

BEST PRACTICES FÜR VISUAL COLLABORATION SOLUTIONS:

Bericht und Empfehlungen

Juli 2012 | Autor: Filigree Consulting

Bei den Befragten mit den höchsten Werten bezüglich Collaboration ist die Wahrscheinlichkeit, dass sie **positiven Einfluss auf** verschiedene Geschäftsergebnisse nehmen, bis zu **fünfmal** größer als bei denjenigen mit schlechteren Werten.

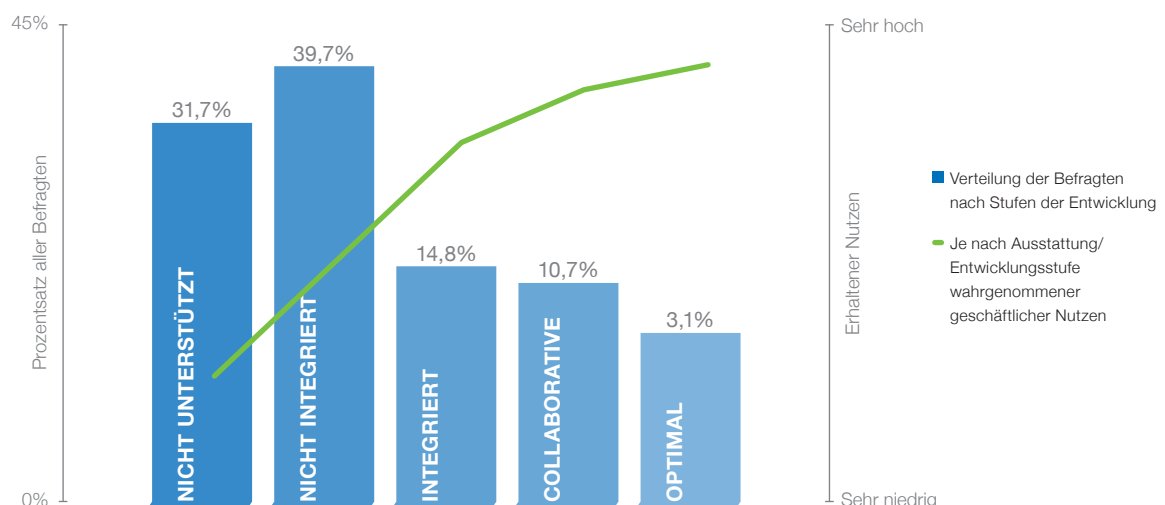
Zusammenfassung

SMART Technologies gab kürzlich eine weltweite Befragung in Auftrag, um herauszufinden, welchen Einfluss Investitionen in die Zusammenarbeit auf die Unternehmensergebnisse haben. Wichtigstes Ziel war es, zu ermitteln, ob Unternehmen entsprechend ihrem Ansatz für die Umsetzung der Zusammenarbeit andere Ergebnisse erzielen konnten. Die zentrale Erkenntnis war, dass Unternehmen von einer Strategie mit integrierten Lösungen, Abläufen und Schulungen hinsichtlich reduzierter Kosten, besserer Qualität, weniger Risiken und höherer geschäftlicher Beweglichkeit weit über die Erwartungen profitieren.

„Collaboration“ bezeichnet heute nicht mehr nur eine Form der Interaktion innerhalb einer Gruppe. Sie entwickelt sich immer mehr zu einer Strategie, die sich visionäre Führungskräfte zur Umgestaltung ihrer Unternehmenskultur zunutze machen. Ihr Ziel ist es, Teams eine andere Arbeitsweise zu ermöglichen, damit sie engagierter und produktiver arbeiten können.

Eine wichtige Erkenntnis ist, dass es verschiedene Stufen gibt, die widerspiegeln, wie die Unternehmen an die Zusammenarbeit herangehen. Unternehmen, die diesbezüglich die höchsten Werte erzielen, liegen auch bei sämtlichen Best Practices vorne. Darüberhinaus ist bei ihnen die Wahrscheinlichkeit, dass sie positiven Einfluss auf eine Reihe von Geschäftsergebnissen nehmen, bis zu fünfmal größer als bei Unternehmen mit schlechteren Ergebnissen.

Die Tabelle zeigt die Verteilung der Stufen und des erhaltenen Nutzens. Laut den Ergebnissen befanden sich 71,4 % der Befragten auf der Stufe „nicht unterstützt“ oder „nicht integriert“ und zogen einen geringen bis mäßigen Nutzen aus ihrer Collaboration-Technologie. Die übrigen 28,6 % befanden sich auf den Stufen „integriert“, „collaborative“ oder „optimal“ und nahmen hinsichtlich bestimmter Geschäftsergebnisse, wie z. B. reduzierter Kosten, besserer Qualität, geringerer Risiken und höherer Produktivität, einen Nutzen wahr, der die Erwartungen überstieg.



Es gibt fünf Stufen der Entwicklung

NICHT UNTERSTÜTZT: Es gibt keine Collaboration-Strategie und das Unternehmen verfügt über wenig unterstützende Technologie für die Teamarbeit.

NICHT INTEGRIERT: Das Unternehmen experimentiert mit Technologien, besitzt aber keine Collaboration-Strategie. Es nutzt einfache Technologie, für die nur eine geringe Integration zwischen Hardware, Software und anderen Systemen verfügbar ist. Der Preis gehört zu den wichtigsten Faktoren.

INTEGRIERT: Zusammenarbeit hat für das Unternehmen einen hohen Stellenwert. Es werden also Lösungen genutzt, die Hardware, Software und andere Systeme integrieren. Diese Umgebungen stehen jedoch nicht allen zur Verfügung und es gibt auch keine Strategie für Schulungen und Verfahren.

COLLABORATIVE: Es gibt eine Collaboration-Strategie, die integrierte Lösungen, Schulungen und Verfahren beinhaltet. Die Lösungen werden jedoch nicht vollständig umgesetzt, sodass nicht allen das ganze Spektrum der Möglichkeiten für die informelle, strukturierte, formelle und dezentrale Zusammenarbeit zur Verfügung steht.

OPTIMAL: Das Unternehmen hat seine Arbeitsweise durch eine vollständige Umsetzung von Lösungen, Diensten und Verfahren umgestaltet. Es hat eine Reihe informeller, strukturiert-organisierter, formeller und dezentraler Collaboration-Umgebungen erstellt, um den größtmöglichen Nutzen aus der Zusammenarbeit zu ziehen.

DEFINITION VON LÖSUNGEN FÜR DIE ZUSAMMENARBEIT

Als Collaboration-Lösungen gelten alle Technologien, Softwareprodukte und Dienste, die gemeinschaftliches Arbeiten, Lernen oder Interagieren – egal ob zwischen Kollegen im gleichen Raum oder über mehrere Standorte hinweg – unterstützen.

Die bekanntesten Beispiele hierfür sind Video- und Audiokonferenzen und interaktive Whiteboard-Technologie. Mittlerweile entwickelt sich aber auch ein neues Konzept, sogenannte „Visual Collaboration Solutions“.

Visual Collaboration Solutions bieten ein voll integriertes Paket, welches interaktive Bildschirme, Collaboration Software, Möglichkeiten zur dezentralen Zusammenarbeit, Dienste, Schulungen und die Kompatibilität mit anderen branchenführenden Software-Tools umfasst.

BESTIMMUNG DES ENTWICKLUNGSSTANDS DER ZUSAMMENARBEIT

Damit Entscheidungsträger und Führungskräfte in Unternehmen ganz einfach von diesen Forschungsergebnissen profitieren können, ist eine Online-Selbstbewertung verfügbar. Mit diesem Bewertungstool können Sie den Entwicklungsstand und die Performance Ihres Unternehmens hinsichtlich der Best Practices Ihrer Branche ermitteln. Mit den Ergebnissen erhalten Sie einen Bericht, der Verbesserungsmöglichkeiten aufzeigt.

Das Selbstbewertungstool von SMART finden Sie auf smarttech.com/assessment42.

Unternehmen auf dem besten Entwicklungsstand haben ihre Arbeitsweise durch die **Umsetzung einer vollständigen Collaboration-Lösung** mit Diensten, Verfahren und Best Practices umgestaltet.

Nutzen von Best Practices für die Zusammenarbeit

Die Befragung ergab, dass stark integrierte Collaboration-Lösungen zusammen mit unterstützenden Geräten und Verfahren, bei denen Best Practices genutzt werden, Qualität, Beweglichkeit und Produktivität steigern sowie Kosten und Risiken senken können.

Der Nutzen von Visual Collaboration Solutions und Best Practices wird in fünf Bereichen ersichtlich:

- Bessere Ideenfindung
- Leichtere Verknüpfung und Problemlösung
- Verbesserte Entscheidungsfindung
- Förderung der Aktivität
- Stärkere, engagiertere Teams

Von den Unternehmen mit dem besten Entwicklungsstand sagten

90%

A horizontal bar chart with a blue background. The bar is filled with a lighter blue color, and the number '90%' is displayed in white text on the left side of the bar.

dass der Nutzen ihre Erwartungen übertraf

90%

A horizontal bar chart with a blue background. The bar is filled with a lighter blue color, and the number '90%' is displayed in white text on the left side of the bar.

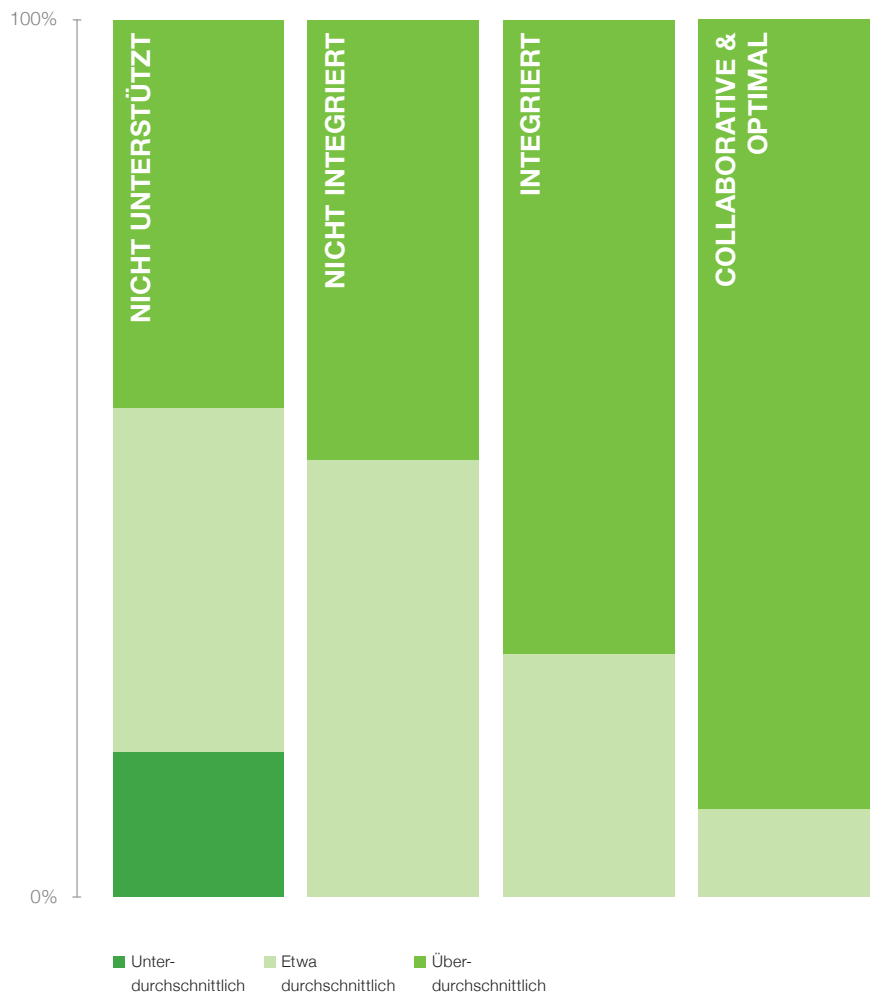
dass der Nutzen durch Collaboration-Lösungen den anderer Technologien übertraf

Ergebnisse mit großer Wirkung

TECHNOLOGIEN FÜR DIE ZUSAMMENARBEIT UND BEST PRACTICES STEHEN IN DIREKTEM ZUSAMMENHANG ZUM NUTZEN

In der folgenden Grafik ist die Beziehung zwischen dem Entwicklungsstand (in Abhängigkeit von der Technologienutzung und der Einhaltung von Best Practices) und dem Nutzen der Collaboration-Lösungen im Vergleich mit anderen Technologieinvestitionen dargestellt.

- Auf dem Niveau „nicht unterstützt“ gaben nur 45 % der Teilnehmer einen überdurchschnittlichen Nutzen im Vergleich zu anderen Technologien an, wohingegen 16 % einen unterdurchschnittlichen Nutzen im Vergleich zu anderen Technologien angaben.
- Auf der Stufe „integriert“ gaben 72 % an, dass der Nutzen im Vergleich zu anderen Technologien überdurchschnittlich sei.
- Auf der höchsten Stufe sagten 90 %, der Nutzen sei überdurchschnittlich im Vergleich zu anderen Technologien. Darüber hinaus gaben 30 % an, dass der Nutzen deutlich über dem Durchschnitt lag.



Die **Wahrscheinlichkeit, Ergebnisse positiv zu beeinflussen**, ist bei Teilnehmern auf den höchsten Entwicklungsstufen **1,6- bis 5,3-mal höher**.

Im Wesentlichen erzielen Unternehmen mit niedrigerem Entwicklungsstand einen geringeren Nutzen und solche mit einem höheren Entwicklungsstand einen größeren Nutzen:

ERGEBNISSE LASSEN SICH DURCH DIE KOMBINATION AUS TECHNOLOGIE UND BEST PRACTICES POSITIV BEEINFLUSSEN

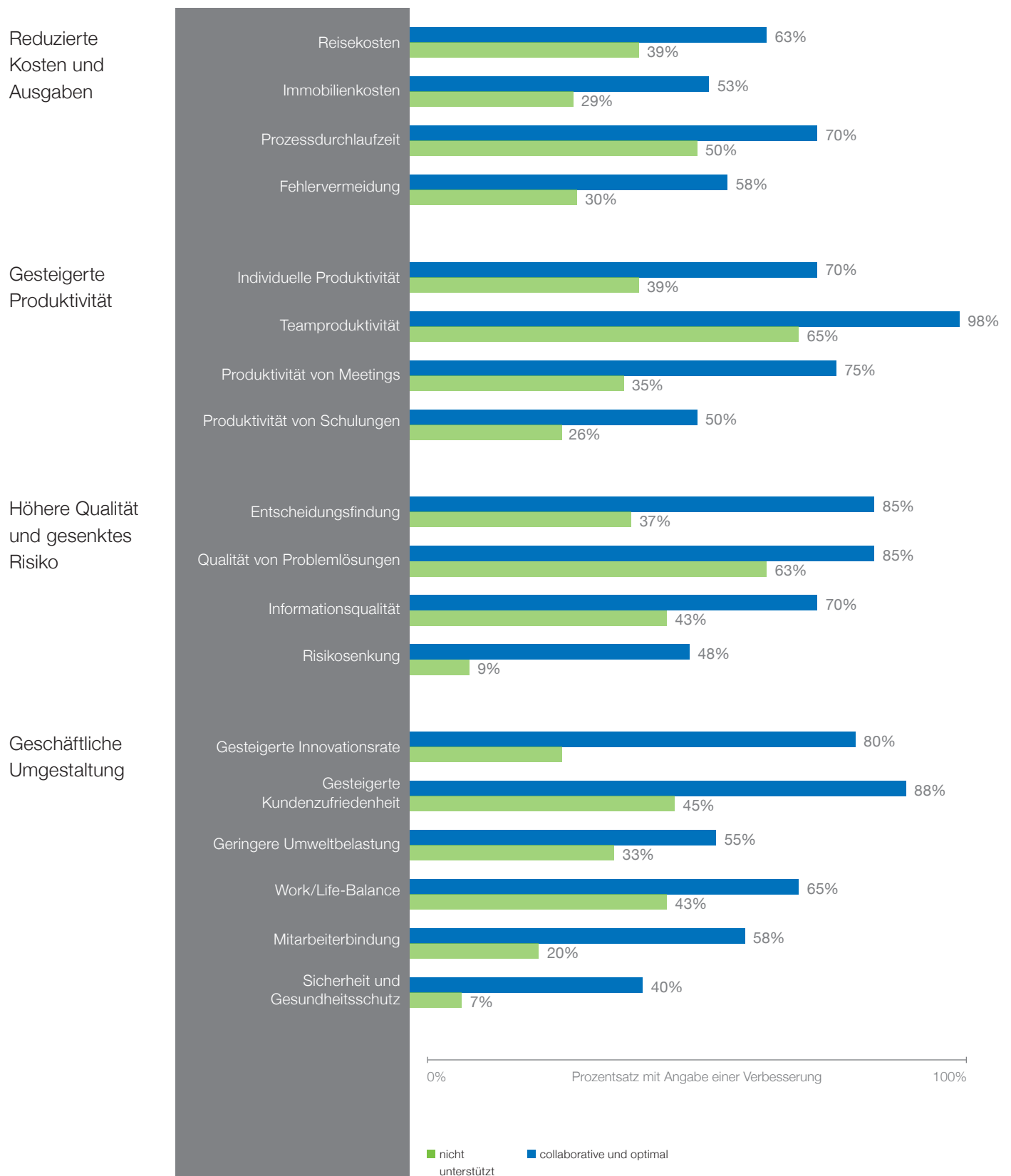
Die wichtigste Schlussfolgerung aus dieser Befragung ist, dass Unternehmen durch den vermehrten Einsatz von qualitativ hochwertiger, integrierter Collaboration-Technologie und durch die Verbesserung ihrer Praktiken bei der Zusammenarbeit bessere Ergebnisse erzielen – sowohl was den allgemeinen Nutzen angeht, als auch in konkreten Fällen.

Die Wahrscheinlichkeit, folgende Ergebnisse positiv zu beeinflussen, ist bei den Teilnehmern der höchsten Entwicklungsstufe 1,6- bis 5,3-mal höher als bei den Teilnehmern mit einem niedrigeren Entwicklungsstand:

- Gesteigerte Innovationsrate (3,1-mal mehr Einfluss)
- Schnellere, fundiertere Entscheidungen (2,3-mal mehr Einfluss)
- Produktivität von Meetings (Dauer, Teilnehmerzufriedenheit) (2,2-mal mehr Einfluss)
- Risikosenkung (5,3-mal mehr Einfluss)

Unternehmen gaben an, sie würden von der Einrichtung **verschiedener Collaboration-Umgebungen** profitieren.

BUSINESSERGEBNISSE UND ENTWICKLUNGSSTUFE



Der Einfluss von Best Practices für die Zusammenarbeit

In der Befragung wurde die „Einhaltung“ von 27 Best Practices* und deren Einfluss auf den Unternehmenserfolg untersucht.

In der folgenden Grafik werden die allgemeine Umsetzung und der Einfluss der bewährten Methoden analysiert. Je nachdem, wie die Teilnehmer ihre eigene Einhaltung einer bestimmten Verhaltensweise sowie deren Bedeutung für das Unternehmen einschätzten, werden sie in vier Quadranten eingeteilt.



Das Hauptaugenmerk sollte auf den Quadranten „Schlechte Einhaltung/Hoher Einfluss“ (unten rechts) gelegt werden. Dieser Abschnitt ist deshalb so wichtig, weil diese Best Practices zwar einen hohen Nutzen bieten, die Befragten jedoch angaben, dass sie sie nur in geringem Maße einhalten.

* Siehe Anhang für eine Beschreibung aller 27 Best Practices.

WERTVOLLE METHODEN FÜR DIE ZUSAMMENARBEIT

VERWERTBARE ERGEBNISSE	Hiermit ist die Möglichkeit gemeint, Ergebnisse einer Teamarbeit festzuhalten und automatisch in einem bearbeitbaren und später nutzbaren Format weiterzuleiten.
RÄUME FÜR DEZENTRALE ZUSAMMENARBEIT	Hierbei geht es um die Einrichtung von Umgebungen mit integrierter Technologie, um Teammitglieder an anderen Orten (Remote) zu unterstützen.
NUTZUNG INFORMELLER ZUSAMMENARBEIT	Dies bedeutet, sich informelle Zusammenarbeit zunutze zu machen, um spontane Ideen zu fördern und festzuhalten.
STRUKTURIERTER RAUM FÜR ZUSAMMENARBEIT	Hierbei geht es um die Einrichtung von Umgebungen mit integrierter Technologie, um eine strukturierte Problemlösung und Gestaltung (Realisierung von Ideen) zu fördern.
COLLABORATION- STRATEGIE	Hiermit ist die durchdachte Anwendung von Lösungen, Verfahren, Schulungen und Best Practices für die Zusammenarbeit im gesamten Unternehmen gemeint.
EINFACHE EINRICHTUNG	Dies bedeutet, dass Räume für die Zusammenarbeit immer verfügbar und die Technologie für die Kommunikation mit Teilnehmern an anderen Orten sofort einsatzbereit sind.
FORMELLER RAUM FÜR ZUSAMMENARBEIT	Hierbei geht es um die Einrichtung von Umgebungen mit integrierter Technologie, um die Entscheidungsfindung und Kommunikation mit externen Gesprächspartnern zu erleichtern.

Was immer wieder deutlich wird, ist, dass die Befragten es für sehr sinnvoll erachten, eine Reihe von Collaboration-Umgebungen zu haben (z. B. informell, formell, strukturiert-organisiert und dezentral), jedoch ihre eigene Einhaltung dieser Best Practices als gering bewerten. Ein Schluss, den Unternehmen hieraus ziehen sollten, ist die Erwägung einer Collaboration-Strategie, die derartige Umgebungen beinhaltet, um die Ergebnisse, die die verschiedenen Formen der Zusammenarbeit haben sollen, besser zu fördern.

Position beeinflusst Einschätzung der Collaboration

Teil der Untersuchung war auch eine Analyse der Einhaltung von Best Practices je nach Position, Branche und Unternehmensgröße.

- Ein Vergleich der Einhaltung von Praktiken je nach Position deutet darauf hin, dass es zwischen den Nutzern und den IT-Mitarbeitern und -Entscheidern an Abstimmung mangelt. Dies könnte bedeuten, dass die IT-Abteilung nicht ausreichend mit den Bedürfnissen und Anforderungen der Nutzer vertraut ist.
- Das Management bewertet die Einhaltung allgemein besser als die Mitarbeiter.
- Ein Branchenvergleich zeigt, dass Behörden bei der Einhaltung hinterherhinken.
- Kleine Unternehmen schneiden bei mehreren Methoden schlechter ab.

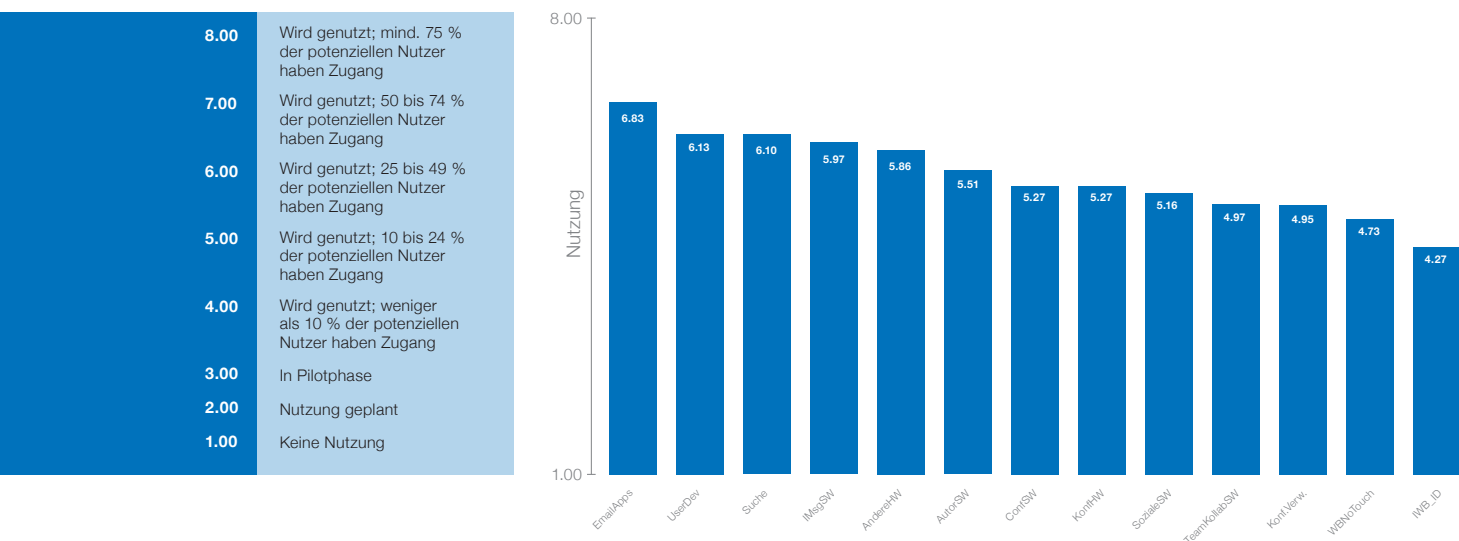
Dies bedeutet, dass jedes Unternehmen bei der Aufstellung seiner Collaboration-Strategie die Unterschiede je nach Position, Größe und Branche berücksichtigen sollte. Mithilfe des SMART Collaboration-Fragebogens auf smarttech.com/assessment42 werden Sie diese Feinheiten noch besser verstehen können.

Die Befragten erachten es für sehr sinnvoll, eine Reihe von Collaboration-Umgebungen zu haben, bewerten jedoch ihre eigene Einhaltung dieser Best Practices als gering.

In der jüngsten IBM Global CEO Study stand Zusammenarbeit bei den **Fähigkeiten, die sich CEOs von neuen Mitarbeitern wünschen, an erster Stelle.**

Nutzung und Verbreitung von Technologie

In der Befragung wurden 13 Technologien auf ihre Nutzung und Verbreitung hin untersucht. Die Grafik zeigt die durchschnittliche Bewertung der Nutzung durch alle Befragten. Die Nutzung wurde mithilfe einer Acht-Punkte-Skala von „Keine Nutzung“ bis „über 75 % der potenziellen Nutzer haben Zugang“ gemessen. Dieser Wert gibt also nicht einfach nur an, ob die Technologie genutzt wird, sondern auch wie weit sie verbreitet ist.



Von den 13 Technologien, die auf ihre Nutzung untersucht wurden, wurden E-Mail, mobile Endgeräte (PC, Telefon, Tablet etc.) und die Suche am stärksten eingesetzt. Interaktive Whiteboards und Bildschirme mit oder ohne Touch-Funktion wurden seltener verwendet.

Technologien mit asynchronen „One-to-many“-Interaktionen (z. B. E-Mail, Messaging) werden häufiger genutzt als synchrone „Many-to-many“-Interaktionsarten (z. B. Collaboration Software). Da sich die Kultur der Zusammenarbeit rasch weiterentwickelt, ist zu erwarten, dass interaktive Methoden mit Echtzeit-Kommunikation und gleichzeitigem Informationsaustausch zwischen vielen Personen in Zukunft stärker genutzt werden. Hierzu gehören auch interaktive Whiteboards und Displays mit integrierter Software.

In der jüngsten IBM Global CEO Study* stand Zusammenarbeit bei den Fähigkeiten, die sich CEOs von neuen Mitarbeitern wünschen, an erster Stelle, da sie bestrebt sind, eine stärker durch Kooperation geprägte Unternehmenskultur zu schaffen.

*Quelle: IBM C-Suite Studies (2012) Leading Through Connections; Insights from the Global Chief Executive Officer Study. Von <http://www-935.ibm.com/services/us/en/c-suite/ceostudy2012/>

Für **über 50 %** des durch
Technologie erzielten Nutzens
ist Software verantwortlich

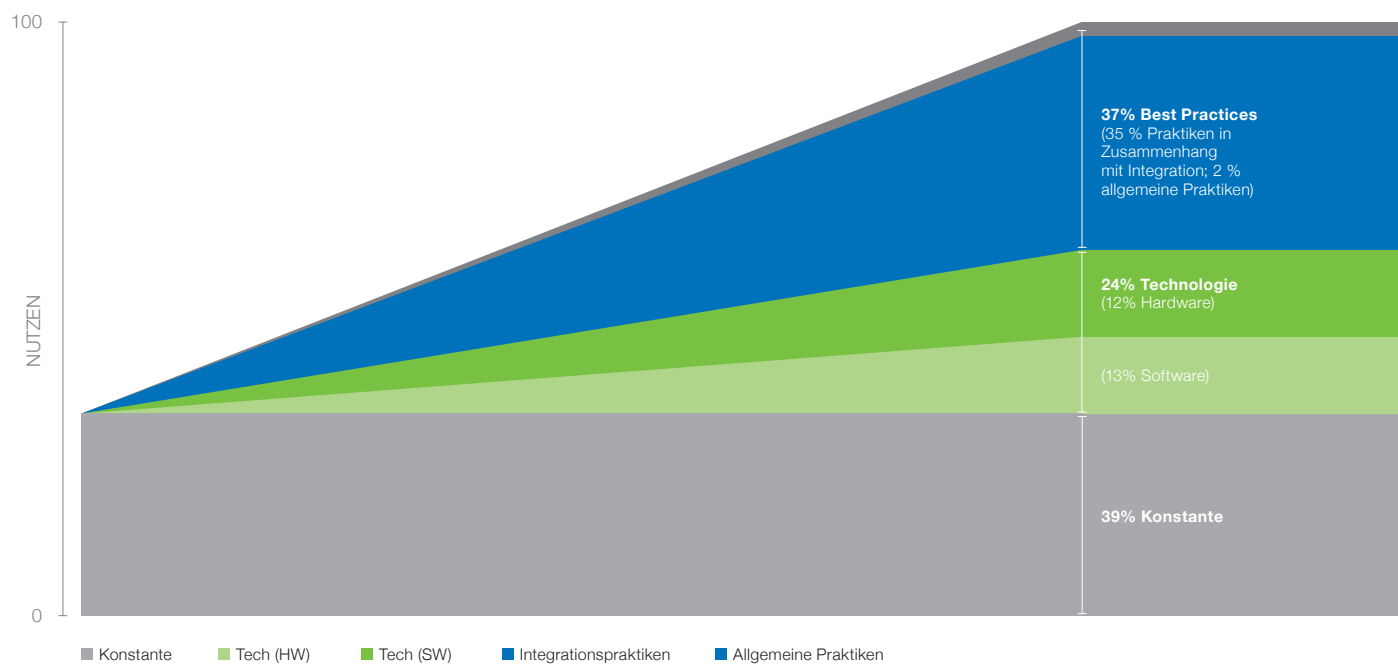
Technologienutzung und Best Practices für mehr Nutzen

Die Befragung zeigt, dass Unternehmen deutlich bessere Ergebnisse erzielen – sowohl beim allgemeinen Nutzen als auch bei konkreten Werten (Kostensenkung, Risikosenkung, Qualitätssteigerung und Beweglichkeit) – wenn sie hochwertige, integrierte Collaboration-Technologien nutzen und ihre Methoden bezüglich der Anwendung von Collaboration-Lösungen verbessern.

Es besteht ein komplexer, nicht-linearer Zusammenhang zwischen den Komponenten der Collaboration-Technologie, Best Practices und dem allgemeinen Nutzen.

Die folgende Grafik zeigt, dass:

- bei hohen Entwicklungsstufen Technologie für ca. 24 % des erzielten Nutzens verantwortlich ist und Best Practices für ca. 37 %. Die übrigen 39 % entfallen auf nicht relevante Variablen.
- innerhalb des Technologie-Anteils Software einen geringfügig größeren Einfluss auf den Nutzen hat (13 %) als Hardware (12 %).



Unternehmen sollten einen optimalen Entwicklungsstand anstreben. Dies gelingt durch eine Strategie, die **integrierte Lösungen mit Diensten und Verfahren zur Förderung von Best Practices kombiniert**.

Empfehlungen der Umfrage

Die Befragung zeigt, dass zur Maximierung des Nutzens einer Zusammenarbeit folgende Punkte zu berücksichtigen sind:

- Collaboration-Technologie und Best Practices stehen in direktem Verhältnis zum Nutzen.
- Ergebnisse lassen sich durch die Kombination von Technologie und Best Practices positiv beeinflussen.
- Im Allgemeinen befinden sich Unternehmen und Behörden auf unterschiedlichen Entwicklungsstufen. Nur ein geringer Anteil (3 %) hat den höchsten Entwicklungsstand erreicht.
- Die Anwendung von Technologie und Best Practices leistet einen wichtigen Beitrag zum allgemeinen Nutzen.

Zusammengefasst zeigen die Forschungsergebnisse, dass es möglich ist, mit Collaboration-Lösungen hervorragende Ergebnisse zu erzielen. Der Erfolg hängt jedoch vom Entwicklungsstand des jeweiligen Unternehmens ab. Um den größtmöglichen Nutzen zu erzielen, sollten Unternehmen einen optimalen Entwicklungsstand anstreben.

Dies gelingt mithilfe einer Strategie, die integrierte Technologielösungen mit Diensten und Verfahren zur Förderung einer Reihe von Best Practices kombiniert. Außerdem ist es wichtig, dass diese Strategie die Einführung von Collaboration-Lösungen im gesamten Unternehmen sowie die Einrichtung verschiedener Umgebungen für die Zusammenarbeit beinhaltet.

Nächste Schritte und weitere Untersuchungen

Damit Entscheidungsträger und Führungskräfte in Unternehmen ganz einfach von diesen innovativen Forschungsergebnissen profitieren können, ist eine Online-Selbstbewertung verfügbar. Wenn auch Sie eine Beurteilung Ihres Unternehmens vornehmen möchten, finden Sie das Selbstbewertungstool auf smarttech.com/assessment42.

Forschungsmethode und Demografie

SMART Technologies hat diese Befragung in Auftrag gegeben, um zu verstehen, in welchem Verhältnis der Nutzen für den Kunden zu dessen Investitionen in Collaboration-Technologie steht. Die Befragung wurde von Filigree Consulting durchgeführt, die gemeinsam an der Entwicklung der Ziele, Hypothesen, Instrumentierung und Synthese der Forschungsergebnisse gearbeitet hat. Die qualitative Forschung beinhaltete die Erstellung von Fragen zu Best Practices im Rahmen vieler eingehender Interviews, Besuche vor Ort und Gruppendiskussionen. In diesem Zusammenhang wurde außerdem das Konzept des „Nutzens“ untersucht. Dieses wurde wiederum direkt in relevante messbare Ergebnisse übertragen, wie z. B. gesenkte Ausgaben, bessere Qualität, geringere Risiken und höhere geschäftliche Beweglichkeit.

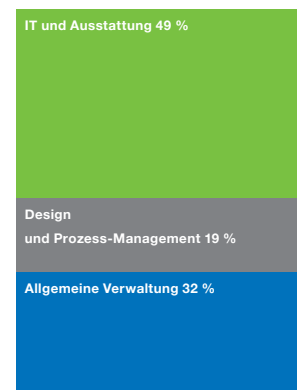
Für die quantitative Untersuchung zur Collaboration-Technologie, Best Practices und messbaren Ergebnissen wurden Angaben von mehr als 350 Teilnehmern aus aller Welt gesammelt. Dabei waren die unterschiedlichsten Tätigkeitsbereiche, Ebenen, Unternehmensgrößen und Branchenarten vertreten. Für den Großteil der Datensammlung wurde eine Panelmethode angewandt. Nachdem die Antworten gefiltert wurden, um Ausreißer und unvollständige Aufzeichnungen zu beseitigen, wurden 290 Angaben in die Analyse aufgenommen.

Die folgende Grafik zeigt die Demografie der Stichprobe:

TÄTIGKEIT

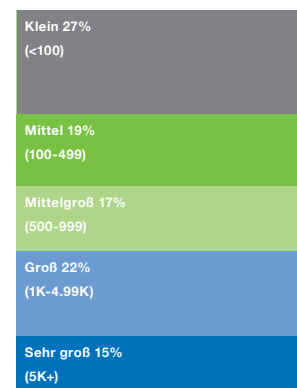
Die Befragung beinhaltete Tätigkeitsbereiche in verschiedenen Kategorien (und als Textinformation), die wie folgt unterteilt waren:

- Design und Prozess-Management (19 % der Stichprobe) beinhaltet Forschung und Entwicklung, Design, Projektmanagement etc.
- Allgemeine Verwaltung (32 %) umfasst Personalwesen, Finanzen und Vertrieb sowie Marketingfunktionen.
- IT und Ausstattung (49 %) beinhaltet Informationstechnologie, Ausstattung und Immobilien.



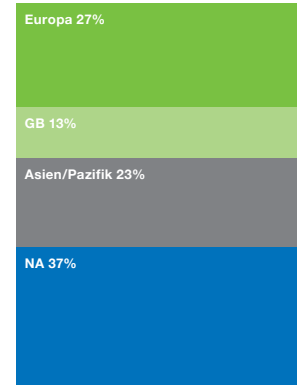
UNTERNEHMENS-GRÖSSE

Das Diagramm rechts zeigt die Verteilung der Befragten nach der Größe des Unternehmens, in dem sie beschäftigt waren. Alle Gruppen waren ausreichend vertreten (und boten eine für Vergleiche geeignete Stichprobengröße).



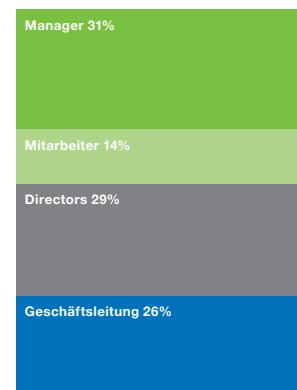
REGION

Die Verteilung der weltweiten Stichprobe war wie folgt: Nordamerika machte 37 % der Stichprobe aus (93 % davon aus den USA). 23 % der Befragten lebten in Asien (72 % China). Europa machte 27 % aus (ca. 60 % aus Westeuropa). Aus Großbritannien stammten 13 % der Befragten. Großbritannien wurde bei der Analyse aus den europäischen Antworten herausgenommen, da es hier bei der Einhaltung der Best Practices deutliche Unterschiede zum restlichen Europa gab.



UNTERNEHMENS- EBENE

16 % der Stichprobe waren in der Geschäftsleitung tätig (Vice President oder „Chief“). Der Großteil dieser Gruppe gehörte dem C-Level an; nur ¼ gehörte der VP-Ebene an. Der Rest setzt sich zusammen aus Directors (29 %), Managern (31 %) und Mitarbeitern (14 %). Durch diesen breiten Querschnitt war es möglich, die Unterschiede in der Wahrnehmung der Praktiken zwischen allen Ebenen des Managements und des Personals zu untersuchen.



BRANCHE

Bei den Branchen wurden drei Gruppen unterschieden. Unternehmen, die etwas produzieren (und somit Abteilungen für Design und Prozess-Management benötigen), allgemeine Unternehmen (57 %) und Behörden 18 %).

