

Link: <https://www.computerwoche.de/a/nutzer-wollen-mehr-virtuelle-tools,2487565>

Zusammenarbeit im Web

## Nutzer wollen mehr virtuelle Tools

Datum: 14.06.2011

Autor(en): Johannes Klostermeier

**74 Prozent der Befragten wünschen sich virtuelle Meeting- und Collaboration-Tools, doch nur ein Drittel erhält Zugriff darauf. Das sagen zwei aktuelle Forschungsstudien.**

Menschen an unterschiedlichen Standorten und Abteilungen und über Unternehmensgrenzen hinweg, an der Erledigung von Geschäftsvorgängen zu beteiligen. Über Sprache, Textnachrichten, Videokommunikation, Internet oder gemeinsamem Dateizugriff. Das ist der Sinn und Zweck von **Collaboration**<sup>1</sup>.

Laut Studien von **Alcatel-Lucent**<sup>2</sup>, beklagen sich Mitarbeiter weltweit jedoch über **fehlende Tools**<sup>3</sup>, um das hohe Kommunikationsaufkommen zu bewältigen und effektiv zusammenzuarbeiten. Die Ergebnisse stammen von zwei internationalen Forschungsstudien, die das Unternehmen Anfang 2011 in Auftrag gegeben hat, um zu verstehen, wie Kommunikationstechnologien die Geschäftskommunikation verbessern können. Nahezu 2000 Sachbearbeiter und über 750 IT-Führungskräfte aus mittelständischen und großen Unternehmen in 51 Ländern haben an der Studie teilgenommen.

Zusammenarbeit wird immer wichtiger. Die Menschen wollen es. Doch sie bekommen nicht immer die nötigen Werkzeuge dafür.

Foto:

In den Studien wurden Fachanwender um ihre Meinung zu den Themen Produktivität, Kommunikationstechnologien und Mitarbeiterbindung gebeten. IT-Führungskräfte sollten Auskunft geben zu den Herausforderungen, die mit der Implementierung und Unterstützung dieser fortschrittlichen Kommunikationstechnologien verbunden sind.

Laut der Studie sind 74 Prozent der Arbeitnehmer davon überzeugt, dass moderne Kommunikationstechnologien wie Unified Communications und Video Collaboration zu einer deutlich höheren Produktivität und mehr Mitwirkung beitragen könnten. Doch nur 33 Prozent der Befragten gab an, tatsächlich Zugang zu den Technologien zu erhalten, die für die erfolgreiche Bewältigung ihrer Aufgaben notwendig wären.

Die Befragten berichteten insbesondere von negativen Erfahrungen mit Lösungen bei virtuellen Meetings. Sie verwiesen zudem auf die Notwendigkeit von intuitiveren Collaboration Tools, einfach zu bedienende Arbeitsmittel, mit denen sie in der Lage wären, ihr Know-how effizient zu teilen. Mehr als die Hälfte der Arbeitnehmer vertraten die Auffassung, die diversen Kommunikationskanäle müssten besser koordiniert werden, um mehr Menschen, Medien und Endgeräte in die Kommunikationsprozesse einzubinden. Ein Geschäftsprozess kann so von einer Textnachricht auf eine Collaboration Session ausgeweitet werden.

### Traditionelle Infrastruktur steht der Vernetzung oft noch im Weg

74 Prozent der befragten Anwender nutzen Smartphones. Fast alle IT-Organisationen gaben an, Smartphone-Plattformen zu unterstützen. Dank Smartphones stehen Anwendern mehr Zugangsmöglichkeiten offen. Sie wecken aber auch den Wunsch nach Technologien, die einen weitergehenden Zugang zu Personen und Informationen am Arbeitsplatz erschließen.

Als besonders wichtige Technologien wurden Unified Communications, Videoconferencing und Video Collaboration, Instant Messaging sowie internes Social Networking genannt.

sind Unified Communications, Videoconferencing, Instant Messaging und internes Social Networking.

Foto:

Die Studie zeigte auf, dass IT-Organisationen Fortschritte dabei erzielt haben, den Anforderungen ihrer Benutzer gerecht zu werden. Sie erkennen heute den Bedarf nach modernen Communications- und Collaborations-Services, oft aber steht die **traditionelle Infrastruktur**<sup>4</sup> im Wege. Als besonders kritischer Bereich erwies sich die Verwaltung der zunehmend größeren und komplexeren Netzwerke mit zeitgemäßen Netzwerkmanagementlösungen. Nur 40 Prozent der befragten IT-Führungskräfte gaben an, über angemessene Tools für das Management der Servicequalität (Quality of Service / QoS) und der Anwendungsleistung zu verfügen.

Laut Studie setzen IT-Organisationen immer **stärker**<sup>5</sup> auf Unified-Management-Tools, die Benutzer, Geräte, Anwendungen und Infrastrukturen umfassen - und das auf einer einzigen Plattform. Etwa 57 Prozent der IT-Führungskräfte gaben an, sie könnten erhebliche Einsparungen erzielen, wenn sie ihre bestehenden IT-Managementsysteme durch eine Lösung ersetzen, die es erlaubt, alle Benutzer einheitlich zu verwalten und Kommunikationskanäle und Anwendungen in Form von Services über jegliche Endgeräte bereitzustellen.

„Innovationen in der Kundenkommunikation wirken sich selbstverständlich auch auf die Arbeitswelt aus. Sowohl Arbeitnehmern als auch IT-Organisationen ist heute die Notwendigkeit bewusst, die Communications und Collaboration zu verbessern. Beide haben hier jedoch mit **Hindernissen**<sup>6</sup> zu kämpfen“, so Arnaud Kraaijvanger, Vice President Marketing bei Alcatel-Lucent Enterprise.

### Moderne Systeme sorgen für Produktivitätsgewinne

„Anbieter benötigen bessere Tools, während IT-Abteilungen einfache und kostengünstige Möglichkeiten benötigen, diese Mittel bereitzustellen und zu verwalten. Darüber hinaus gibt es einen weiteren wichtigen Nebeneffekt: Organisationen, die in der Lage sind, hochmoderne Systeme zu implementieren, profitieren von erheblichen Produktivitätsgewinnen.“

#### Links im Artikel:

<sup>1</sup> <https://www.computerwoche.de/software/office-collaboration/1932896/>

<sup>2</sup> <http://www.alcatel-lucent.com/wps/portal/country?>

**LMSG\_CABINET=Corporate&LMSG\_CONTENT\_FILE=Country\_Content/Germany/Country.xml&lu\_lang\_code=de\_DE**

<sup>3</sup> <https://www.computerwoche.de/netzwerke/tk-netze/2351250/>

<sup>4</sup> <https://www.computerwoche.de/subnet/telekom/unternehmensnetze/1939590/>

<sup>5</sup> <https://www.computerwoche.de/subnet/telekom/unternehmensnetze/1938319/>

<sup>6</sup> <https://www.computerwoche.de/karriere/karriere-gehalt/1939193/>