

■ Ausgabe Nr. 9 ■ Oktober 2004 ■

„Keine Lust im Stau zu stehen? Treffen wir uns im Internet!“



Liebe Leserinnen und Leser,

die Tage werden dunkler und kühler. Wohnungen und Büros, aus denen wir im Sommer wann immer möglich ins Freie flüchteten, werden jetzt wieder als gemütlich empfunden. Es ist die Zeit, wo wir uns jeden auswärtigen Termin zweimal überlegen. „**Bei dem Wetter da raus...?**“. Aber für den Austausch und die Kontaktpflege, intern wie auch extern mit unseren KundInnen und PartnerInnen, tun wir ja fast alles. Zu Recht!

Wie stand es einst im internationalen Leitbild des ABB-Konzerns so schön: „Communication in an organization is like the lubricant in a gearbox. By the time you realize you do not have enough, it's too late.“

Kommunikation als Schmieröl im Getriebe des Betriebes... klar, dass es nicht ohne Besprechungen geht.

Doch nicht nur die persönliche Lust und Laune, auch das **Controlling** redet ein Wörtchen mit beim **Reisen**: Es wird schließlich immer teuer. Die Flugpreise sind zwar im Keller, aber das macht erstens die Terminals zum neuen Staurisiko, und zweitens ist es mit dem Flug selbst ja nicht getan: Wie kommen wir zum Flughafen hin und wieder zurück? Was ist mit Besuchen im Umkreis von 400 Kilometern? Die Straßen sind dicht, in den Städten genauso wie auf den Landstraßen und Autobahnen. Der steigende Benzinpreis ärgert zwar viele, hält aber offenbar bisher kaum jemanden vom Autofahren ab. Wer längere Strecken aus Überzeugung mit der Bahn fährt so wie ich, kommt angesichts der geplanten deftigen DB-Fahrpreiserhöhung im Dezember auch schon mal ins Zweifeln. Genau der richtige Moment, um die Frage zu stellen:

Haben Sie sich jemals ernsthaft mit **Alternativen zu unseren „Besprechungs-Tourneen“** beschäftigt? Nein?

Dann sollten Sie diesen Newsletter lesen. Wagen Sie einen Blick über den Tellerrand Ihres reiseintensiven Alltags und entdecken Sie die **Welt der E-Meetings**. Diese moderne Form der Unternehmenskommunikation macht so manch stressige Tour überflüssig. Und es freut sich nicht nur der Geldbeutel und die Umwelt, nein, virtuelle Treffen sind in verschiedener Hinsicht auch effektiver. Ich freue mich, zu diesem Thema E-Meeting eine erfahrene Expertin gewonnen zu haben, die als Pionierin im Bereich E-Meeting selbst von Anfang an die Entwicklungen mitgeprägt hat: Lore Ress von „Daten und Dokumentation“, Friedberg (Hessen).

Bevor Sie sich dem Interview widmen, möchte ich noch die vielen neuen AbonnentInnen unter Ihnen begrüßen, die durch die Empfehlung im PR-Guide den Weg zum wordstark-Newsletter gefunden haben: **Willkommen im Club!** Sie haben die Nadel im Heuhaufen der aufgewärmten Altkenntnisse gefunden. wordstark ist tatsächlich **innovativ** in der Unternehmenskommunikation. Deshalb wird der wordstark-Newsletter nicht nur national, sondern **international** gelesen, in Europa und bis hin nach USA. Das Medium richtet sich an PraktikerInnen in den Betrieben, trotzdem interessieren sondern auch immer mehr **Studierende** dafür. Es ist mir eine Ehre. Wollen Sie mehr? Gerne komme ich zu einem Vortrag oder Gastsemester auch an Ihre FH oder Uni.

Ihre

„Ein guter Draht zur modernen Unternehmenskommunikation: mit E-Meetings“

wortstark: Frau Ress, das „E“ vor einem altbekannten Begriff steht ja symbolisch für alles, was digital und modern ist. „E-Mail“ statt Papierpost, „E-Business“ statt Kauf über den Ladentisch, und nun „E-Meeting“ statt der herkömmlichen Besprechung. Wie real, wie verbreitet sind derzeit die E-Meetings in der unternehmerischen Praxis?

„E“ = modern?

Res: Erstmal zum „E“: Es ist nicht nur modern, es weist auf elektronische Kommunikation via Internet hin. Bei größeren Unternehmen sind diese E-Meetings schon ziemlich verbreitet, vor allem bei internationalen Konzernen, wo die Reisekosten für normale Besprechungen sehr zu Buche schlagen würden. Ich kenne einen Konzern mit weltweit knapp 140.000 Mitarbeitern, die haben pro Tag 400 E-Meetings.

„E“ = via Internet

Verbreitung v.a. in internationalen Konzernen

wortstark: Alle Achtung...- Und was darf ich mir unter so einem E-Meeting vorstellen?

Res: Die Besprechungsteilnehmer treffen sich in einem virtuellen Raum, in den jeder mit seinem Passwort zu der vereinbarten Uhrzeit hineinkommt. Es gibt – aus technischen Gründen - grundsätzlich einen Moderator, der das E-Meeting leitet. Und dann reden die Teilnehmer miteinander über „voice-over-IP“, Telefonie über Internet, sehen sich, sofern jeder seine kleine Kameraeinheit am PC aktiviert hat, schauen gemeinsam Powerpoint-Folien oder Excel-Tabellen an, können am digitalen Flip-Chart, dem virtuellen Whiteboard gemeinsam Notizen machen, kurz: Sie benutzen damit also genau dieselben Werkzeuge wie bei persönlichen Besprechungen, die ich als Präsenzbesprechung bezeichne.

gemeinsam hören, sehen, schreiben, durchführen, notieren...

via Bildschirm, Kamera, Mikro, Kopfhörer

wortstark: Aha. Wie sind eigentlich E-Meetings entstanden?

Entstehung von E-Meetings:

Res: Da gab es drei Stränge. Erstens das Chatten via Internet. Beim „voice-chat“ hat man ein „headset“ auf, also einen Kopfhörer mit Mikrofon. Und beim „text-chat“ ist man gemeinsam online, man schickt sich gegenseitig Notizen zu und alle, die auch gerade online sind, lesen mit. Text-Chat kennen ja die meisten Internetanwender -

1. Chat

wortstark: Genau. Aber die wenigstens wissen, was „chatten“ eigentlich heißt. Ich habe mal im Wörterbuch nachgeschaut: „to chat“ heißt „plaudern“. Wer „chatty“ ist, redet gern (auch negativ besetzt), und das Substantiv gibt es auch: Ein „chatter“ ist eine Quasselstrippe! Das wollte ich mal einflechten. Aber Sie waren bei den drei Strängen der E-Meeting-Entstehung...

Begriff „to chat“

Res: Ja. Der zweite Entwicklungsstrang ist der Weg von der Telefonkonferenz über die Videokonferenz bis zum E-Meeting. Microsoft hat ungefähr seit fünf Jahren so eine Software im Officepaket integriert, die sich „Net-Meeting“ nennt. Daran wird deutlich, dass die Voraussetzungen für E-Meetings etwa ab 1999 gegeben waren. –

2. Telefonkonferenz

Und der dritte Entwicklungsstrang ist die PC-gestützte Weiterbildung, also das Gebiet, aus dem ich ursprünglich komme. Man hat Systeme entwickelt für Online-Seminare, die recht komplex sind, zum Beispiel gibt es da mehrere Gruppenarbeitsräume nebeneinander, alle online. Und der Moderator hat viele Möglichkeiten, etwas zu zeigen oder auf einzelne Teilnehmer gezielt einzugehen. Abgespeckte Formen dieser Seminar-Funktionalitäten prägten die E-Meetings mit.

3. PC-basierte Weiterbildung

wortstark: Hm. Wenn jeder seit Jahren die nötige Software in seinem Office-Paket hat, dann klingt das ja alles schon nahe liegend. Was braucht man als Firma noch für so ein E-Meeting?

Technische Voraussetzungen

Res: Man braucht eine stabile Internetverbindung ab 30 K Übertragungsbandbreite.

mind. 30 K

wortstark: Nur 30 K? Das ist aber mau, das ginge ja sogar noch mit Modem, oder?

Res: Richtig. Nur stabil muss die Verbindung sein. Und via Modem würde das Video schlecht funktionieren. Außerdem brauchen die Anwender ein Headset wie oben angesprochen oder Lautsprecher und Mikrofon separat, die sie dann an ihren PC oder ihr Laptop anschließen.

wortstark: Na bitte. Wie viele Leute können mitmachen bei so einem E-Meeting?

15 Teilnehmer

Res: Ähnlich wie bei einem Präsenzmeeting: Miteinander reden kann man noch bis maximal 15 Teilnehmer, danach wird 's eher ein Vortrag von einzelnen. Und ab 100 Personen wäre es ein „broadcasting“.

wortstark: (lacht) Das hört sich an wie „unser Chef im Fernsehen“... selbstgemachtes „business-TV“!? Und man sitzt als Mitarbeiter sogar in der ersten Reihe... Aber Spaß beiseite oder anders gesagt: Was kostet der Spaß, abgesehen von der technischen Erstausrüstung?

Kosten:

Res: Es gibt verschiedene Anbieter und Abrechnungsmodelle. So als Hausnummer: Man kann sich zum Beispiel fünf Teilnehmerplätze kaufen und sie so oft benutzen wie man will für EUR 350,- im Monat. Oder nur bei Bedarf einen Platz auf einem Server und die passende Softwarebenutzung buchen, für fünf Personen eine Stunde für EUR 75,-.

Dauermiete oder stundenweise?

Stunde EUR 75,-

wortstark: Schon eine Person reisen lassen wäre teurer, geschweige denn die ganze Gruppe! Andere Frage: Wenn die gemietete Stunde um ist, wird dann in der 61. Minute einfach der Saft abgedreht?

Res: Nein! (lacht) Da gibt es immer Karenzzeiten, niemand dreht einfach ab! Wie die Überminuten abgerechnet werden, kann man in den AGBs der einzelnen Anbieter nachlesen.

Toleranzen „Überminuten“

wortstark: Naja, vielleicht fördert das E-Meeting trotzdem etwas mehr die Disziplin, auf die Zeit zu achten? Was hat denn dieser elektronische Besprechungsform noch so für Vorteile, mal alle im Überblick?

Vorteile:

Res: E-Meetings sind tatsächlich effizienter. Zum einen sind sie dank des grundsätzlich vorhandenen Moderators stärker geführt als normale Meetings, die meistens vom Chef einberufen werden aber deshalb noch lange nicht wirklich geführt. Durch die Distanz ergeben sich mehr Kompetenzen für den Moderator, der zum Beispiel dann entscheidet, dass ein Punkt zurückgestellt wird. Auch hier läuft es also elektronisch einfach stringenter. Meistens werden E-Meetings auch besser vorbereitet. Man braucht ja seine Topics ...-

effizienter durch
- mehr Führung

- mehr Möglichkeiten für Moderator

wortstark: - ... Pst: Die braucht man beim normalen Meeting aber auch, wenn die Sache etwas bringen soll! (Querverweis an die neuen AbonentInnen: Siehe mein Newsletter Ausg. 4, Qualitätsverbesserung in der Unternehmenskommunikation).

Res: Ja, aber beim E-Meeting wird es erfahrungsgemäß häufiger gemacht, die werden nach meinem Eindruck besser vorbereitet. Da werden nicht erst im letzten Moment schnell die Papiere geordnet. Zum zweiten gibt es weniger Ablenkung der Teilnehmer im Verlauf des Meetings. Und dank Whiteboard können die besprochenen Entscheidungen dann auch gleich protokolliert werden, das ist ebenfalls wichtig, damit anschließend ein Ergebnis da ist, was alle sehen. Und -

- mehr Vorbereitung

- mehr Verbindlichkeit

wortstark: Moment, zum Punkt Protokoll habe ich bitte eine Frage: Werden die E-Meetings eigentlich automatisch aufgezeichnet? Vielleicht nicht gerade so krass „... kann vor Gericht gegen Sie verwendet werden“, aber die Softversion davon?

Dokumentation/ Archivierung

Res: Eine automatische Dokumentation gibt es nicht und wenn aufgezeichnet wird, dann müssen die Teilnehmer alle vorher gefragt werden. In der Praxis werden etwa 20 % mitgeschnitten und zwar einfach für 's Archiv, als Basis für ein Protokoll, für spätere Arbeitsberichte.

wortstark: Aber dann bekommt man doch gewaltige Datenmengen zusammen, oder?

Res: Nicht unbedingt. Bei höherwertigen Systemen wird so eine Aufzeichnung zu einer exe-Datei, ungefähr 8 MB für eine Stunde E-Meeting, mit Sprache, Text, gezeigten Folien ...

stark komprimiert

wortstark: Wahnsinn! Das alles auf 8 MB komprimiert!? ... Zurück zu weiteren Vorteilen.

Res: Gern. Die höhere Effizienz in der Durchführung von E-Meetings passt gut zusammen mit dem großen Hauptvorteil, nämlich der enormen Zeit- und Reisekostensparnis.

wortstark: Ja, das leuchtet wohl jedem ein. Zusatzaspekt: Erstmals wird Unternehmenskommunikation nicht nur kosten- sondern auch umweltschutzrelevant. E-Meetings als durchwegs positive Sache, sogar noch mit weißer Weste im Umweltschutz. Aber es gibt ja bekanntlich nichts, was nur gut ist: Kommen wir doch mal zu den Kehrseiten. Welche gibt es?

Res: Die elektronische Kommunikation steckt in Deutschland noch in den Kinderschuhen: Der Deutsche liebt anscheinend sein Auto, seine verstopfte Straße und sein Handy! Dagegen kann man rational anscheinend nicht angehen. Das zweite ist ein Generationenproblem: Wenn der Chef selbst keinen Draht zu seinem PC hat, wird er auch keine E-Meetings propagieren und das ist bei älteren Vorgesetzten oft der Fall. Deswegen könnte die Verbreitung von E-Meetings längst viel höher sein, aber selbst innerhalb von deutschen Konzernen ist der eine Geschäftsbereich schon sehr weit, macht viel über E-Meetings, und der andere eben nicht.

wortstark: Okay, aber dass E-Meetings hierzulande noch nicht so weit verbreitet sind, geht mir jetzt noch nicht tief genug mit den Nachteilen. Da wäre doch zum Beispiel noch die Frage, inwieweit alle Präsenzbesprechungen durch E-Meetings ersetzbar sind? Ich habe daran erhebliche Zweifel, denn schließlich wird durch die Technik immer nur ein Ausschnitt der Ausdrucksmöglichkeiten eines Menschen herausgefiltert. Und gruppenspezifische Aspekte sind doch sicher auch beschnitten, wenn jeder faktisch alleine an seinem Rechner sitzt?

Res: Zur Ersetzbarkeit: Da gebe ich Ihnen recht, dass nicht jedes persönliche Treffen ersetzbar ist. Wenn zum Beispiel ein Thema umstritten ist oder jemand neu ist in der IT-Umgebung dieser Firma, dann wäre das zu riskant. Oder wenn es etwas zu feiern gibt, dann geht das auch nur live.

Zum Gruppenaspekt: Da hat der Moderator durchaus Möglichkeiten, die Stimmung in der Gruppe herauszufinden und die Leute bei Laune zu halten, zum Beispiel über einen Smiley im Textchat. Und nicht zuletzt hört man auch viel über die Stimmen...

wortstark: ... die allerdings auch nochmal technisch verändert sind bei Internettelefonie. Aber okay, Stimme kommt von Stimmung, das ist mir als Rhetorik-Coach sehr bewusst - wobei sowas auch viel Know-How voraussetzt. In diesem Zusammenhang: Was sollte man können, wenn man gute E-Meetings abhalten will und wie kann man es gegebenenfalls lernen?

Res: Erstens muss der Leiter des E-Meetings mit dem System vertraut sein und nicht erst überlegen müssen, welches Knöpfchen er wann drücken muss. Das muss einfach sitzen. Zweitens muss er sicher online sprechen können. Drittens muss er Moderationsgeschick mitbringen und wissen, wie er das online umsetzt. Er kann einen Schweiger einbeziehen, indem er ihn einlädt, sich per Text-Chat zu beteiligen, weil er sich vielleicht über das Mikrofon nicht äußern möchte. Solche Weiterbildungen für E-Meeting-Moderatoren gibt es bei uns. Die Teilnehmer brauchen keine Kurse, die wachsen einfach von selber hinein.

wortstark: Alle? Ich meine, wie ist es zum Beispiel mit der älteren Generation in den Firmen?

Res: Wenn sie es dann wirklich ausprobieren, geht es meistens gut. Neulich hatte ich einen 60-Jährigen, der zum ersten Mal in einem E-Meeting war. Er hat sofort den Zugang gefunden, weil man ja sprechen kann. Ich denke, es hilft manchen Leuten auch zu wissen, dass ich 55 bin und trotzdem sind E-Communication und E-Learning einfach meine Themen...

wortstark: Ja, dass das genau Ihre Themen sind, merke ich. Vielen Dank für das Gespräch!

Sie erreichen Lore Ress von „**Daten und Dokumentation**“ unter der Tel. 06031-686360, via E-Mail: lr@daten-dokumentation.de. Website: www.daten-dokumentation.de.

Zeit und Reisekosten gespart!

... und dann auch noch umweltfreundlich!

Nachteile:

Deutsche lieben ihr Auto

Ältere Chefs misstrauisch

Tiefer schürfen!

Einschränkungen der Ersetzbarkeit

Gruppendynamik auf Umwegen

Weiterbildung für E-Meeting-Leiter

- „E“-Technik
- Sprechen
- Moderation

keine Kurse nötig für Teilnehmer

