Ein Forrester Consulting Thought Leadership Paper im Auftrag von Microsoft

August 2016

Digitaler Wandel

Flexibilität und Innovation durch Technologien für die Zusammenarbeit

FORRESTER®

Inhaltsverzeichnis

Kurzzusammenfassung **1**

Zusammenarbeit ist entscheidend für das Geschäft und Technologie ist entscheidend für die Zusammenarbeit. **2**

Was erwarten Mitarbeiter von Zusammenarbeit? **4**

Viele Büroflächen lassen zu wünschen übrig **7**

Wichtigste Empfehlungen **10**

Anhang A: Methodik **11**

Anhang B: Weitere Informationen **11**

Anhang C: Endnoten **11**

ÜBER FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting bietet eine unabhängige und objektive forschungsbasierte Beratung, die Führungskräften dabei hilft, in ihren Unternehmen erfolgreich zu sein. Die Consulting-Dienstleistungen von Forrester reichen von kurzen Strategiesitzungen bis zu kundenspezifischen Projekten. Forrester bringt Sie in direkten Kontakt mit Analysten, die ihre Fachkenntnisse auf Ihre konkreten geschäftlichen Herausforderungen anwenden. Weitere Informationen finden Sie unter forrester.com/consulting.

© 2016, Forrester Research, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Die nicht autorisierte Vervielfältigung ist streng untersagt. Die Informationen basieren auf den besten verfügbaren Quellen. Die hier wiedergegebenen Meinungen spiegeln den jeweils aktuellen Stand wider und können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar und Total Economic Impact sind Marken von Forrester Research, Inc. Alle übrigen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Unternehmen. Weitere Informationen finden Sie unter www.forrester.com. [1-TWE210]

Projektleiter: Mark Brozek, Senior Consultant, Market Impact Consulting

Mitwirkende Forschung: Infrastruktur- und Betriebsexperten von Forrester

FORRESTER®

Kurzzusammenfassung

Über alle Branchen hinweg sind Arbeitnehmer mobiler als jemals zuvor, da sie nun über Tools verfügen, die ihnen die Arbeit von unterwegs ermöglichen. Unternehmensleiter investieren in Tools, die eine zunehmende Mobilität ermöglichen und die Hindernisse für eine Zusammenarbeit beseitigen. Denn sie haben erkannt, dass dies zu einer größeren Flexibilität im Unternehmen und letztendlich zu einer höheren Kundenzufriedenheit führt. Mitarbeiter erwarten zwar Mobilität und genießen sie auch, sie sind jedoch trotzdem der Ansicht, dass persönliche Besprechungen nach wie vor die beste Art der Zusammenarbeit sind. Und Sie benötigen Tools in ihren funktionalen Besprechungsräumen, um effektiv mit ihren Kollegen im persönlichen Kontakt und weltweit zusammenzuarbeiten. Das Büro ist immer noch das Zentrum für Produktivität und darf in Investitionsplänen nicht fehlen, wenn Unternehmen wirklich an einer optimierten Zusammenarbeit arbeiten möchten.

Im Juni 2016 wurde Forrester Consulting von Microsoft damit beauftragt, zu analysieren, wie sich die Zusammenarbeit zwischen Unternehmen verändert. Zur Untersuchung dieses Trends stellte Forrester die Hypothese auf, dass viele Unternehmen Schwierigkeiten in folgenden Bereichen haben: Lücken in ihrer Technologie für die Zusammenarbeit, Umgebungen, die nicht für Zusammenarbeit geeignet sind, sowie Kulturen, die Teams nicht als wirklichen Motor für bessere Ergebnisse sehen. Folglich sind Teams nicht so effektiv wie sie sein könnten.

Mitarbeiter meiden durchschnittlich 29 % der Konferenzflächen aufgrund von unzureichenden Tools oder der Gestaltung, wenn sie als Gruppe zusammenarbeiten.

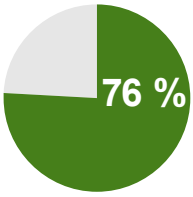
Anhand von detaillierten Umfragen unter 741 Entscheidungsträgern in Unternehmen und Einrichtungen sowie unter 1.032 Information Workern in den USA, in Großbritannien und in Deutschland konnte Forrester feststellen, dass es bei Unternehmen einen beachtlichen latent vorhandenen Bedarf an Technologielösungen und optimierten Räumen gibt, die Zusammenarbeit ermöglichen und die Produktivität von Besprechungen verbessern.

DIE WICHTIGSTEN ERKENNTNISSE

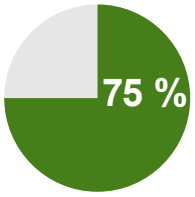
Die Umfrage von Forrester führte zu vier Hauptergebnissen:

- **Zusammenarbeit ist entscheidend für das Geschäft und Technologie ist entscheidend für die Zusammenarbeit.** Der Einsatz mobiler Geräte hat die Arbeitsweise verändert. Mitarbeiter verbringen weniger Zeit an ihrem Schreibtisch und nutzen mobile Geräte. Trotzdem haben sie nach wie vor das Gefühl, am produktivsten zu sein, wenn sie in einem Büro arbeiten. Jeder dieser Trends ist eng mit der Tatsache verknüpft, dass Mitarbeiter in hohem Maße zusammenarbeiten. Entscheidungsträger aus Unternehmen und Einrichtungen müssen daher die Kultur, die Technologie und die Räumlichkeiten bereitstellen, um mobile Mitarbeiter zu unterstützen und gleichzeitig die Zusammenarbeit zu optimieren.
- **Wenn Führungskräfte es richtig angehen, ergeben sich aus optimierten Konferenzflächen, Technologien und Kulturen Geschäftsvorteile.** Führende Unternehmen haben infolge von Verbesserungen ihrer Kultur, Technologie und Büroumgebungen beachtliche Vorteile erzielt, unter anderem mehr Flexibilität, eine höhere Mitarbeiterzufriedenheit und sogar eine gestiegene Kundenzufriedenheit.

DIE WICHTIGSTEN ERKENNTNISSE



Das Arbeiten im Büro wirkt sich positiv auf das Erreichen von Arbeitszielen gemeinsam mit anderen aus.



Das Arbeiten im Büro fördert das Gefühl der Teamzusammengehörigkeit.

Tools für die Zusammenarbeit sorgen für Zeitersparnis, Flexibilität und Kundenzufriedenheit.

Möglichkeiten für Videokonferenzen werden am häufigsten gewünscht.

› **Führungskräfte sind (manchmal fälschlicherweise) der Meinung, ihre Büroumgebung würde Zusammenarbeit unterstützen.** Führungskräfte verwenden häufig sehr viel Geld für mobile Technologien für ihre Mitarbeiter, widmen jedoch den Räumlichkeiten, in denen ihre Mitarbeiter arbeiten, nicht dieselbe Aufmerksamkeit. Diese Führungskräfte geben zu, dass die meisten Konferenzflächen nicht mit den notwendigen Tools für eine zielgerichtete Zusammenarbeit ausgestattet seien, doch 70 % sind der Ansicht, dass sie die Anforderungen der Mitarbeiter trotzdem erfüllen würden. Unter dem Strich sieht das Ergebnis so aus, dass 29 % der Mitarbeiter Konferenzflächen aufgrund von unzureichenden Tools oder der Gestaltung, wenn sie in der Gruppe zusammenarbeiten, *meiden*.

› **Entscheidungsträger müssen Produktivitätslösungen überdenken.** Unternehmensleiter, die sowohl die besten Mitarbeiter gewinnen und binden als auch die Vorteile eines stark von Zusammenarbeit geprägten Personals nutzen möchten, müssen selbst ein Beispiel für großartige Zusammenarbeit geben und Büroumgebungen schaffen, die eine Reihe von Kriterien für Konnektivität, Datenschutz und Informationsfluss erfüllen. Mitarbeiter wünschen sich Lösungen, die die persönliche Zusammenarbeit (oder das Gefühl von persönlicher Zusammenarbeit bei Remote-Tätigkeit), das einfache Teilen und Speichern von Ideen sowie die Integration in andere Geschäftsanwendungen ermöglichen.

Zusammenarbeit ist entscheidend für das Geschäft und Technologie ist entscheidend für die Zusammenarbeit.

Charles Darwin schrieb einst: „In der langen Evolutionsgeschichte haben sich stets diejenigen durchgesetzt, die es gelernt haben, am effektivsten zusammenzuarbeiten und zu improvisieren.“ Effektive Zusammenarbeit ist wichtiger denn je, da Unternehmen in allen Branchen um Innovation und die Bereitstellung nahtloser, kanalübergreifender Kundenerlebnisse bemüht sind. In einer Welt, in der Kunden erwarten, jederzeit, überall und mit jedem beliebigen Gerät auf notwendige Informationen zugreifen zu können, werden Unternehmen, denen es nicht gelingt, Funktionssilos aufzulösen, zunehmend Schwierigkeiten haben, diese Kunden zu gewinnen, zu bedienen und zu binden.

Folglich verändert sich die Arbeitsweise von Mitarbeitern. Mitarbeiter verbringen weniger Zeit an ihrem Schreibtisch und mehr Zeit mit funktionsübergreifenden Tätigkeiten mit Kollegen, Partnern und Kunden. Unsere Studie hat Folgendes ergeben:

› **Der Einsatz mobiler Geräte hat die Arbeitsweise bereits verändert.** Die mobile Revolution verändert das Verbraucherverhalten und bricht sich Bahn bei den Mitarbeitern. Mitarbeiter haben sich daran gewöhnt, mit mobilen Geräten zu arbeiten: Laut unserer Studie nutzen 61 % Laptops, 55 % Smartphones und 25 % Tablets mindestens einmal wöchentlich zu Arbeitszwecken. Und die Nutzungshäufigkeit nimmt bei denjenigen, die diese besitzen, stark zu (siehe Abbildung 1). Der Employee Mind Shift Index (eMMSI) von Forrester zeigt, dass Mitarbeiter in einem höheren Maß erwarten, Arbeiten unterwegs erledigen zu können, als dies von ihren Arbeitgebern verlangt wird.[1]

ABBILDUNG 1

Mitarbeiter nutzen bereits mehrere Geräte für ihre Arbeit

Grundlage: 1.032 Information Worker in den USA, in Großbritannien und in Deutschland

Quelle: Eine von Microsoft in Auftrag gegebene Umfrage von Forrester Consulting, Juni 2016

› **Innerhalb von nur zwei Jahren hat sich der Umfang der Remote-Tätigkeiten rasant entwickelt.** 41 % der Mitarbeiter haben angegeben, dass sie nun weniger Zeit an ihrem Schreibtisch verbringen würden als vor zwei Jahren, viele sogar deutlich weniger. Neben den Fortschritten bei den mobilen Technologien liegt eine weitere Ursache für den Anstieg von Remote-Tätigkeiten in einer Reihe arbeitsplatzspezifischer Trends begründet. Eine der Hauptursachen ist die Notwendigkeit, sich zu bewegen und mit Kollegen, Kunden oder Partnern zusammenzuarbeiten, und zwar innerhalb und außerhalb des Büros (siehe Abbildung 2). Diese Zusammenarbeit wird von den Führungskräften unterstützt: 77 % der Entscheidungsträger bestätigten oder bestätigten voll, dass ihre Unternehmen Ergebnisse aus Zusammenarbeit förderten und Teamanstrengungen belohnten. 78 % der Entscheidungsträger sahen die Zusammenarbeit und das interne Teilen von Dateien als eine geschäftliche Notwendigkeit an.

› **Das Büro bleibt ein zentrales Element für erfolgreiche Arbeit.** Wenn wir an „Technologie für Zusammenarbeit" denken, denken wir meist nur an Remote-Teilnehmer und mobile Mitarbeiter. Diese beiden Faktoren sind für eine erfolgreiche Zusammenarbeit auch weiterhin sehr wichtig, aber was geschieht im Büro selbst? Unsere Studie hat überraschenderweise Folgendes ergeben: Mitarbeiter erleben das Büro (nicht ihr Home-Office) als den produktivsten Ort in einer Reihe von unterschiedlichen Maßnahmen im Zusammenhang mit Zusammenarbeit (siehe Abbildung 3).

Unsere Studie hat überraschenderweise Folgendes ergeben: Mitarbeiter erleben das Büro (nicht ihr Home-Office) als den produktivsten Ort für Zusammenarbeit.

ABBILDUNG 2

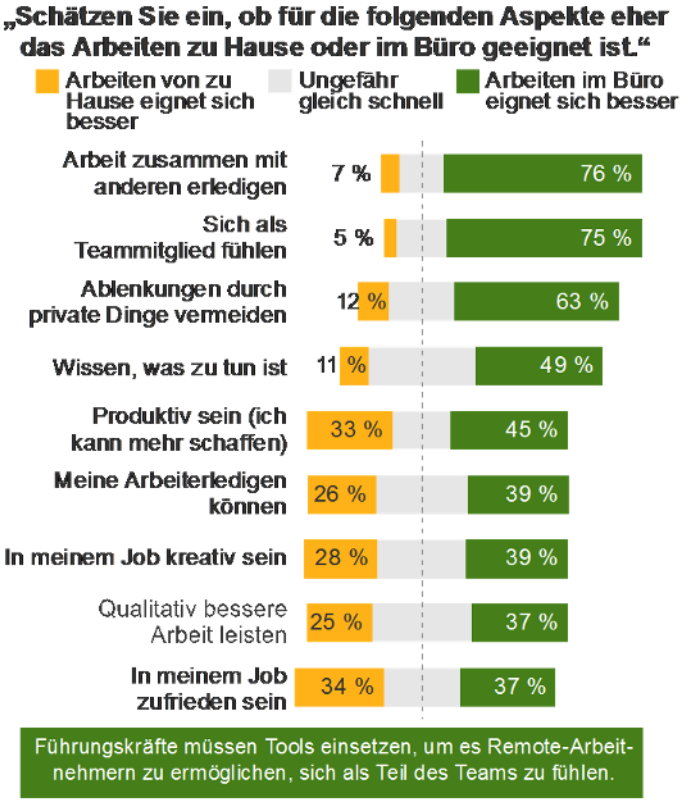
Arbeitnehmer nutzen mobile Geräte aus verschiedenen Gründen

Grundlage: 670 Information Worker in den USA, in Großbritannien und in Deutschland

Quelle: Eine von Microsoft in Auftrag gegebene Umfrage von Forrester Consulting, Juni 2016

ABBILDUNG 3

Mitarbeiter arbeiten häufig lieber im Büro



Grundlage: 1.032 Information Worker in den USA, in Großbritannien und in Deutschland

Quelle: Eine von Microsoft in Auftrag gegebene Umfrage von Forrester Consulting, Juni 2016

Was erwarten Mitarbeiter von Zusammenarbeit?

Im Zeitalter von BYO-Technologien (Bring Your Own) haben Arbeitnehmer neue Maßstäbe bei Arbeitsplatztechnologien vorangetrieben und Entscheidungsträger in ihren Unternehmen zu Innovationen gezwungen. Für die Zusammenarbeit gilt dasselbe. Arbeitnehmer von heute stellen sich Zusammenarbeit so vor, dass ein beachtliches Maß an technologischer Unterstützung notwendig ist (siehe Abbildung 4):

› **Zuerst und am liebsten möchten sie persönlich mit anderen zusammenarbeiten.** Investitionen in mobile Geräte haben Arbeitnehmern zwar eine effektivere Zusammenarbeit ermöglicht (persönlich und remote), es ist jedoch wichtig festzuhalten, dass die Arbeitnehmer am liebsten das Gefühl hätten, persönlich zusammenzuarbeiten (79 %). Investitionen in Technologien, die dies vereinfachen, werden viele Arbeitnehmer begeistern.

Arbeitnehmer möchten am liebsten persönlich zusammenarbeiten.

› **Arbeitnehmer möchten in Echtzeit-Arbeitssitzungen speichern, teilen und kommunizieren.** Zusammenarbeit, zum Beispiel in einem wichtigen Meeting, scheitert häufig daran, dass nach dem Termin keine Materialien zur Verteilung zur Verfügung stehen. Doch Arbeitnehmer möchten nach der Besprechung problemlos Dokumente oder Besprechungsnotizen speichern und teilen (67 %), um von der investierten Zeit zu profitieren. Sie möchten außerdem Remote-Parteien für eine effektive Zusammenarbeit in Echtzeit in den Raum holen (63 %).

ABBILDUNG 4

Mitarbeiter fordern zahlreiche Tools für die Zusammenarbeit

Grundlage: 1.032 Information Worker in den USA, in Großbritannien und in Deutschland

Quelle: Eine von Microsoft in Auftrag gegebene Umfrage von Forrester Consulting, Juni 2016

› **Sie wünschen sich eine auf Geschäftsprozesse und ihre Arbeitsweise zugeschnittene Technologie für die Zusammenarbeit.** Arbeitnehmer betonten außerdem die Bedeutung von Zusammenarbeitslösungen, die in Anwendungen integrierbar sind, die sie für ihre Arbeit nutzen (62 %), sowie die Verfügbarkeit von speziell für die Arbeit konzipierten Tools (60 %). Anders ausgedrückt: Sie wünschen sich Besprechungen, bei denen alle geschäftsentscheidenden Prozesse, die nun über eine Software verwaltet werden, integriert sind.

› **Sie möchten Spaß an der Arbeit haben.** Die Psychologie belegt, dass glückliche Arbeitnehmer zu glücklichen Kunden führen.[2] Und das wissen auch die Arbeitnehmer. 56 % gaben an, sie wünschten sich, dass die Verwendung des Tools Spaß mache. Eine Möglichkeit, dies zu erreichen, ist der Einsatz von Großbildcomputern und visuellen Hilfsmitteln – was für 55 % der Arbeitnehmer attraktiv ist.

Optimierte Umgebungen, Technologien und Kulturen münden in geschäftliche Vorteile

Unser Arbeitsplatz, also unsere Arbeitsumgebung mit der Nähe zu Kollegen und Partnern und den verfügbaren Tools, wirkt sich auf unsere Arbeitsweise aus. Akademische Forscher, die diesen Aspekt untersucht haben, haben bei sich selbst begonnen. Sie haben festgestellt, dass die Tatsache, dass man in demselben Gebäude oder sogar auf derselben Etage arbeitet, nur wenig Einfluss darauf hat, ob ein Artikel gemeinsam mit einem Kollegen veröffentlicht wird. Doch die Arbeit in demselben Flur hatte eine enorme Auswirkung: Zwei Forscher auf demselben Flur arbeiteten mit einer um zwei Drittel höheren Wahrscheinlichkeit zusammen als Forscher, die lediglich auf derselben Etage arbeiteten.[3]

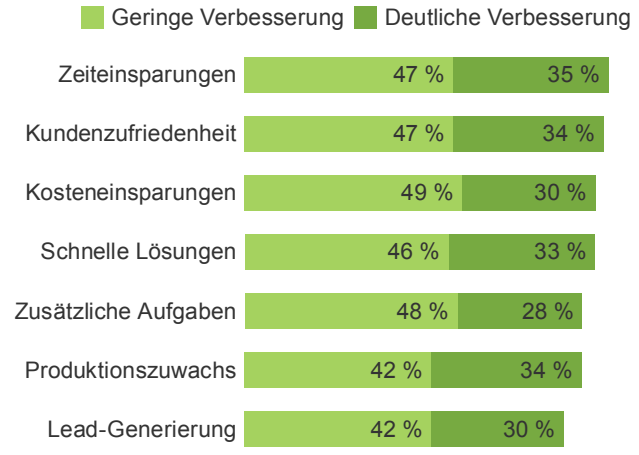
Führende Unternehmen erkennen nach und nach, dass Mitarbeiter heute anders arbeiten als früher. Zukunftsorientierte Unternehmensleiter haben es sich auf die Fahne geschrieben, die Kultur, die Tools und die Umgebung bereitzustellen, die Zusammenarbeit und Produktivität zwischen Mitarbeitern vor Ort und Remote-Mitarbeitern erleichtern. Wenn diese Führungskräfte es richtig machen, werden sie eine Reihe wichtiger Vorteile erkennen:

› **Effektive Zusammenarbeit hat Produktivität, Flexibilität und Kundenzufriedenheit zur Folge.** Die Investitionen der Unternehmen in Zusammenarbeit und Produktivität zahlen sich aus. Wir haben Entscheidungsträger gefragt, welche Vorteile optimierte Technologien, Kulturen und Räumlichkeiten für die Zusammenarbeit haben. Es überrascht nicht, dass eine hohe Produktivität und eine bessere Zusammenarbeit an erster Stelle standen. Es gibt andere damit in Zusammenhang stehende Vorteile, die für das Unternehmen entscheidend sind, zum Beispiel eine größere Kreativität der Mitarbeiter, qualitativ hochwertigere Produkte, mehr geschäftliche Flexibilität und eine höhere Kundenzufriedenheit. 82 % der Unternehmensleiter haben angegeben, dass der Einsatz von Tools und Technologien für die Zusammenarbeit seit der Einführung zu einer größeren Zeitersparnis geführt hat, und 81 % nannten einen Anstieg der Kundenzufriedenheit (siehe Abbildung 5).

ABBILDUNG 5

Tools für die Zusammenarbeit führen zu geschäftlichen Vorteilen

„Inwieweit hat sich der Einsatz von Zusammenarbeitstools und -technologien in ihrem Unternehmen seit der Einführung auf die Produktivität der Mitarbeiter ausgewirkt?



Grundlage: 741 Entscheidungsträger aus Unternehmen und Einrichtungen in den USA, in Großbritannien und in Deutschland

Quelle: Eine von Microsoft in Auftrag gegebene Umfrage von Forrester Consulting, Juni 2016

ABBILDUNG 6

Modernisierte Konferenzräume steigern das Wohlbefinden der Mitarbeiter

„Sie haben angegeben, dass ihr Unternehmen kürzlich in eine Modernisierung der Konferenzräume an Ihrem Bürostandort investiert habe. Welche Vorteile haben Sie festgestellt?“

Grundlage: 210 Entscheidungsträger aus Unternehmen und Einrichtungen in den USA, in Großbritannien und in Deutschland

Quelle: Eine von Microsoft in Auftrag gegebene Umfrage von Forrester Consulting, Juni 2016

82 % der Unternehmensleiter haben angegeben, dass der Einsatz von Tools und Technologien für die Zusammenarbeit seit der Einführung zu einer größeren Zeitersparnis geführt hat.

› **Modernisierte physische Umgebungen stehen im Zusammenhang mit dem Wohlbefinden der Mitarbeiter.** Unternehmen, die derzeit in modernisierte Konferenzräume investieren, erwarten die von den Befragten, die solche Modernisierungen kürzlich vorgenommen haben, genannten Vorteile: eine bessere Teamkultur, größere Mitarbeiterzufriedenheit und größere Kundenzufriedenheit. Räumlichkeiten sind stärker als Technologie und Kultur mit dem Wohlbefinden und der Arbeitsmoral der Mitarbeiter verknüpft (siehe Abbildung 6). 51 % der Entscheidungsträger, die ihre Büroumgebung kürzlich modernisiert haben, sind der Ansicht, dass für Zusammenarbeit optimierte Räumlichkeiten eine größere Mitarbeiterzufriedenheit zur Folge haben. 49 % sind außerdem der Ansicht, dass sie eine bessere Teamkultur bewirken. Folglich verzeichnen 36 % eine höhere Quote bei der Mitarbeiterbindung. Forrester hat festgestellt, dass Unternehmen mit nach vorne gerichteten innovativen Arbeitsflächen eine höhere Anwesenheitsquote im Büro, bessere Teamarbeit und schnellere Projektabwicklung verzeichnen und neue Mitarbeiter anziehen.[4]

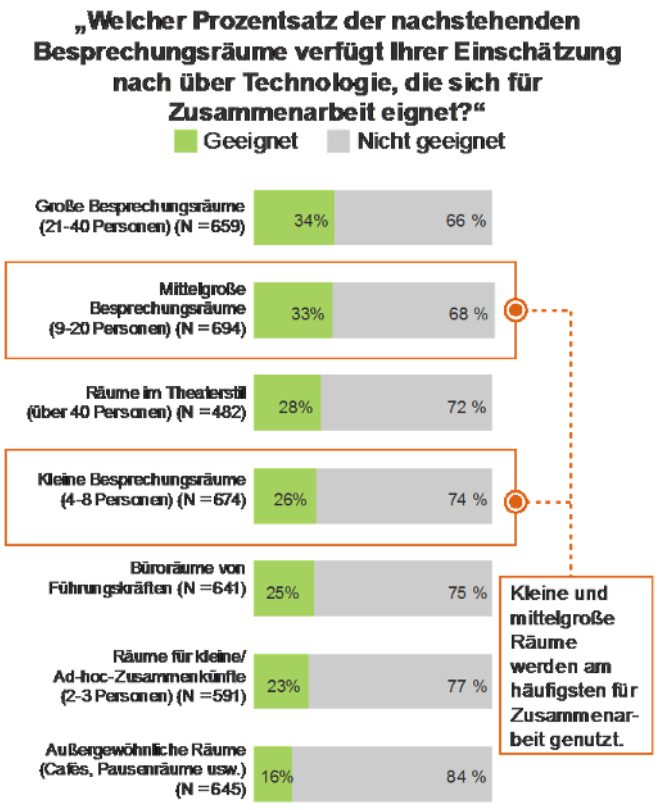
Viele Büroflächen lassen zu wünschen übrig

Wenn Entscheidungsträger in Zusammenarbeits- und Produktivitätstools investieren, liegt die oberste Priorität häufig bei Anwendungen und Mobilgeräten, die Mitarbeitern eine effektive Remote-Tätigkeit ermöglichen. Von diesen Lösungen gibt es viele, und sie sind für moderne Unternehmen von hoher Bedeutung. Wenn Unternehmen diese Investitionen planen, dürfen Konferenzräume im Büro, die das Zentrum der Produktivität darstellen soll, nicht außer acht gelassen werden. Genauso wichtig wie die Ermöglichung von Remote-Tätigkeiten ist auch die Optimierung der persönlichen Zusammenarbeit und der Einrichtungen, die es Mitarbeitern ermöglichen, mit ihren mobilen Kollegen effektiv zusammenzuarbeiten. Die meisten von uns befragten Unternehmen sagen von sich, dass sie in diesem Bereich Hervorragendes leisten, ihre Mitarbeiter sehen das dagegen anders:

› **Entscheidungsträger sind der Ansicht, sie hätten ihre Büroumgebungen optimiert, doch die Konferenzräume sind nicht ausreichend ausgestattet.** Entscheidungsträger sind optimistisch, was die Optimierung ihrer Unternehmen für Zusammenarbeit und Produktivität angeht. 82 % sind der Überzeugung, dass sie Räumlichkeiten zur Verfügung stellen, die den Anforderungen ihrer Mitarbeiter entsprechen. 81 % sind der Ansicht, ihre Arbeitsplatztechnologie würde die Zusammenarbeit unterstützen, zu Ideen inspirieren und Fortschritte beschleunigen. 80 % geben an, über eine Kultur zu verfügen, die für alle Mitarbeiter eine psychologisch sichere Umgebung bietet, um sich einzubringen. Als wir jedoch diese Entscheidungsträger fragten, welcher Prozentsatz der Konferenzräume ihrer Einschätzung nach über für Zusammenarbeit geeignete Technologie verfügt, fielen die Ergebnisse eher düster

ABBILDUNG 7

Die meisten Konferenzräume sind nicht mit den entsprechenden Tools ausgestattet



Grundlage: 741 Entscheidungsträger aus Unternehmen und Einrichtungen in den USA, in Großbritannien und in Deutschland

Quelle: Eine von Microsoft in Auftrag gegebene Umfrage von Forrester Consulting, Juni 2016

aus. Nur 34 % der großen Konferenzräume sind mit Zusammenarbeitstools wie Whiteboards und Konferenztechnologie ausgestattet. Andere Konferenzflächen sind sogar noch schlechter ausgestattet. Nur 33 % der mittelgroßen Räume und 26 % der kleinen Räume sind angemessen ausgestattet. Wie unsere Studie zeigt, werden kleine und mittelgroße Räume zwar am häufigsten für die Zusammenarbeit genutzt, aber diese traditionellen Konferenzräume sind nicht die einzigen Räume, die der Modernisierung bedürfen. Einige Teams funktionieren besser in nicht traditionellen Räumen wie Cafés und Pausenräumen. Viele wichtige Entscheidungen fallen in Büros von Führungskräften. Diese Raumtypen sind noch seltener mit den von den Mitarbeitern benötigten Zusammenarbeitstechnologien ausgestattet (siehe Abbildung 7).

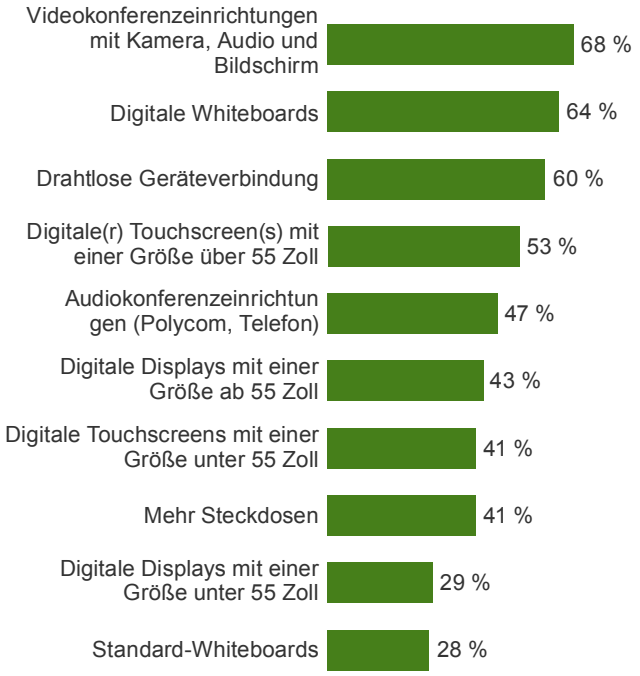
› **Mitarbeiter verfügen über Tools für die Remote-Zusammenarbeit, aber nicht über für die Zusammenarbeit optimierte Konferenzflächen.** Mitarbeiter arbeiten zwar häufig remote, sie arbeiten aus verschiedenen Gründen jedoch nach wie vor lieber im Büro. Der Hauptgrund hierfür ist, dass 76 % der befragten Arbeitnehmer der Meinung sind, dass persönliche Besprechungen die beste Möglichkeit der Zusammenarbeit sind. Leider ermöglichen nicht alle Konferenzräume eine effektive Zusammenarbeit: Mitarbeiter meiden durchschnittlich 29 % der Konferenzflächen aufgrund von unzureichenden Tools oder der Gestaltung, wenn sie als Gruppe zusammenarbeiten. Aufgrund der steigenden Quadratmeterpreise für Büroflächen haben diese ungenutzten Konferenzflächen eine erhebliche Auswirkung auf die Betriebsaufwendungen, Leasingkosten und Kapitalkosten für Ausstattung und Möbel.

› **Der umfassende Einsatz von Videokonferenzen lässt Zusammenarbeit auf globaler Basis zur Realität werden.** Zur Nachstellung einer „persönlichen“ Besprechung von Vor Ort- und Remote-Mitarbeitern entscheiden sich Entscheidungsträger für HD-Videokonferenztools, mit denen Benutzer während der Zusammenarbeit gemeinsam Dateien erstellen, diese teilen und sich im Raum bewegen können. Die Nutzung von realistischer Videowiedergabe für teambasierte Zusammenarbeitssitzungen kann die Hürden für die Zusammenarbeit von Mitarbeitern vor Ort und an anderen Standorten sowie Partnern und Kunden senken.[5]

ABBILDUNG 8

Wunschliste der Entscheidungsträger für die Verbesserung der Zusammenarbeit in Konferenzräumen

„Welche Verbesserungen würden Sie sich am ehesten wünschen, um die Wertigkeit der Räume für Zusammenarbeit in Ihrem Unternehmen zu erhöhen?“



Grundlage: 741 Entscheidungsträger aus Unternehmen und Einrichtungen in den USA, in Großbritannien und in Deutschland

Quelle: Eine von Microsoft in Auftrag gegebene Umfrage von Forrester Consulting, Juni 2016

Mitarbeiter meiden durchschnittlich 29 % der Konferenzflächen aufgrund von unzureichenden Tools oder der Gestaltung, wenn sie als Gruppe zusammenarbeiten.

Entscheidungsträger müssen Produktivitätslösungen überdenken

78 % der Entscheidungsträger bestätigen eine geschäftliche Notwendigkeit von Zusammenarbeit und internem Teilen von Dateien, doch 29 % der Mitarbeiter meiden Konferenzräume. Es ist erwiesen, dass die Räumlichkeiten, in denen Menschen zusammenarbeiten, und die in diesen Räumen vorhandenen Tools eine erhebliche Auswirkung auf die Produktivität von Mitarbeitern haben. Was benötigen Mitarbeiter also konkret in ihrer Büroumgebung, um optimale Leistungen zu erbringen, und wie können Entscheidungsträger dies umsetzen? Führungskräfte sollten Folgendes berücksichtigen:

› **Das Engagement muss von oben initiiert werden.** Einrichtungen und IT-Mitarbeiter sind zwar möglicherweise für die Implementierung und Verwaltung digitaler Tools für die Zusammenarbeit zuständig, die dafür zur Verfügung stehenden Budgets werden jedoch von leitenden Führungskräften wie CEOs, CIOs und CFOs bereitgestellt. Zur Unterstützung ihrer Vorgaben in Bezug auf Zusammenarbeit, Kundenzufriedenheit und geschäftliche Flexibilität müssen sie bereit sein, die entsprechenden Ressourcen in die Entwicklung von Kultur, Ressourcen und Räumen zu investieren, die die Mitarbeiter benötigen, um die gewünschten Ergebnisse zu erzielen.

› **Funktionale Teamräume müssen eine Reihe von Kriterien in Bezug auf Konnektivität, Privatsphäre und Informationsfluss erfüllen.** Die genaue Gestaltung der Arbeitsbereiche für die Zusammenarbeit ändert sich möglicherweise in Abhängigkeit davon, wer sie nutzen soll. So gibt es beispielsweise eine Studie, dass höhere Decken konzeptionelles Denken fördern, während sich niedrigere Decken positiv auf mathematisches Denken auswirken.[6] Unsere Studie hat einige gängige Trends ergeben, was Entscheidungsträger für Einrichtungen für wichtig halten. Ganz oben stehen Konnektivität mit Computern, Konferenztechnologie und anderen Geräten, was sowohl persönliche als auch Remote-Teilnahme ermöglicht (siehe Abbildung 8). Mitarbeiter benötigen außerdem Räume, die dann verfügbar sind, wenn sie gebraucht werden, und die ihnen bei der Besprechung vertraulicher Themen die notwendige Privatsphäre bieten.

› **Führungskräfte müssen Visionen, Schulungen und Ziele bereitstellen.** Die Verbesserung der Zusammenarbeit in einem Unternehmen erfordert häufig unterschiedlichen Input. Entscheidungsträger von Unternehmen haben eine große Bandbreite an Inputs identifiziert, die für die Förderung einer effektiven Zusammenarbeit wichtig sind, wie zum Beispiel Technologieschulungen, klare Abstimmung und Ziele sowie eine Kultur, in der Manager Teamwork leben und Mitarbeiter belohnen, die ihnen dabei folgen. Forrester hat festgestellt, dass das Management bei der Gestaltung einer Kultur der Informationsweitergabe und Problemlösung zur Förderung von Erfolg der Zusammenarbeit in Unternehmen eine entscheidende Rolle spielen kann.[7]

Wichtigste Empfehlungen

Schnelle Veränderungen beim Arbeitnehmerverhalten in den letzten beiden Jahren deuten auf die Notwendigkeit der Entwicklung neuer Lösungen für die Zusammenarbeit hin. Zur Ermittlung der richtigen Lösung für Ihr Unternehmen sollten Sie sechs Best Practices anwenden:

- **Führen eines offenen Dialogs mit Information Workern über ihre Arbeitsumgebung.** Es ist eine besorgniserregende Diskrepanz zwischen Führungskräften und Mitarbeitern im Hinblick auf die Überzeugung der Führungskräfte davon, dass sie über eine für die Zusammenarbeit geeignete Umgebung verfügen. Holen Sie das Feedback der Mitarbeiter darüber ein, welche Tools und Ausstattungsmerkmale für Konferenzräume ihre Produktivität erhöhen würden, und suchen Sie nach Möglichkeiten, diese im Büro bereitzustellen.
- **Stellen Sie eine funktionsübergreifende Gruppe zusammen, die sich mit IT-Lösungen für die Zusammenarbeit befasst.** Üblicherweise sind IT-Fachleute, Einrichtungs- und Betriebsleiter sowie Unternehmensmanagement an der Ermittlung der am besten geeigneten IT-Lösungen für die Zusammenarbeit beteiligt. Eine funktionsübergreifende Arbeitsgruppe ermöglicht das Verständnis der Anforderungen der verschiedenen Bereiche. Und ganz wichtig, vergessen Sie die Mitarbeiter dabei nicht. Beziehen Sie verschiedene Rollen mit ein: Vertriebsmitarbeiter haben möglicherweise dieselben Anforderungen wie Produktentwickler, aber solange die beiden Gruppen während der Entscheidungsfindungsphase nicht miteinander sprechen, können Sie dies nicht mit Sicherheit wissen.
- **Prüfen Sie neue Arten von Flächen für Zusammenarbeit.** Moderne Unternehmen stellen verschiedene neue mit Technologie ausgestattete Flächen bereit, in denen sich Mitarbeiter zur spontanen Zusammenarbeit einfinden können. Räume für Ad-hoc-Zusammenkünfte, die weniger offiziell sind als Konferenzräume, manchmal sogar ohne Türen. Diese stehen für spontane Arbeitstreffen zur Verfügung. Neben den Produktionsbereichen angesiedelte Entwicklungsflächen sind in der Fertigung und in der Raumfahrt immer häufiger anzutreffen. Sogenannte Hot Desks, das heißt Bereiche, die mobilen Arbeitnehmern bei ihrem Besuch in Büros zur Verfügung stehen, erfordern zusätzliche Räume für Besprechungen und Zusammenarbeit.
- **Bringen Sie Präsenz- und Remote-Zusammenarbeit in Balance.** In den letzten Jahren wurde viel Aufmerksamkeit auf Mobilität gerichtet, das Büro ist jedoch trotzdem wichtig. Bewerten Sie keine der beiden Alternativen über. Suchen Sie nach einer Lösung, die es den anwesenden Mitarbeitern ermöglicht, optimal zusammen zu arbeiten, *und* die Remote-Teilnehmer (Kollegen im Außendienst, Partner oder Kunden) nahtlos einbindet. Mitarbeiter wünschen sich Videokonferenzeinrichtungen, mit denen sie problemlos Dateien teilen und speichern können und die in ihre anderen Geschäftsanwendungen integriert sind.
- **Nehmen Sie an Pilotprojekten zum Konzeptnachweis teil.** Bei IT-Lösungen für die Zusammenarbeit ergibt sich der Nachweis aus der Kombination: Die Lösung muss für Ihre Mitarbeiter und Ihr Unternehmen mit allen Anforderungen funktionieren. Pilotprojekte haben dabei eine wichtige Funktion und sind der Schlüssel zum Erfolg. Beginnen Sie mit fünf Flächen für Zusammenarbeit, einschließlich einiger Konferenzräume und einer Ad-hoc-Fläche. Führen Sie Mechanismen zur Überprüfung ein, wie zum Beispiel Fokusgruppen und Befragungen von Mitabeitern, die diese Flächen nutzen.
- **Implementieren Sie eine integrierte Lösung auf breiterer Basis im Unternehmen.** Nachdem Sie den Konzeptnachweis erbracht haben, stellen Sie mit einer umfassenden Implementierung sicher, dass die von Ihnen gewählte Lösung allen Mitarbeitern zur Verfügung steht.

Anhang A: Methodik

Für diese Studie führte Forrester eine Online-Befragung in 1.873 Unternehmen in den USA, in Großbritannien und in Deutschland mit mindestens 1.000 Mitarbeitern in den USA und mindestens 500 Mitarbeitern in anderen Ländern durch. Zu den Teilnehmern gehörten 741 Entscheidungsträger aus Unternehmen und Einrichtungen, die für Technologien für Zusammenarbeit im Büro verantwortlich sind. Zusätzlich wurden 1.032 Information Worker befragt. Die Fragen, die den Teilnehmern vorgelegt wurden, betrafen Wahrnehmungen, Pläne, Vorlieben und Herausforderungen im Zusammenhang mit Zusammenarbeit. Den Teilnehmern wurde als Dank für die Zeit, die sie für die Umfrage aufbrachten, ein kleiner Anreiz angeboten. Diese Studie wurde im Juni 2016 durchgeführt.

Anhang B: Weitere Informationen

ÄHNLICHE UNTERSUCHUNGEN VON FORRESTER

„How New Workspaces Catalyze Developers' Innovation, Collaboration, And Cultural Change", Forrester Research, Inc., 13. Mai 2016

Anhang C: Endnoten

[1] Quelle: „The State Of Customer Experience, 2016", Forrester Research, Inc., 21. April 2016.

[2] Quelle: David K. Johnson, „In the Age of the Customer, get out of your employees' way", Computerworld, 20. Januar 2014 (http://www.computerworld.com/article/2486657/it-management/in-the-age-of-the-customer--get-out-of-your-employees--way.html).

[3] Quelle: Pamela J Hinds and Sara Kiesler, „Distributed Work", MIT Press.

[4] Quelle: „How New Workspaces Catalyze Developers' Innovation, Collaboration, And Cultural Change", Forrester Research, Inc., 13. Mai 2016.

[5] Quelle: „Harness The Potential Of Millennials With Your Workforce Technology Strategy", Forrester Research, Inc., 2. Februar 2016.

[6] Quelle: Joan Meyers-Levy and Rui (Juliet) Zhu, „The Influence of Ceiling Height: The Effect of Priming on the Type of Processing That People Use", Journal of Consumer Research, 2007 (http://assets.csom.umn.edu/assets/71190.pdf).

[7] Quelle: „Navigate The Turbulent Water Of Enterprise Collaboration", Forrester Research, Inc., 4. März 2016.