

# Leitfaden für Collaboration ohne Grenzen

Distanzen überwinden und internationale  
Unternehmensvideokonferenzen optimal nutzen



**Telefon: +49 (0)69 665 759 62**

*#DefyDistance*



## INHALT

- Vorwort von Dave Coplin  
Chief Envisioning Officer, Microsoft UK
- Globale Sichtweise: Nutzung von Business-Videokonferenzen und Trends
- Collaboration-Tipps für einzelne Länder
  - Australien
  - Belgien
  - Brasilien
  - China
  - Frankreich
  - Deutschland
  - Indien
  - Italien
  - Japan
  - Niederlande
  - Polen
  - Russland
  - Singapur
  - Großbritannien
  - USA
- Kundenanwendungsfälle – Video Collaboration in Aktion
- 12 Tipps zur optimalen Nutzung von Videokonferenzen



## VORWORT von DAVE COPLIN



Chief Envisioning Officer,  
Microsoft UK

**D**as Beste an Science-Fiction ist die Freiheit, die dieses Genre den Autoren lässt. Sie können Welten erschaffen, in denen die Beschränkungen durch Technologie und Gesellschaft keine Rolle mehr spielen, und sich ihren kühnsten und wunderbarsten Ideen hingeben.

Manche der in Science-Fiction-Romanen beschriebenen Technologien sind nun Teil unseres Alltags. Noch vor einigen Jahren kamen heute realisierte Innovationen wie Body-Scanner, kommerzielle Raumfahrt und unbemannte Autos nur in Science-Fiction vor. Eine Technologie kam von *Star Wars* bis *Star Trek* immer wieder vor: Videokonferenztechnik.

Bei dieser Vorhersage haben die Science-Fiction-Autoren völlig richtig gelegen.

Auch wenn wir vielleicht noch nicht mit unserer Familie über Bildschirme in Wandgröße kommunizieren, hat die Nutzung von Videolösungen zur privaten und geschäftlichen Kommunikation in den letzten Jahren sicherlich eine kritische Schwelle erreicht. Und dies liegt wohl daran, dass wir nach Ansicht der meisten in einer Zeit leben, in der Technologie zu einem normalen, notwendigen Teil unseres alltäglichen Lebens geworden ist.

Wir haben in den vergangenen 40 Jahren einen langen Weg zurückgelegt. Tatsächlich sind wir allein in den letzten vier Jahren ziemlich weit gekommen. Insbesondere die technologischen Innovationen der letzten Zeit haben tendenziell eine größere Auswirkung auf Verbraucher als auf Unternehmen und bescheren uns in unserem persönlichen Leben immer wieder vielfältige Technologieerlebnisse. Also ist es sicherlich an der Zeit, dass Unternehmen mit unserem persönlichen Leben Schritt halten, oder?

Wir alle sind professionelle, unabhängige, kreative Wesen, die bei Unternehmen angestellt sind, um diesen zu großartigen Ergebnissen zu verhelfen, und wir müssen sicherstellen, dass dies beim Streben nach größerem technologischen Fortschritt in der Arbeitswelt nicht vergessen wird.

Videokonferenztechnologien stehen beispielhaft für die Auswirkungen dieser

neuen Generation verbraucherorientierter IT-Techniken auf Beschäftigte, die zunehmend anspruchsvollere Technologien einsetzen, um die alltäglichen Arbeitsabläufe im Unternehmen zu bewältigen. Im Rahmen unserer Arbeit kommunizieren wir mit Kollegen und Mitarbeitern, die mit uns Seite an Seite arbeiten, und bauen Beziehungen zu ihnen auf. Ein Mangel an Kommunikation auf dieser grundlegenden Ebene kann soziale und finanzielle Auswirkungen haben und sich natürlich auf die Arbeit selbst auswirken.

In der Tat verändern Videokonferenzen bereits heute aktiv unsere Arbeitsweise. Sie ermöglichen den Beschäftigten, flexibel und von unterwegs aus zu arbeiten und machen kostenintensive und oftmals aufwändige Zusammenkünfte in einem Besprechungsraum überflüssig. Sie ersparen teure (und umweltschädliche) Flugreisen und mildern die Probleme, die mit unterschiedlichen Zeitzonen einhergehen. Die konkrete Möglichkeit,

**"Geschäftliche Zusammenkünfte müssen nicht mehr notwendigerweise im Büro stattfinden, um kreativ arbeiten zu können."**

Geschäfte mittels Video zu betreiben, verändert die Geschäftswelt grundlegend und befreit sie auf eine Weise, wie wir es seit

Generationen nicht erlebt haben.

Jetzt müssen wir den Menschen beibringen, wie man diese wunderbare und unglaublich nützliche Technologie einsetzen kann. Eine der größten Herausforderungen besteht hierbei darin, dass Menschen bei diesen Entwicklungen ein gewisses Unwohlsein verspüren.

## "In der Tat verändern Videokonferenzen bereits heute aktiv unsere Arbeitsweise."

Dieses unangenehme Gefühl rührt aus einer Kombination verschiedener Faktoren. Manche Leute fühlen sich offensichtlich bei der Vorstellung "von einer Kamera beobachtet zu werden" unwohl und es könnte eine Weile dauern, bis sie diese Angst verlieren. Des Weiteren sind Internetverbindungen noch immer häufig zu langsam und unzuverlässig, wodurch das Videokonferenzerlebnis frustrierend sein kann. Da die Internetgeschwindigkeiten mit Breitband sowie 3G- und 4G-Netzen wiederum zugenommen haben, spielt dieses Problem eine immer geringere Rolle.

Und letztendlich liegen die Ursachen für dieses Unbehagen meiner Meinung nach zum Teil in einfacheren, kulturellen Unterschieden sowie in mangelnder Benutzerfreundlichkeit. Manche Leute haben einfach Angst, dass sie vor Kollegen, Kunden oder Mitarbeitern naiv wirken oder Anlass für Ärgernisse geben könnten. Das komplexe Regelwerk, das internationale geschäftliche Besprechungen von Angesicht zu Angesicht regelt, gerät – aus welchem Grund auch immer – durcheinander, sobald ein Bildschirm ins Spiel kommt.

Woran liegt das? Warum spielen jahrelange geschäftliche Erfahrung und Etikette plötzlich keine Rolle mehr, sobald eine Kamera vor

uns steht? Wir müssen Menschen nicht mehr persönlich treffen und uns nicht mehr mit all den damit verbundenen kulturellen Besonderheiten auseinandersetzen. Dieser Umstand sollte Videokonferenzen doch zu einer bevorzugten Option machen, oder nicht?

In einer flexiblen Arbeitswelt, in der die Mitarbeiter weiträumig verstreut tätig sind, wird es sogar noch wichtiger, durch intensivere Kommunikation Vertrauen aufzubauen. Und dieses Vertrauen kann nur durch gegenseitiges Verständnis und kulturelle Sympathie gefördert werden. Videokonferenzen zählen zweifellos zu den wichtigsten positiven Faktoren in der heutigen Geschäftswelt – sie erhöhen die Produktivität, sparen Zeit, reduzieren Kosten und fördern das großartige Gefühl von Zusammenarbeit.

Der springende Punkt ist, dass geschäftliche Zusammenkünfte nicht mehr notwendigerweise im Büro stattfinden müssen, um kreativ arbeiten zu können. Sowohl für den Geschäftsmann als auch für den Computerfreak in mir ist diese Tatsache sehr aufregend.

Eine Ausgabe des Buchs  
von Dave Coplin:  
**Business Reimagined**  
erhalten Sie unter:

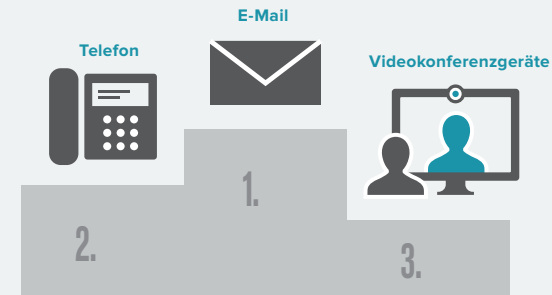
<http://www.harriman-house.com/book/view/557/business/dave-coplin/business-reimagined/>

## ZUSAMMENARBEIT ÜBER GRENZEN HINWEG

Laut "Global View: Business Video Conferencing Usage and Trends" (Globale Sichtweise: Nutzung von Business-Videokonferenzen und Trends), einer kürzlich von Redshift Research durchgeführten und von Polycom beauftragten Umfrage unter mehr als 1.200 Entscheidungsträgern in Unternehmen, sind Videokonferenzen ein essenzielles Werkzeug, um die Zusammenarbeit im Team zu verbessern und die räumliche Entfernung sowie kulturelle Unterschiede zwischen Menschen zu überbrücken, die über große Distanzen hinweg Geschäfte machen.

### WICHTIGE FESTSTELLUNGEN

Bis zum Jahr 2016 werden Videokonferenzen voraussichtlich die weltweit bevorzugte Methode für Zusammenarbeit darstellen. Noch vor E-Mails und Sprachanrufen.



2013



2016



Die Umfrage hat gezeigt, dass Videokonferenzen zum Kommunikationsstandard werden und in Unternehmen auf der ganzen Welt allgegenwärtig sind.

## Erkenntnisse aus dieser Umfrage:

- 96 Prozent der Entscheidungsträger in Unternehmen glauben, dass durch Videokonferenzen Barrieren überwunden werden können, die durch räumliche Entfernung entstehen, und dass die Produktivität zwischen Teams in verschiedenen Städten und Ländern gesteigert werden kann.
- Bei der Frage nach den heute bevorzugten Kommunikationsmethoden haben die Befragten Videokonferenzen an dritter Stelle (47 %) nach E-Mail (89 %) und Audio-/Konferenzgesprächen (64 %) genannt, wobei dieselben Geschäftsführer und Manager erwarten, dass in drei Jahren ihr beliebtestes Collaboration-Tool Videokonferenzen (52 %) sein werden, gefolgt von E-Mail (51 %) und Audio-/Konferenzgesprächen (37 %).
- 76 % der Befragten gaben an, dass sie heute bereits Videolösungen am Arbeitsplatz nutzen und 56 % derjenigen, die Videokonferenzen nutzen, nehmen an mindestens einem Videoanruf pro Woche teil.
- Die Umfrage hat auch gezeigt, dass 83 % aller Befragten und fast 90 % der 20- bis 39-Jährigen unter ihnen heute bereits Verbraucher-Videokonferenzlösungen zuhause einsetzen, wobei fast die Hälfte aller Befragten Videokonferenzen zuhause mindestens einmal pro Woche nutzt.

- Die drei größten Vorteile von Videokonferenzen sind: bessere Zusammenarbeit zwischen weltweit verstreuten Kollegen (54 %), größere Klarheit bei den besprochenen Themen (45 %) und effizientere Meetings (44 %).

Die im Rahmen der Umfrage befragten Personen brachten auch ihre Meinung darüber zum Ausdruck, was Video-Meetings nützlicher macht, welche Störungen die Qualität eines Video-Meetings vornehmlich beeinträchtigen und welche Tools sie benötigen würden, um Videokonferenzen für weltweite Geschäftsanwendungen noch effektiver zu gestalten.

Die überwältigende Mehrheit der Befragten sagte, dass es wichtig sei zu versuchen, die verschiedenen Kulturen in den einzelnen Ländern zu verstehen, wenn man Videokonferenzen zu Besprechungszwecken nutzt (97 %) und 89 % der Befragten forderten die Einführung einer Etikette, damit sie Videokonferenzen besser für geschäftliche Zwecke nutzen können.

## JIM KRUGER

EVP und Chief Marketing Officer bei Polycorn

*"Die zunehmende Popularität von Videokonferenzen zuhause, insbesondere bei Millennials, die jetzt ins Arbeitsleben eintreten, treibt die Nutzung und Akzeptanz von Video Collaboration am Arbeitsplatz erheblich voran.*

*Dass Videolösungen im Büro so beliebt wie zuhause sind, liegt vor allem an der Benutzerfreundlichkeit, Bereitstellung einer qualitativ hochwertigen Verbindung, Erfüllung von geschäftlichen Sicherheitsstandards und der Bereitschaft der Teilnehmer, kulturelle Unterschiede zu akzeptieren und sich bei der Kommunikation über Grenzen hinweg an andere Kulturen anzupassen.*

*Wir sehen Unternehmen auf der ganzen Welt, die tagtäglich Entfernungen überwinden, indem Sie Video Collaboration nutzen und dadurch ihre Produktivität erhöhen, das Engagement der Beschäftigten verstärken, die Markteinführungszeit verkürzen und dazu beitragen, Leben zu retten."*

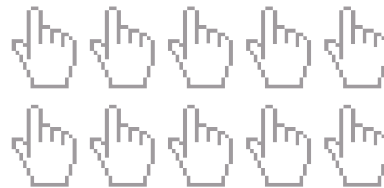
Wir haben die Teilnehmer der Umfrage gebeten, uns mitzuteilen, was ihrer Meinung nach für ein erfolgreiches Video-Meeting am wichtigsten ist. Folgendes haben Sie uns mitgeteilt:



### SPRECHEN SIE LAUT

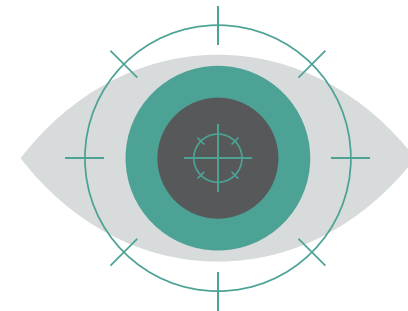
**69 % gaben an, dass es wichtig sei, jeden Teilnehmer hören zu können.** Vergewissern Sie sich also, dass die Mikrofone gut positioniert sind – und sprechen Sie langsam und deutlich, vor allem wenn zweisprachige Teilnehmer dabei sind.

### Verbinden



### EINFACHER IST BESSER

**60 % sagten, dass unkomplizierte Technik entscheidend ist.** Denken Sie also daran: Je einfacher Ihre Technologie aufzurufen und zu verwenden ist, desto mehr Personen werden sie nutzen.



### HALTEN SIE BLICKKONTAKT

**58 % gaben an, dass Blickkontakt für ein erfolgreiches Video-Meeting entscheidend ist.** Schauen Sie also Ihre Kollegen auf dem Bildschirm so an, als ob sie im Raum wären – und vergewissern Sie sich, dass alle Teilnehmer der Videokonferenz auf dem Bildschirm zu sehen sind.



# DON'Ts

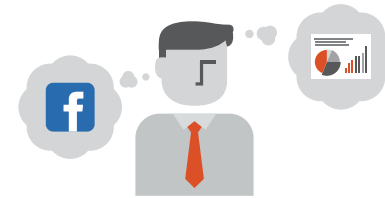
Wir haben die Teilnehmer der Umfrage auch gebeten, die größten Störungen bei einem typischen Video-Meeting zu benennen. Das ist dabei herausgekommen:



## AUF DEN HINTERGRUND ACHTEN

**50 % gaben an, dass sie Musik, Lärm oder die Raumausstattung als störend empfinden.**

Hängen Sie also Ihr Justin-Timberlake-Poster ab und schalten Sie die Musik aus, bevor Sie einer Videokonferenz beitreten.



## KEIN FACEBOOK WÄHREND DES MEETINGS

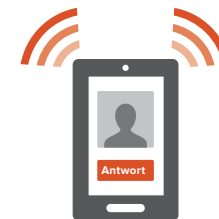
**51 % haben bemerkt, dass Teilnehmer mehrere Dinge gleichzeitig machten oder gelangweilt aussahen.** Also denken Sie daran: Die Kollegen wissen auch ohne einen Blick auf Ihren Bildschirm, dass Sie nicht voll und ganz auf das Meeting konzentriert sind.



## BRINGEN SIE KEINE NEBENDARSTELLER MIT

**52 % haben davon abgeraten, Meetings von ungeeigneten Standorten aus beizuwohnen.**

Vermeiden Sie also, Meetings von Flugzeugen, Zügen und Einkaufszentren aus beizuwohnen.



## NICHT DIESER TYP ...

**58 % gaben an, dass klingelnde Mobiltelefone ein Meeting extrem stören.**

Schalten Sie also Ihr Handy ab, bevor Sie sich das nächste Mal zu einem Video-Meeting zuschalten.





FAHR & PARTNER

## Ihr Leitfaden für effektivere weltweite Videokonferenzen

Als weltweites Expertenteam für Videokonferenzen und geografisch verstreute Unternehmen, das Videokonferenzen in praktisch allen geschäftlichen Bereichen einsetzt, hat Polycom diesen Collaboration-Leitfaden entwickelt, um Unternehmen zu helfen, Videolösungen in allen Bereichen zur Steigerung ihres Erfolgs einzusetzen.

Video-Meetings bringen heutzutage oft Teilnehmer aus verschiedenen Ländern und Kulturen zusammen und ermöglichen Unternehmen damit, komplexe Entscheidungen schneller zu treffen, bei Kollegen und Kunden größeres Vertrauen aufzubauen und ein besseres Verständnis für Herausforderungen und Gelegenheiten zu fördern.

Um jedoch wirklich effektiv zu sein, sollten die Teilnehmer Zeit investieren, um die geschäftlichen Gepflogenheiten und kulturellen Normen anderer Länder, die in der Videokonferenz vertreten sind, kennenzulernen und zu verstehen. Mit dieser Anleitung möchte Polycom diesen Vorgang beschleunigen, indem den Lesern schnelle und einfache Tipps zur Entwicklung dieser Fertigkeiten und zur Durchführung erfolgreicher Meetings gegeben werden.

Wir hoffen, dass Sie diese Einsichten in die kulturellen Gepflogenheiten in 15 verschiedenen Ländern nutzen werden, um Ihre Video-Meetings bei Ihrer grenzübergreifenden Zusammenarbeit bestmöglich einzusetzen.



#DefyDistance



## AUSTRALIEN

Australier sind für ihre offene und entspannte Einstellung bekannt. Diese Freundlichkeit reicht vom gesellschaftlichen Miteinander bis in die Geschäftskultur hinein. Nutzen Sie Videokonferenzen, um von dieser wertvollen Eigenheit zu profitieren und bauen Sie langfristige Beziehungen auf, die auf Offenheit beruhen.

Stellen Sie sich darauf ein, dass Sie mit Australiern sehr schnell per Du sein werden, da sie generell gerne auf geschäftliche Formalitäten verzichten, die in anderen Ländern üblich sind. Aufgrund der flachen Unternehmenshierarchie ist es nicht notwendigerweise die ranghöchste Person im Raum, welche die Entscheidungen trifft.

### DIE FAKTEN ZU VIDEOKONFERENZEN

Jeder fünfte Australier nutzt täglich Videolösungen am Arbeitsplatz und fast zwei Drittel (64 %) der australischen Befragten, die Videokonferenzen bei der Arbeit nutzen, tun dies mindestens einmal pro Woche. Damit belegt Australien einen Platz unter den ersten 5 Ländern, in denen Videolösungen am Arbeitsplatz mindestens einmal pro Woche genutzt werden, hinter Indien (76 %), gleich auf mit Russland (64 %) und weit vor Singapur (56 %) und Brasilien (51 %).

## TOP-TIPPS

### FÜR DIE INTERKULTURELLE COLLABORATION

- Im Allgemeinen wickeln Australier ihre Geschäfte gern ohne allzu viele Formalitäten ab. Nennen Sie die Teilnehmer schnell beim Vornamen und erwarten Sie, dass Meetings locker und relativ zwanglos ablaufen.
- Australier schätzen Schnelligkeit. Versuchen Sie, pünktlich zu sein, wobei fünf bis zehn Minuten Verspätung allgemein akzeptabel sind.
- Australier gehen bei Ihren Meetings nach einer Tagesordnung vor, aber sie halten sich nicht immer streng daran, wobei Abweichungen allgemein akzeptiert werden, wenn sie als konstruktiv angesehen werden.



## BELGIEN

In Belgien gibt es zwei Regionen mit unterschiedlicher Kultur – das französischsprachige Wallonien im Süden und das Niederländisch sprechende Flandern im Norden.

Belgien ist ein mehrsprachiges Land, in dem Niederländisch, Deutsch und Französisch weit verbreitet sind. Hierarchische Strukturen werden streng eingehalten, wobei dies mehr im Süden als im Norden der Fall ist. Für Belgier ist es wichtig, zu ihren Geschäftspartnern ein gewisses Vertrauen zu entwickeln. Wenn Sie Videokonferenzen nutzen, stellen Sie sich darauf ein, dass die ersten Meetings mit Smalltalk und allgemeinen Floskeln beginnen, um sich besser kennenzulernen.

### DIE FAKTEN ZU VIDEOKONFERENZEN

Aufgrund der Ergebnisse der Polycom Umfrage ist zu erwarten, dass sich der Umfang der Videokonferenzen über Mobiltelefone in den kommenden drei Jahren verdoppeln wird. Während 25 Prozent der belgischen Videonutzer angeben, dass sie mobile Videolösungen am Arbeitsplatz bereits heute nutzen bzw. nutzen würden, sagen 50 Prozent der Befragten, dass sie in drei Jahren voraussichtlich ein Tablet oder Smartphone für Videokonferenzen benutzen würden.

## TOP-TIPPS

### FÜR DIE INTERKULTURELLE COLLABORATION

- Sprache ist in Belgien ein sensibles Thema und es kann leicht als Beleidigung ausgelegt werden, wenn man sich für die falsche entscheidet. Wenn Sie sich nicht sicher nicht, sprechen Sie Englisch.
- Belgier neigen dazu, Meetings formell zu gestalten. Stellen Sie sich also darauf ein, sich mit Ihrem korrekten Titel und Ihrem Nachnamen vorzustellen.



## BRASILIEN

Wenn Sie in Brasilien geschäftlich tätig sind, beachten Sie unbedingt, dass Beziehungen von größter Bedeutung, ja sogar noch wichtiger als schriftliche Verträge sind.

Brasilianer machen gerne Geschäfte mit Personen, die sie kennen und denen sie vertrauen. Daher werden sie häufig mit Mitgliedern einer Familie zu tun haben, die zusammenarbeiten. Meetings über Video können beim Aufbau von Vertrauen und einer soliden persönlichen Beziehung eine große Rolle spielen, wenn Sie in diesem Land geschäftlich tätig sind.

### DIE FAKTEN ZU VIDEOKONFERENZEN

Auf die Frage, welche Kommunikationsmethoden sie in drei Jahren am ehesten bevorzugen würden, gab eine überwältigende Mehrheit der Brasilianer an, dass Videokonferenzen im Jahr 2016 ihre erste Wahl bei der Geschäftskommunikation sein würden. Videolösungen wurden von 68 % der Befragten in Brasilien als die Methode erster Wahl in drei Jahren eingestuft; das waren mehr als doppelt so viele, wie diejenigen, die sich für die beiden nächstfolgenden bevorzugten Kommunikationsmethoden in drei Jahren entschieden hatten: E-Mail (38 %) und Audio- oder Konferenzgespräche (33 %).

Bei der Frage nach der Art der Videokonferenzgeräte, die sie in drei Jahren verwenden würden, haben außerdem 71 % der befragten Brasilianer angegeben, dass sie mobile Geräte verwenden würden – das war der höchste Prozentsatz, der in einem an der Umfrage beteiligten Land festgestellt wurde – gefolgt von Laptops oder Desktop-Computern (64 %) und Konferenzräumen (49 %).

## TOP-TIPPS

### FÜR DIE INTERKULTURELLE COLLABORATION

- Brasilianer pflegen gerne persönliche Geschäftsbeziehungen – nutzen Sie Videokonferenzen, um eine Vertrauensbasis und eine enge Beziehung aufzubauen.
- Brasilianer haben eine sehr entspannte Einstellung zu Meetings. Versuchen Sie nicht, geschäftliche Angelegenheiten rasch abzuwickeln und erwarten Sie nicht, dass Meetings immer pünktlich beginnen.
- In der brasilianischen Kultur wird das OK-Zeichen mit Daumen und Zeigefinger als Beleidigung aufgefasst. Vermeiden Sie diese Geste.
- Tätigen Sie Videoanrufe von angemessenen Orten aus, wie beispielsweise in einem Büro, einem Homeoffice oder an einem anderen ruhigen Arbeitsplatz. Brasilianer empfinden es bei einem Video-Meeting als sehr störend, wenn sich Teilnehmer von einem unangemessenen Ort aus zuschalten, wie beispielsweise aus einem öffentlichen Verkehrsmittel oder Kaufhäusern. 71 Prozent der Brasilianer gaben an, dass dies störend sei. Das sind mehr als in irgendeinem anderen an der Umfrage beteiligten Land und liegt fast 20 Prozentpunkte über dem weltweiten Durchschnitt.



## CHINA

Eine enge persönliche, auf Vertrauen und Respekt begründete Beziehung ist die Grundlage vieler, sowohl gesellschaftlicher als auch geschäftlicher Verbindungen.

Respekt ist ein allgegenwärtiger Begriff in der chinesischen Kultur. Wenn Sie einen Geschäftspartner in China zum ersten Mal treffen, ist es ratsam Bescheidenheit zu zeigen, um einen positiven ersten Eindruck zu hinterlassen.

In einer Geschäftskultur, die enormen Wert auf Respekt und Harmonie legt, sollten Sie sicherheitshalber darauf vorbereitet sein, dass die Kommunikation mit Geschäftsleuten in China bisweilen eher implizit und indirekt stattfindet. Infolgedessen kann ein direktes "Nein" in einer Kultur, die ein "Nein" eher mit Begriffen wie "wir werden sehen" oder "vielleicht" ausdrückt, als Bruskierung empfunden werden.

Geschäftsleute in China legen großen Wert auf Pünktlichkeit und Meetings beginnen fast immer pünktlich. Wann immer eine Gruppe zu einem Treffen erscheint, ist die letzte Person, die den Raum betritt, im Allgemeinen die ranghöchste.

## TOP-TIPPS

### FÜR DIE INTERKULTURELLE COLLABORATION

- Respekt steht im chinesischen Geschäftsleben im Vordergrund. Vermeiden Sie potenziell despektierliche Handlungen, wie beispielsweise die Unterbrechung eines Kollegen, die man als unhöflich empfinden könnte. Ein direktes "Nein" kann als Bruskierung empfunden werden und in einem Meeting zu einer angespannten Atmosphäre führen. Verwenden Sie stattdessen eine eher indirekte Ausdrucksweise und schlagen Sie leisere Töne an, wenn Sie einen Vertrag ausarbeiten möchten.
- Rang und Hierarchie sind von herausragender Bedeutung; achten Sie also darauf, gegenüber ranghohen Personen besonders respektvoll zu sein.





## FRANKREICH

### Bei Geschäften in Frankreich zählen eine strenge Formalität und eine große Professionalität zu den wichtigsten Dingen.

Französische Geschäftsleute legen besonderen Wert auf das Aussehen, wenn es um den ersten Eindruck geht, sowohl in Bezug auf Kleidung als auch auf eine gepflegte Erscheinung.

Während es generell positiv aufgenommen wird, wenn Sie bei der Begrüßung Französisch sprechen, sollten Sie weitergehende Gespräche, die über den anfänglichen Austausch von Höflichkeiten hinausgehen, lieber nicht auf Französisch führen, sofern Sie die Sprache nicht fließend sprechen. Nennen Sie in der Vorstellungsrunde formell Ihren vollen Namen. Dies gilt insbesondere, wenn Sie Videokonferenzen nutzen, um sich mit französischsprachigen Kollegen oder Kontakten an anderen Orten auf der Welt zu besprechen. Seien Sie nicht überrascht, wenn die anderen sich zuerst mit Ihrem Nachnamen vorstellen.

Wenn Sie mit französischen Geschäftsleuten sprechen, vor allem in einer Gruppe oder einer Videoumgebung, sprechen Sie sie stets mit "Monsieur", "Madame" oder mit einem anderen entsprechenden Titel an (verwenden Sie insbesondere akademische Titel). Wenn Sie mit französischen Gesprächspartnern sprechen oder einen Vortrag halten, stellen Sie sich darauf ein, unterbrochen zu werden, weil andere Teilnehmer entweder Fragen stellen oder das Gesagte kommentieren. Dies ist nicht der Versuch, den Redner zu stören, und stellt keine Unhöflichkeit gegenüber dem Redner dar, sondern ist Teil des normalen französischen Konversationsstils.

### DIE FAKTEN ZU VIDEOKONFERENZEN

Geschäftliche Entscheidungsträger in Frankreich gaben an, dass eine "unkomplizierte und benutzerfreundliche Technologie" der wichtigste Aspekt eines idealen Video-Meetings sei (dies wurde von 59 Prozent der Befragten angeführt).

Diese Angabe war allerdings dicht gefolgt von guter Audioqualität (58 Prozent der Befragten) – die Möglichkeit, jeden deutlich zu hören – und damit fast gleich auf mit einer unkomplizierten Technologie als wichtigstem Aspekt eines idealen Video-Meetings. Weniger als ein Viertel (23 Prozent) der befragten Franzosen betrachten im Hintergrund auftauchende Haustiere als Störung bei einem Video-Meeting.

## TOP-TIPPS

### FÜR DIE INTERKULTURELLE COLLABORATION

- Französische Geschäftsleute legen Wert auf Formalität und Professionalität. Denken Sie daran, Teilnehmer einer Videokonferenz stets mit ihren entsprechenden formalen Titeln anzusprechen.
- Vermischen Sie nicht Smalltalk mit persönlichen Themen und fühlen Sie sich nicht durch Unterbrechungen oder unvermittelte Kommentare vor den Kopf gestoßen. Vermeiden Sie, während eines Anrufs zu essen – dies gilt als schlechtes Benehmen.
- In Frankreich bedeutet das OK-Zeichen mit Daumen und Zeigefinger "null" oder "nichts". Vermeiden Sie diese Geste, sofern Sie nicht diese Bedeutung zum Ausdruck bringen möchten.





## DEUTSCHLAND

Deutsche sind Pünktlichkeitsfanatiker – dies gilt für Züge ebenso wie für gesellschaftliche Verpflichtungen und geschäftliche Besprechungen. Zu spät zu kommen, ist in der deutschen Kultur nicht hinnehmbar.

Außerdem haben viele Deutsche ein stark ausgeprägtes soziales Verantwortungsgefühl; wenn Sie also merken, dass man versucht, Ihr Verhalten in gewisser Weise zu korrigieren, nehmen Sie es nicht persönlich. Dies geschieht mit Sicherheit aus einem gewissen Pflichtgefühl heraus und nicht um Sie in Verlegenheit zu bringen.

Deutsche Geschäftsführer schätzen auch eine Begrüßungs- und Vorstellungsrunde zu Beginn eines Video-Meetings. Hierarchie ist wichtig in deutschen Unternehmen, insbesondere in Großbetrieben. Außerdem widersprechen deutsche Mitarbeiter nur selten ihren Vorgesetzten in der Öffentlichkeit und halten sich generell in den meisten Situationen an das, was ihre Vorgesetzten sagen.

Deutsche sind auch für ihre Effizienz und Direktheit bekannt – für sie ist es wichtig, bei Diskussionen direkt und schnell zur Sache zu kommen.

### DIE FAKTEN ZU VIDEOKONFERENZEN

Während nur etwa ein Viertel (27 Prozent) aller Befragten es als störend empfindet, wenn im Hintergrund Haustiere bei einer Videokonferenz zu sehen sind, empfindet ein Drittel aller befragten Deutschen Kinder im Raum als störend. Was stört die Deutschen bei einer Videokonferenz am meisten? Mehr als die Hälfte (56 Prozent) der Befragten gaben an, dass ein klingelndes Mobiltelefon eine Störung darstelle.

## TOP-TIPPS

### FÜR DIE INTERKULTURELLE COLLABORATION

- Deutsche legen Wert auf Pünktlichkeit. Stellen Sie sich darauf ein, dass Meetings pünktlich anfangen und förmlich abgehalten werden.
- Hierarchie und Respekt gegenüber hochrangigen Personen gilt als sehr wichtig. Lassen Sie die ranghöchste Person bei einem Video-Meeting in der Mitte des Raumes Platz nehmen, umringt von Untergebenen.
- Die Eigenheiten der Gesten in Deutschland folgen einem ähnlichen Muster wie in anderen europäischen Nationen. So sollten Sie wie in Frankreich und Italien das OK-Zeichen mit Daumen und Zeigefinger bei einem Video-Meeting vermeiden. In Deutschland betrachtet man diese Geste als Beleidigung.
- Sie sollten auch nicht mit Ihrem Zeigefinger auf Ihren Kopf zeigen, da auch dies als eine grobe Beleidigung betrachtet wird.
- Deutsche bevorzugen im Allgemeinen eine ordentliche Geschäftsumgebung. Wenn Sie an Videokonferenzen teilnehmen, vergewissern Sie sich, dass der Raum, von dem aus Sie sich zuschalten, sauber und ruhig ist. Eine konservative Geschäftskleidung wird bevorzugt.



## INDIEN

Wenn man sich in der Vergangenheit mit Geschäftsleuten in Indien traf, auch wenn dies mittels einer Videokonferenz geschah, war die angemessene Begrüßung, die Hände zu falten, so als wolle man beten, sich leicht zu verbeugen und "Namaste" (ausgesprochen *na-mas-tee*) zu sagen.

Heutzutage ist es absolut akzeptabel, sich mit Handschlag zu begrüßen, wenn man sich persönlich trifft. Bei Videokonferenzen wird jedoch die traditionelle Begrüßung noch immer geschätzt.

In Indien liegt die Entscheidungsbefugnis in Unternehmen größtenteils bei den ranghöchsten Personen (häufig eine einzelne Person), die meist auch die ältesten Personen sind. Es wird erwartet, dass ihnen entsprechender Respekt entgegengebracht wird. Wenn ein Meeting beginnt, gibt es zunächst etwas Smalltalk, wobei die Familie häufig das Thema sein wird. Nach der Familie einer Person zu fragen und ihr Respekt zu erweisen, indem man sich nach ihr erkundigt, kommt sehr gut an.

### DIE FAKTEN ZU VIDEOKONFERENZEN

Unter allen an der Studie beteiligten Ländern war Indien bei der Nutzung von Video am Arbeitsplatz führend. Von den befragten Indern, die Video heutzutage bereits nutzen, verwenden fast drei Viertel (76 Prozent) mindestens einmal pro Woche Videolösungen am Arbeitsplatz und mehr als ein Drittel (34 Prozent) täglich. Die Entscheidungsträger in Unternehmen zeigten auch die größte Vorliebe für Videolösungen als bevorzugte Kommunikationsmethode in im Jahr 2016, wobei mehr als drei Viertel (77 Prozent) der Befragten angaben, dass sie Videolösungen in drei Jahren als erste Wahl betrachten würden.

## TOP-TIPPS

### FÜR DIE INTERKULTURELLE COLLABORATION

- Geschäftliche Angelegenheiten können in Indien viel Zeit in Anspruch nehmen. Expecten Sie nicht, dass Angelegenheiten rasch abgeschlossen werden, und versuchen Sie nicht, die Dinge zu beschleunigen.
- Meetings beginnen häufig mit Smalltalk, oft mit Fragen nach der Familie. Wenn Sie sich mittels Videokonferenz treffen, ist es ratsam, zunächst eine gewisse Zeit mit Smalltalk zu verbringen, da es als unhöflich betrachtet werden könnte, wenn Sie unmittelbar damit beginnen, geschäftliche Angelegenheiten zu besprechen.
- Angemessene Geschäftskleidung ist in Indien wichtiger als in irgendeinem der anderen 12 an der Umfrage beteiligten Länder. Die Umfrage hat gezeigt, dass 38 Prozent der Befragten glauben, dass angemessene Bekleidung die Voraussetzung für ein ideales Video-Meeting sei, verglichen mit 21 Prozent aller Befragten weltweit.
- Geschäftsführer in Indien legen Wert auf guten Augenkontakt, wobei 74 Prozent der Befragten angaben, dass dies der wichtigste Aspekt für ein ideales Video-Meeting sei. Im Vergleich dazu haben 58 Prozent aller Befragten weltweit Augenkontakt als wichtig für ein ideales Video-Meeting eingestuft.



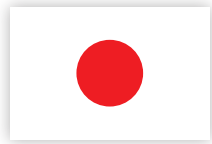
## Gesten und Körpersprache sind in der italienischen Kultur wichtig.

Italiener halten gerne Augenkontakt bei Besprechungen; hieraus folgt unter anderem, dass italienische Geschäftsleute sich viel wohler fühlen, wenn sie im Geschäftsverkehr die Personen sehen können, mit denen sie sprechen; dies sollten Sie berücksichtigen, wenn Sie über weite Entfernungen hinweg kommunizieren. Nutzen Sie Videokonferenzen, um mit ihren italienischen Kollegen eine Vertrauensbasis aufzubauen – sie werden es zu schätzen wissen, wenn sie sehen, dass Sie genauso vom Geschäft begeistert sind wie sie.

## TOP-TIPPS

### FÜR DIE INTERKULTURELLE COLLABORATION

- Unterschätzen Sie nicht die Kraft des Blickkontakts. Italiener legen großen Wert darauf, die Personen, mit denen sie Geschäfte machen, zu sehen und mit ihnen Blickkontakt aufnehmen zu können. Wann immer möglich, verwenden Sie Videokonferenzen, um eine Vertrauensbasis aufzubauen.
- Italienische Geschäftsleute erwarten im Allgemeinen von Meeting-Teilnehmern, dass diese sich verbal durch gesprochene Kommentare und visuell durch Mimik und Gesten ausdrücken. Scheuen Sie sich nicht, bei der Kommunikation Körpersprache einzusetzen. Seien Sie offen, entspannt und selbstbewusst und Sie werden feststellen, dass Ihr italienischer Ansprechpartner im Allgemeinen auf gleiche Weise reagieren wird.
- Scheuen Sie sich nicht, bei Meetings Ihrem Enthusiasmus und Ihrer Begeisterung Ausdruck zu verleihen; dies kommt gut an und hilft dabei, ein harmonisches Verhältnis aufzubauen.



## JAPAN

Beachten Sie bei Geschäften in Japan, dass die Gruppe mehr zählt, als die einzelne Person. Allerdings ist auch persönlicher Stolz in der japanischen Kultur von großer Bedeutung.

Aus der Kombination dieser Faktoren ergibt sich, dass direkte Kritik und Konfrontation die Ausnahme sind. Subtilität und Indirektheit sind wichtige Eigenschaften und "nein" sagen zu können, ohne tatsächlich das Wort "nein" zu gebrauchen, ist der Schlüssel für eine jede geschäftliche Tätigkeit in Japan.

Versuchen Sie, überschwängliche Gesten und Bewegungen zu vermeiden, wenn Sie sprechen. Persönlicher Stolz und Loyalität werden in der japanischen Kultur hoch geschätzt. Somit ist es auch nicht überraschend, dass persönliche Beziehungen, die auf Vertrauen und gegenseitigem Respekt aufgebaut sind, der Schlüssel für eine erfolgreiche geschäftliche Tätigkeit in Japan sind. Smalltalk ist üblich vor Beginn geschäftlicher Besprechungen und dient dazu, sich besser kennenzulernen, damit eine Beziehung aufgebaut werden kann.

## TOP-TIPPS

### FÜR DIE INTERKULTURELLE COLLABORATION

- Direkte Kritik und Konfrontation kommen in der japanischen Kultur selten vor. Lernen Sie "nein" zu sagen, ohne tatsächlich das Wort "nein" zu gebrauchen.
- Der Aufbau einer geschäftlichen Beziehung auf der Grundlage von Vertrauen und gegenseitigem Respekt ist von wesentlicher Bedeutung. Respektieren Sie die Unternehmenshierarchie und versuchen Sie nicht, ihre Ansprechpartner und Kollegen zu übergehen bzw. zu umgehen.
- Schweigen, um nachzudenken und zu überlegen, ist bei geschäftlichen Besprechungen üblich. Lassen Sie sich durch Schweigen bei Besprechungen nicht irritieren. Setzen Sie andere Tools bei der Videoübertragung ein – wie beispielsweise Präsentationen und Vorführungen – um die Konversation in Gang zu halten.



## NIEDERLANDE

Die niederländische Geschäftskultur weist eine flache Hierarchie auf und hochrangige Mitarbeiter sind normalerweise recht offen für einen Dialog mit Untergebenen.

Schnelligkeit bei Meetings wird geschätzt und Planänderungen sollten möglichst frühzeitig mitgeteilt werden. Wenn Sie Videolösungen einsetzen, halten Sie Blickkontakt und seien Sie nicht überrascht, direkte, nur aus dem Wort "ja" oder "nein" bestehende Antworten zu bekommen, was ein Schlüsselement der niederländischen Direktheit darstellt. Halten Sie Ihre Präsentation oder Besprechung sachlich und kurz.

### DIE FAKTEN ZU VIDEOKONFERENZEN

Mehr als die Hälfte (54 Prozent) aller niederländischen Befragten nutzt heute Videokonferenzen am Arbeitsplatz entweder gar nicht oder weniger als einmal pro Monat (16 Prozent der Befragten). Jedoch geben 46 Prozent der Befragten in den Niederlanden an, dass Videolösungen in drei Jahren voraussichtlich zu ihren bevorzugten Kommunikationsmethoden zählen werden, gleich nach E-Mail (48 Prozent). Videokonferenzen auf mobilen Geräten könnten bei der Zunahme der Nutzung eine zentrale Rolle spielen. 39 Prozent der Niederländer, die heute bereits Videolösungen nutzen, verwenden Mobilgeräte für Videokonferenzen am Arbeitsplatz. 52 Prozent der Befragten, die Video heute bereits nutzen, erwarten, dass mobile Geräte bis zum Jahr 2016 zu ihren bevorzugten Videokonferenzgeräten zählen, was einem Anstieg um 33 Prozent entspricht.

## TOP-TIPPS

### FÜR DIE INTERKULTURELLE COLLABORATION

- Holländer schätzen direkte Interaktionen. Vermeiden Sie es, um den heißen Brei herum zu reden und kommen Sie gleich zur Sache.
- Nach der Polycom Umfrage haben holländische Geschäftsführer "keine Störungen von außen" als wichtigsten Faktor für eine ideale Videokonferenz eingestuft (dies wurde von 61 Prozent der Befragten angeführt). Vergewissern Sie sich, dass Sie einer Videokonferenz von einem ruhigen Ort aus beiwohnen und minimieren oder vermeiden Sie Störungen wie Hintergrundmusik oder Personen, die hinter ihnen hin- und herlaufen.



## Beziehungen sind ein essenzieller Bestandteil des polnischen Geschäftslebens, insbesondere wenn Sie eine langfristige Geschäftsverbindung aufbauen möchten.

Der Einsatz von Videokonferenzen zum Kennenlernen Ihrer Kollegen und Kunden kann ein wichtiges Unterscheidungsmerkmal zwischen Ihnen und der Konkurrenz darstellen und Sie dabei unterstützen, eine Vertrauensbasis und gegenseitiges Verständnis aufzubauen. Smalltalk ist bei geschäftlichen Meetings ebenfalls üblich. Nutzen Sie also den Beginn Ihrer Videoanrufe, um sich nach der Familie, dem Urlaub und dem Wetter zu erkundigen, bevor Sie auf das Geschäftliche zu sprechen kommen.

Die hierarchische Struktur der Geschäftsumgebung, bei der Alter und Bildung oft eine wichtige Rolle spielen, wird von polnischen Geschäftsleuten regelmäßig beachtet. Grundlegende geschäftliche Höflichkeit, wie beispielsweise die Anrede von Personen mit "Herr" und "Frau", wird weithin beachtet und geschätzt.

## DIE FAKTEN ZU VIDEOKONFERENZEN

Mehr als die Hälfte (59 Prozent) der Befragten in Polen, die Videolösungen heute bereits nutzen, geben an, dass sie Videokonferenzen am Arbeitsplatz für unterschiedliche Zwecke nutzen würden.

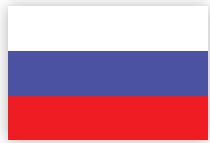
Fast die Hälfte der Befragten in Polen, die Video nutzen (49 Prozent), finden es störend, wenn Haustiere bei einer Videokonferenz im Hintergrund zu sehen sind – das ist der höchste Wert, der in einem an der Umfrage beteiligten Land gemessen wurde. Bei einem Vergleich mit einigen ihrer europäischen Nachbarn stellt man fest, dass nur etwa ein Viertel der Befragten in Frankreich und Deutschland und etwa ein Drittel der Befragten in Russland Haustiere als störend empfinden.

## TOP-TIPPS

### FÜR DIE INTERKULTURELLE COLLABORATION

- Offenheit und Ehrlichkeit werden in der polnischen Gesellschaft ebenso wie Höflichkeit und Aufmerksamkeit hoch geschätzt. 59 Prozent der befragten Videonutzer in Polen gaben an, dass guter Blickkontakt ein ideales Meeting ausmacht, das waren neun Prozentpunkte mehr als der Durchschnitt der weltweit Befragten. Versuchen Sie, bei einer Videokonferenz einen guten Blickkontakt zu halten.
- Verspätungen werden missbilligt. Erscheinen Sie bei Meetings pünktlich.





## RUSSLAND

Wenn Sie in Russland Geschäfte machen, versuchen Sie eine starke geschäftliche Bindung zu entwickeln – dies wird vieles erleichtern.

Wenngleich russische Unternehmen eine hierarchische Struktur aufweisen, sollte man beachten, dass Entscheidungen in der russischen Gesellschaft häufig in einer relativ offenen und demokratischen Weise getroffen werden. Allerdings sollte man hochrangigen Personen entsprechenden Respekt entgegenbringen. Dies ist eine wesentliche Voraussetzung, um von russischen Geschäftsleuten akzeptiert zu werden.

### DIE FAKTEN ZU VIDEOKONFERENZEN

Von allen 12 an der Studie beteiligten Ländern ist Russland bei der Nutzung von Videokonferenzen für flexibles Arbeiten führend, wobei knapp zwei Drittel (61 Prozent) der Befragten, die Video heute bereits einsetzen, angeben, dass dies eine Art sei bzw. wäre, wie sie Videokonferenzen am Arbeitsplatz nutzen würden. Tatsächlich nannten die Russen, die Video heute bereits einsetzen, flexibles Arbeiten an erster Stelle bei der Nutzung bzw. potenziellen Nutzung von Videokonferenzen am Arbeitsplatz, gefolgt von lokalen bzw. nicht internationalen, internen Meetings (53 Prozent) und neuen geschäftlichen Entwicklungen/Absatzmöglichkeiten (47 Prozent).

## TOP-TIPPS

### FÜR DIE INTERKULTURELLE COLLABORATION

- Russische Geschäftsleute pflegen gerne persönliche geschäftliche Beziehungen. Nutzen Sie Videolösungen, um eine enge Beziehung und eine Vertrauensbasis aufzubauen.
- In der russischen Kultur wird das OK-Zeichen - unter Verwendung eines Daumens und eines Zeigefingers - als Beleidigung aufgefasst. Vermeiden Sie diese Geste.
- Helle Kleidung könnte als zu leger betrachtet werden. Geschäftskleidung sollte in Farbe und Stil konservativ sein.



## SINGAPUR

Eine freundliche Vorstellung ist wichtig, wenn Sie mit Personen aus Singapur Geschäfte machen, wobei man sich mit Smalltalk oft noch zurückhält, bis eine Beziehung aufgebaut worden ist, und selbst dann hängt dies in hohem Maß von der Förmlichkeit der Inhalte des Meetings ab. Das Einhalten von Terminen und Pünktlichkeit sind wesentlich.

Persönliche Beziehungen sind fast so wertvoll wie das Unternehmen, für das Sie tätig sind; versuchen Sie also bei Ihren geschäftlichen Beziehungen Vertrauen und Freundschaft aufzubauen. Dies vorausgeschickt, schätzt man es in Singapur, wenn man gleich zur Sache kommt. Hierarchien im Geschäftsleben werden beachtet und bei manchen alteingesessenen Unternehmen mit Tradition kann es vorkommen, dass Teilnehmer an Videokonferenzen erst dann Platz nehmen, wenn sie von ihren Vorgesetzten dazu aufgefordert werden. Früher war es am besten, Personen mit ihrem Titel und Nachnamen anzusprechen, auch wenn es heutzutage eher üblich ist, Personen mit ihrem Vornamen anzusprechen.

### DIE FAKTEN ZU VIDEOKONFERENZEN

Mehr als die Hälfte (56 Prozent) der befragten Videonutzer in Singapur nutzen Videolösungen auf der Arbeit mindestens einmal pro Woche und fast ein Viertel nutzen sie täglich. Daher wird Singapur nur von Indien auf den zweiten Rang verwiesen, was die höchste regelmäßige Nutzung von Videokonferenzen am Arbeitsplatz aller an der Polycom Studie beteiligten Länder betrifft. In Indien nutzen 76 Prozent der Befragten Videokonferenzen mindestens einmal pro Woche.

## TOP-TIPPS

### FÜR DIE INTERKULTURELLE COLLABORATION

- Seien Sie offen, freundlich und höflich, aber respektieren Sie die komplexe Beschaffenheit geschäftlicher Beziehungen in Singapur. Nutzen Sie Videolösungen, um Ihre Kontakte sowohl privat als auch beruflich besser kennenzulernen – ein Nicken, Lächeln und eine ausführliche Vorstellung sind stets willkommen.
- Smalltalk findet beim ersten Meeting im Allgemeinen nicht statt. Versuchen Sie, die Unterhaltung ziemlich formell zu gestalten, bis sich Ihre Beziehung weiter entwickelt hat.
- Entscheidungen werden sehr schnell getroffen – stellen Sie sich darauf ein, Einzelheiten kurz durchzusprechen und Eckpunkte in zügig geführten Verhandlungen festzulegen.
- Unpünktlichkeit und Gefühlsausbrüche kommen im Allgemeinen nicht gut an. Erscheinen Sie pünktlich und bleiben Sie gelassen.



## GROSSBRITANNIEN

In einer Geschäftsumgebung, insbesondere wenn man das erste Mal zu einem Video-Meeting zusammenkommt, sprechen britische Führungskräfte die Teilnehmer gerne beim Eintreffen und beim Verlassen an bzw. begrüßen/verabschieden diese.

Pünktlichkeit ist wichtig und Meetings werden vorzugsweise weit im Voraus geplant, damit genug Zeit für die Vorbereitung vorhanden ist. Stellen Sie sich auf eine höfliche Unterhaltung und Smalltalk ein, bevor Sie auf geschäftliche Angelegenheiten zu sprechen kommen.

Was Entscheidungsbefugnis betrifft, werden wichtige Entscheidungen in britischen Unternehmen von den hochrangigen Teammitgliedern oder im Konsens mit der Gruppe getroffen. Infolgedessen kann es eine Weile dauern, bis Entscheidungen offiziell gebilligt werden und das ordnungsgemäße Verfahren durchlaufen wurde. Nutzen Sie Videokonferenzen, um den Entscheidungsprozess zu beschleunigen, wenn Sie mit britischen Geschäftsleuten verhandeln und vergewissern Sie sich stets, dass beim Video-Meeting die richtigen Entscheidungsträger anwesend sind.

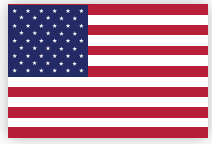
### DIE FAKTEN ZU VIDEOKONFERENZEN

Fast vier von fünf (79 Prozent) Befragten in Großbritannien, die Videolösungen heute bereits nutzen, verwenden ein Laptop oder einen Desktop-Computer, um mit ihren Kollegen eine Videokonferenz zu führen, und 79 Prozent erwarten, auch in drei Jahren auf diese Weise zu arbeiten. Der britische Sinn für höfliche Umgangsformen spiegelt sich offenkundig in der Tatsache wider, dass 91 Prozent der Befragten glauben, dass Unternehmen eine Etikette für Videokonferenzen einführen sollten.

## TOP-TIPPS

### FÜR DIE INTERKULTURELLE COLLABORATION

- Britische Geschäftsleute sprechen die Teilnehmer gerne beim Eintreffen und beim Verlassen eines Meetings an bzw. begrüßen/verabschieden diese. Wenn Sie das erste Mal zu einem Video-Meeting zusammenkommen, schlagen Sie eine virtuelle "Vorstellungsrunde" vor.
- Gruppenentscheidungen sind in der britischen Geschäftskultur besonders wichtig. Stellen Sie sich darauf ein, dass Entscheidungen länger dauern und nutzen Sie Videolösungen, um die Entscheidungsfindung zu unterstützen.
- Britische Führungskräfte sind für ihren einzigartigen Humor bekannt, der seinen Weg auch oft in geschäftliche Besprechungen findet, häufig um ein harmonisches Verhältnis aufzubauen und die Stimmung zu heben. Lassen Sie sich bei einem Video-Meeting nicht durch den Einsatz von Humor irritieren.
- Britische Geschäftsleute bevorzugen meist eine unkomplizierte volkstümliche Ausdrucksweise. Versuchen Sie eine allzu eindeutige oder übertreibende Ausdrucksweise zu vermeiden.



# USA

Da viele Unternehmen in den USA mehrere Niederlassungen über die 50 Bundesstaaten und weltweit verstreut haben, werden Videolösungen für die Teambildung und die Beschleunigung von Entscheidungsprozessen im ganzen Land und auch im Hinblick auf die noch größere globale Geschäftswelt als unverzichtbar betrachtet.

Meetings sind, wenn möglich, eine kurze aber ernsthafte Angelegenheit mit nur begrenztem Smalltalk. Teilnehmer erhalten üblicherweise vor dem Meeting die Tagesordnung.

## DIE FAKTEN ZU VIDEOKONFERENZEN

Bei der Frage, was eine ideale Videokonferenz ausmacht, entschieden sich die befragten Amerikaner interessanterweise ganz deutlich für einen nicht-visuellen Aspekt eines Videoanrufs: gute Audioqualität. Ungefähr vier Fünftel (80 Prozent) der geschäftlichen Entscheidungsträger in den USA wählten "Ich kann jeden deutlich hören" auf den ersten Platz der Aspekte eines idealen Video-Meetings.

## TOP-TIPPS

### FÜR DIE INTERKULTURELLE COLLABORATION

- Fast zwei Drittel (61 Prozent) der Befragten in den USA, die Videolösungen heute bereits nutzen, gaben an, dass es entscheidend ist, Störungen im Hintergrund zu vermeiden, um ein wirklich produktives Video-Meeting abhalten zu können. Vergewissern Sie sich, dass Sie sich in einer für ein Video-Meeting geeigneten Umgebung befinden, sodass man Sie gut hören und sehen kann.
- In der Regel sitzt der Leiter des Meetings in der Mitte eines Konferenzraums und handelt üblicherweise die Tagesordnung ab.
- Amerikaner stellen häufiger Fragen bei Meetings, um Offenheit und Transparenz zu fördern. Wenn Sie an einem Video-Meeting teilnehmen, stellen Sie sich darauf ein, dass Sie gebeten werden, etwas zum Meeting beizutragen, und seien Sie darauf vorbereitet, in die Kamera zu sprechen.
- Meetings beginnen und enden normalerweise pünktlich. Achten Sie darauf, pünktlich zu sein.



## Kundenanwendungsfälle – Video Collaboration in Aktion

Bei Polycom liegen uns die Vorteile von Videokonferenzen am Herzen und als einer der weltweit größten Nutzer von Videokonferenzen erleben wir diese Vorteile jeden Tag.

Aber das sagen nicht nur wir – unsere Kunden kennen die enormen Vorteile auch aus eigener Erfahrung. Von globalen Blue-Chip-Unternehmen, wie beispielsweise Lonza und Jaypee Group, bis hin zu Bildungseinrichtungen und Start-up-Unternehmen stellen wir fest, dass Videokonferenzen eine immer wichtigere Rolle dabei spielen, dass Unternehmen ihre Ziele erreichen können.



# Lonza

Videokonferenzen überbrücken die Entfernung zwischen weltweit verteilten Standorten führender Anbieter aus der pharmazeutischen Industrie, dem Gesundheitswesen und den Biowissenschaften – zu den niedrigsten Gesamtbetriebskosten.

Die Fa. Lonza mit Hauptsitz im schweizerischen Basel hält weltweit Kontakt zu 90 Standorten und mit 11.000 Beschäftigten. Die Firma ist stolz darauf, ihre Angebote und Dienstleistungen an den Bedarf der Kunden anzupassen und Technologien zu verändern. Unter dem Druck der Weltwirtschaft musste sie jedoch ihre Produktivität erhöhen und Ausfallzeiten und Reisekosten senken.

Durch Verwendung der Videolösungen von Polycom kommunizieren die Mitarbeiter von Lonza – die an vielen Standorten stationiert und an einer Vielzahl von chemischen und biologischen Pharmazie-Projekten beteiligt sind – sicher mittels Video, Audio, Instant Messaging und Präsenz-Meetings, unabhängig davon, wo sich die Teammitglieder befinden. Sie haben festgestellt, dass die Durchführung von Meetings mittels Videokonferenz nicht nur Reisekosten sondern auch den zeitlichen Aufwand einspart, der sonst dafür angefallen wäre. Der Einsatz von Videokonferenzen half Lonza dabei, die Entfernungen zwischen seinen weltweit verteilten Standorten zu überbrücken und dabei sowohl sprachliche als auch kulturelle Barrieren zu überwinden. Video Collaboration ist zu einem Stützfeiler für die geschäftliche Tätigkeit von Lonza geworden und die Abteilung für Geschäftsreisen ermutigt Mitarbeiter jetzt dazu, Video zu nutzen anstatt zu Meetings zu reisen.

Die immersiven Polycom OTX-Video-Suites und HDX-Raum-Videolösungen werden von allen Lonza-Mitarbeitern für eine Vielzahl von Meetings genutzt – von Management- und Vorstandssitzungen bis hin zur Vereinfachung von Meetings einzelner Abteilungen und Beschleunigung von Meetings der Qualitätskontrollgruppe. Außerdem nutzt die Personalabteilung die Räume für globale Schulungen und Vorstellungsgespräche, sodass keine Reisen erforderlich werden.



Videokonferenzen sind für die Verbesserung der Kommunikation zwischen internen Teams und Niederlassungen der Jaypee Group von entscheidender Bedeutung. Die Jaypee Group ist ein industrieller Mischkonzern aus Indien, der auch Infrastrukturprojekte betreut.

Die Jaypee Group mit Hauptsitz in Indien ist ein großer Mischkonzern, der die eingesetzten Videolösungen von Polycom als entscheidend für sein Geschäft betrachtet, da sie die Kommunikation zwischen den Mitarbeitern in 40 weit verstreuten Außenbüros verbessern. Die dort eingesetzte Videolösung von Polycom hat dazu beigetragen, Geschäftsreisen um 40 Prozent zu reduzieren und die Produktivität der Mitarbeiter zu verdoppeln, und sie stellt gleichzeitig eine kostengünstige, skalierbare Lösung dar, die leicht in die vorhandenen Unified Communications-(UC)-Lösungen, in die das Unternehmen investiert hatte, integriert werden kann.

Die Videolösungen von Polycom haben dazu beigetragen, den Entscheidungsprozess zwischen den Teams zu beschleunigen, die Kommunikation zwischen den Konzerngesellschaften zu verbessern und die verschiedenen "Collaboration-Insellösungen" unter einem UC-Dach zusammenzuführen. Das Unternehmen betrachtet Videolösungen als wichtige Möglichkeit, die Teamarbeit bei Projekten, zu denen auch sehr langfristige Projekte wie Infrastruktur- und Energieprojekte zählen, zu verändern. Da viele Mitarbeiter zur Überwachung von Projekten in verschiedene Gemeinden reisen müssen, werden Video-Collaboration-Lösungen in den Außenbüros in den einzelnen Gemeinden eingesetzt, um Projektbesprechungen in Echtzeit zu ermöglichen und Meetings mit Führungskräften am etwa 30 Kilometer entfernten Hauptsitz des Unternehmens zu halten.





Durch den Einsatz von Polycom Videolösungen können Fachärzte jetzt die Situation der "Ärzte im Eis" beurteilen und diese bei kardiologischen oder neurologischen Notfällen an den entlegensten Orten der Erde beraten.

Über 1.400 US-amerikanische Wissenschaftler, Forscher und Mitarbeiter, die am Südpol stationiert sind, verbringen den Winter isoliert in bitterer Kälte und Dunkelheit, tausende Meilen entfernt. Zur medizinischen Unterstützung nutzen sie ein Telemedizinnetzwerk, das 9.000 Meilen entfernt liegt und von der Medizinischen Fakultät der University of Texas in Galveston betrieben und mit Video-Collaboration-Lösungen von Polycom ausgestattet ist.

Zugang zu Fachwissen kann in medizinischen Fragen den entscheidenden Unterschied machen, insbesondere wenn jede Minute zählt und ein Transport von Patienten nicht möglich ist. Je eher Neurologen beispielsweise einen Schlaganfall-Patienten per Video beurteilen können, desto schneller können Sie bestimmen, ob die Behandlung des Schlaganfalls mit Blutgerinnsel auflösenden Medikamenten, wie z. B. einem Gewebe-Plasminogen-Aktivatoren (t-PA), die Schäden im Gehirn des Patienten minimieren kann. Die Medizinische Fakultät der University of Texas befindet sich in Galveston und damit fast 9.000 Meilen vom Südpol entfernt. Damit Telemedizin zu einer effektiven und effizienten Behandlung der Patienten führt, müssen die Ärzte in der Medizinischen Fakultät der University of Texas in der Lage sein, die Patienten kristallklar zu sehen und zu hören, eine Voraussetzung, welche die Lösung von Polycom nahtlos und unkompliziert erfüllen kann.

**smiths**  
bringing technology to life

Video Collaboration verbindet mehr als 50 Länder auf der ganzen Welt.

Das weltweit tätige Technologieunternehmen Smiths Group mit Sitz in Großbritannien verfügt über fünf Abteilungen, in denen Produkte, Technologien und Dienstleistungen zur Erkennung von Gefahren und Schmuggelware, für medizinische Geräte und für die weltweiten Energie- und Kommunikationsmärkte entwickelt werden. Der Konzern beschäftigt derzeit mehr als 23.000 Mitarbeiter in mehr als 50 Ländern, die verschiedene Kunden in zahlreichen Branchen versorgen. Da ihre Mitarbeiter auf so viele verschiedene Geschäftseinheiten und -standorte verteilt sind, sah sich das Unternehmen Smiths bei der Kommunikation und der Projektzusammenarbeit, der Dauer von Entscheidungsprozessen und bei den steigenden Reisekosten mit großen Herausforderungen konfrontiert.

Die Firma setzt jetzt Polycom RealPresence-Videolösungen in Kombination mit Microsoft Lync Server 2010 ein, um die Video-, Audio- und Datenkommunikation an 400 Standorten in mehr als 50 Ländern zu harmonisieren.

*"Polycom Videokonferenzen haben unsere Arbeitsweise erheblich verändert und unserem Unternehmen ermöglicht, so manche Barrieren bei der Kommunikation mit einer verstreuten Belegschaft zu überwinden und dabei Reisekosten einzusparen, die Zusammenarbeit der Mitarbeiter zu verbessern und die Effizienz der einzelnen Abteilungen zu erhöhen."* so Simon Quintin, Direktor, Workplace Services, Smiths Group PLC.

# 12 TIPPS

## wie Sie Ihre Videokonferenzen bestmöglich nutzen

Diese Anleitung gibt Denkanstöße zu kulturellen Unterschieden, die Ihnen begegnen, wenn Sie über Grenzen und Kulturen hinweg geschäftlich tätig sind. Im Folgenden erhalten Sie praktische Hinweise und Tipps, wie Sie Ihre Videokonferenz jederzeit zu einem erfolgreichen Kommunikationskanal für effektive geschäftliche Besprechungen machen können.



## **GESTALTEN SIE DIE TEILNAHME EINFACH**

Wenn Sie Personen zu einer Videokonferenz einladen, vergewissern Sie sich, dass Sie klare, leicht verständliche Einwahlinweise beifügen, sodass Ihre Kollegen und Kunden diese schnell und einfach auf der Einladung parat haben.

## **STELLEN SIE FRÜHZEITIG EINE VERBINDUNG HER UND SCHALTEN SIE DIE LEITUNG STUMM**

Es mag selbstverständlich erscheinen, aber es ist wichtig, frühzeitig eine Verbindung zum Video-Meeting herzustellen, um zu gewährleisten, dass alles richtig funktioniert und um zu prüfen, dass Ihr Gerät bzw. Ihr Konferenzraum vorbereitet ist, bevor Ihre Kollegen und Kunden der Konferenz beitreten. Bereiten Sie auch eine Tagesordnung für das Meeting vor - dies wurde von allen im Rahmen der Studie Befragten als eines der fünf wichtigsten Dinge für ein ideales Video-Meeting angegeben.

## **PRÜFEN SIE DIE BILDEINSTELLUNG**

Prüfen Sie die Kameraeinstellungen, bevor Sie einen Videoanruf tätigen. Stellen Sie die Kamera auf einen für die Teilnehmer an einem entfernten Standort idealen Blickwinkel ein. Dies ist in einem großen Konferenzraum besonders wichtig. Wenn Sie der einzige Teilnehmer im Raum sind, stellen Sie Ihre Kamera oberhalb Ihres Monitors auf Augenhöhe ein, um mit den anderen Blickkontakt halten zu können, und stellen Sie den Blickwinkel der Kamera so ein, dass Sie von Brustmitte bis knapp oberhalb des Kopfes zu sehen sind.

## **KÖNNEN SIE MICH JETZT HÖREN?**

Vergewissern Sie sich, dass Ihr Mikrofon gut funktioniert und wenn Sie das Meeting beginnen, fragen Sie die Teilnehmer, ob sie Sie hören können. Sprechen Sie in gewohnter Weise, ohne zu schreien, und beugen Sie sich nicht zum Mikrofon hin. Unsere Umfrage hat gezeigt, dass die Fähigkeit, Personen deutlich hören zu können, das wichtigste Merkmal eines idealen Video-Meetings ist.

## **EINSTELLUNGEN FÜR ZUHAUSE**

Wenn Sie der Videokonferenz von zuhause aus beitreten, prüfen Sie Ihren Hintergrund: Gibt es etwas hinter Ihnen, das Ihre Kollegen oder Kunden stören könnte? Führen Sie auch eine Geräuschprüfung durch, schalten Sie Radio und Fernsehgerät aus und versuchen Sie Unterbrechungen zu verhindern. Schließlich sollten Sie sich so kleiden, also ob Sie im Büro wären, wenn Sie einer Videokonferenz von zuhause aus beiwohnen.

## **SCHWEIGEN IST GOLD**

Schalten Sie Ihr Mikrofon stumm, wenn Sie nicht sprechen. Das erleichtert den anderen, demjenigen zuzuhören, der dann gerade spricht. Essen oder Kauen ist nicht ratsam, selbst dann nicht, wenn Sie das Mikrofon stumm geschaltet haben, da Sie jederzeit aufgefordert werden könnten, das Wort zu ergreifen.

## **STANDORT, STANDORT, STANDORT**

Wenn Sie einem Video-Meeting unter Verwendung eines Mobilgeräts beitreten, vergewissern Sie sich, dass Ihr Standort geeignet ist. Supermärkte, Einkaufszentren, Züge, die Straße oder ein Restaurant sind normalerweise laut und generell keine geeigneten Standorte für eine Videokonferenz. Bei der Polycom Umfrage wurde der Beitritt zu einem Video-Meeting von einem ungeeigneten Ort aus am zweithäufigsten genannt, als nach störenden Umständen einer Videokonferenz gefragt wurde.

Versuchen Sie stattdessen, sich von einem Konferenzraum, einem Homeoffice oder einem ruhigeren Ort aus zuzuschalten. Wenn Sie sich an einem geschäftigen oder lauten Standort befinden, versuchen Sie, einen weniger bevölkerten Ort aufzusuchen und vergessen Sie nicht, Ihr Mikrofon stumm zu schalten, wenn Sie nicht sprechen.

## **BEHALTEN SIE ALLES IM AUGEN**

Guten Blickkontakt zu halten wurde von den im Rahmen der Studie Befragten an dritter Stelle der wichtigsten Umstände für eine erfolgreiche Videokonferenz genannt. Vergewissern Sie sich also, dass Sie Ihre Kollegen und Kunden direkt ansprechen und schauen Sie Ihnen in die Augen, wenn Sie mit ihnen reden.

## **BLEIBEN SIE BEI DER SACHE**

Denken Sie daran, dass man Sie jederzeit sehen kann. Vermeiden Sie also, Gespräche nebenbei zu führen, wenn sich noch andere Personen mit Ihnen im Raum befinden, da dies auf andere Teilnehmer irritierend wirken könnte.

## **NICHT GESPROCHENE SPRACHE**

Seien Sie sich Ihrer Körpersprache bewusst. Vieles von dem, was bei einem Meeting vermittelt wird, geschieht nonverbal. Beugen Sie sich vor, wenn jemand spricht, um anzudeuten, dass Sie zuhören, nicken Sie, wenn dies angebracht ist, und vergewissern Sie sich, jede im Raum befindliche Person in die Unterhaltung mit einzubeziehen. Seien Sie vorsichtig mit Gesten und Körpersprache (wie beispielsweise beifälliges Kopfnicken), da dies auch negativ aufgefasst werden könnte.

## **EINS NACH DEM ANDEREN**

Multitasking kann verlockend sein, wenn Sie sich in einem Gruppenszenario befinden, aber es wurde von den im Rahmen unserer Studie Befragten als sehr störend beurteilt. Verschicken Sie keine E-Mails und versuchen Sie nicht, andere Aufgaben zu erledigen, solange Sie einer Videokonferenz beiwohnen.

## **WAS AM WICHTIGSTEN IST:**

Nehmen Sie an einer Videokonferenz so teil, als ob Sie persönlich anwesend wären und verwenden Sie beim Sprechen natürliche Gesten. Bei Videokonferenzen geht es um die Kraft menschlicher Zusammenarbeit und Kommunikation, sowohl was das Sehen als auch was das Hören betrifft.

# VIELEN DANK

Besuchen Sie [www.polycom.com](#) um weitere Informationen,  
Tools und Hilfsmittel zu finden, die Ihnen helfen, Audio und Video Collaboration  
bestmöglich zu nutzen.