



mvc

Sie digitalisieren?
Wir begleiten Sie!
www.mvc.de

IN 7 SCHRITTEN
ERFOLGREICH AUF
DIGITALE KOMMUNIKATION
UND ZUSAMMENARBEIT
(UCC) UMSTEIGEN!



Autor: Dr. Sven Damberger,
Geschäftsführer MVC Mobile
VideoCommunication GmbH
und langjähriger Experte für
digitale Kommunikation

Der digitale Wandel ist allumfassend, allgegenwärtig. Viele neue Formen der digitalen Kommunikation und Zusammenarbeit sind entstanden – hoch flexibel und Grenzen überwindend – von Instant Messaging über Internet-Telefonie bis hin zur Videokommunikation aus der Cloud auf Tablet, Smartphone, Desktop oder Whiteboard.

Unified Communication und Collaboration (UCC) ermöglicht global und mobil zu arbeiten, führt zu schnelleren internen Abläufen, bringt einen deutlichen Push hin zu mehr Innovation und Produktivität der Wissensarbeiter, spart Kosten, schont IT-Ressourcen und fördert die Zufriedenheit der Mitarbeiter.

Wo stehen die Unternehmen heute? Viele Unternehmen haben mitgezogen und sich – Zug um Zug – mit modernen Lösungen und Systemen ausgestattet. Für eine vollständige Integration fehlen oftmals die Zeit und das Wissen über die vielfältigen Möglichkeiten. Kommunikations- und IT Landschaften sind daher häufig geprägt von Insellösungen unterschiedlicher Anbieter; teils stand alone eingesetzt oder nur ansatzweise verzahnt.

Die Konsequenzen:

- die Anwendungen werden nicht so genutzt wie gewünscht,
- die Kosten für die Pflege steigen mit jedem neuen System oder jeder neuen Applikation,
- erhoffte Produktivitätssteigerungen bleiben aus,
- die Investitionen rechnen sich nicht.

Das größte Potenzial entfaltet Digitalisierung, wenn alle Kommunikationsdienste in einer einheitlichen Anwendungs-umgebung integriert sind - und das durchgängig. Dieser Gedanke einer Vereinheitlichung von Kommunikation und Zusammenarbeit im Sinne von „unified“ steht jetzt bei vielen Unternehmen an erster Stelle ihrer IT-Strategie.

Nachfolgend zeigen wir auf, wie Sie in 7 Schritten sicher und zielführend die Stufe der Vereinheitlichung von Kommunikation und Zusammenarbeit erreichen.

Schritt 1 Benennung eines Management-Sponsors und einer projektbegleitenden Nutzergruppe

Halten Sie sich stets vor Augen: es geht um die Vereinheitlichung von Kommunikation und Zusammenarbeit. Das betrifft alle Unternehmensbereiche, alle Standorte, alle Tochtergesellschaften, alle Mitarbeiter, und es betrifft alle Funktionen in der Organisation.

Bei einem derart unternehmensübergreifenden Vorhaben muss an erster Stelle das TOP-Management von dem Projekt überzeugt sein. Benennen Sie einen Management Sponsor und machen Sie das Projekt zur Chefsache. Denken Sie auch an die frühzeitige Einbindung von Datenschutzbeauftragten und Personalvertretungen. Projekte können sich verzögern, wenn z.B. Bedenken wegen zu starker „Mitarbeiter-Überwachung“ aufkommen. Setzen Sie sich gemeinsam an einen Tisch: UCC Lösungen bieten vielfältige Möglichkeiten, auch sehr hohen Sicherheitsrichtlinien gerecht zu werden.

Eine weitere wichtige Voraussetzung für ein erfolgreiches Projekt ist, dass die neuen Kommunikations- und Zusammenarbeitsdienste von den späteren Nutzern verstanden, akzeptiert und angewendet werden. Die Akzeptanz wird erhöht, wenn Mitarbeiter bereits in einer frühen Projektphase in den gesamten Auswahl- und Implementierungsprozess eingebunden werden.

Definieren Sie vor Projektstart einen Kreis von Nutzern – Poweruser – (2% bis 5% der späteren Nutzerzahl) und binden Sie diese in alle Schritte mit ein. Idealerweise besteht die Nutzergruppe aus einem gesunden Mix von Mitarbeitern aus der Generation Y und engagierten langjährigen Mitarbeitern, die offen für Neues sind.



Schritt 2 Bestandsaufnahme und IST-Analyse

Hier dreht sich alles um das „IST“ bzgl. Technik und Nutzung von Kommunikation und Zusammenarbeit.

Auszug Fragenkatalog Technik

- Welches Instant Messaging System ist im Einsatz (Lync, Skype for Business, Jabber, Slack, Spark, ...)? Welche Version? Welche Rollen? Für welchen Nutzerkreis? Mit welchen Funktionalitäten? In welcher Integrationstiefe?
- Welche Tools werden für Telefon- und Webkonferenzen genutzt?
- Welchen E-Mail-Dienst setzen Sie ein?
- Welche Telefonanlage ist im Einsatz? Welcher Service-Provider?
- Welche Systeme werden für Videokonferenzen genutzt? Für welchen Nutzerkreis? In welcher Integrationstiefe?
- Wie sind Standorte technisch eingebunden?

Auszug Fragenkatalog Nutzung

- Wie ist die Zufriedenheit der Nutzer?
- Wie werden die verschiedenen Kommunikationswege genutzt? In welcher Tiefe/Häufigkeit?
- Was sind die wichtigsten Einschränkungen, warum Anwendungen/Systeme nicht gerne/nicht häufig genutzt werden?
- Was wünschen sich die Nutzer, um schneller besser kommunizieren/zusammenarbeiten zu können? Gibt es Anregungen?
- Welche Kosten entstehen heute für die Nutzung?

Gerade was die Nutzung betrifft, ist es wichtig, die Mitarbeiter /die Nutzer in den Mittelpunkt zu stellen. Sie sind es letztlich, die für Produktivitätssteigerungen sorgen – indem sie später einfacher, schneller und effizienter zusammenarbeiten.

Den Nutzungsgrad und die Nutzungstiefe erfahren Sie z.B. durch Befragungen. Hören Sie dabei genau zu, was die Mitarbeiter sagen. Ein Projekt, das sich nur an technischen Kriterien orientiert, wird scheitern.

Parallel unterstützen Softwareprogramme, Nutzungsdaten auszuwerten (z.B. Nutzungsdauer /-häufigkeit von Videokonferenzsystemen, Auswertung Anrufe /Dauer der TK-Anlage, ...).

Führen Sie am Ende der Bestandsaufnahme eine Bewertung der IST Situation inkl. der Abwägung von Vor- und Nachteilen sowie einer Betrachtung und Bewertung der Kosten durch.

Schritt 3 Festlegung von Zielen und Messwerten (KPIs)

Nach der Bestandsaufnahme und einer ausführlichen Analyse der IST Situation müssen die Ziele des Projektes in der Umsetzungsphase sowie nach 6, 12, 24 Monaten definiert werden. Diese orientieren sich an Ihren Unternehmenszielen. Diese können z.B. sein:

- Steigerung der Produktivität (der Mitarbeiter)
- Verbesserung der Geschäftsprozesse
- Schnellere Entscheidungen
- Verkürzung des Time-To-Market für neue Produkte
- Reduzierung von Telekommunikations-, Webkonferenz-, Telefonkonferenz- und Reisekosten
- Verbesserung Work-Life-Balance für die Mitarbeiter
- Reduzierung des Carbon Footprint des Unternehmens

Mit der Auswertung und Analyse der Dimensionen Technik und Nutzung (Schritt 2) haben Sie eine fundierte Datenbasis, um klar messbare Unterziele für das Projekt zu setzen. Definieren Sie, welche Erwartungen an die Technik und Nutzung gestellt werden und welche Messwerte (KPIs) zur Steuerung und Zielerreichung herangezogen werden.

Ziele/KPIs können sein:

- Reduktion der E-Mails
- Verringerung der Meeting Dauer bzw. der Anzahl
- Höhere Zufriedenheit mit den Meetings
- Verringerung der persönlichen vor Ort Meetings
- Erhöhung Anteil Videomeetings
- Verbesserung der Nutzer-Zufriedenheit
- Verringerung der Anzahl Meeting Teilnehmer vor Ort



Schritt 4 Konzeption und Auswahl der technischen Plattform

Das UCC Konzept sollte alle Integrationsaspekte in der größtmöglichen Tiefe berücksichtigen. Gerade dann, wenn viele technische Gewerke (TK-Anlagen, vorhandene UCC Lösungen, Infrastrukturen, Netzwerke, externe WAN Provider, ...) verzahnt werden müssen, kann ein übersehenes Detail die Umsetzung verzögern. Sehen Sie es wie ein Orchester, das sich neu zusammenfindet und zu einem vordefinierten Zeitpunkt auf die Bühne muss.

Die Wahl der technischen Plattform: Gerade bei verteilten heterogenen Systemlandschaften (z.B. mehrere TK-Anlagen, mehrere Videokonferenzsysteme unterschiedlicher Hersteller/Versionen, ...) ist es wichtig, die passende technische UCC Plattform auszuwählen. Vorhandene Systeme sollen nicht über Bord geworfen, sondern müssen durchgängig und einfach integriert werden. Strickfallen sind oftmals die Schnittstellen unterschiedlicher Hersteller. Es gilt zu entscheiden, ob eine Integration älterer Systeme / Applikationen unbedingt notwendig ist, oder ob eine Bereinigung des Portfolios ggf. wirtschaftlich sinnvoller erscheint.

Die Wahl des Betriebsmodells: Unternehmen sollten im Vorfeld intensiv abwägen, welches Betriebsmodell für ihr Unternehmen passend ist. 100%ige Cloud-Lösungen bieten ein attraktives Preis-/Leistungsverhältnis. Allerdings gibt es Unternehmen, die spezifischen Datenschutz- und Compliance-Anforderungen unterliegen, die eine herkömmliche Cloud-Lösung nicht erfüllt. Hier ermöglicht eine On-Premise-Lösung die Abbildung kundenspezifischer Sicherheits- und Konfigurationsanforderungen, benötigt aber den höchsten Aufwand an IT-Ressourcen. Die ‚Best of Breed‘ Variante ist eine On-Premise-Lösung extern betrieben in einem hochsicheren Rechenzentrum (Private Cloud).

Lassen Sie sich von Ihrem Dienstleister eine Kommunikations- und Zusammenarbeitsarchitektur erstellen. Überprüfen Sie Ihren Dienstleister auf seine Expertise in der technischen Umsetzung und auch darauf, ob er Ihr Vorhaben in allen Schritten begleiten kann (Beratungs-Know-how).

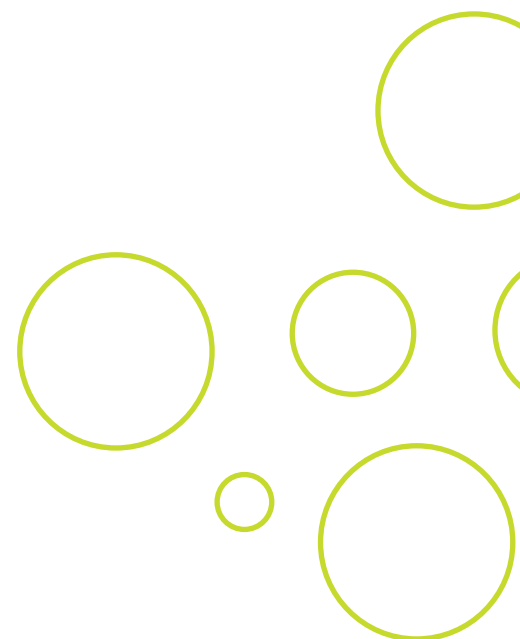
Schritt 5 Implementierung und Proof of Concept (PoC)

Sind die Schritte 1 bis 4 sauber umgesetzt, ist das eine gute Basis für einen erfolgreichen Roll-out. Jetzt sind die Systemprogrammierer und -engineers gefordert, das Konzept technisch umzusetzen. Schauen Sie auch hier immer wieder auf die Details: Sind alle Systeme/Anwendungen abgebildet? Sind alle Schnittstellen sauber programmiert? Sind die gewünschten Funktionen/Rollen berücksichtigt/abgebildet?

Der PoC ist eine bewährte Methode, nach der Implementierung und vor dem Roll-Out eine Art ‚Generalprüfung‘ durchzuführen. Ein PoC liefert den Beweis, ob eine Umsetzung des Konzepts wie geplant technisch möglich ist – oder eben nicht. Ein PoC sorgt damit nicht nur für mehr Klarheit und Sicherheit, sondern bietet auch die Möglichkeit zur Justierung und Veränderung des Konzepts, bevor es vollständig ausgerollt wird.

Ein PoC ist vor allem dann dringend empfohlen, wenn es sich um eine Integration mehrerer heterogener Systeme handelt. Wie z.B. den Austausch von TK-Anlagen mit gleichzeitiger Einführung einer UCC Lösung für alle Mitarbeiter in verteilten Standorten.

Empfehlung ist, für den PoC die in Schritt 1 benannte Nutzergruppe heranzuziehen und mit ihnen gemeinsam alle Funktionen zu testen. Dies kann in der Regel durch sogenannte Showrooms erfolgen, in denen anwender- und prozessorientiert die einzelnen Applikationen vorgestellt und überprüft werden.



Schritt 6 Der Roll-out

Ist der PoC erfolgreich abgenommen, kann der Roll-out auf die gesamte Organisation in vorher definierten Phasen starten. Auch dieser sollte sorgfältig und detailliert geplant werden. Bewährt und empfohlen ist ein stufenweises Ausrollen – i.d.R. länder- bzw. regionsbezogen. Dabei sollten Bereiche, die intensiv und eng zusammenarbeiten, als erstes umgesetzt werden.

Empfehlung ist, bei jeder Stufe des Roll-outs die Meilensteine genau zu überprüfen. So stellen Sie sicher, dass im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses Fehler und Probleme frühzeitig erfasst und in zukünftigen Projektabschnitten vermieden werden. Den Projektmanagern kommt hierbei eine große Verantwortung zu.

Je intensiver Sie über die Roll-out Fortschritte berichten und die Nutzer schulen, umso besser. Es spricht sich schnell herum, wenn Mitarbeiter mit der neuen Plattform und Anwendungen zufrieden sind, aber noch schneller, wenn nicht. Nutzen Sie dieses Momentum an Akzeptanz, um die noch nicht umgestellten Nutzergruppen für das Projekt zu begeistern.

In manchen Fällen ist es sinnvoll, die Schulungen in klassische kurze Trainings (auch videogestützt), in Trainings on the Job oder in Coachings aufzuteilen. Dabei ist die Rolle der zuvor ausgewählten und speziell ausgebildeten Poweruser besonders wichtig; Anwender nehmen Hinweise von Powerusern leichter an.

Schritt 7 Kontinuierliche Optimierung

Sie haben sich in Schritt 3 klar messbare Ziele gesetzt. Wichtig ist jetzt, die Erreichung kontinuierlich zu messen. Sind die Ziele auf ‚Spur‘ – prima. Weichen Sie ab, dann gehen Sie in die Analyse. Auch hier hilft die Befragung der projektbegleitenden Nutzergruppe. Manchmal sind es nur kleine Details, warum Anwendungen nicht wie gewünscht genutzt werden. Beispiel: Eine kleine Anleitung mit den wichtigsten Bedienfunktionen (verteilt bei den Mitarbeitern oder ausgelegt in den Videokonferenzräumen) kann Wunder bewirken.

Anwender sind vergesslich. Insbesondere bei Tätigkeiten, die nicht täglich ausgeführt werden. Schulen Sie die Mitarbeiter regelmäßig. Es gibt Funktionen, die sehr zeitsparend und hilfreich sind, aber vergessen wurden oder nicht bekannt sind. Oftmals reicht eine kleine kurze Schulung, um Wissen aufzufrischen.

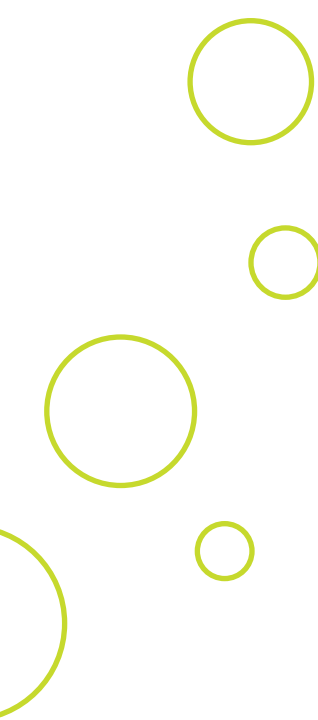
Als Faustformel gilt: Wenn 80% bis 90% aller Nutzer die neue UCC Plattform regelmäßig nutzen, stehen die Ampeln auf Grün, dass die KPIs erreicht werden. Nutzen Sie Usage & Adoption Dienstleistungen, um die Akzeptanz zu messen, zu optimieren und neuen Situationen anzupassen.

Die Anzahl hilfreicher UCC-Tools und -Applikationen wird weiter stark wachsen. Stellen Sie sicher, dass Ihr Dienstleister den Betrieb und die Weiterentwicklung Ihrer UCC Lösung mit dem passenden Know how und Services begleiten kann.

Über MVC

MVC ist Komplettanbieter von Unified Communication und Collaboration (UCC) Lösungen. Zum Portfolio zählt die Beratung, Konzeption und Implementierung bis hin zu umfassenden Services – auch aus der Cloud – alles aus einer Hand. Groß geworden in der Welt der Videokonferenz-Systeme haben wir uns zu einem namhaften Lösungsintegrator etabliert. Mit über zwei Jahrzehnten Erfahrung und über 1.000 Kunden zählen wir zu den erfahrensten Partnern auf dem Markt.

MVC wurde 1994 gegründet und ist heute mit rund 80 Mitarbeitern in Kronberg (Hauptsitz), Balingen, Berlin, München sowie in der Schweiz in Genf und Zürich vertreten.





mvc

Sie digitalisieren?
Wir begleiten Sie!
www.mvc.de

Kontakt

MVC Mobile VideoCommunication GmbH
Campus Kronberg 7
61476 Kronberg
Telefon: +49 69 63399100
E-Mail: info@mvc.de, www.mvc.de