

Fallstudie: Videoconferencing

Videokonferenzen sind keine Frage der Unternehmensgrösse

Auf den ersten Blick scheint das KMU Baumgartner + Studer nichts mit dem weltweit tätigen Etec-Konzern gemeinsam zu haben. Unternehmensgrösse, Organisationsstruktur und Tätigkeitsfeld unterscheiden sich in vielen Punkten. Trotzdem verbindet sie eine Gemeinsamkeit: Für beide ist effiziente Zusammenarbeit und zeitnahe Dialog zwischen Kunden, Partnern und Lieferanten von strategischer Bedeutung.

Georges Leuenberger

Mit einem auf ihre Bedürfnisse zugeschnittenen Videokonferenzsystem haben beide Unternehmen den Informationsaustausch optimiert, Kundennähe geschaffen, Kosten reduziert und sich gleichzeitig wichtige Wettbewerbsvorsprünge erarbeitet. Zwei Beispiele aus der Praxis zeigen wie.

Häufige Ausgangslage

Jedes Unternehmen, dessen Mitarbeiter regelmässig Dienstreisen zu Niederlassungen, Partnern, Kunden oder Lieferanten unternehmen, um Meetings abzuhalten, Produkt- und Mitarbeiterschulungen durchzuführen oder Neuentwicklungen zu besprechen, kennt die Situation: Die Gesprächsteilnehmer innert kürzester Zeit an einen Tisch zu holen, erweist

sich angesichts voller Terminkalender oft als Herausforderung. Die An- und Rückfahrt verschlingt wertvolle Arbeitszeit und verursacht hohe Reise- sowie Hotelkosten, die schnell mit ein paar Hundert Schweizer Franken pro Meeting und Teilnehmer zu Buche schlagen. Die Folgen: Das Unternehmensbudget wird belastet, Entscheidungen sind oft nicht effizient oder in der gewünschten Zeit realisierbar, der Wettbewerbsvorteil insbesondere im Hinblick auf die Time-to-Market büsst an Schnelligkeit gegenüber dem Mitbewerber ein. Der Stressfaktor der Mitarbeiter steigt,

weil die Work-Life-Balance aufgrund der zusätzlich geleisteten Reisezeit ins Wanken gerät. Und die häufige Reisetätigkeit wirkt sich negativ auf die Produktivität aus, da die Mitarbeiter während ihrer Abwesenheit den lokalen Kolleginnen und Kollegen nur begrenzt zur Verfügung stehen.

Radikal verändert

Bisher bestand die Alternative darin, Meetings zu reduzieren oder diese telefonisch

Videokonferenzsysteme sind heute ► individuell auf die Bedürfnisse eines Unternehmens und den jeweiligen Nutzungszweck zugeschnitten verfügbar.



Reisekosten versus Videokonferenz

Reise von 4 Personen	Kostenberechnung	Kosten
Ausfallkosten Mitarbeiter während Reise	4 Personen à 4 Std. zum Stundensatz CHF 100.– ./ 30% (weil während der Reise gearbeitet wird)	CHF 1 120.–
Reisespesen	2x Flugzeug (CHF 1 600.–) 2x Zug (CHF 200.–)	CHF 1 800.–
Reisekosten je Sitzung		CHF 2 920.–
Reisekosten pro Monat	Drei Sitzungen	CHF 8 760.–
Reisekosten jährlich	10 Monate gerechnet (Ausfall der Sitzung, Ferien usw.)	CHF 87 600.–
Videokonferenz mit 3 Lokationen	Kostenberechnung	Kosten
Monatliche Kosten für das Videokonferenz- und AV-Equipment für Abschreibung resp. Leasing und Betrieb	3 Lokationen zu CHF 1 200.– Anteil Nutzung durch diese Sitzung ist 30 Prozent	CHF 1 080.–
Kosten für Verbindung	CHF 360.– pro Sitzung für alle Standorte. Drei Sitzungen pro Monat	CHF 1 080.–
Kosten pro Monat	Drei Sitzungen	CHF 2 160.–
Videokonferenzkosten jährlich	10 Monate gerechnet (Ausfall der Sitzung, Ferien usw.)	CHF 21 600.–
Jährliche Einsparung	Videokonferenz vs. Reisekosten	CHF 66 000.–

durchzuführen. Zweifelsohne lassen sich viele Besprechungen auch per Telefon durchführen und dadurch die Kosten substantiell reduzieren. Mit einer abgespeckten Meeting- und Geschäftsreisekultur riskiert ein Unternehmen, dass der Kommunikations- und Informationsfluss nicht optimal verläuft, an Effizienz verliert und wichtiger Know-how-Transfer eingebüsst wird. Liebäugelten Organisationen mit der Anschaffung einer Videokonferenz-Infrastruktur, so scheiterte dieses Unterfangen meist an den hohen Investitionskosten, die für manches Unternehmen unerschwinglich waren. Bisher zumindest. Bis vor kurzem führten Videokonferenzen ein Nischendasein. Doch das Gesamtkonzept dieser Technologie hat sich radikal geändert: Ersticken wacklige Bilder, schlechte Tonqualität und horrenden Preise vor ein paar Jahren das Interesse der Kunden noch im Keim, so stehen heute Videokonferenzsysteme zur Verfügung, die durch eine Top-HDTV-Audio- und -Videoqualität, eine einfache Bedienbarkeit und Zuverlässigkeit überzeugen und zu einem attraktiven Preis-/Leistungsverhältnis sowohl gekauft als auch gemietet werden

können. Ob Geschäftsbeziehungen auf nationalem oder internationalem Parkett gepflegt werden, ob zwei, drei oder mehrere Standorte miteinander verbunden, Präsentationen ab PC live gezeigt oder AV-Geräte wie Digitalkameras, Videorekorder oder DVD abgespielt werden sollen: Videokonferenzsysteme sind heute individuell auf die Bedürfnisse zugeschnitten verfügbar.

Neue Generation

Obwohl die vielfältigen Einsatzmöglichkeiten für Videokonferenzen sprechen und sie sich in der Praxis bewährt haben, zögern viele Unternehmen, insbesondere KMU, diese einzusetzen. Einerseits hält sich hartnäckig der schlechte Ruf bezüglich Kosten, Komplexität und Qualität in den Köpfen der Entscheider. Andererseits befürchten sie, dass ein virtuelles Meeting zu unpersönlich ist, eine produktive und angenehme Gesprächsatmosphäre nicht zulässt und die Nähe zum Kunden fehlt. Diese Einschätzung beruht auf Vorurteilen gegenüber Videokonferenzlösungen

der ersten Generation und ist längst überholt. Denn unter Berücksichtigung der für den jeweiligen Betrieb sinnvollen Anwendung lassen sich nicht nur Kommunikationskosten, sondern vor allem auch die Zusammenarbeit zwischen Firmenstandorten, Kunden und Lieferanten erheblich optimieren.

Punkt-zu-Punkt-Konferenz

So unterschiedlich die Anforderungen jedes Kunden sind, so unterschiedlich sind auch die Motivationsgründe, sich für ein Videokonferenzsystem zu entscheiden. Für das Zürcher Dental-Labor Baumgartner + Studer AG, das seit drei Jahren mit einem Videokonferenzsystem neue Wege in der Kommunikation geht und damit zu den Early-Adopters unter den KMU gehört, stand beispielsweise nicht primär die Reduktion der Reisekosten im Vordergrund. Ihr Ziel war, den gesamten Kommunikationsprozess bei der Herstellung von Zahnersatzlösungen zu vereinfachen, der vom Auftrag bis zur Fertigstellung jeweils mehrere Sitzungen

Mit dem Einsatz einer Videokonferenzlösung können Geschäftsreisen zwar nicht ganz eliminiert, jedoch sinnvoll auf ein Minimum reduziert werden.



zwischen Patient, Zahnarzt und Zahntechniker in Anspruch nahm. Mit einem sogenannten Punkt-zu-Punkt-Videokonferenzsystem – bestehend aus ISDN-Anschluss, zwei Flachbildschirmen und je zwei Spezialkameras – das in den beiden Labor-Standorten der Firma in Zürich installiert wurde, ist dieser Prozess massiv vereinfacht worden. Auch affilierte Zahnarztpraxen haben sich bereits mit dem Labor «vernetzt». Heute besprechen Zahntechniker und Zahnarzt Patientenfälle, Röntgenbilder, Gipsmodelle usw. ausschliesslich «virtuell». Komplizierte Sachverhalte können einfach dargestellt und vermittelt, Fehler durch Missverständnisse vermieden und Fahrten zwischen den Laboren auf ein Minimum reduziert werden. Der schnelle Informations-, Daten- und Bildaustausch bedeutet für den Kleinbetrieb einen deutlichen Mehrwert und ermöglicht es, gegenüber dem Mitbewerber konkurrenzfähig zu bleiben.

Multipoint-Videokonferenz

Spielt das Reiskostenargument für KMU meist eine untergeordnete Rolle bei der Anschaffung eines Videokonferenzsystems, so nimmt dieser Aspekt in einem weltweit tätigen Konzern einen überaus wichtigen Stellenwert ein. Denn je grösser das Reiseaufkommen und die zurückzulegenden Distanzen, desto schneller rechnet sich die Investition. Wie auch im Fall des weltweit tätigen Automobilzulieferers Eftec, der mit rund 750 Mitarbeitern an 23 Standorten in 18 Ländern vertreten ist. Entwicklung, Herstellung und Vertrieb von Lösungen und Produkten für verschiedene Automobilhersteller erfordern eine enge Zusammenarbeit zwischen den internationalen Standorten

und den Kunden. Regelmässige Meetings rund um den Globus, an denen Entwicklungsergebnisse präsentiert, Projekte besprochen, Neuentwicklungen und Konstruktionsdetails abgenommen und der Wissensaustausch intensiv gepflegt werden, gehören zum Alltag. Der Nachteil: Die häufigen Geschäftsreisen schlugen mit hohen Reisekosten zu Buche und verschlangen wertvolle Mitarbeiterressourcen.

Um den Kommunikations- und Informationsfluss zu vereinfachen und schneller auf Marktgegebenheiten reagieren zu können, entschied sich Eftec, fünf Standorte auf drei Kontinenten mit einem Videokonferenzsystem auszurüsten. Die von Eftec gewählten Anlagen – bestehend aus Multipoint-Lizenz,

Kostenmodell für Pay-per-Use

Beispiel: Konferenzraum für max. 3 Personen

Equipment	<ul style="list-style-type: none"> ■ Videokonferenzsystem von Polycom integriert mit 20-Zoll-Bildschirm, HD-Kamera, Mikrofone und Lautsprecher ■ SD-Audio-Videoqualität ■ Senden und Empfangen von PC-Präsentationen ■ 1.2 mbps Internetzugang 	
Dienstleistung	Integration vor Ort, Ausbildung, Support per Telefon, Videokonferenz vor Ort, Remote Access-Unterstützung, Globales Adressverzeichnis, Reservationssystem mit automatischem Verbindungsaufbau, Reporting	
Optional	Multipoint-Verbindung mit 3 oder mehr Systemen, IP-ISDN Gateway, Audio-Teilnehmer dazuschalten, Recording	
Kosten	Einmalige Setup-Kosten	CHF 1 800.–
	8 Konferenzstunden plus Anteil Fixkosten pro Monat	CHF 980.–
	Kosten für jede weitere Konferenzstunde	CHF 70.–

Pay-per-Use-Modelle in TV-HD-Qualität ermöglichen jedem Unternehmen den Einstieg in die Welt der virtuellen Meetings. Die Vorteile dieses Mietmodells: Hohe Investitionsausgaben und eine langwierige Integration in die IT-Infrastruktur entfallen. Die Kosten bilden kein «Fass ohne Boden», sondern sind kalkulierbar und richten sich nach Gebrauch und einem Anteil fixer Auslagen.

SMS-Rollständer, Plasmabildschirmen in HD-Qualität und Doku-Kamera – können dank bestehendem IP-System als Plug-and-Play-Lösung genutzt werden. Die Konfiguration der einzelnen Komponenten wurde zentral in der Schweiz vorgenommen, bevor sie anschliessend an die Standorte verschickt wurden. Vor Ort konnte das System selbsterklärend aufgestellt, installiert und angeschlossen werden. Die Netzwerkrechte, sämtliche Einstellungen und Kontrollen erfolgen zentral von der Schweiz aus. Ein Notebook-Client ermöglicht reisenden Mitarbeitenden zudem, standortunabhängig an virtuellen Meetings teilzunehmen. Im Hinblick auf einen qualitativen und quantitativen Know-how-Transfer kommt das Videokonferenzsystem heute konzernübergreifend regelmässig zum Einsatz und wird auch für Schulungszwecke genutzt. Besprechungen können innert kürzester Zeit einberufen, Fehler durch Missverständnisse

vermieden, Sprachbarrieren durch direkten Augenkontakt überbrückt und letztlich Entschiede schneller getroffen werden. Die Aufrechterhaltung des gesamten Kommunikationsprozesses ist somit sichergestellt.

Dem Mitbewerber voraus

Mit dem Einsatz einer Videokonferenzlösung können Geschäftsreisen zwar nicht ganz eliminiert, jedoch sinnvoll auf ein Minimum reduziert werden. Es lassen sich Mitarbeiterressourcen, Arbeitszeit und Kosten einsparen und der gesamte Kommunikations- und Informationsfluss transparenter gestalten. Unternehmen sind in der Lage, Know-how schneller auszutauschen, kurzfristig auf Expertenwissen zuzugreifen und so gegenüber dem Mitbewerber Vorsprünge zu nutzen und zu erhalten. Ein nicht zu unterschätzender Wettbewerbsfaktor in Zeiten, in welchen

Entscheidungen immer schneller getroffen werden müssen. Ein weiterer Effekt von Videokonferenzen ist die verbesserte Work-Life-Balance der Mitarbeiter. Sind sie weniger auf Geschäftsreisen, wirkt sich dies positiv auf ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Arbeit und Privatleben aus. Und last but not least leistet jedes Unternehmen einen sinnvollen Beitrag zur Verbesserung der CO₂-Bilanz, was sich positiv auf das Firmenimage auswirkt. ■

Kontakt



Georges Leuenberger
CEO

Symetria AG

Ringstrasse 26, 8317 Tagelswangen

Tel. 052 354 59 00

georges.leuenberger@symetria.ch

www.symetria.ch



Anzeige

Loslassen – dank zuverlässiger Brandmeldung.

Securiton AG
Alarm- und Sicherheitssysteme
Alpenstrasse 20, CH-3052 Zollikofen
Tel. +41 31 910 11 22, Fax +41 31 910 16 16
www.securiton.ch, info@securiton.ch

Ein Unternehmen der Securitas Gruppe Schweiz

 **SECURITON**

Für Ihre Sicherheit