

# MOBILITYWARE

## Die Welt der Mobile Collaboration

Aufbau eines Ökosystems für  
Mobile Collaboration zur Verbesserung  
der Geschäftsergebnisse



# Ihre Geschäftsziele: Der Motor, der das Ökosystem für Mobile Collaboration antreibt

Ein Arbeitsplatz befindet sich nicht mehr nur an einem festen Ort.

Der Grund dafür ist, dass immer mehr Unternehmen die mobile Technologie als unabdingbare Ressource ansehen. Laut Forrester Research verbringen zwei Drittel der nordamerikanischen und europäischen Arbeitnehmer einen Teil ihrer Arbeitszeit außerhalb des Büros.<sup>1</sup> Diese Zahl wächst stetig weiter: Mitarbeiter verbinden sich mit ihren Kollegen von Home Offices, Flughafen-Lounges, Cafés, Taxis, Parkbänken und eigentlich von überall aus.<sup>1</sup>

Gemäß unseren Nachforschungen betrachten 49 % der befragten Mitarbeiter die Mobilität als einen bedeutenden Teil ihres Arbeitsstils.<sup>2</sup>

„Wo und wann auch immer Menschen regelmäßig arbeiten, werden Arbeitgeber in allen Bereichen flexibler“, so das Wall Street Journal hinsichtlich einer Umfrage unter US-Arbeitgebern.<sup>3</sup> „Zwei Drittel der Arbeitgeber erlauben es zumindest einigen Mitarbeitern hin und wieder von zu Hause aus zu arbeiten. 2008 lag diese Zahl noch bei 50 %. 38 % der Arbeitgeber erlauben dies sogar auf regelmäßiger Basis, im Vergleich zu 23 % aus dem Jahr 2008.“

## ORT ODER AUFGABE?

Noch vor nicht all zu langer Zeit wurde die Art der Zusammenarbeit eines Teams durch den Standort bestimmt. Dem Standort wurde eine große Bedeutung zugesprochen. Physischer Platz war wichtig. Mitarbeiter trafen sich am selben Ort, um zusammenzuarbeiten, Meetings abzuhalten und gemeinsame Ziele zu erreichen. Dank der großen Verbreitung mobiler Technologien wie WLAN, Messaging, Videokonferenzen und virtueller Arbeitsplätze zählt heute allerdings weniger der Ort als die Aufgabe.

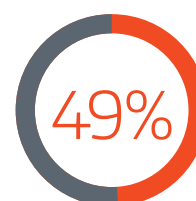
Mitarbeiter können sich überall aufhalten, aber trotzdem zusammenarbeiten, Meetings

abhalten und gemeinsame Ziele erreichen. Nur jetzt läuft das alles virtuell ab. Das ist praktisch, erfüllend und kostensparend. Und da der Standort nicht mehr darüber bestimmt, wer Teammitglied wird, können Sie die besten Mitarbeiter ins Boot holen, ganz gleich wo sie sich gerade befinden.

Die Fähigkeit, von unterwegs aus zu arbeiten, sorgt aber auch für neue Herausforderungen.

Wie bildet man beispielsweise ein Team mit Zusammengehörigkeitsgefühl, wenn die einzelnen Mitglieder ständig unterwegs sind oder sich an unterschiedlichen Standorten aufhalten? Wie sorgt man für Motivation?

Wie stellt man sicher, dass die Teammitglieder die notwendigen Tools haben, um erfolgreich zu sein? Wie können sie die Anforderungen des Kunden von jedem Ort aus erfüllen? Am wichtigsten ist aber die Frage, wie man mit mobilen Mitarbeitern Kosten sparen, geschäftlichen Mehrwert bieten und positive Geschäftsergebnisse erreichen kann und dabei sicherstellt, dass das Unternehmen konkurrenzfähig bleibt. Wir werden diese Fragen jetzt für Sie beantworten und Ihnen einige praktische Tipps zur Umsetzung einer Strategie für Mobile Collaboration in Ihrem Unternehmen geben.



der Mitarbeiter geben an, dass die Mobilität eine wichtige Rolle bei ihrer Arbeit spielt.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> TJ Keitt, „Framing The Business and IT Impact Of Mobile and Remote Work“, 27. Januar 2012, verfügbar über Forrester Research.

<sup>2</sup> Plantronics Persona Research, 2013.

<sup>3</sup> Lauren Weber, „Employers Are Getting More Flexible – Up to a Point“, The Wall Street Journal, 29. April 2014, <http://blogs.wsj.com/atwork/2014/04/29/employers-cool-off-on-job-sharing/>.

<sup>4</sup> Plantronics Mobile Collaboration Global Survey, 2016.



## ERFOLGSFAKTOR A:

## Steigerung der individuellen Produktivität

Flexibilität. Zugriff. Produktivität.

Die mobile Technologie bietet all das für jedes Teammitglied. Einzelne Mitarbeiter können effizient alleine oder mit anderen arbeiten, egal wo sie sich gerade befinden.

Smartphones, Laptops, Tablets, Apps, Software-as-a-Service, Datenzugriff, virtuelle Meeting-Tools: All das unterstützt Ihre Mitarbeiter dabei, von fast jedem Ort aus arbeiten zu können – und all diese Tools und Geräte sind erforderlich, um eine dauerhafte Kommunikation zwischen Kollegen zu ermöglichen. In unserer globalen Umfrage wurden Laptop, Smartphone, Tablet und Headset als die vier wichtigsten Kommunikationsgeräte bei der mobilen Arbeit eingeschätzt.<sup>4</sup>

Schließlich sollen durch die mobile Technologie Informationsaustausch und Kommunikation vereinfacht werden, egal wo sich ein Mitarbeiter befindet. Die Fähigkeit, E-Mails zu verschicken, Dateien und Nachrichten auszutauschen ist dabei natürlich nur das Fundament.

Eine dauerhafte Verbindung und der Zugriff auf Informationen, wo auch immer sie gespeichert sind – in der Cloud oder einem Unternehmenssystem –, sind entscheidend für die Produktivität eines Mitarbeiters.

Das wichtigste dabei ist der Nutzwert. Immer verfügbar, immer bereit, den

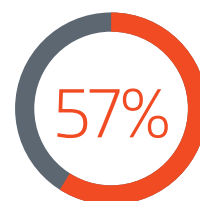
Arbeitsfluss jederzeit und an jedem Ort zu optimieren.

Fast alle befragten Mitarbeiter haben diese Herausforderung angegeben: 51 % sagen, die größte Herausforderung bei der mobilen Zusammenarbeit ist die unzuverlässige Netzwerkverbindung.<sup>4</sup>

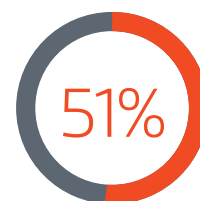
Dabei reicht es aber noch lange nicht aus, den Mitarbeitern diese Technologien einfach zur Verfügung zu stellen, damit sie produktiver werden und mehr collaborieren. Sie müssen eine Kultur der Collaboration fördern – einen einfachen Lösungsansatz, der jeden Mitarbeiter zur permanenten Kommunikation mit seinen Kollegen ermuntert, egal wo diese sich befinden.

Wenn Menschen einander leicht kontaktieren können – beispielsweise über IM oder einen Arbeitsbereich zur Collaboration –, werden mehr Informationen in Echtzeit ausgetauscht, sodass Team-Know-how und -bindung wachsen.

Das Endergebnis sind schnellere Entscheidungsprozesse auf der Basis von mehr Informationen, was wiederum die individuelle Produktivität fördert.



der mobilen Mitarbeiter geben an, dass ihr Laptop für sie das wichtigste Kommunikationsmittel bei der mobilen Arbeit ist.<sup>4</sup>



sagen, dass eine unzuverlässige Netzwerkverbindung für sie die größte Herausforderung darstellt.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Plantronics Mobile Collaboration Global Survey, 2016.

## ERFOLGSFAKTOR B:

## Bildung stärkerer Teams

Heutzutage können Teammitglieder von überall herkommen und sich an jedem beliebigen Ort aufhalten. Ein breit angelegtes Team hat zwar seine Vorteile – ein globaler Talent-Pool und das Potenzial für höhere Mitarbeiterbindung sind nur zwei davon –, aber die größte Herausforderung besteht darin, immer miteinander in Kontakt zu bleiben.

Aus unserer globalen Umfrage geht klar hervor, dass viele der Teilnehmer den dauerhaften Kontakt mit Kollegen als wichtig erachten. 90 % verlassen sich dabei hauptsächlich auf Messaging-Apps (z. B. SMS, Slack, Skype, WhatsApp, WeChat) und 72 % auf Collaborationsanwendungen (z. B. Jabber, Skype for Business, Webex).<sup>4</sup>

Je mehr ein Team miteinander kommuniziert, desto mehr Wissen wird ausgetauscht. Und durch den Wissensaustausch werden kreatives Denken und der Innovationsgeist angeregt, was letztendlich eine schnellere Markteinführungszeit zur Folge hat.

Sich nicht mal eben schnell mit Kollegen treffen zu können, gehört ebenso zu den drei Hauptbedenken mobiler Mitarbeiter wie die fehlende Chance zur spontanen Collaboration und die mangelnde Wahrnehmung durch das obere Management.

Laut unserer globalen Umfrage sind 30 % der befragten Mitarbeiter der Meinung, dass ihre Karriere darunter leiden könnte, dass sie keine Möglichkeiten zur spontanen Zusammenarbeit haben.<sup>4</sup>

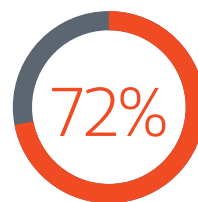
Die Lösung bieten Workflow-Management-Tools wie Unified-Communication-Anwendungen, Dateifreigabe und Desktop-Virtualisierung, die die Zusammenarbeit zwischen großen, breitgefächerten und getrennten Gruppen erleichtern können.

Die Möglichkeit, in einem gemeinsamen virtuellen Raum zu arbeiten (z. B. Spark oder Yammer), in dem Informationen in Echtzeit geteilt werden können und Meetings mit Audio und Video verfügbar sind (z. B. Skype for Business, Webex, Jabber), kann dabei helfen, die Distanz zwischen den Teammitgliedern zu überbrücken.

Doch selbst, wenn Mitarbeiter stets in Kontakt miteinander stehen, müssen sie sich bestimmte Fähigkeiten aneignen, um produktiv und effizient arbeiten zu können. Beispielsweise zählt die eigene Stimme zu einem der stärksten Kommunikationsmittel. Eine klassische Studie der menschlichen Kommunikation zeigt auf, dass 87 % des Gesprächsinhalts allein durch die Stimmlage des Sprechers vermittelt wird, wenn sein Gegenüber ihn lediglich hören (und nicht sehen) kann.<sup>5</sup>

Sich deutlich auszudrücken hat äußerst positiven Einfluss auf den Erfolg einer Zusammenarbeit. Aufmerksames Zuhören ist aber ebenso wichtig.

Doch selbst die Macht der menschlichen Stimme kann verpuffen, wenn Sprecher entweder nicht die richtige Technologie besitzen oder nicht wissen, wie sie sie am besten einsetzen. Ein Headset beispielsweise, mit dem ein Teammitglied trotz Hintergrundgeräuschen deutlich hört und gehört wird, kann den Unterschied bei der Produktivitätssteigerung des Teams ausmachen.



der mobilen Mitarbeiter sagen, dass sie regelmäßig Collaborationsanwendungen wie Jabber, Skype for Business und Webex verwenden.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Plantronics Mobile Collaboration Global Survey, 2016.

<sup>5</sup> Albert Merabian and Morton Wiener, „Decoding of Inconsistent Communications“, Journal of Personality and Social Psychology 6 (1967): 109–114.



## Praktische Ideen für den Aufbau eines mobilen Ökosystems

Laut einem Bericht nutzt lediglich ein Drittel der Mitarbeiter Collaborationstools auf mobilen Geräten.<sup>6</sup>

Es ist entscheidend, die Collaboration in Ihre Arbeitskultur zu integrieren – nicht nur als technische Option, sondern als wesentlich für die Art der Kommunikation untereinander. Nachstehend finden Sie fünf Kriterien für die Implementierung einer Kultur der Mobile Collaboration in Ihrem Unternehmen.



<sup>6</sup> Harmon.ie, „The State of Mobile Enterprise Collaboration 2014: From Personal Productivity Toward the Connected Enterprise on the Go“, 2014.

## 1 Machen Sie den Wissensaustausch zum Teil der Unternehmenskultur

Da durch die Collaborationstechnologie ein zentraler Arbeitsraum für alle Mitarbeiter geschaffen wird, können dort auf natürliche Weise Informationen ausgetauscht werden, z. B. Kundeninformationen, aktuelle Themen, hilfreiche Tipps und mehr. Im Ergebnis wächst das kollektive Wissen, einzelne Mitarbeiter werden für geteiltes Know-how sofort anerkannt und Ideen sprießen, die das Unternehmen voranbringen.

## 2 Vertrauen Sie darauf, dass Ihr Team seine Arbeit erledigt

Nur weil Sie Ihre mobilen Teammitglieder nicht sehen können, heißt das nicht, dass sie nicht arbeiten. Es ist absolut entscheidend, dass Sie Ihren Mitarbeitern voll und ganz vertrauen. Gleichzeitig müssen Sie allerdings auch klare leistungsorientierte Ziele festlegen. Unterstützung und Motivation gehen Hand in Hand bei der Förderung eines produktiven, zusammengehörigen Teams. Einer der wahren Vorteile eines gemeinsamen Arbeitsraums ist die daraus folgende Transparenz. Jeder weiß, was der andere zu tun hat, sodass jedes Teammitglied sich stärker verantwortlich fühlt.

## 3 Passen Sie Tools an Ihre Arbeitsweise an

Ihre mobilen Collaborationstools – z. B. Laptop, Smartphone, Apps, Headsets – sollten sich auf natürliche Weise in den Workflow einfügen. Je intuitiver und leichter sie zu verwenden sind, desto mehr Mitarbeiter werden sie einsetzen und desto unverzichtbarer werden sie. Tatsächlich passen sie sich selbst reibungslos der Arbeitsweise an. Wenn die Tools die Aufgaben ihres Teams einfacher machen, entwickeln sich die Teammitglieder selbst von einfachen Nutzern zu überzeugten Befürwortern dieser Technologien und überzeugen ihre Kollegen, die Tools ebenfalls zu verwenden.

## 4 Akzeptieren Sie, dass BYOD sich immer weiter durchsetzen wird

Bring Your Own Device (BYOD) wurde von Menschen ins Leben gerufen, die auch außerhalb des Büros produktiv sein wollten, aber nicht über die erforderlichen Tools verfügten. In einer kürzlich durchgeführten Studie berichteten 98 % der Millennials, dass sie ihre eigenen Geräte mit zur Arbeit bringen.<sup>7</sup> Erlauben Sie Ihren Teammitgliedern, außerhalb des Büros ihre eigenen Geräte zu nutzen, um auf Dateien und Daten zuzugreifen und miteinander zu kommunizieren, so ist das ein großer Schritt auf dem Weg zu einer Kultur der Collaboration.

## 5 Datenzugriff ist von entscheidender Bedeutung

Erfolgreiche Zusammenarbeit kann nur dann stattfinden, wenn Informationen geteilt werden oder zugänglich sind. Und nicht nur die Informationen selbst, sondern auch die Tools zu deren Nutzung. Dank des Fernzugriffs auf Daten und Anwendungen über einen leicht zugänglichen, zentralen Ort können mobile Teammitglieder Informationen von verschiedenen Quellen teilen und mit Querverweisen versehen, sodass sie mehr Durchblick oder Einsichten gewinnen und so zur vollständigen Erledigung der Aufgaben beitragen. Das ist die einzige Möglichkeit, wie sie wirklich produktiv arbeiten können.

<sup>7</sup> Oxford Economics, „The Always-On Economy: Survey analysis prepared for Plantronics by Oxford Economics“, 21. Dezember 2015.

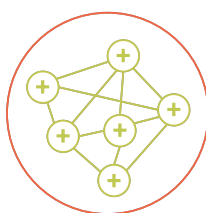
# Zusammenfassung:

Der Aufbau eines funktionierenden Ökosystems für Mobile Collaboration beginnt damit, dass Sie die einzelnen Anforderungen der Mitarbeiter in Erfahrung bringen. Danach wenden Sie sich der Art und Weise zu, wie Ihre Teammitglieder zusammenarbeiten. Es ist entscheidend, dass Sie die zuvor besprochene Kultur der Collaboration fördern, in der der Einsatz des Einzelnen von der Gruppe unterstützt wird, aber ebenso die gemeinsamen Teamerfolge anerkannt und belohnt werden.

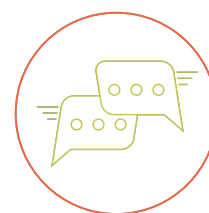
Das sollten Sie erwarten, nachdem Sie eine Strategie der Mobile Collaboration umgesetzt haben:



1. Die Produktivität steigt durch den Remote-Zugriff auf Unternehmensressourcen, Daten und Menschen.



2. Gemeinschaftliche Workflows werden durch mobile Collaborationstools verbessert, die die Arbeit von jedem Ort aus ermöglichen.



3. Entscheidungen werden schneller getroffen und die Mitarbeiter können in einer Mehrpunkt-Echtzeitumgebung frei miteinander kommunizieren.



4. Mobile Teams teilen sich einen Arbeitsraum und verbinden so das Unternehmen im virtuellen Raum, da sich alle Teammitglieder zur gleichen Zeit am selben Ort befinden.



5. Arbeit und Privatleben vermischen sich, und Mitarbeiter haben die Möglichkeit, jederzeit im virtuellen Raum zusammenzuarbeiten, dabei aber gleichzeitig einen flexiblen und anpassbaren Arbeitszeitplan zu gestalten.



# MOBILITYWARE

Weitere Informationen, wie Sie sich im mobilen Ökosystem am besten bewegen und wie Sie eine Strategie für Ihr Unternehmen entwickeln können, finden Sie unter [plantronics.com/de/cmpn/mobile-collaboration](https://plantronics.com/de/cmpn/mobile-collaboration)

Sehen Sie sich unsere **Blaupause für bessere Meetings** an. Diese enthält interessante Informationen und Tipps, wie Ihre Teams besser zusammenarbeiten können.

plantronics®