



WHITEPAPER

Der Konferenzraum im Wandel der Zeit und die technischen Ursachen

**Wie sich veränderte
Anforderungen auf
Technologie, Support
und Anwender
auswirken werden**

**Bill Haskins
Andy Nilssen
Andrew Davis**

Oktober 2013

Gesponsert von:



Inhaltsverzeichnis

Kurzfassung	1
Ansatz und Vorgehensweise	2
Trend Nr. 1: Kleinere Konferenzräume	3
Trend Nr. 2: Tagungsräume als Schnittstellen mit integrierter Umgebung	4
Trend Nr. 3: Einzug neuer Technologie in kleinen und mittleren Räumen	5
Trend Nr. 4: "Persönliche" Fernzusammenarbeit im Konferenzraum.....	5
Trend Nr. 5: Neuartige Herausforderungen	7
Empfehlungen von WR – Gewährleistung einer stimmigen Benutzererfahrung	9
Fazit.....	11

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 – Größenverteilung Konferenzräume.....	3
Abbildung 2 – Zeitliche Veränderung der Raumgrößen	3
Abbildung 3 – Konferenzraum-/UC-Strategie	4
Abbildung 4 – Standortverteilung der Konferenzteilnehmer	4
Abbildung 5 – Bereitstellung neuer Konferenzraum-Systeme	5
Abbildung 6 – Verwendung von Notebooks in Konferenzräumen	5
Abbildung 7 – Mit Mobilgeräten aufgebaute Sprach-/Web-Konferenzen	7
Abbildung 8 – Begrenzende Faktoren beim Einsatz von Konferenzraumtechniken	8
Abbildung 9 – Eckpunkte optimierter Benutzerführung	10

Kurzfassung

Überall stehen IT-Teams heute vor der Aufgabe, Kommunikationsstrukturen nach einem ganzheitlichen Ansatz zu planen, der die Möglichkeit zur Einbindung und Zusammenführung vielfältiger Kommunikationslösungen vorsieht, um den veränderlichen Anforderungen und Hardware-Präferenzen aller Teilnehmer gerecht zu werden. Allein die Antwort auf die Frage, wie genau sich der Einsatz von Smartphones, Tablets und PCs im Rahmen der Zusammenarbeit über alle möglichen Standorte hinweg – von unterwegs, im Home Office, in Büros und Konferenzräumen – optimieren lässt, stellt bereits eine große Herausforderung dar. Erschwerend kommt hinzu, dass bei der zugrundeliegenden Kommunikationstechnologie und -technik rasante Umwälzungen im Gange sind.

Für die zukünftige Zusammenarbeit in Konferenz- und Besprechungsräumen werden mehrere Trends ausschlaggebend sein. Diese Trends reichen von technischen Veränderungen über neue Vorlieben und Kommunikationsgewohnheiten der Anwender bis zur Neuausrichtung von Organisationsstrategien:

- **Arbeitnehmermobilität:** Mitarbeiter sind heute zunehmend mobil und nutzen die Hilfsmittel, die nötig sind, um auch zu Hause, unterwegs oder andernorts produktiv arbeiten zu können. Sie tragen immer leistungsstärkere Mobilgeräte bei sich, die auch mit technisch anspruchsvollen Kommunikationsaufgaben gut zurechtkommen. Angesichts der Fähigkeiten und der weiten Verbreitung dieser Geräte müssen für ein erfolgreiches Meeting nicht mehr alle Teilnehmer im selben Raum versammelt sein.
- **Kommunikationsvorlieben:** Durch das Aufkommen cloudgestützter persönlicher Kommunikationsdienste wie Skype, Lync oder Jabber verändern sich heute die von Arbeitnehmern bevorzugten Wege des Nachrichtenaustauschs. Für kurze, spontane Mitteilungen erfreut sich z. B. Instant Messaging (IM) wachsender Beliebtheit, und auch der Einsatz von Videokonferenztechnik durch Einzelpersonen und Gruppen nimmt rasch zu. Damit verstärkt sich der Wandel von strukturierten, fest terminierten Meetings zur kurzfristigen Kontaktaufnahme im konkreten Bedarfsfall.
- **Softwareorientierung:** Kommunikationslösungen basieren heute in zunehmendem Maße auf Software- statt auf Hardware-Architekturen. Software-Clients für den Austausch von Sprache, Video und Daten lassen sich einfach herunterladen und installieren und ermöglichen so „mobiles“ Arbeiten und verteilte Teams.
- **Immobilienstrategien:** Um Kosten einzudämmen und maximale Effizienz zu erzielen, versuchen heute weiterhin viele Unternehmen, bei der Liegenschaftsverwaltung grundlegend umzudenken. Diese Initiativen sind in Verbindung mit anderen aktuellen Trends zu sehen, etwa mit Telearbeit, Arbeitsumgebungen ohne feste Platzzuteilung, Hotdesking und anderen Strategien, die darauf abzielen, den unternehmensweiten Immobilienbedarf zu verkleinern.

Haben diese Veränderungen auch Konsequenzen im Konferenzraum? Ändert sich durch Ad-hoc-Kommunikation und verteilte Teams der Bedarf an gemeinsamen Arbeitssitzungen in Konferenzräumen? Und fallen diese Räumlichkeiten heute folglich immer kleiner aus? Oder geht die beschriebene Entwicklung vielmehr spurlos am Konferenzraum vorbei? Zur Klärung dieser Fragen hat WR eine

Umfrage unter Arbeitnehmern durchgeführt, die mit der Konferenzraum-Strategie ihres Unternehmens engstens vertraut sind.

Ansatz und Vorgehensweise

Um die aktuellen und absehbaren Veränderungen im Umfeld des unternehmenseigenen Konferenzraums quantitativ bemessen zu können, hat Wainhouse Research in einer strukturierten Online-Umfrage entsprechende Felddaten erhoben. Die Umfrage richtete sich an IT-Entscheider mittelgroßer bis großer Unternehmen sowie an Endanwender mit unmittelbarer Kenntnis von Konferenzraum-Strategie und technischer Ausstattung ihrer Organisation. Die Umfrageergebnisse fassen die Rückmeldungen von rund 150 mittleren und großen Unternehmen zusammen.

Zudem enthält die vorliegende Studie Betrachtungen auf Grundlage qualitativer, von Wainhouse Research erhobener Daten. Diese Daten umfassen neben Informationen aus der Befragung von Unternehmen sowie dem Umgang und Austausch mit Kommunikationsanbietern und -dienstleistern auch zusätzliche Umfragedaten.

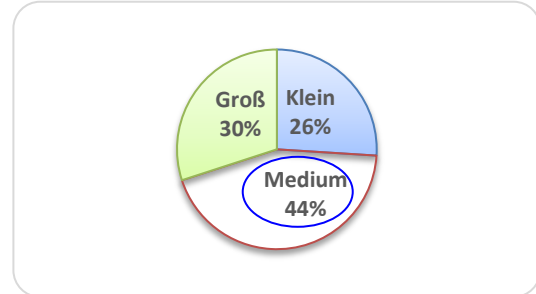
Dieses Dokument soll Entscheidungsträgern im IT-Bereich als Wegweiser dienen, indem es die bestehenden Entwicklungstendenzen bei der Nutzung von Konferenzräumen auf dem jeweils aktuellsten Stand beschreibt, anhand von Umfragedaten die wichtigsten Veränderungen der Anwendernachfrage bestimmt sowie entsprechende Praxisempfehlungen formuliert, auf die sich IT-Abteilungen bei der Anpassung ihrer Konferenzraum-Strategien an die neuartige Bedürfnislage stützen können.

Trend Nr. 1: Kleinere Konferenzräume

Für die Zwecke dieser Untersuchung werden die Größenordnungen von Konferenzräumen nach folgenden Kriterien definiert:

- Kleine Konferenzräume: für bis zu 4 Teilnehmer (inkl. dafür genutzter Büros)
- Mittlere Konferenzräume: für bis zu 10 Teilnehmer
- Große Konferenzräume: für mehr als 10 Teilnehmer

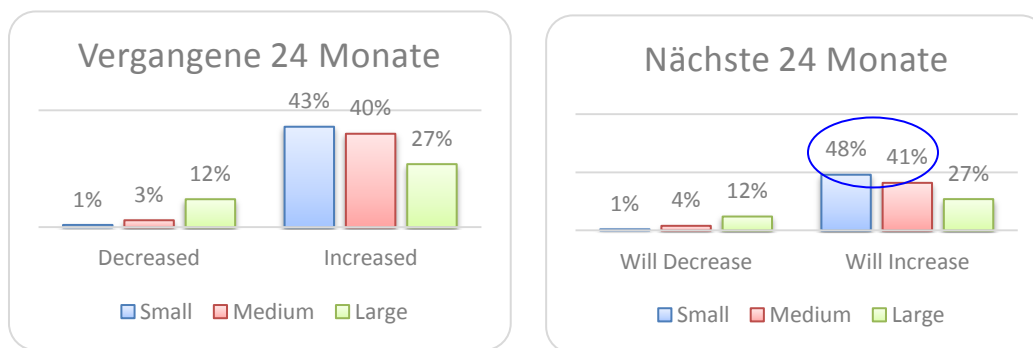
Bei Konferenzräumen überwiegt heute die mittlere Größe mit 44 %, während der Rest mit respektive 26 % kleinen und 30 % großen Räumen etwa gleich verteilt ist.



Wie verteilen sich Ihre Konferenzräume auf die angegebenen Kategorien? Schätzen Sie in %.

Abbildung 1: Größenverteilung der Konferenzräume

Bei der Anzahl kleiner und mittlerer Konferenzräume wird eine weitaus schnellere Aufwärtsentwicklung erwartet (48 bzw. 41 %) als bei den großflächigen (27 %). Tatsächlich gaben die Befragten an, den deutlichsten Rückgang habe in den vergangenen 24 Monaten die Zahl ihrer großen Konferenzräume gezeigt: minus 12 % gegenüber 3 % bei den mittleren bzw. 1 % bei den kleinen.



Hat sich die Anzahl Ihrer Konferenzräume in den jeweiligen Kategorien in den letzten 24 Monaten verändert? Erwarten Sie Veränderungen in den nächsten 24 Monaten?

Abbildung 2: Zeitliche Veränderung der Raumgrößen

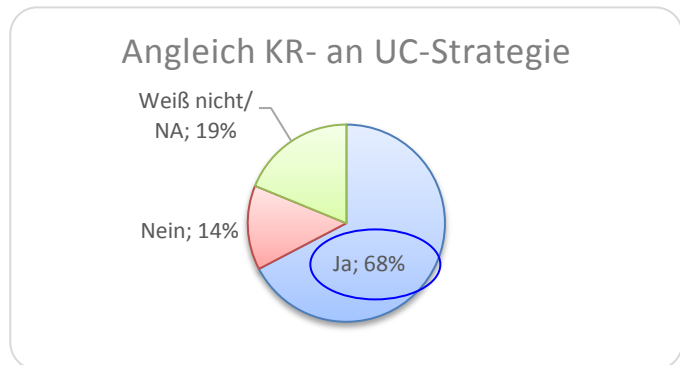
Trend Nr. 2: Tagungsräume als Schnittstellen mit integrierter Umgebung

Im Zuge stetig steigender Arbeitnehmermobilität und verstärkter Hinwendung zu softwaregestützten Kommunikationssystemen richten IT-Abteilungen heute Lösungen ein, die Konferenzräume, Büros und Mobilgeräte zusammenführen, und verfolgen bei Telekooperationstechnik verstärkt einen ganzheitlichen Ansatz.

In dem Maße, wie sich die Konferenzräume immer weiter verkleinern, werden technologische Entscheidungen zunehmend von der Strategie oder Planung zum Thema Unified Communications (UC) abhängig gemacht. Über 2/3 (68 %) der Befragten bestätigten, dass ihre Konferenzraum-Strategie einer übergeordneten UC-Strategie folgt.

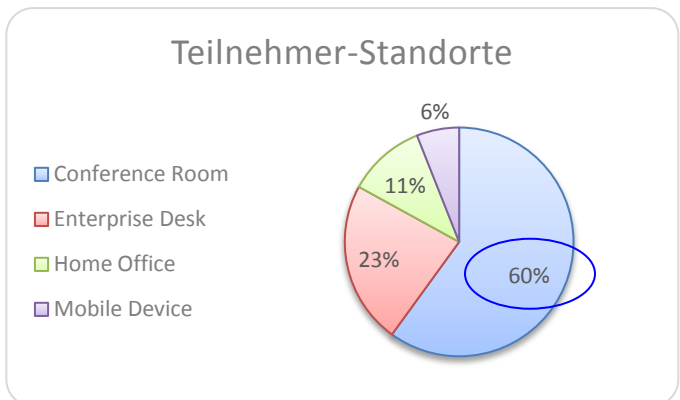
Auch wenn sich Individuallösungen für die Fernzusammenarbeit unter Endanwendern wachsenden Zuspruchs erfreuen, melden sich weiterhin 60 % der Teilnehmer an Sprach-, Video- und Web-Konferenzen aus dem Konferenzraum an und nicht vom Büroschreibtisch, vom Heimarbeitsplatz oder über ihr Mobilgerät.

Angesichts dieser Tendenzen stehen IT-Entscheider heute vor ansehnlichen Herausforderungen, müssen sie doch einerseits einer Flut persönlicher Kommunikationsgeräte und softwaregestützter Lösungen Herr werden und andererseits in den Konferenzräumen ihres Unternehmens eine stimmige, einheitliche und integrierte Zusammenarbeit ermöglichen.



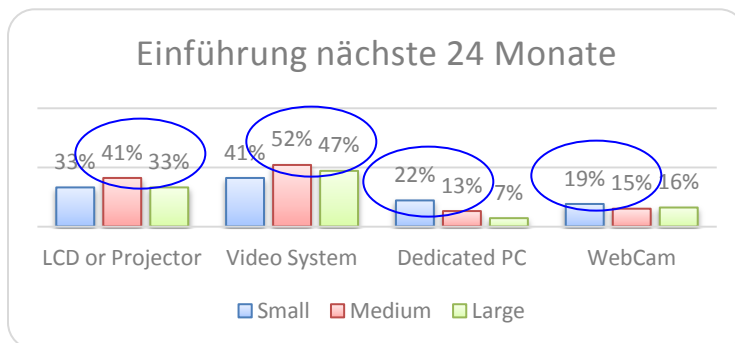
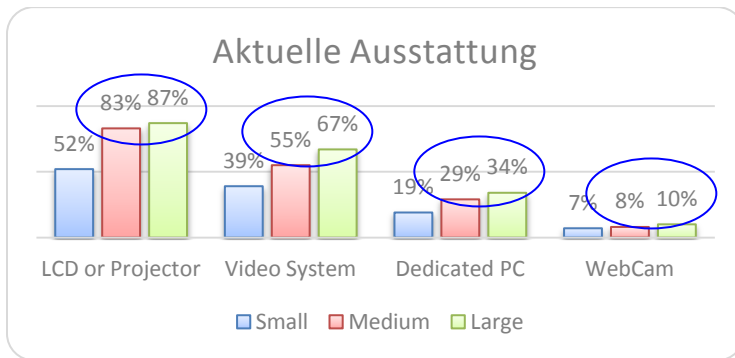
Unterliegt die Zukunftsplanung für die technische Ausstattung Ihrer Konferenzräume einer Unified-Communications-Strategie?

Abbildung 3: Konferenzraum-/UC-Strategie



Wie viele Teilnehmer (in %) Ihrer Sprach-, Video- bzw. Web-Konferenzen sind jeweils über die folgenden Standort-Optionen anwesend?

Abbildung 4: Standortverteilung der Konferenzteilnehmer



Wie viele Ihrer Konferenzräume sind mit den folgenden Technologien für Online-Meetings und Telekooperation dauerhaft ausgerüstet? Erwarten Sie Veränderungen in den nächsten 24 Monaten?

Abbildung 5: Bereitstellung neuer Konferenzraum-Systeme

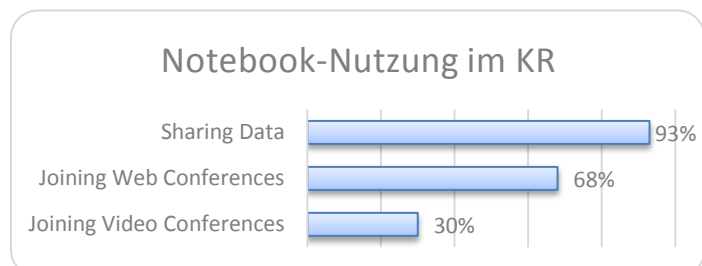
Trend Nr. 3: Einzug neuer Technologie in kleinen und mittleren Räumen

An der Darstellung aktuell vorhandener Technologie in Abb. 5 zeigt sich, dass IT-Teams Lösungen für die Telekooperation häufiger in mittelgroßen und großen Tagungsräumen bereitstellen als in kleinen. Für die kommenden 24 Monate wird jedoch mit einer Veränderung der Lage gerechnet. Auch für die Zukunft erwarten die Befragten, dass die Einführung neuer Technologie in ihren großen Konferenzräumen seltener wird. Denn während sich der Einsatz von Projektionsbildschirmen und fest installierten Videosystemen vor allem in mittelgroßen Konferenzräumen noch intensivieren dürfte, wird den kleineren ein Umschwung auf

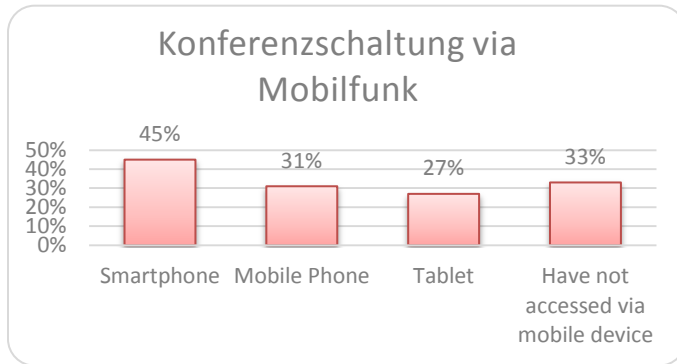
zweckbestimmte Tagungsraum-PCs mit Webcam vorausgesagt.

Trend Nr. 4: „Persönliche“ Fernzusammenarbeit im Konferenzraum

Wie beschrieben, finden zweckbestimmte PCs mit Webcam heute immer weitere Verbreitung und dürften in Zukunft häufiger zur Ausstattung kleinerer Konferenzräume zählen. Bemerkenswert ist: Während viele Konferenzräume aller Größen mittlerweile über eigene Anzeigesysteme verfügen (s. Abb. 5), berichten die Umfrageteilnehmer unabhängig voneinander, dass Nutzer häufig die Verbindung zwischen Konferenzraum-PC und Anzeige trennen, um stattdessen ihr eigenes Notebook anzuschließen. Wie aus Abbildung 6 hervorgeht, berichtet eine klare Mehrheit der Befragten (93%), dass diese persönlichen Notebooks im



Konferenzraum vor allem zur Wieder- und Weitergabe von Informationen genutzt werden, so etwa zur Anzeige des eigenen Desktops oder für Präsentationen. Mehr als 2/3 der Befragten (68 %) verbinden ihr Notebook mit der Konferenzraum-Anzeige, um an einer Web-Konferenz teilzunehmen. Knapp 1/3 (30 %) von ihnen nutzen Notebook und Anzeige zur Teilnahme an Videokonferenzen.



Haben Sie schon einmal als Gastgeber oder Leiter einer Gesprächsrunde eine Sprach- oder Web-Konferenzschaltung von einem Mobilgerät aus aufgebaut?

Abbildung 7: Mit Mobilgeräten aufgebaute Sprach-/Web-Konferenzen

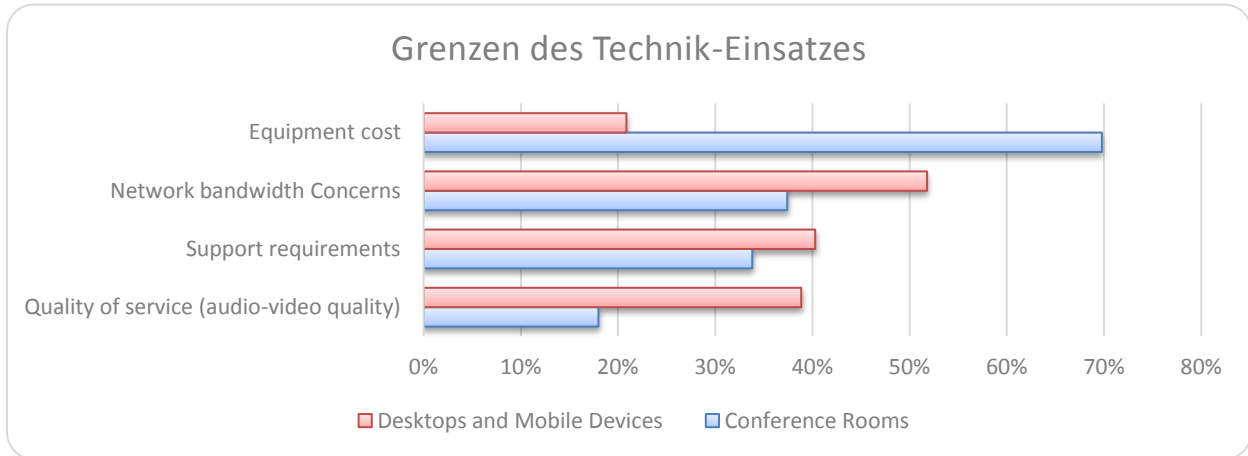
Dass im Konferenzraum so gerne die persönlichen Kooperationslösungen genutzt werden, ist zum Großteil auf die weite Verbreitung mobiler Endgeräte zurückzuführen. Wie Abb. 7 erkennen lässt, hat nur ein Drittel (33 %) der Befragten noch nie eine Sprach- oder Web-Konferenz von einem Mobilgerät aus angestoßen. Die übrigen zwei Drittel der Umfrageteilnehmer erklärten, Konferenzen bereits über ein Smartphone (45 %), ein Handy (31 %) bzw. ein Tablet (27 %) veranlasst zu haben. Die zunehmende Nutzung von Smartphones bzw. Tablets bewirkt, dass die Anwender mit ihrer

persönlichen IT-Ausstattung zur Telekooperation bestens vertraut sind.

Trend Nr. 5: Neuartige Herausforderungen

Selbstverständlich birgt die Zusammenarbeit im Konferenzraum auch Risiken. Zu den klassischen Problemfeldern wie den Kosten oder dem komplexen Support gesellen sich mit der Einführung neuer Technologien und integrierter Lösungen ganz neue Herausforderungen für IT-Abteilungen:

- **Herausforderung Mobilfunk:** Die grundlegenden Erschwernisse für die verstärkte Installation von Lösungen auf Desktop-Computern und Mobilgeräten (Smartphones und Tablets) bestehen vorrangig *nicht* auf Ebene der Kosten. Vielmehr bereiten Übertragungsbandbreiten (52 %), Support-Fähigkeit (40 %) und Dienstgüte (Signalqualität bei Sprach-/Videoverbindungen usw.: 39 %) die meisten Probleme.



Welche Hinderungsgründe stehen in Ihrem Unternehmen der zukünftigen Bereitstellung weiterer Technologie für Sprach-, Video- und Web-Konferenzen in Konferenzräumen sowie auf Desktop-Rechnern und Mobilgeräten entgegen?

Abbildung 8: Begrenzende Faktoren beim Einsatz von Konferenzraumtechnik

Stärker noch fällt ins Gewicht, dass Notebooks als Hilfsmittel der Kooperation im Konferenzraum zwar immer beliebter werden, jedoch weiterhin eine gewisse Anfälligkeit aufweisen; so tut sich für IT-Entscheidungsträger durch die Notebook-User ein ganz spezifischer, neuer Problemkatalog auf:

- **Authentifizierung:** Zweckbestimmte Konferenzraum-PCs bieten zwar die vertraute Benutzeroberfläche und bekannte Kooperationssoftware, die vorangehende Anmeldung am System zählten dagegen viele User unabhängig voneinander zu den Hauptschwierigkeiten.
- **Konfiguration:**
 - *Audioqualität:* Beim Einsatz des Notebooks für Videokonferenzen treten noch immer häufig Audio-Probleme auf; so klagten rund 2/3 der Anwender (63 % der Befragten, die Notebooks für Videokonferenzen nutzen) über schlechte Sprachverständlichkeit, störende Echos usw.
 - *Anschluss an Projektionsgerät:* Knapp mehr als die Hälfte (54 %) der Endanwender stoßen oft auf Schwierigkeiten beim Anschluss von Notebooks an das Anzeigesystem, konkret bei der Auswahl der richtigen Anzeige oder der passenden Auflösung.
 - Häufig genannt werden auch *Video-Probleme*, speziell bei der Auswahl der richtigen Kamera (41 % der Befragten, die Notebooks für Videokonferenzen nutzen), sowie Schwierigkeiten mit der Netzverbindung im Allgemeinen (39 %).

Hinweis: Nicht alle Desktop-Kommunikationstools machen Veränderungen klaglos mit. Beispielsweise kann die Umstellung der Konfiguration von einer fest verkabelten Schreibtischumgebung auf die Gegebenheiten im Konferenzraum vom Benutzer die Auswahl des richtigen Mikrofons und der richtigen Kamera erfordern – und dies bereitet vielen grundsätzliche Schwierigkeiten. WR stellt hierzu fest, dass sich Anbieter von Conferencing-Anwendungen bemühen, die Geräteauswahl einfacher zu gestalten.

- **Vertrautheit:** Zum Thema Anwenderwissen wurden unzureichende Kenntnisse in der Handhabung von Konferenzraum-Systemen mehrfach unabhängig als Bremsklotz für den Meeting-Ablauf angeführt.

Ergänzend zu diesen Befunden erklärten Umfrageteilnehmer, es bestünden nach wie vor auch ganz klassische Hemmnisse, die eine erfolgreiche Fernzusammenarbeit im Konferenzraum verhindern:

- **Macht der Gewohnheit:** Video wird zunehmend beliebter. Dennoch führen manche Teilnehmer weiterhin reine Sprachkonferenzen, obwohl auch Videosysteme vorhanden sind – zumeist wohl aus Gewohnheit oder weil sie Technik und Verfahren der Audio-Konferenzlösung besser beherrschen.
- **Vereinbarkeit unterschiedlicher Technologien:** Hingewiesen wurde von Befragten auch auf die Vielzahl parallel verfügbarer Videotechnologien, von Desktop-UC über spezielle Videokonferenzanlagen bis zu Telepresence-Lösungen. In Verbindung mit der Notwendigkeit, Videoanlagen zusätzlich über Schnittstellen mit den Konferenztelefonen zusammenzuschalten, werde die plattformübergreifende Kommunikation hierdurch zu einem schwierigen und komplexen manuellen Prozess.

Empfehlungen von WR – Gewährleistung einer stimmigen Benutzererfahrung

Angesichts der laufenden Weiterentwicklung des Konferenzraums müssen IT-Abteilungen Entscheidungen über die mögliche Einführung neuer, integrierter und kostengünstiger Kommunikationstechnologien treffen und gleichzeitig dafür sorgen, dass eine positive Benutzererfahrung erhalten bleibt. WR empfiehlt, dass IT-Abteilungen bei der Telekooperation eine stimmige Gesamterfahrung sicherstellen – für Mobilgeräte, Büros und Konferenzräume. Durch Praxiserfahrung im Einsatz eines abgestimmten Systems erlangen die Anwender Expertenkenntnisse und können sich anstatt auf die Handhabung technischer Einzellösungen stärker auf Inhalte konzentrieren. Und im gleichen Maße, wie die Effizienz der Zusammenarbeit zunimmt, geht umgekehrt der Support-Bedarf zurück. Diese Strategie fördert zwar einen kostengünstigeren Konferenzraumtechnik-Mix mit Bildschirmen und fest installierten Webcams. Dafür müssen künftig IT-Ressourcen in die Unterstützung einer neuen, geräteübergreifenden Umgebung fließen.

Wie die Umfragedaten zeigen, folgen zahlreiche IT-Teams diesem Ansatz: 2/3 der Befragten gaben an, ihre UC-Roadmap werde auch ihre Konferenzraum-Planung beeinflussen. Auch wenn keine Roadmap der anderen gleicht, können sich in Richtung UC orientierte Unternehmen bei der Gestaltung eines schlüssigen, integrierten Anwendererlebnisses für Teilnehmer aus allen Kommunikationsumgebungen auf die folgenden Verfahrensempfehlungen stützen:

1.) Ermitteln Sie die Anforderungen Ihrer Anwender:

Oftmals versuchen IT-Abteilungen bei der Einführung neuer Technologie, weiterhin auch die alten Vorgaben zu erfüllen. Allerdings verändern sich mit dem Wandel der Vorlieben der Benutzer auch ihre Bedürfnisse.

Festzustellen ist, dass

Benutzerfreundlichkeit,

Barrierefreiheit und Verfügbarkeit heutigen Anwendern wichtiger sind als die Abwärtskompatibilität zu Altsystemen – und das ermöglicht die dauerhafte Umstellung auf eine wirtschaftlichere, weiträumig eingeführte Lösung.

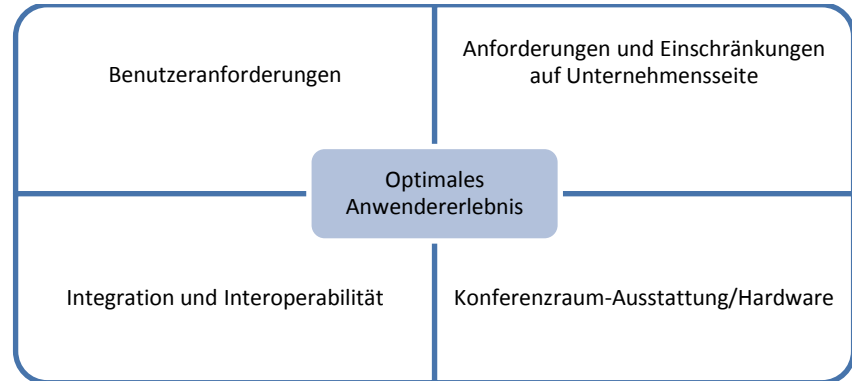


Abbildung 9: Eckpunkte optimierter Benutzerführung

2.) Ermitteln Sie die Anforderungen Ihres Unternehmens: Für denselben Zeitraum auch den Bedarf der Organisation zu klären, ist von zentraler Bedeutung. Durchaus möglich ist, dass unternehmensweite Vorgaben zu Mittelverwendung, Immobilienstrategie, Fusionsplanung u. ä. den Vorlieben Ihrer Anwender zuwiderlaufen. WR weiß aus Erfahrung, dass viele IT-Teams nicht im gebotenen Umfang in die Strategie ihrer Organisation eingebunden sind.

3.) Ermitteln Sie die Anforderungen Ihres integrierten Konferenzraums: Bei der Planung integrierter Arbeitsumgebungen sollten Unternehmen eine Reihe von Elementen berücksichtigen:

- **Identitäten:** Die meisten Unternehmen nutzen zur Benutzerkontenverwaltung ein Zentralverzeichnis. Nicht alle jedoch verwalten so auch ihre Konferenzräume. Infolgedessen bleiben Konferenzräume und Benutzer in der Verwaltung getrennte Welten mit getrennten Verfahren für Terminplanung und Teilnehmeranmeldung – was alles nur noch komplizierter und verwirrender macht.
- **Terminplanung:** Das wohl wichtigste Erfordernis im Sinne einer konsistenten Benutzerführung ist ein einheitliches Terminplanungsverfahren. Die Disposition von Teilnehmern, Räumen und Konferenzausstattung sollte in ein und demselben Arbeitsablauf erfolgen, um den Prozess zu vereinfachen und seine Akzeptanz zu verbessern.
- **Konferenzsteuerung:** Für Konferenzorganisation, -leitung und -anmeldung sollte unabhängig von den beteiligten Personen, Räumen, Geräten und Infrastrukturen ein einheitliches Verfahren und Instrumentarium bestehen.
- **Netzwerkcapazitäten:** Um auf persönlichen Mobilgeräten und an Arbeitsplätzen im großen Stil Echtzeit-Kommunikationssysteme einzurichten, müssen häufig zusätzliche Investitionen in die Netzwerktechnik getätigt werden. Dabei ist genauso zwingend auf eine ausreichende Übertragungsbandbreite zu achten wie auf einen abgesicherten Zugang für Mitarbeiter, die sich von außerhalb der Firmen-Firewall bzw. von diversen Standorten und Außenstellen anmelden.

- **Kompatibilität:** Da Konferenzräume heute immer flexibler den Einsatz aller Arten von Geräten unterstützen, dürfte es bei ihrer Integration mit der Zusammenführung der Sprachsignale wohl kaum getan sein. Entscheidend ist die Möglichkeit, zwischen allen Endgeräten Videobilder zu übertragen und Daten auszutauschen.

4.) Rüsten Sie Konferenzräume aller Größen aus: Wie die Umfrage beweist, neigen Organisationen dazu, nur in ihren größeren Besprechungsräumen Konferenztechnik zu installieren und die kleinen außen vor zu lassen. Hier liegt ein Trugschluss vor, da der Arbeitserfolg in einer kleinen Kammer ohne jede Ausstattung komplett davon abhängt, was die Teilnehmer eben gerade dabei haben – meist nur ein Notebook oder Mobilgerät. Und das ist in den seltensten Fällen ausreichend, z. B. weil die Freisprecheinrichtungen beider Gerätetypen für Audio-Konferenzen ungeeignet sind – während die Umfragedaten die Sprachqualität klar als Problem kennzeichnen. Angesichts der wachsenden Nachfrage nach kleineren Konferenzräumen empfiehlt WR Investitionen in die zur erfolgreichen Telekooperation nötige Ausrüstung – sprich, eine hochwertige, für den Einsatz in Kleingruppen geeignete Webcam/Freisprecheinrichtung, einen zweckmäßig ausgestatteten PC und einen Wandmonitor in angemessenem Format. So verbessern sich die Erfolgchancen – besonders bei kurzfristig einberufenen Besprechungen, für die normalerweise kleinere Räume gewählt werden.

Fazit

Zu den Ursachen der aktuell in Konferenzräumen beobachteten Veränderungen zählen die zunehmende Mobilität heutiger Arbeitnehmer, die Verfügbarkeit effektiver Lösungen für die Online-Zusammenarbeit (von Einzelpersonen wie von Gruppen) und Bemühungen, durch die strategische Konsolidierung von Liegenschaften Infrastrukturkosten einzusparen.

IT-Teams sind gut beraten, diese Einflussgrößen im Blick zu behalten und vorausschauend eine Strategie zur Gewährleistung effektiver Telekooperation in ihren Konferenzräumen zu planen. Wichtig ist, Investitionen in die dazugehörige Technik, wie Displays, USB-Freisprecheinrichtungen und -Webcams etc., zukunftsorientiert auch auf kleine und mittlere Konferenzräume auszudehnen. Im Idealfall schafft diese Strategie eine flexible Kooperationsumgebung, die sich auch für Ad-hoc-Meetings anbietet und den Teilnehmern über ein breites Spektrum an persönlichen und Gruppen-Endgeräten hinweg ein schlüssiges Anwendererlebnis bietet.

Im Lichte dieser Empfehlungen ergibt sich für IT-Dienste umso dringlicher die Notwendigkeit, Konferenzraum-Lösungen auszulegen, die gut mit ihrer UC-Plattform und -Roadmap harmonisieren. Den Nutzern eine Reihe von Standard-Tools an die Hand zu geben, die bei der Zusammenarbeit unabhängig von Standort und Endgerät einen Großteil ihrer Anforderungen abdecken, verspricht mehr Produktivität, weniger Auslastung im IT-Support und letztlich eine bessere Akzeptanz beim User.

Die Autoren

Bill Haskins ist Senior Analyst bei Wainhouse Research. Sein Spezialgebiet sind Produkt- und Dienstleistungsstrategien im Segment Unified Communications. Haskins blickt zurück auf über 15 Jahre Erfahrung in der Begleitung, Bereitstellung und Planung von Dienstleistungen für die Telekooperation in globalen Kommunikationskontexten. Er hat als Verfasser zahlreicher Whitepapers und Artikel eingehende Beschreibungen der Erfolgsregeln für UCC-Implementierungen geliefert und sein Know-how in der Integration von Kooperationslösungen in Geschäftsprozess- und Unternehmensanwendungen bereits im Rahmen diverser Präsentationen zu UCC-Themen weitergereicht. Sie erreichen Bill Haskins per E-Mail: bhaskins@wainhouse.com.

Andy Nilssen leitet als Senior Analyst bei Wainhouse Research die Forschungsarbeit zu den Themen Audio- und Web-Conferencing-Lösungen. Seit über einem Jahrzehnt erforscht Nilssen das Geschehen im Marktbereich Rich-Media-Conferencing. Zuvor war er für PictureTel, Sun Microsystems und zwei Startup-Unternehmen jeweils in leitender Funktion für Marketing, Produktmanagement und Marktforschung zuständig. Nilssen, der mehr als 30 Jahre Erfahrung in der Marktvorbereitung und Vermarktung von Hochtechnologie mitbringt, ist Absolvent der University of New Hampshire mit einem Bachelor in Elektrotechnik und einem Master in Betriebswirtschaft sowie Inhaber zweier Patente mit Usability-Bezug. Sie erreichen Andy Nilssen per E-Mail: andyn@wainhouse.com.

Andrew W. Davis, Senior Analyst und Senior Partner bei Wainhouse Research, ist Forscher, Marktexperte und Meinungsführer auf den Wissensgebieten Telekooperation und Online-Meeting. Bevor er Wainhouse Research mitgründete, bekleidete Davis Führungspositionen in den Marketing-Abteilungen einer Reihe von Hightech-Unternehmen verschiedener Größe. Er hat bereits Hunderte von Artikeln und Meinungskolumnen zu den Themenfeldern Multimedia-Kommunikation, Videokonferenzen und Unternehmensstrategien für die Fachpresse veröffentlicht sowie zahlreiche Marktstudien verfasst. Davis schloss die Cornell University mit je einem Bachelor und einem Master in Ingenieurwissenschaften ab und ist Harvard-Absolvent mit einem Master in Betriebswirtschaft. Sie erreichen Andrew Davis per E-Mail: andrewwd@wainhouse.com.

Über Wainhouse Research

Wainhouse Research (www.wainhouse.com) untersucht als unabhängiges Marktforschungsinstitut zentrale Fragen zu den Themen Unified Communications und Rich-Media-Conferencing, einschließlich solcher Anwendungsgebiete wie Fernunterricht und E-Learning. Das Unternehmen betreibt kundenunabhängige wie auch spezifische Forschungsarbeit, berät Endnutzer in wichtigen Umsetzungsfragen, publiziert Whitepapers und Marktstatistiken, bietet öffentliche und private Seminare an und veranstaltet Vorträge bei Tagungen von Branchenverbänden. Wainhouse Research veröffentlicht eine Vielzahl von Berichten zu allen Aspekten des Rich-Media-Conferencing und gibt einen kostenlosen Newsletter heraus: *The Wainhouse Research Bulletin*.