aus, dass der Bereich Web-Collaboration in Zukunft zulegen wird.

Anwendung	heutige Nutzung	gewinnt künftig
Surfen im WWW	92%	36%
eMail	100%	48%
Zugriff Firmennetz	87%	83%
Web-Collaboration	32%	63%
Chat/Instant Messaging	16%	16%

Quelle: eco, 2004 (www.eco.de)

Quellen:

- Verband Deutsches Reisemanagement e.V.: VDR-Geschäftsreiseanalyse 2005 in Zusammenarbeit mit BearingPoint
- Wainhouse Research (2005): The Arrival of the Virtual Office. Immediate Access to Colleagues and Costumers through an 'Always-On' Virtual Work Environment.