

Online, einfach,  
effizient.

# Mehr Zeit. Weniger Kosten. Webkonferenzen in der Praxis.

Netviewer Whitepaper

November 2008

netviewer

## Inhalt

1.	Was sind Webkonferenzen und wie funktioniert ein virtuelles Meeting? .....	3
2.	Die Vorteile von Webkonferenzen .....	5
3.	So spart man mit Webkonferenzen Zeit und Geld .....	6
4.	Worauf gilt es zu achten? .....	8
5.	Wie macht sich die Investition bezahlt? .....	10

## Executive Summary

Seit Beginn der Wirtschaftskrise stehen die Zeichen auf Sturm: Absatzzahlen brechen ein, Produktionsbänder stehen still und Mitarbeiter werden entlassen. Das Thema ist klar: es müssen Einsparungsmöglichkeiten gefunden werden.

Geschäftliche Reisen beispielsweise sind ein Ansatzpunkt. Das deutsche Business Travel Magazin DMM berichtet in seiner November-Ausgabe 2008 von einer Umfrage der US-amerikanischen National Business Travel Association: Drei Viertel der befragten Travel Manager geben darin an, dass Video- und Webkonferenzen zunehmend Dienstreisen ersetzen, um Kosten einzusparen.

Neben den Reisekosten ist natürlich auch die gesparte Zeit ein gutes Argument für Webkonferenzen – zwei Punkte, die Anbieter immer wieder betonen und die angeblich nach wie vor viele Unternehmen unterschätzen. Sind die Einsparungen jedoch tatsächlich höher als die Investitionen?

Um diese Frage zu klären, wird im Folgenden erläutert

- welche Vorteile Webkonferenzen mit sich bringen und wo die Software sinnvoll eingesetzt werden kann,
- worauf Sie bei der Anschaffung achten sollten und
- wie sich die Investition für Sie bezahlt macht.

### 1. Was sind Webkonferenzen und wie funktioniert ein virtuelles Meeting?

Ein Online-Meeting funktioniert im Grunde wie ein normales Meeting auch. Statt Beamer verwenden Sie allerdings das Internet: Die Besprechungspartner schauen nicht auf eine Leinwand, sondern direkt auf den Desktop eines anderen Teilnehmers. Die persönliche Komponente mit Gestik und Mimik kommt per Webcam und Voice-over-IP dazu.

Von der Vertragsvorlage in Word bis zur Excel-Kalkulation oder der Konstruktionszeichnung in CAD-Programmen lässt sich auf diese Weise jede Anwendung übertragen und gemeinsam bearbeiten. Das benötigte Programm muss nur auf dem Rechner installiert sein, dessen Bildschirm gerade übertragen wird. Funktionen wie ein Zeigepfeil oder ein Whiteboard unterstützen die Zusammenarbeit. Die Anmerkungen und Änderungen werden direkt ins Dokument eingefügt – so ist anschließend jedem klar, worauf es ankommt.

Mit Webkonferenzen sind Sie also nicht länger auf das persönliche Treffen aller erforderlichen Teilnehmer an einem Ort angewiesen, um komplexe Fragestellungen zu erörtern. Mit meist wenigen Klicks sind alle Beteiligten im virtuellen Konferenzraum versammelt. So lässt sich außerdem der Meetingkreis unkompliziert erweitern, um zusätzliche Entscheidungsträger oder externe

Spezialisten einzubinden – ohne dass das Meeting wegen voller Terminkalender mit zwei Monaten Vorlaufzeit angesetzt werden muss.

So sieht eine Webkonferenz aus:

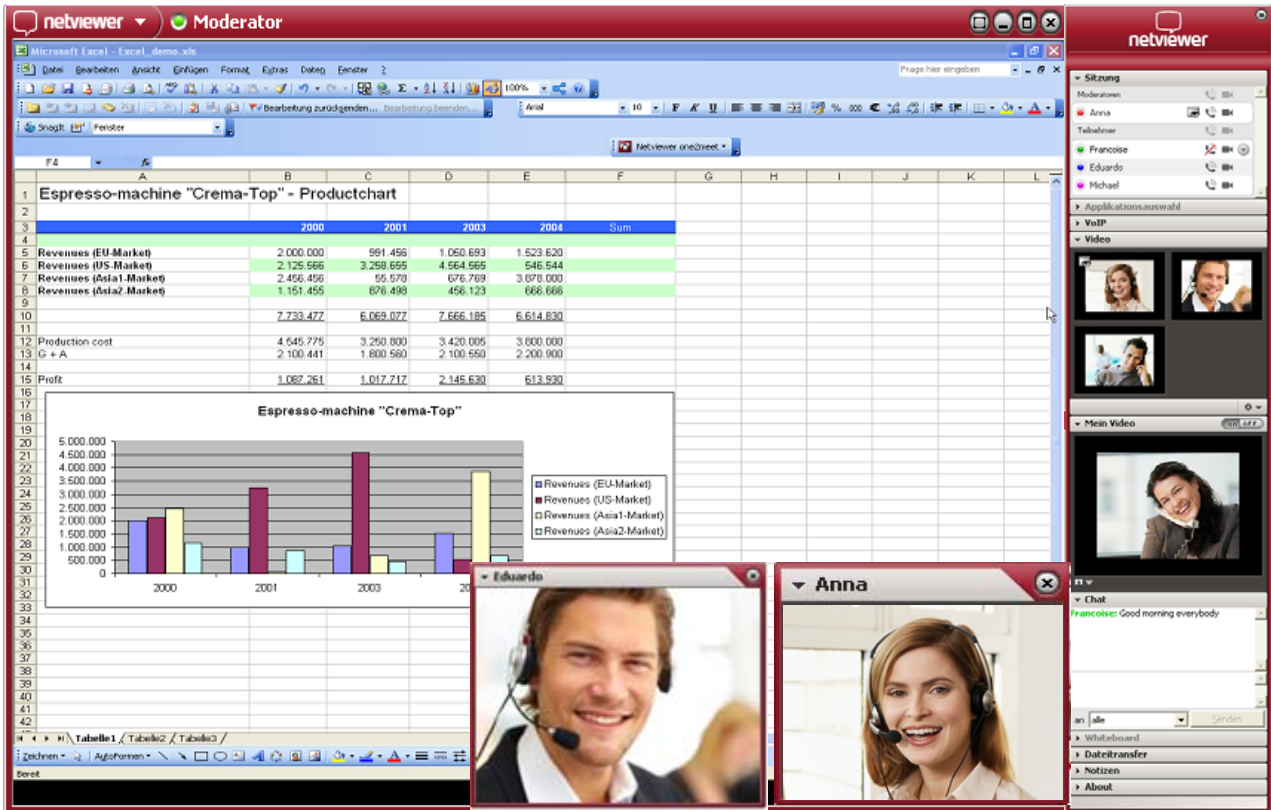


Abbildung 1: Screenshot der Webkonferenz-Lösung Netviewer Meet

Im roten Rahmen sehen die Teilnehmer die gezeigten Dokumente, und per Webcam können sie auch die anderen Gesprächspartner anschauen. Das Bedienpanel auf der rechten Seite enthält verschiedene Funktionen, zum Beispiel Voice-over-IP, Übertragungsoptionen für die eigene Webcam, Chat, Whiteboard oder Dateitransfer. Es kann minimiert werden und verschwindet im Bildschirmrand, so dass der gesamte Bildschirm für die präsentierten Inhalte zur Verfügung steht.

## 2. Die Vorteile von Webkonferenzen

Es gibt zahlreiche Argumente, mit denen Webkonferenz-Anbieter um Kunden werben. Einer Umfrage des britischen Marktforschungsunternehmens Vanson Bourne zufolge sehen europäische Unternehmen durch Webkonferenzen folgende Vorteile:

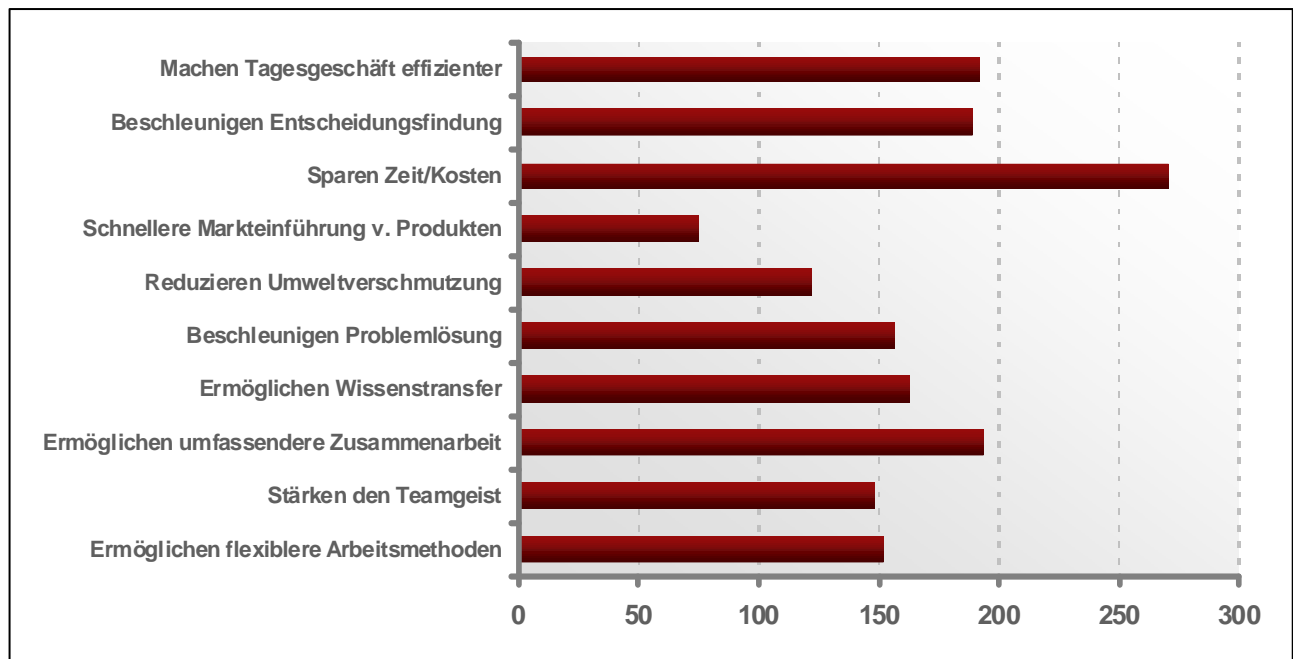


Abbildung 2: Vorteile durch Webkonferenzen, nach einer Umfrage unter 332 europäischen Unternehmen, Vanson Bourne 2008

### Reisekosten sparen und Arbeitszeit gewinnen

Einsparungen bei Zeit und Kosten sind demnach das zentrale Argument für Webkonferenzen. Bei Geschäftsreisen zum Beispiel fallen nicht nur die Reisekosten selbst, sondern vor allem die verlorene Arbeitszeit auf der Autobahn oder im Flieger deutlich ins Gewicht. Wenn Sie also viel unterwegs sind, haben Sie durch Webkonferenzen ein enormes Einsparpotenzial – Zeit, in der Sie Ihre Projekte weiter vorantreiben können.

Gespart wird bereits ab dem ersten Online-Meeting. Meist genügt es, ein Meeting im Monat virtuell durchzuführen, damit sich die Webkonferenz-Software auf Dauer bezahlt macht. Nebenbei ergibt sich durch weniger Emissionen auch ein positiver Umwelteffekt.

### Gesteigerte Produktivität und effizientere Arbeitsprozesse

Ein weiteres wichtiges Argument ist die Steigerung der Produktivität durch effizientere Arbeitsprozesse. Wenn Dokumente mehrfach zur Überarbeitung per E-Mail hin- und hergeschickt werden, kann es durchaus länger dauern, bis sich alle Beteiligten auf eine finale Version geeinigt haben – zumal sich durch dieses Vorgehen die Gefahr von Missverständnissen erhöht. Webkonferenz-Software ist entsprechend eine sinnvolle Investition, wenn Sie viel mit Kollegen an ande-

ren Standorten oder mit externen Personen – z. B. Kunden, Dienstleistern, Beratern oder Partnern - zu tun haben.

Diese Argumente sind als überzeugende Vorteile nicht von der Hand zu weisen. Wie stark sich das Einsparungspotenzial auswirkt, hängt jedoch nicht zuletzt von Einsatzfeldern in den jeweiligen Bereichen, der Firmenstruktur und den Kommunikationsgewohnheiten ab.

### 3. So spart man mit Webkonferenzen Zeit und Geld

Webkonferenz-Lösungen sind grundsätzlich sehr flexibel einsetzbar, unabhängig von der Branche oder dem Bereich. Die befragte Firmen aus der bereits oben angesprochen Vanson-Bourne-Studie nutzen Webkonferenzen für folgende Zwecke:

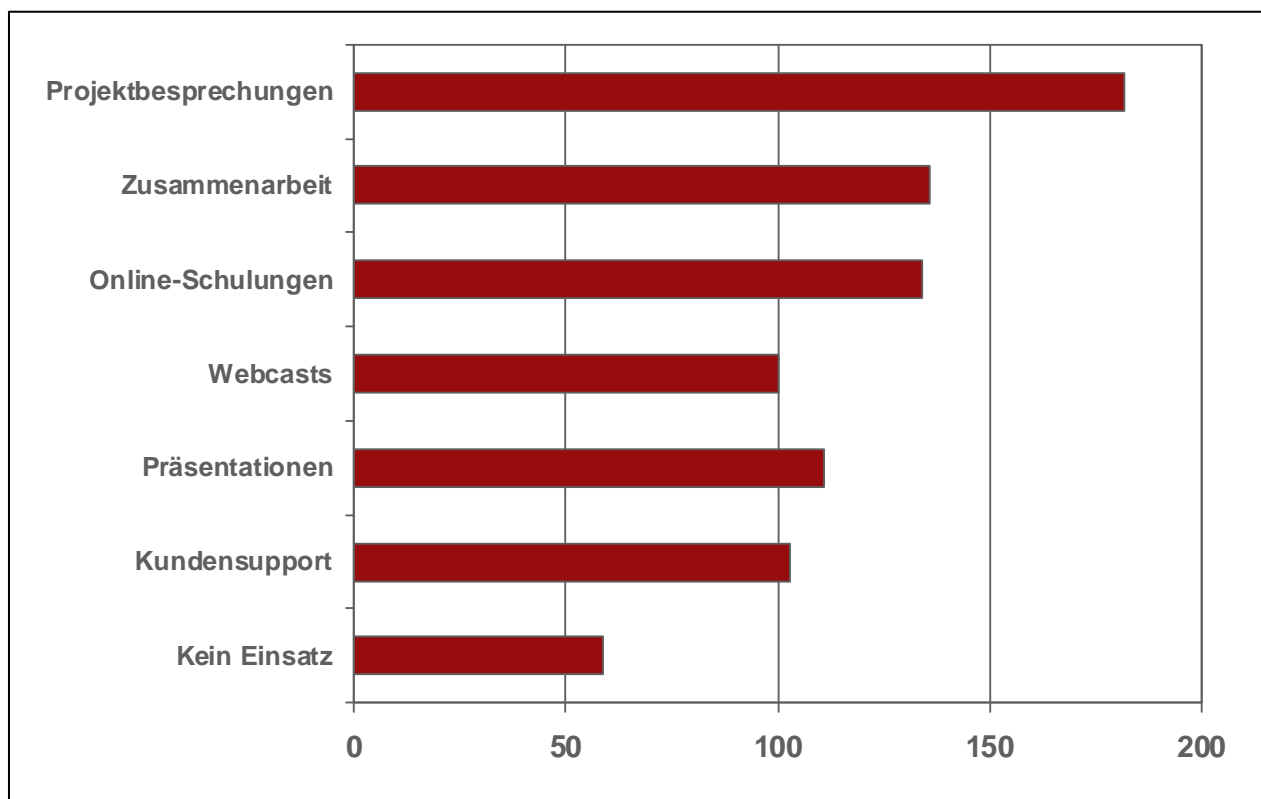


Abbildung 3: Einsatz von Webkonferenzen, nach einer Umfrage unter 332 europäischen Unternehmen, Vanson Bourne 2008

Webkonferenzen werden demnach am häufigsten für die übergreifende Zusammenarbeit eingesetzt: Mehr als die Hälfte der befragten IT-Manager nannten an erster Stelle Projektbesprechungen mit Teammitgliedern an verschiedenen Standorten (55 Prozent). An zweiter und dritter Stelle folgten die Zusammenarbeit mit Partnern, Lieferanten und Freiberuflern (41 Prozent) beziehungsweise Online-Schulungen (40 Prozent).

Im Folgenden stellen wir beispielhaft fünf Einsatzszenarien vor.

### **Beispiel 1: Schnelle Entscheidungsfindung in Projekt- und Planungsmeetings**

Planungen und gemeinsame Projekte bringen einen hohen Abstimmungsbedarf mit sich. Gerade wenn sich die Verantwortlichen nicht alle am gleichen Ort befinden oder externe Spezialisten beteiligt sind, scheitern persönliche Besprechungen oft am Terminkalender und bleiben auf ein Mindestmaß reduziert.

Online-Meetings sind dazu eine unkomplizierte Alternative: Alle Teilnehmer treffen sich ohne Anreise in einem virtuellen Konferenzraum. Im Vergleich zu Telefonkonferenzen oder ausführlichem E-Mail-Verkehr lässt sich die Besprechungszeit wesentlich verkürzen, während die Ergebnisqualität erfahrungsgemäß sogar ansteigt.

### **Beispiel 2: Höhere Qualität trotz verteilter Entwicklerteams**

Entwicklungsprozesse erfordern eine Vielzahl von beteiligten Personen: Projektleiter, Entwicklerteams, Ansprechpartner von Zulieferern und Partnern und eventuell sogar Near- oder Offshore-Entwickler. Sie alle müssen die Vorstellungen des Auftraggebers – sei es nun vom Kunden oder dem Produktmanagement – eindeutig verstehen. Die korrekte Spezifikation hat einen direkten Einfluss auf die Produktqualität, und die Rentabilität hängt von der realistischen Einschätzung von Aufwand und Abhängigkeiten ab.

Es ist schwierig, zeitaufwändig und teuer, immer alle Beteiligten an einen Tisch zu bekommen – Nachbesserungen am fertigen Produkt sind das allerdings auch. Online-Meetings vereinfachen die Zusammenarbeit um ein Vielfaches und ermöglichen spontane Abstimmungen oder regelmäßige Treffen in kurzen Intervallen. So vermeiden Sie nicht nur Fehlentwicklungen, sondern gewinnen durch eine schnelle Produkteinführung Wettbewerbsvorteile.

### **Beispiel 3: Effiziente Zusammenarbeit mit Partnern und Dienstleistern**

Fast alle Unternehmensbereiche arbeiten ständig oder projektbezogen mit externen Personen und Dienstleistern. Ein klassisches Beispiel ist die Marketing-Abteilung: Hier sind oft freiberufliche Grafiker, Texter, Werbe- oder PR-Agenturen am Werk, die gebrieft werden müssen. Sind erste Ergebnisse auf dem Tisch, geht es um die Feinabstimmung. Vor allem in dieser Phase werden Dokumente unzählige Male hin- und hergeschickt, markiert und korrigiert – und am Ende sind auf drei PCs auch mindestens drei verschiedene Versionen gespeichert.

Per Webkonferenz lassen sich sowohl Zwischenfragen klären als auch neue Konzepte besprechen, und zwar deutlich schneller als per E-Mail oder Telefonkonferenz. Damit werden die Freigabezyklen kürzer und die neue Kampagne liegt ideal im Zeitplan.

### **Beispiel 4: Optimierter Wissens- und Informationstransfer**

Gut ausgebildete Mitarbeiter sind produktiv und können besser argumentieren, erfolgreicher verkaufen oder Kundenprobleme schneller lösen. Aber wie lassen sich intensive Schulungen mit möglichst geringer Abwesenheit vom Arbeitsplatz kombinieren? Mit Webkonferenz-Software finden Schulungen direkt am PC statt. Das bedeutet, Sie brauchen keinen entsprechend ausgestatteten Seminarraum und Ihre Mitarbeiter verlieren keine Zeit für die Fahrt zum Schulungsort. Sie nehmen stattdessen im virtuellen Schulungsraum teil und können durch die verschiedenen Funktionen live mit ihrem Trainer interagieren.

Nach einem ähnlichen Prinzip funktionieren Webcasts oder auch Webinare genannt, mit denen man eine Vielzahl von Personen erreichen kann. Dieses günstige Kommunikationsmittel ist eine ideale Unterstützung für jede PR-Abteilung. Das Unternehmen präsentiert sich der Öffentlichkeit mit eigenen Inhalten: Es sendet zum Beispiel emotionale Clips zum eigenen sozialen Engagement, berichtet sachlich über die neue Quartalsergebnisse für Shareholder oder informiert Kunden über die neuesten Trends und Entwicklungen in Ihrem Unternehmen. Eine optionale Chatfunktion ermöglicht direktes Feedback durch die Nutzer. Webcasts vermitteln Authentizität und Nähe und gewinnen so die Aufmerksamkeit der jeweiligen Zielgruppe.

#### **Beispiel 5: Budget- und Umsatzplanungen im Vertrieb**

Im Vertrieb stehen Interessenten und Kunden klar im Mittelpunkt, allerdings darf auch das Organisatorische nicht zu kurz kommen. Die realistische Umsatz- und Budgetplanung erfordert eine enge Zusammenarbeit. Per Webkonferenz lassen sich Excel-Tabellen und Listen sehr einfach abstimmen, sei es zu zweit oder mit mehreren Personen. Änderungen werden im gemeinsamen Konsens direkt durchgeführt und stehen den Beteiligten im Anschluss sofort zur Verfügung.

Vorteile zeigen sich außerdem in der Kundenbetreuung: Komplizierte Features oder Angebote lassen sich mit Bildunterstützung einfacher erläutern. Der Vertriebsprozess wird dadurch effizienter und überzeugender.

## **4. Worauf gilt es zu achten?**

### **Persönlicher Kontakt**

Reale Begegnungen sind wichtig, um eine vertrauensvolle Basis für eine Zusammenarbeit herzustellen, und gerade der persönliche Eindruck ist bei neuen Geschäftspartnern sehr bedeutsam. Speziell beim vertrieblichen Erstkontakt senken Online-Meetings aber auch die Hemmschwelle für Interessenten, sich das Angebot einmal unverbindlich anzuschauen. Eine Webcam unterstützt die persönliche Ansprache.

Sobald man sich dann persönlich kennengelernt hat, lassen sich Follow-up-Meetings oder Detailbesprechungen leicht ins Internet verlegen, denn dann ist schnelles Handeln wichtiger als das persönliche Treffen an einem Ort. Persönliche Meetings sollten deswegen nicht ersatzlos gestrichen werden. Aber man kann die Intervalle dazwischen verlängern und eilige Fragen ohne Vorlaufzeit schnell und effizient klären.

### **Anwendung**

Das A und O beim Einsatz von Webkonferenzen ist die einfache Handhabung, damit selbst unerfahrene Teilnehmer schnell von der Kommunikationslösung profitieren. Das bedeutet: Der Start einer Sitzung sollte – geplant oder ad hoc – schnell und ohne komplizierte Anmeldung ablaufen. Die intuitive Nutzung der Funktionen ist der zweite wichtige Aspekt, auf den Sie bei der Auswahl einer passenden Lösung achten sollten.

Tipp: Eine Online-Schulung zur Einführung der Webkonferenz-Lösung vermittelt alle wichtigen Informationen und die Teilnehmer erleben die Webkonferenz gleich im realen Einsatz.

### **Sicherheit**

Für die IT-Verantwortlichen steht natürlich die Sicherheit einer neuen Kommunikationslösung an erster Stelle. In diesem Zusammenhang spielt die Verschlüsselung der Daten eine große Rolle, ebenso wie die Frage, ob Ports geöffnet oder Konfigurationen geändert werden müssen, die die Sicherheit beeinträchtigen könnten. Im Idealfall nutzt die ausgewählte Lösung den regulären Internetport der Firewall. Zertifikate von unabhängigen Institutionen wie dem Fraunhofer Institut bestätigen die Vertrauenswürdigkeit der jeweiligen Lösung.

Je nach Anzahl der Mitarbeiter erfordert eine umfassende Webkonferenz-Lösung außerdem ein differenziertes Benutzermanagement, um verschiedene Rechte vergeben zu können. Gegebenfalls ist dabei die Anbindung an MS Active Directory sinnvoll. Für umfangreiche Anpassungen an die Bedürfnisse des Unternehmens oder eine hohe Performance empfiehlt sich ein eigener Server.

### **Installationen**

Der Vorteil vieler Lösungen: Sie müssen nicht installiert werden, sondern lassen sich direkt aus dem Inter- oder Intranet starten. Nach Beendigung der Sitzung bleiben auf dem Computer keinerlei Spuren zurück.

## 5. Wie macht sich die Investition bezahlt?

Wann und wie sich die Investition in eine Webkonferenz-Lösung bezahlt macht, zeigt eine einfache Rechnung:

Nehmen wir an, die Alternative zum Online-Meeting wäre ein Anfahrtsweg mit dem Auto von 100 Kilometern. Bei einer Fahrtkostenpauschale von 0,30 €/km macht das für die Hin- und Rückfahrt 60 Euro. Sie benötigen für eine Fahrt eine Stunde, insgesamt also 120 Minuten.

Entfernung	2 x 100 km
Fahrtzeit	60 Minuten (einfache Fahrt)
Personalkosten	60 Euro / Stunde
<hr/>	
Ersparnis:	60 € Fahrtkosten (bei 0,30 € Fahrtkostenpauschale)
	120 € Personalkosten
<hr/>	
	<b>180 € Kostenersparnis pro Online-Meeting</b>

Das Ergebnis: Allein bei den Reise- und Personalkosten spart ein einziges Online-Meeting in diesem Fall bereits 180 Euro. Dazu kommen 120 Minuten wertvolle Arbeitszeit, die für andere Aufgaben zur Verfügung stehen. Weitere Vorteile ergeben sich im Verlauf eines Projekts aus der höheren Effizienz und Produktivität: Mit Online-Meetings finden sich Ihre Teams einfacher, häufiger und vor allem auch kurzfristig zusammen. Entscheidungen müssen nicht bis zum nächsten persönlichen Treffen warten oder aufwändig per E-Mail getroffen werden. So können Sie die Abstimmungsprozesse und damit die Projektdauer positiv beeinflussen.