



## Collaboration – der Schlüssel für langfristiges Wachstum





## 2. Collaboration & Co. – weit mehr als bloße Buzzwords

Begriffe wie Unified Communications, Web 2.0 und Collaboration haben seit einiger Zeit Hochkonjunktur. Doch was genau meinen die Termini? Worin unterscheiden sie sich und wie hängen sie zusammen? Begriffliche Klarheit hilft, das immense Potenzial von Collaboration besser zu verstehen.



Unified Communications (UC) und Web 2.0 werden meist in einem Atemzug mit Collaboration genannt. Manchmal entsteht sogar der falsche Eindruck, die drei Worte seien synonym. Tatsächlich aber umfasst Collaboration als der Oberbegriff alle Aspekte von UC und Web 2.0.

### Collaboration fördert neue Teamkultur

Collaboration lässt sich wie folgt charakterisieren: Als jede Art von UC, Web 2.0 und Tools wie WebEx oder TelePresence, sofern diese:

- Menschen unabhängig von Ort, Zeit und Endgerät einfacher und schneller zusammenbringen,
- physische Anwesenheit erübrigen,
- Zeit und Reisekosten sparen,
- CO<sub>2</sub>-Emissionen verringern und dadurch die Umwelt entlasten,
- die Produktivität steigern,
- mehr Markt- und Kundennähe ermöglichen,
- Entscheidungswege abkürzen und
- das Innovationstempo beschleunigen.

Grundvoraussetzung für derartige Collaboration-Effekte ist allerdings die Bereitschaft, Wissen mit anderen zu teilen. Eingefahrene Hierarchien müssen einer neuen Teamkultur weichen. Nur so kann Collaboration zum Treiber für die notwendige Transformation von Geschäftsprozessen in Unternehmen und öffentlichen Organisationen werden. Und selbstverständlich erfordert all dies eine leistungsfähige, sichere und zuverlässige Netzwerk-Basis. Abschließend wird somit deutlich, dass Collaboration auf drei Säulen ruht:

- einem kulturellen Wandel: weg vom Einzelkämpfer, hin zum Knowledge-Teamplayer
- der Transformation von Geschäftsprozessen – wobei Collaboration und Prozesstransformation wechselseitig Treiber füreinander sind
- einer technologischen Plattform, die völlig neuen Anforderungen im Hinblick auf Verfügbarkeit und Flexibilität gerecht werden muss.

### **Web 2.0: Die Geburtsstunde kollektiver Intelligenz**

Web 2.0 subsumiert all diejenigen Technologien und Verhaltensweisen im Web, die Interaktivität ermöglichen. Blogs und Wikis stehen pars pro toto für das interaktive Web. Der Web-2.0-Trend stammt ursprünglich nicht aus der Geschäftswelt, sondern von den Konsumenten: Junge Menschen, die mit dem Internet großgeworden sind, schlossen sich als erste zu Web-Communities zusammen. YouTube und Wikipedia sind prominente Beispiele dafür. Experten schätzen Wikipedia längst höher ein als die Online-Fassung des 15bändigen Brockhaus-Lexikons. Daraus wird deutlich: Online-Communities bringen kollektive Intelligenz hervor. Sie generieren einen Wissensschatz, der mehr ist als die Summe von Kenntnissen Einzelner. Und noch eines zeigt das Beispiel Wikipedia, nämlich die massenhafte Bereitschaft von Menschen zur interaktiven Mitarbeit im multimedialen Web.

### **Web 2.0 kürzt Entscheidungsprozesse ab**

Für Unternehmen wird es immer wichtiger, diese Bereitschaft zu nutzen – zum Beispiel, um Innovationen zu beschleunigen. Cisco selbst hat verschiedene Web-2.0-Plattformen etabliert, um neue Innovationsideen zutage zu fördern. Etliche davon sind längst in tragfähige Geschäftsmodelle überführt. Viele Innovations- und Geschäftsideen hat Cisco zudem von außen akquiriert. So auch die Entscheidung zur Übernahme des Softwareunternehmens WebEx Ende 2007.

Die WebEx-Übernahme selbst liefert ein eindrucksvolles Beispiel, inwieweit virtuelle Web-2.0-Zusammenarbeit Entscheidungsprozesse abkürzt: Die milliardenschwere Transaktion lief ohne physische Präsenz von Partnern, Bankern und Anwälten ab. Sie war nach nur acht Tagen (!) komplett unter Dach und Fach.

UC bündelt sämtliche Kanäle unter eine gemeinsame, einfach handhabbare Oberfläche und stellt zudem übergreifende Präsenzfunktionen bereit. Anwender sehen auf dem Display sofort, ob der gewünschte Ansprechpartner verfügbar und welches Kommunikationsmedium im Moment das optimal geeignete ist.

### **Unified Communications: Integrationsgedanke zu Ende gedacht**

Unified Communications wird oft verkürzt als Premium-Variante von Unified-Messaging dargestellt. Richtig daran ist, dass UC den Vereinheitlichungsgedanken von Unified Messaging aufgreift. Dieser Gedanke gilt allerdings nicht mehr nur für zeitversetzte Kommunikationskanäle wie E-Mail oder Fax, sondern für sämtliche Formen stationärer und mobiler Kommunikation – also auch für Voice-Mail, SMS, Telefon, Instant Messaging, Handy, Smartphone oder Videokonferenzen via Desktop.

### Mit Cisco TelePresence gegen den globalen Klimawandel

Cisco selbst konnte seine Reisetätigkeit 2008 mit TelePresence um 20 Prozent absenken – und vermied dadurch entsprechend viel klimaschädliche CO<sub>2</sub>-Emissionen. Bei international aufgestellten Unternehmen sorgen häufig allein schon die eingesparten Reisekosten für eine schnelle Refinanzierung der erforderlichen Investitionen.



### Begeisterte Akzeptanz bei Cisco

Cisco hat bis Februar 2009 an 142 seiner Standorte in 42 Ländern TelePresence-Räume eingerichtet. Die Resonanz der Mitarbeiter ist geradezu enthusiastisch. Alle Systeme sind fast vollständig ausgebucht. Insgesamt investierte Cisco rund 33 Millionen Dollar in die innovative Rich-Media-Plattform. Allein die eingesparten Reisekosten haben für eine schnelle Refinanzierung dieses Investments gesorgt. Zusätzlicher Pluspunkt für die Umwelt: Mit TelePresence vermeidet Cisco einen bedeutenden Anteil der als besonders klimaschädlich geltenden Interkontinentalflüge.

### Cisco TelePresence – so virtuell wie lebensecht

Überall da, wo es um persönliches Vertrauen geht, spielen nonverbale Botschaften eine überraschend große Rolle: Wissenschaftler sagen, dass Mimik und Gestik mitunter mehr als 60 Prozent der gesamten Kommunikation ausmachen. Ein Augenzwinkern jedoch, das die Bedeutung des mit Worten Gesagten in sein Gegenteil verkehrt, wird bei gängigen Videosystemen nicht mit übertragen. Stößt virtuelle Zusammenarbeit hier an Grenzen, weil in solchen Situationen Missverständnisse drohen? Nein, denn dank großflächiger Plasmabildschirme und natürlicher Raumakustik vermittelt die High-End-Lösung Cisco TelePresence ein absolut realistisches Begegnungserlebnis. Die Konferenzumgebung vermittelt Teilnehmern über Länder- und Kontinentgrenzen hinweg das Gefühl, als säßen sie im selben Raum an einem Tisch.

### TelePresence erobert den Markt

Die Marktgeschichte von TelePresence begann 2006 bei Cisco im eigenen Unternehmen. Wie andere globale Organisationen auch ist Cisco darauf angewiesen, dass seine kreativsten Köpfe über Länder und Kontinente hinweg spontan in virtuellen Teams zusammenarbeiten. Nur so kann Cisco seinen Innovationsvorsprung behaupten. Darüberhinaus aber ist der erfolgreiche Einsatz einer solchen Lösung beim Hersteller selbst die überzeugendste Marktreferenz, die sich denken lässt.

- Mehr als 245.000 TelePresence-Meetings fanden bis Februar 2009 statt.
- 46.100 davon haben Geschäftsreisen ersetzt.
- Die dadurch erzielte Kostenersparnis beläuft sich auf 280 Millionen Dollar.
- Die CO<sub>2</sub>-Reduktion entspricht rund 22.700 Autos weniger auf der Straße.

TelePresence hat längst die Unternehmensgrenzen von Cisco hinter sich gelassen. Mehr als 200 führende Unternehmen aus aller Welt nutzen Cisco TelePresence inzwischen, um durch virtuelle Meetings mit absolut realistischem Begegnungserlebnis:

- die Effektivität von virtuellen Teams zu steigern;
- Entscheidungsprozesse zu beschleunigen;
- Innovationen schneller auf den Markt zu bringen,
- Kunden und Partner über alle geografischen und kulturellen Distanzen hinweg besser zu verstehen;
- Zeit und Kosten einzusparen;
- die CO<sub>2</sub>-Bilanz ihrer Geschäftstätigkeit entscheidend zu verbessern.

Unter den Pionierkunden von Cisco TelePresence finden sich klangvolle Namen wie Procter & Gamble, SAP, EMC, die Stadtverwaltung Xiamen und die ANZ Bank sowie eine beachtliche Anzahl international führender Service Provider: British Telecom, Deutsche Telekom, Sprint und Verizon, um nur die bedeutendsten zu nennen. Gerade für Service Provider bietet Cisco TelePresence die Chance, sich neue Geschäftsfelder und damit profitable Umsatzquellen zu erschließen.



Cisco TelePresence CTS 1000

### Auch für Mittelständler ist TelePresence bezahlbar

Nicht nur Service Provider, auch Cisco selbst offeriert ein breites Servicespektrum für TelePresence. Beispielweise macht ein Mietmodell innovative Video-Collaboration für Unternehmen jeder Größenordnung erschwinglich. Weltweit werden dafür Cisco TelePresence-Räume eingerichtet, die man stundenweise buchen kann. Auch Mittelständler erhalten so die Möglichkeit, den Kontakt zu Mitarbeitern, Kunden und Partnern auf ein neues Niveau zu heben – ohne zeitraubende und kostspielige Geschäftsreisen und ohne eigene Vorabinvestitionen. Öffentliche TelePresence-Räume stehen unter anderem im kalifornischen Santa Clara, in Boston, London, Bangalore sowie weiteren Metropolen Indiens zur Verfügung.



Cisco WebEx kombiniert aus Video, Sprache, herkömmlichen Computer-Anwendungen und innovativen Web 2.0-Tools eine virtuelle Arbeitsumgebung.

### Video-Collaboration für jedermann

Unterdessen trat auch die Fortentwicklung der einzigartigen Konferenz-Plattform nicht auf der Stelle. Im Gegenteil: TelePresence wurde noch enger mit anderen Lösungen aus dem Cisco Unified Communications Portfolio verzahnt. Unter anderem mit Cisco Unified Contact Center. Dadurch ist virtuelle Video-Collaboration für die Kundenbetreuung einsetzbar, zum Beispiel in einer Bankfiliale: Mit TelePresence Expert-On-Demand kann ad hoc ein Experte mit dem momentan benötigten Spezial-Know-how aus der Zentrale oder einem anderen Standort in ein laufendes Beratungsgespräch zugeschaltet werden. Die Expertenauswahl erfolgt dabei automatisch anhand hinterlegter Kompetenzprofile, ähnlich wie bei der skill-basierten Anrufverteilung in jedem modernen Contact Center.

Einen weiteren Pfad in Richtung Mittelstand bahnt die jüngste Erweiterung der Modellpalette: Die kleine preisgünstige Variante Cisco TelePresence 500 ergänzt die High-End-Versionen 3000 und 1000. Hinzu kommt neue Version 1300, mit der TelePresence jetzt in jedem Konferenzraum installiert und erstmals auch im Zusammenspiel mit anderen Video-Konferenzsystemen betrieben werden kann. TelePresence wird damit künftig nicht mehr nur in großen Metropolen anzutreffen sein, sondern auch in kleineren Orten.

### Cisco WebEx: So einfach kann Collaboration sein

Heute muss nirgendwo und zu keiner Zeit auf virtuelle Zusammenarbeit verzichtet werden. Denn die Online-Konferenz-Plattform Cisco WebEx hat rund um die Uhr geöffnet. Sie lässt sich jederzeit als On-Demand-Service unter [www.webex.de](http://www.webex.de) buchen. WebEx-Meetings erfordern praktisch keinerlei Installationsaufwand. Desktop mit Browser und Webcam – mehr braucht ein Teilnehmer nicht.

### Business in Motion: iPhone wird Meeting-Raum

Wer kennt es nicht: der Zug hat Verspätung, Stau auf der Autobahn... Wie oft saßen andere schon im Meeting und besprachen dort wichtige Dinge, während man selbst nicht dabei sein konnte. Ab sofort aber gilt das Collaboration-Motto „jederzeit und überall“ auch unterwegs auf Straßen und im Zug: Mit Cisco WebEx wird das iPhone zu einem mobilen Meeting-Raum im Westentaschenformat. Egal, ob via UMTS oder in drahtlosen WiFi-Netzen – WebEx bringt Videobilder der Teilnehmer an jedem beliebigen Ort auf ein iPhone-Display. Gleichzeitig wird telefoniert und parallel gechattet. Auch Präsentationen und Geschäftsdokumente können per iPhone gemeinsam bearbeitet werden – genau wie bei einem normalen WebEx-Desktop-Meeting. Nur alles eben etwas kleiner, als transportable Pocket-Variante.

Inzwischen haben mehr als 2,8 Millionen Menschen in aller Welt ein WebEx-Konferenz-Abonnement. Die Gesamtzahl der User liegt jedoch deutlich höher, nämlich bei rund 5 Millionen pro Monat. Denn Gastteilnehmer brauchen sich bei WebEx nicht zu registrieren. Einfach einwählen – und schon ist man virtuell dabei. Übrigens nutzen 82 Prozent der Fortune-100-Unternehmen Cisco WebEx für virtuelle Meetings. Insgesamt finden pro Tag durchschnittlich 126.000 WebEx-Konferenzen statt. Denkt man sich all diese Sessions hintereinandergelegt, ergeben sich Tag für Tag 60 Jahre (!) virtuelle Meeting-Zeit. Meeting-Zeit, die Dienstreisen erspart und schneller zu erfolgreichen Ergebnissen geführt hat.

### Web-Collaboration rechnet sich

Laut Untersuchungen von Sage Research sparen Unternehmen durch integrierte Voice- und Web-Meetings 30 Prozent ihrer bisherigen Konferenzkosten ein. Die durchschnittliche Reisekostensparnis liegt bei monatlich 1.700 Dollar je Mitarbeiter mit Reisetätigkeit.



Laut KPMG werden Unternehmen mit Collaboration schon heute um 22 Prozent produktiver, können 19 Prozent mehr Neukunden gewinnen und ihren Umsatz um 17 Prozent steigern.

Cisco WebEx kombiniert aus Video, Sprache, herkömmlichen Computer-Anwendungen und innovativen Web 2.0-Tools eine virtuelle Arbeitsumgebung, in der sich Menschen spontan treffen können. Aus dem futuristisch klingenden ‚Cyberspace‘ wird damit ganz real ein ‚Unified Workspace‘. Das intelligente Hochleistungsnetzwerk MediaTone bringt diesen Unified Workspace jederzeit auf mobile und festinstallierte Endgeräte an jedem Punkt dieser Welt.

#### Blick hinter die WebEx-Kulissen: Kraftquelle ist ein Netzwerk

Wie kommt es, dass WebEx-Teilnehmer so gut wie keine eigene Infrastruktur brauchen? Besteht die Lösung mehr oder weniger aus Software? Und ist sie irgendwo im Internet lokalisiert? Nein. Das Internet dient lediglich als Zubringer zur WebEx-Plattform, als First- und Last-Mile-Medium sozusagen. Das Internet erfüllt zwar viele Online-Zwecke. Doch für Multipunkt-Konferenzen, bei denen Video, Audio und Dokumente aus diversen Desktop-Anwendungen in Echtzeit übertragen werden, ist es keineswegs ideal. Zudem wäre im öffentlichen Medium Internet die Sicherheit und Vertraulichkeit der WebEx-Collaboration nicht zuverlässig garantiert.

Plattform und Fundament von WebEx ist stattdessen ein sicheres privates Hochleistungsnetzwerk von Cisco, das auf den Namen MediaTone hört. Als globale WebEx-Infrastruktur ist MediaTone speziell für multimediale Collaboration-Zwecke optimiert. Daten werden hier nahezu verzögerungsfrei übertragen. Sämtliche Steuerfunktionen für die synchrone Interaktion in einem virtuellen Multimedia-Meeting sind bei MediaTone bereits in die Netzwerkplattform integriert. Das gilt im Besonderen für hochwirksame Abwehrmechanismen gegen jede Form von Hacker-, Virus- oder Lauschangriff.

#### Zusammenfassung

Collaboration kann als Oberbegriff für UC, Web 2.0 und jede andere Option zu virtueller Zusammenarbeit gesehen werden. Collaboration vernetzt bislang isoliertes Wissen zu einer höherwertigen Form kollektiver Intelligenz. Collaboration hat einen tiefgreifenden Einfluss auf Geschäftsprozesse wie Unternehmenskultur. Und schließlich: Collaboration verändert nicht nur einzelne Organisationen, sondern unsere Lebens- und Arbeitswelt insgesamt.



Cisco Systems GmbH  
Kurfürstendamm 21-22  
D-10719 Berlin

Cisco Systems GmbH  
Neuer Wall 77  
D-20354 Hamburg

Cisco Systems GmbH  
Hansaallee 249  
D-40549 Düsseldorf

Cisco Systems GmbH  
Friedrich-Ebert-Allee 67-69  
D-53113 Bonn

Cisco Systems GmbH  
Ludwig-Erhard-Straße 3  
D-65760 Eschborn

Cisco Systems GmbH  
Wilhelmsplatz 11  
(Herold Center)  
D-70182 Stuttgart

Cisco Systems GmbH  
Am Söldnermoos 17  
D-85399 Hallbergmoos

Cisco Systems Austria GmbH  
Millennium Tower, 30. & 31. Stock  
Handelskai 94-96  
A-1206 Wien  
Tel: 0800 297 526  
+43 (0)1 24030 6000  
Fax: +43 (0)1 24030-6300

Cisco Systems GmbH  
Glatt-Com  
CH-8301 Glattzentrum / Zürich  
Tel: +41 44 878 92 00  
Fax: +41 44 878 92 92

Cisco Systems GmbH  
Im Technopark - Morgenstr. 129  
CH-3018 Bern  
Tel: +41 31 998 50 50  
Fax: +41 31 998 44 69

Cisco Systems GmbH  
Avenue des Uttins 5  
CH-1180 Rolle  
Tel: +41 21 822 16 00  
Fax: +41 21 822 16 10

**Tel.: 00800-187 3652**  
**[www.cisco.de](http://www.cisco.de)**