

Videokommunikation in Unternehmen

Was steckt dahinter ?

**Workshop „Clean Business Travel“
Bonn, 10.02.2004**

Diana Runge

Potsdam – Institut für Klimafolgenforschung e.V.



Grundlagen der Videokommunikation

- Nicht EINE Technologie, sondern eine Palette von Anwendungen, die die technikgestützte Vermittlung von Kommunikation über große Entfernungen ermöglichen,
- Vor allem geschäftliche Kommunikation geeignet, da diese eher sach- und weniger emotionsbetont ist.
- Vermittlung erfolgt zur Zeit überwiegend über ISDN, die Zukunft gehört jedoch (wahrscheinlich) der Vermittlung über das Internet.



Systemtypen

Einzelsysteme

Desktop
2-3 Teilnehmer
Flexibel
IP-basiert
Qualität noch gering



Kompaktsysteme

Set-Top-Boxen
Kleine Gruppen
Bedingt Flexibel
IP oder ISDN
basiert
Akzeptable Qualität



Gruppensysteme

Raumsysteme
Große Gruppen
Unflexibel
ISDN oder IP
basiert
Hohe Qualität



Was kann die Videokommunikation

NICHT ???

- Den Gesprächspartner so real erleben, als wäre er wirklich anwesend
- Den Informationsfluss verbessern
- Schnellere Entscheidungsfindung ermöglichen
- Reisekosten einsparen
- Kontakte zu Zweigstellen, Partnerfirmen, Experten, etc. intensivieren

.... wenn die Nutzer das nicht können !

Was kann die Videokommunikation

WIRKLICH ???

- Den Gesprächspartner näher, als bei anderen technikbasierten Gesprächsmedien erscheinen lassen
- Den Informationsfluss verbessern
- Schnellere Entscheidungsfindung ermöglichen
- Kontakte zu Zweigstellen, Partnerfirmen, Experten, Kunden, etc. verbessern,
- Reisekosten einsparen

.... wenn die Nutzer die Technik richtig einsetzen

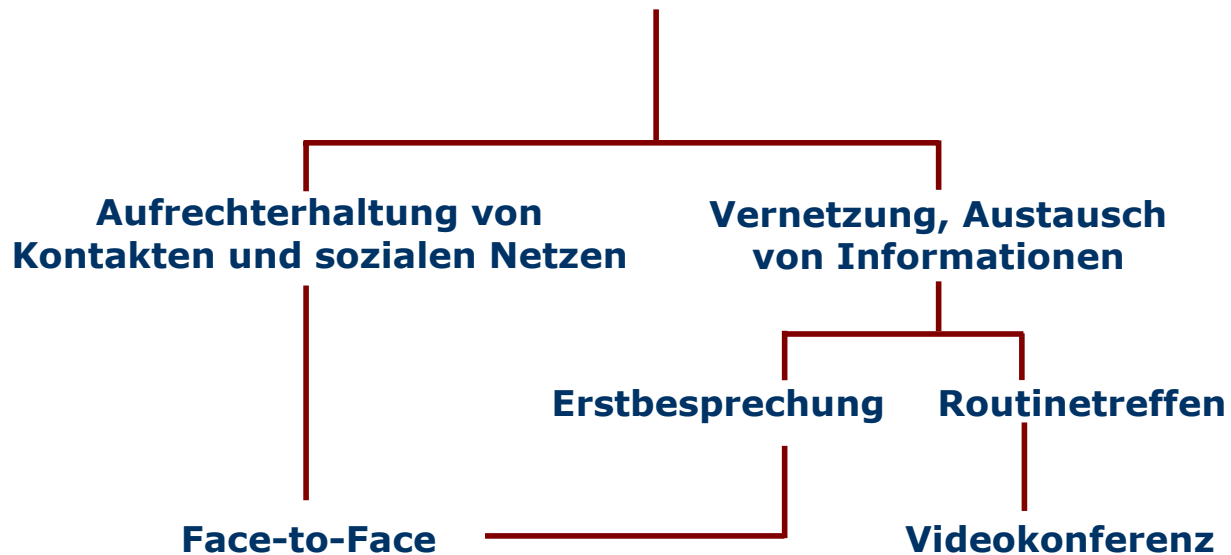
Kommunikationsform Videokonferenz



Videokonferenzen stehen nicht auf halber Strecke zwischen der traditionellen Kommunikationsform Telefon und dem noch traditionelleren face-to-face Gespräch, sondern sie sind eine eigenständige Kommunikationsform mit eigenen Charakteristiken und Besonderheiten, die in den Regeln für die Gesprächsführung beachtet werden müssen.

Besprechungszweck bestimmt Technikeinsatz

Medium follows Motivation



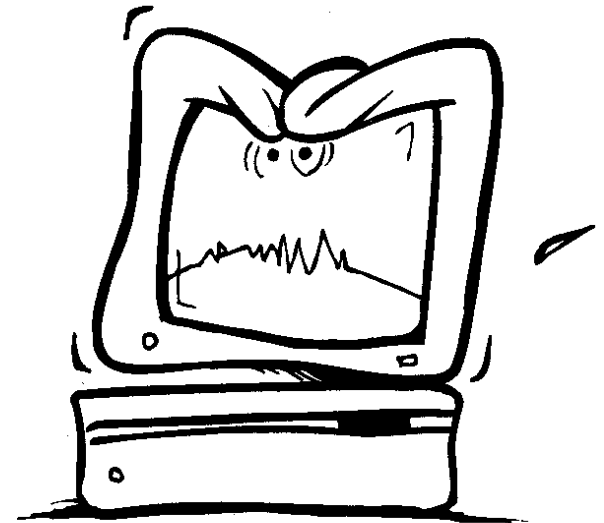
Das richtige System

- Welche Einsatzbereiche
- Häufigkeit der Nutzung
- Welche Gruppengrößen
- Technikkompetenz?
 - o Schulung notwendig?
 - o Kommunikationsregeln geläufig?
- Wille zur Technikanwendung
- Welches sind die wahrscheinlich häufigsten Gesprächspartner?
- Wie ist die Ausstattung der Gesprächspartner?



Die häufigsten Probleme

- System falsch gewählt
- Mangelnde Erfahrung im Umgang, Probleme bei der Bedienung, Störungen des Gesprächsverlaufes
- Fehlende Technikausstattung beim Gegenüber !
- Technik wird nicht in den alltäglichen Kommunikationsverlauf integriert
- Zusammenhängende Betrachtung und zielgenaue Abrechnung von Videokonferenzen vs. Dienstreisen fehlt





Fazit

Versprechen der Videokommunikation sind nur dann erfüllbar, wenn die Nutzer sich dementsprechend verhalten

Der Bedarf an Geschäftskommunikation wird auch zukünftig steigen, so dass der Technikeinsatz auch für viele momentane Nicht-Nutzer wichtig werden wird.

Reiseinsparungen von 10 – 20% sind keine Utopie!

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !

**Diana Runge
Potsdam – Institut für Klimafolgenforschung e.V.
Telegrafenberg
14412 Potsdam**

Tel: 0331 – 288 2589

Fax: 0331 – 288 2600

**www.pik-potsdam.de
diana.runge@pik-potsdam.de**

