

## Web Conferencing – Mehr als virtuelle Besprechungen

### Warum viele Unternehmen nur im ersten Gang fahren

*Endlich ist es da: das neue Auto. Torsten Fischer ist stolz und auch ein bisschen neugierig. Die erste Autofahrt steht an. Er will von A nach B fahren und gleich ein paar Kollegen mitnehmen. Kaum sind alle eingestiegen, geht es auch schon los. Vorsichtig schleicht er im ersten Gang über die Straße und freut sich, dass er vorankommt. Er hat zwar gehört, dass es auch höhere Gänge gibt, aber das Fahren im ersten Gang ist schon sehr beeindruckend. Lieber im Schneckentempo bewegen, als gar nicht ankommen.*

*Draußen scheint die Sonne, und im Auto wird es immer heißer. Doch das tut der guten Stimmung keinen Abbruch. Torsten vermutet, dass es eine Klimaanlage gibt, aber die technische Komplexität der verschiedenen Anwendungen verunsichert ihn. Also ist erst einmal Schwitzen angesagt. Auch macht sich niemand ernsthaft darüber Gedanken, dass das neue Auto ständig von anderen überholt wird. Hauptsache, es geht voran. Und tatsächlich, irgendwann erreicht die Gruppe den Zielort B. Geschafft. Die Freude über die Neuerwerbung ist groß.*

Hat Ihnen die Geschichte ein Schmunzeln entlockt? Logisch: kein Mensch wird so an die Handhabung eines neuen Autos herangehen. Die grundsätzliche Bedienung ist bereits aus der Fahrschule bekannt und über alles andere informiert das umfangreiche Handbuch. Wer sich also die Zeit nimmt, darin nachzuschlagen, kann die vielfältigen Möglichkeiten und die innovativen technischen Feinheiten seines neuen Autos bald in vollem Umfang nutzen und profitiert schnell von der Investition.

Beim Web Conferencing mit Werkzeugen wie Cisco WebEx, Citrix GoToMeeting, Microsoft Office Live Meeting, Saba Centra, etc. sieht es leider häufig anders aus. Immer mehr Unternehmen setzen punktuell oder übergreifend auf entsprechende Lösungen. Doch meist fahren die Anwender aus unterschiedlichen Gründen nur im ersten Gang, weil sie sich zu wenig mit den Möglichkeiten auseinandersetzen. Eine kurze Einweisung ist leider nicht ausreichend, um das Werkzeug arbeitserleichternd und gewinnbringend einzusetzen. Web Conferencing wird fälschlicherweise nur als verbessertes Werkzeug für Telefonkonferenzen angesehen. Es werden virtuelle Besprechungen durchgeführt, bei denen eine Person bestimmte Inhalte präsentiert und man mehr oder weniger über die Präsentation diskutiert. Zugeben, das ist komfortabler als eine „normale“ Telefonkonferenz. Aber es ist eben nur der erste Gang. Warum trauen sich viele Anwender nicht in den zweiten, dritten, vierten und fünften Gang zu schalten und auf die Überholspur zu wechseln?

Sehen wir uns die zwei wichtigsten Gründe für diese Situation an:

- Die technischen Möglichkeiten der Software sind nicht bekannt.

Auch wenn Web-Conferencing-Lösungen nicht zu den komplexesten Systemen gehören, bieten sie doch ein sehr reichhaltiges Spektrum an Funktionen. Viele Anwender schrecken aus Unsicherheit vor dieser Vielfalt zurück und beschränken sich auf das absolut Notwendigste. Dies ist sicherlich zum Einstieg hilfreich, aber irgendwann sollte man in den zweiten Gang schalten. Warum also nicht?

Der Grund ist einfach: Schulungen, die von den Herstellern angeboten werden, sind meist sehr technisch aufgebaut. Es werden zwar alle Funktionalitäten vorgeführt, welche die

Schulungsteilnehmer sofort üben können, aber die Darstellung von konkreten Einsatzszenarien – wann macht man mit welchen Funktionen was, um welche Ziele zu erreichen? – fehlt. Und so schalten die meisten Anwender nach der Schulung bald wieder in den ersten Gang zurück.

- Es ist nicht bekannt, was man mit Web Conferencing jenseits der beschriebenen Möglichkeiten machen kann.

Viele Teams oder Abteilungen innerhalb eines Unternehmens nutzen Web Conferencing für ein oder zwei typische Anwendungsszenarien. Sie vermuten, dass mehr möglich ist, wissen aber nicht wie. Hierzu zwei Aussagen von unseren Kunden:

*„Ich sitze in München und meine Kollegen in Hamburg und London. Wir führen regelmäßige Webkonferenzen durch, bei denen wir Powerpoint-Dokumente zeigen und darüber diskutieren. Aber ich bin nicht sicher, ob es wirklich das ist, was wir brauchen. Wie kann man Web Conferencing besser einsetzen?“*

*„Wir verwenden in unserem Verkaufsteam Web Conferencing für die Generierung von Leads. Was können wir mit diesem Werkzeug noch machen, um unser Leben aus der Distanz zu vereinfachen?“*

Die Distance Excellence Alliance, bestehend aus Fassnacht Consulting & Training, Naviget und GreenHouse Group, hat eine Liste der Möglichkeiten von Web Conferencing erarbeitet. Ein Auszug:

- Workshops inklusive Kleingruppenarbeit durchführen und Ergebnisse bzw. Lösungen erarbeiten
- Brainstorming-Sitzungen durchführen
- Ziele setzen und für ein gemeinsames Zielverständnis erarbeiten
- Prioritäten setzen
- Planen und koordinieren
- In kleinen, mittleren und großen Gruppen über Vereinbarungen diskutieren und eine Aktionsliste erarbeiten
- Ein Problem identifizieren und spezifizieren
- Feedback geben
- Konsens erarbeiten und Entscheidungen treffen
- Eine Idee, ein Produkt oder eine Lösung verkaufen
- Ein Produkt vorstellen bzw. demonstrieren
- Managementaufgaben wahrnehmen, wie z.B. Verträge oder Budgets verwalten
- Ein Präsenzmeeting vorbereiten
- Experteninput einholen
- Kunden informieren und bedienen
- Inhalte erarbeiten oder bearbeiten
- Mitarbeiter schulen, coachen, unterstützen
- Den horizontalen Wissensaustausch organisieren
- Beziehungen pflegen
- ....

Die Liste ließe sich beliebig verlängern.

Das folgende Beispiel zeigt eine „abgefahrene“ Einsatzmöglichkeit, die jedoch so ungewöhnlich gar nicht ist.

*Die Distance Excellence Alliance hat ein Projekt erfolgreich abgeschlossen. Dies soll gefeiert werden. Allerdings treffen sich die beteiligten Personen erst in drei Monaten wieder. Dann ist der Projekterfolg gedanklich schon wieder zu weit weg. Ein früheres Treffen ist nicht möglich. Den Erfolg nicht feiern, ist nicht gerade motivierend. Also entschließen sich Projektleiter und Projektmitarbeiter zu einer „virtuellen Fete“. Schnell ist ein Tag gefunden, an dem man sich zum Tagesausklang in einer Webkonferenz trifft. Jeder Konferenzteilnehmer hat eine Webcam, so dass man sich auch sehen kann. Mit einem Glas Sekt wird auf den Erfolg angestoßen. Das weitere Gespräch dreht sich dann nur noch am Rand um das Projekt. Man unterhält sich im Sinne eines Smalltalks über dieses und jenes erfährt allerhand Neuigkeiten von den anderen. Am Ende der virtuellen Fete geht man im Bewusstsein auseinander, erfolgreich gewesen zu sein und ist motiviert für weitere Aufgaben. Die bei der virtuellen Zusammenarbeit wichtige Beziehungsebene wurde so gleich mit bedient.*

Sie schmunzeln? Nun, das taten wir anfangs auch. Natürlich wäre hier ein Präsentreffen viel besser. Aber eine virtuelle Fete ist besser als nichts. Seien Sie kreativ. Ein virtuelles Feuerwerk, kurze Movies, Musik, Urlaubs- und Familienbilder, freche Cartoons: Sie werden schnell erkennen, es macht einen riesen Spaß, neue Wege zu finden und zu gehen.

Die Herausforderung neben dem „Was kann ich alles mit Web Conferencing machen?“ ist das „Wie mache ich das?“. Fassnacht Consulting & Training und die Distance Excellence Alliance haben sich darauf spezialisiert. Kontaktieren Sie uns. Wir freuen uns auf Sie!

Ihr Ansprechpartner:

Konrad Fassnacht

Fassnacht Consulting & Training

Telefon: 0175 / 5860 754

E-Mail: [konrad.fassnacht@fassnachtct.com](mailto:konrad.fassnacht@fassnachtct.com)