

# White Paper

Schwachstellen auf dem Prüfstand: Welche Kosten entstehen Ihrem Unternehmen durch fragmentierte Kommunikation?

Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG  
15. Oktober 2007

Communication for the open minded

Siemens Enterprise Communications: [www.siemens.com/open](http://www.siemens.com/open)

**SIEMENS**

## Executive Summary

Unified Communications oder UC ist ein relativ neuer Bereich von Technologielösungen, für den es viele unterschiedliche Definitionen gibt. Die Lösung ist also nicht klar definiert, so dass weder ihre Bedeutung richtig verstanden noch ihre Möglichkeiten der Problemlösung vollständig erkannt werden.

Das White Paper zeigt auf, welche Faktoren es sind, durch die den Unternehmen (ohne UC) jedes Jahr unnötige Kosten entstehen. Davon betroffen sind Unternehmen jeder Größe und Branche. Hier erfahren Sie, wie sich diese Kostenfaktoren identifizieren lassen und, wichtiger noch, wie man sie durch die praktische Anwendung von UC-Lösungen ausschalten kann.

Das Gebiet der Kommunikationstechnologien ist inzwischen so unübersichtlich geworden, dass die Benutzer die Masse an Informationen nicht mehr verarbeiten und steuern können. Da für den Informationszugriff so viele verschiedene Geräte und Schnittstellen zur Auswahl stehen, werden Einarbeitungsprozesse und Komplexität zu einem echten Problem. Gleichzeitig wird es durch die Vielfalt und Fragmentierung der Kommunikationswelt aber auch immer schwieriger, Gesprächspartner in Echtzeit zu erreichen und mit einem oder mehreren Teammitgliedern zu kommunizieren. Verzögerungen, unabgeschlossene Fragen oder Prozesse, oder die Notwendigkeit mehrerer Versuche, um Gesprächspartner zu erreichen, tragen zu Frustration und mangelnder Produktivität im Geschäftsumfeld bei.

Doch welche unmittelbar spürbaren Auswirkungen hat dies auf die Benutzer und auf das Geschäft?

Das kanadische Marktforschungsunternehmen Insignia Research, Toronto, hat sich in einer objektiven und umfassenden Studie mit Arten und Auswirkungen von Konflikten, Verzögerungen und Überlastungen der Kommunikation in Unternehmen beschäftigt und dabei auf reale Erfahrungen derer zurückgegriffen, die am meisten davon betroffen sind – die Anwender innerhalb des Unternehmens. Die Studie zeigt die Schwachstellen, Frustrations- und Kostenfaktoren (sowohl auf finanzieller Ebene als auch bei der Kundenzufriedenheit) in einem typischen modernen Unternehmen klar auf, stuft sie ein, bewertet sie und drückt sie in Zahlen aus.

Insignia Research führte im Sommer 2007 eine detaillierte Online-Umfrage durch, die zehn Aspekte der Zusammenarbeit untersuchte. 517 Teilnehmer aus USA, Kanada und Europa nahmen an dieser Umfrage teil. 62 % der Befragten stammten aus den Bereichen Vertrieb und Service mit intensivem Kundenkontakt. Die geeigneten Teilnehmer für die Befragung wurden gezielt über verschiedene Online-Communities und Newsletter angesprochen.

Das Fazit der Umfrage im Überblick:

- Die am weitesten verbreitete und kostenintensivste Effizienzlücke (von 94 % der Teilnehmer bestätigt) sind die Verzögerungen im Kommunikationsfluss, also das „Warten auf Informationen“ von Kollegen, die zum erforderlichen Zeitpunkt nicht erreichbar waren. Die ermittelte Verzögerungszeit, deren direkte Ursache die mangelnde Abstimmung zwischen den Systemen ist, beträgt 5,3 Stunden pro Woche, was einem jährlichen Kostenaufwand von durchschnittlich über 6000 Euro pro Benutzer entspricht. Da die Mehrheit der Befragten viel mit Kunden zu tun hat, stellt diese Verzögerung von 5,3 Stunden pro Woche (pro Person) in jedem Geschäftsprozess ein echtes Problem dar.
- Die Geschäftsreisenden unter den Befragten gaben an, dass sie im Verlauf dieses Jahres etwa 11 Tage mit unnötiger oder vermeidbarer Reisetätigkeit verbrachten. In Zahlen ausgedrückt: für unnötige Geschäftsreisen wurden mindestens 3400 US-Dollar (2346 Euro) pro Person ausgegeben! Die Ursache liegt darin, dass intensive Zusammenarbeit mit den bestehenden Kommunikationssystemen nicht effektiv möglich ist und Manager demzufolge ihre Teams durch kostenintensive Besprechungen mit Anreiseaufwand zusammenbringen müssen.
- Nicht aufeinander abgestimmte Kommunikationsdienste führten bei Befragten, die mindestens 10 % ihrer Arbeitszeit an anderen Standorten verbringen, zu einer Verminderung der Produktivität um durchschnittlich 7,8 Stunden pro Monat. Einzige Ursache hierfür ist das Fehlen eines effizienten, remotefähigen Kooperationsstools.
- Bei 75 % der Befragten fielen auf bis zu vier Geschäftsreisen innerhalb der letzten sechs Monate erhöhte Kommunikationskosten an, mit durchschnittlichen Ausgaben von 131 Euro pro Reise und jährlichen Durchschnittskosten von 1051 Euro pro Geschäftsreisendem – dies ist der Umfang der zusätzlichen Kommunikationskosten zu den typischen Reiseausgaben.

Keine Studie hat bisher so klar das Ausmaß der Frustration der einzelnen Mitarbeiter, Manager und Teams gezeigt, und die tatsächlichen Summen, die dem Unternehmen dadurch verloren gehen, so konkret beziffert.

Was also ist zu tun? Die vorliegende Studie bestätigt mit überzeugenden Ergebnissen, dass Unternehmen, um wettbewerbsfähig und produktiv zu bleiben, bei ihrer Kommunikationsstruktur ansetzen müssen. Sie zeigt, dass die Verantwortlichen im Management sich zwar des Frustrationsgrads ihrer Mitarbeiter und der Kosten sehr bewusst sind, jedoch kaum geeignete Gegenmaßnahmen kennen. Fakten und Zahlen zum erheblichen Kostenfaktor „nicht genutzte Arbeitszeit“ finden Sie auf Seite 13.

Die Lösung heißt in fast allen Fällen Unified Communications. Durch UC-Lösungen sollen Kommunikationsbarrieren und komplexe Kommunikationsstrukturen abgebaut und gleichzeitig die Performance von kommunikationssensitiven Geschäftsprozessen optimiert werden. Die Schlussfolgerungen aus der Studie zu den Wettbewerbsvorteilen sind klar und es gibt logische und gangbare Wege, um eine Lösung herbeizuführen.

Auf der letzten Seite des vorliegenden Dokuments finden Sie nach der Zusammenfassung der Ergebnisse der Studie einige Informationen über die branchenführende Siemens UC-Lösung OpenScape – für eine Kommunikationswelt ohne die Unsicherheiten, Ineffizienzen und unnötigen Kostenfaktoren, mit denen die Business Community heute weltweit zu kämpfen hat.

# Inhalt

<b>Inhalt</b>	<b>5</b>
<b>Hintergrund</b>	<b>6</b>
<b>Ziele</b>	<b>7</b>
<b>Methodik</b>	<b>7</b>
<b>Profil der Befragten</b>	<b>8</b>
<b>Wichtigste Ergebnisse</b>	<b>9</b>
<b>Definitionen der Schwachstellen</b>	<b>9</b>
<b>Analyse der Schwachstellen</b>	<b>10</b>
<b>Schwachstellen auf dem Prüfstand</b>	<b>11</b>
<b>Reale Kosten des Status Quo</b>	<b>13</b>
<b>Die Ergebnisse im Detail</b>	<b>15</b>
<b>Schwachstelle „Verzögerungen – Warten auf Informationen“</b>	<b>15</b>
<b>Schwachstelle „Unterbrechungen – unerwünschte Kommunikation“</b>	<b>16</b>
<b>Schwachstelle „Ineffiziente Teamkoordination“</b>	<b>17</b>
<b>Schwachstelle „Pläne für Planungen“</b>	<b>18</b>
<b>Schwachstelle „Kooperationshindernisse“</b>	<b>19</b>
<b>Schwachstelle „Offsite-Produktivitätsverlust“</b>	<b>20</b>
<b>Schwachstelle „Kundenzufriedenheit – Reklamationen aus Kommunikationsgründen“</b>	<b>21</b>
<b>Schwachstelle „Erhöhte Kommunikationskosten auf Geschäftsreisen“</b>	<b>22</b>
<b>Schwachstelle „Kostenintensive Geschäftsreisen als Informationsveranstaltungen“</b>	<b>23</b>
<b>Schwachstelle „Zusatzkosten durch Telearbeit“ (ohne die richtigen Kommunikationstools)</b>	<b>24</b>
<b>Zusammenfassung</b>	<b>25</b>
<b>Über Insignia Research</b>	<b>25</b>
<b>Über Siemens Enterprise Communications</b>	<b>25</b>
<b>Über OpenScape</b>	<b>26</b>

# Hintergrund

Siemens Communications ist eines der führenden und wegweisenden Unternehmen im Bereich Unified Communications. Wir haben mehrere Studien in Auftrag gegeben (darunter Forrester, SQM Research, Basex Research und Aberdeen Research), die sich mit den Defiziten der Kommunikationssysteme befassen.

Hierbei handelte es sich zum größten Teil um Anwenderbeispiele mit Fokus auf der Analyse der Situation nach der Installation einer Unified-Communications-Lösung. Bei den darin dokumentierten Darstellungen und Stellungnahmen ist daher eine potentielle Verzerrung der Analyse der Schwierigkeiten vor der Einführung der Unified-Communications-Lösung nicht auszuschließen.

Die aktuelle Studie hingegen zielte darauf ab, die Defizite in der Kommunikationsstruktur zu erkennen und aufzudecken, die **vor** der Installation einer UC-Lösung herrschen.

**Der wichtigste Unterschied war dabei, dass die gesammelten Daten in keiner Weise von der Ausrichtung auf ein bestimmtes Produkt beeinflusst wurden.** Wir konnten uns also ein völlig neutrales Bild von den herrschenden Bedürfnissen machen. Die Studie hatte zum Ziel, eine möglichst genaue Analyse aller Ineffizienzen, Verzögerungsursachen und Kostenfaktoren zu erstellen, mit denen die Anwender ohne Unified Communications real zu kämpfen haben.

Weitere Unterschiede zwischen der Studie von Insignia Research und anderen vergleichbaren Untersuchungen:

- Bisher größte *Anwenderumfrage* zum Thema fragmentierte Kommunikation (517 Befragte)
- Zielgruppe stammte aus dem Bereich Service/Vertrieb; mehrheitlich (62 %) in Funktionen mit Kundenkontakt;
  - alle festgestellten Verzögerungs- und Unzufriedenheitswerte wirken sich also direkt auf die Kunden aus
- Die Studie beziffert die aktuelle reale Situation in Kosten und Zeit(verlust)
- Die Studie analysierte auch, inwieweit die Managementebene betroffen ist, mit dem Ergebnis, dass das Frustrationsniveau dort im allgemeinen höher liegt
- Die Studie beschränkte sich nicht auf eine einzelne Branche oder einen vertikalen Zweig
- Teil der Umfrage waren Contact-Center-Mitarbeiter und andere Mitarbeiter des Unternehmens (nicht nur eine bestimmte Gruppe)
- Messung des Frustrationsgrads und der Befürchtungen der Anwender
- Messung der Auswirkungen auf Kosten/Zeit bei der Kundenbetreuung
- Ausgewogene geografische und kulturelle Bandbreite unter den Befragten (USA, Europa, Kanada)

# Ziele

Hauptziel der Untersuchung war es, sich ein umfassendes Bild von den Kommunikationsdefiziten und Verzögerungsfaktoren in der gegenseitigen Verständigung zu machen, die bei der Prozessharmonisierung und Kooperation auftreten.

# Methodik

Die Internet-Umfrage von Insignia Research, Toronto, wurde nach folgenden Teilnehmerkriterien durchgeführt:

- Unternehmensmitarbeiter im Aufgabenbereich Vertrieb, Finanz, Kundenservice oder Supply Chain
- Nutzung von zwei oder mehr verschiedenen Kommunikationswegen
- Derzeit kein UC-System vorhanden

Die Teilnehmer wurden über Links auf Websites und in branchenrelevanten E-Mails angesprochen. Hinzu kamen eine Reihe ausgewählter Befragter. Als Hauptmedium für die Mail-Outs an potenzielle Teilnehmer wurde CRMXchange verwendet.

# Profil der Befragten

Eigenschaften der Befragten zusätzlich zu den vorher genannten Kriterien:

- Mehrheitlich (58 %) Teamleiter
  - 31 % Mitglieder des Managements
  - 14 % in führenden/verantwortlichen Positionen
  - 13 % Projektleiter

Die Befragten stammten aus folgenden Branchen: Technologie, Finanz, Öffentlicher Sektor/Regierung, Produktion

- Mehrheitlich (62 %) in Funktionen mit Kundenkontakt (Service/Vertrieb)
- 74 % gaben an, dass sie mindestens 10 % ihrer Arbeitszeit an anderen Standorten verbringen
- Durchschnittlicher Stundenlohn derer, die Angaben dazu machten: 26 Euro
- Über die Hälfte unternahmen mindestens eine Geschäftsreise in den letzten 6 Monaten

## Größe des aktuellen Unternehmens der Befragten

Größe des Unternehmens	Anzahl der Befragten	% der Gesamtzahl (517)
Unter 100	106	21
100 bis 999	94	18
1.000 bis 9.999	109	21
10.000 oder mehr	188	36
Keine Aussage	20	4

## Alter der Befragten

Alter	Anzahl der Befragten	% der Gesamtzahl (517)
Unter 30	54	10
30 bis 39	158	31
40 bis 49	160	31
50 und älter	115	22
Keine Aussage	30	6

## Standorte der Befragten

Arbeitsort	Anzahl der Befragten	% der Gesamtzahl (517)
USA	334	65
Europa	99	20
Kanada	51	10
Sonstige	33	5

# Wichtigste Ergebnisse

## Definitionen der Schwachstellen

Insignia Research definierte folgende 10 Schwachstellen, die Gegenstand der Befragung sein sollten:

1. Warten auf Informationen – es wird über verschiedene Kommunikationswege versucht, einen Gesprächspartner zu erreichen/Informationen von ihm zu bekommen, um mit einem bestimmten Projekt fortfahren zu können
2. Unerwünschte Kommunikation – Kommunikation, die den Arbeitsrhythmus unterbricht
3. Ineffiziente Teamkoordination – Teamleitung oder Team-Interaktion zur Zielerreichung nicht zufriedenstellend möglich
4. Pläne für Planungen – Zeitaufwand für die Organisation von Planungs-Besprechungen, in denen die fortlaufenden Arbeitsschritte bis zum Abschluss des Projekts geplant werden
5. Kooperationshindernisse – schwierige Erreichbarkeit oder andere Kommunikationstool-basierte Defizite machen die uneingeschränkte Kooperation mit Kollegen unmöglich
6. Offsite-Produktivitätsverlust – weniger produktives Arbeiten durch Standortwechsel
7. Kundenreklamationen aus Kommunikationsgründen – die Kommunikationsrichtlinien/-technologien des Unternehmens als Ursache für Reklamationen und andere Fälle von Kundenunzufriedenheit
8. Zusätzliche Kommunikationskosten auf Geschäftsreisen – auf Geschäftsreisen entstehen zusätzliche Kommunikationskosten
9. Geschäftsreisen als Informationsveranstaltungen – Geschäftsreisen, die nur zur Weitergabe von Informationen an einem bestimmten Ort in einer bestimmten Weise an bestimmte Personen dienen
10. Zusatzkosten durch Telearbeit – durch Telearbeit entstehen zusätzliche Kommunikationskosten

## Analyse der Schwachstellen

Bis auf eine Ausnahme (Zusatzkosten durch Telearbeit) betrafen alle in der Studie analysierten Schwachstellen mehr als die Hälfte der befragten Mitarbeiter. 42 % der Befragten gaben an, von der Problematik der Zusatzkosten durch Telearbeit betroffen zu sein. Logische Erklärung dafür ist die Tatsache, dass nicht alle befragten Mitarbeiter mit unserem Profil auch die Möglichkeit haben, außerhalb eines Hauptstandorts/Call Centers zu arbeiten.

Neben dem „Warten auf Informationen“, der Schwachstelle mit dem stärksten Einfluss auf die Arbeitsqualität, gibt es jedoch noch weitere Faktoren mit starkem Einfluss. Als wichtige Faktoren sind der mit den jeweiligen Schwachstellen verbundene Frustrationsgrad zu sehen und die Tatsache, dass ihm mehr Gewicht zugemessen wird als dem Einfluss auf die Arbeit. Daraus lässt sich schließen, dass diese Schwachstellen sich negativ auf Einstellung und Verhalten der Mitarbeiter gegenüber Kunden und Kollegen auswirken können. Insignia Research untersuchte auch, welche Schwachstellen aus der Sicht der Befragten besonders dringlich einer Lösung bedürfen.

Unter Berücksichtigung all dieser Variablen wurde schließlich folgende Liste der dringlichsten Probleme erstellt:

1. Warten auf Informationen
2. Unerwünschte Kommunikation
3. Ineffiziente Teamkoordination
4. Pläne für Planungen
5. Kooperationshindernisse
6. Offsite-Produktivitätsverlust
7. Kundenreklamationen aus Kommunikationsgründen

Schwachstellen	Vorkommen	Zeitaufwand	% der Befragten		
			Extrem/sehr starker Einfluss	Extrem/sehr frustrierend	Dringlichkeit für Gegenmaßnahmen extrem/sehr hoch
1. Warten auf Informationen	94	5,3 <sup>1</sup>	35	38	38
2. Unerwünschte Kommunikation	91	3,5 <sup>1</sup>	22	34	29
3. Ineffiziente Teamkoordination	80	3,5 <sup>1</sup>	24	30	31
4. Pläne für Planungen	79	3,1 <sup>1</sup>	17	23	28
5. Kooperationshindernisse	78	3,6 <sup>1</sup>	25	31	35
6. Offsite-Produktivitätsverlust	59	2,0 <sup>1</sup>	23	34	36
7. Kundenreklamationen aus Kommunikationsgründen	57	2,6 <sup>1</sup>	23	37	42
8. Zusätzliche Kommunikationskosten	55	4,3 <sup>2</sup>	26 <sup>3</sup>	n. zutr.	n. zutr.

<sup>1</sup> Stunden pro Woche

	auf Geschäftsreisen				
9.	Geschäftsreisen als Informationsveranstaltungen	54	5,5 <sup>2</sup>	24	21
10.	Zusatzkosten durch Telearbeit	42	6,7 <sup>2</sup>	15 <sup>3</sup>	n. zutr.

## Schwachstellen auf dem Prüfstand

Ein Beispiel: betrachtet man in Europa die Zahl der Beschäftigten im Servicebereich (Landwirtschaft, Produktion und Bau ausgeschlossen), hätte auch eine Schwachstelle von geringem Einfluss Auswirkungen auf fast 50 Millionen europäische Arbeitskräfte.

Zwar ist der durch eine Schwachstelle verursachte Zeitaufwand für die einzelne Person betrachtet gering, die Hochrechnung jedoch zeigt, dass der Gesamtzeitverlust durch Schwachstellen erheblich ist. Das bei der Schwachstelle „Pläne für Planungen“ ermittelte Ergebnis von 3 Stunden verlorener Zeit beispielsweise beziffert sich hochgerechnet mit 281 Millionen Arbeitsstunden, die mit überflüssigen Versuchen verbracht werden, für ein Projekt die Zusammenarbeit in Echtzeit zu koordinieren.

Oder anders gesehen: in diesem Moment warten allein in der EU knapp 164 Millionen frustrierte Mitarbeiter auf Informationen von einer anderen Person, ohne die sie ihre Aufgabe oder den aktuellen Vorgang nicht fortsetzen können.

Auch wenn jeder einzelne die Wartezeiten mit anderen Aufgaben überbrücken kann, wird die (normalerweise nahezu lineare) Prozessperformance beeinträchtigt. Häufen sich solche Verzögerungen bei vielen Mitarbeitern innerhalb eines Unternehmens, so hat dies auf viele Prozesse direkten Einfluss. Solche Verzögerungen können das Kaufverhalten der Kunden, den Service für die Kunden, die Bearbeitung von Aufträgen, die Erstellung von Angeboten, den Umgang mit Darlehensdokumenten und viele andere Prozesse beeinflussen. Wie bereits erwähnt, stammen die meisten Befragten aus Funktionen mit Kundenkontakt – hier würden sich also die 5,3 Stunden Verzögerung pro Woche (pro Person) direkt auf den Kunden auswirken. Ein hoher Preis, den ein Unternehmen in diesem Fall für seine ineffiziente Kommunikationsausstattung zahlen muss.

Schwachstelle	Betroffene Arbeitnehmer in der EU4
1. Warten auf Informationen	163.916.824
2. Planlose/unautorisierte Kommunikation	158.685.436
3. Ineffiziente Koordination	139.503.680
4. Pläne für Planungen	137.759.884
5. Kooperation nicht optimal genutzt	136.016.088
6. Offsite-Produktivitätsverlust	102.883.964
7. Kundenreklamationen aus Kommunikationsgründen	99.396.372
8. Zusätzliche Kommunikationskosten auf Geschäftsreisen	95.908.780

<sup>2</sup> Reisen/zutreffende Beispiele pro Halbjahr

<sup>3</sup> Hohe Ausgaben (100+ US-Dollar)

<sup>4</sup> Arbeitsmarktzahlen von Eurostat

9. Geschäftsreisen als Informationsveranstaltungen	94.164.984
10. Zusatzkosten durch Telearbeit	73.239.432

Neben den Angaben zur Anzahl der Mitarbeiter, die eine Frustrationserfahrung bestätigen, und zum jeweiligen Frustrationsgrad und dem negativen Einfluss auf den Workflow, können wir jetzt auch das finanzielle Ausmaß der Schwachstellen der fragmentierten Kommunikationslandschaft umfassend einschätzen. Die Tabelle auf der nächsten Seite listet alle Ergebnisse auf und rechnet die Zahlen auf Unternehmen hoch, in denen 100, 500 und 1000 Mitarbeiter unserem Befragungsprofil entsprechen.

## Reale Kosten des Status Quo

<b>Fragmentierte Kommunikation ist teuer: Der Status Quo und seine Kosten</b>						
<b>Kategorie</b>	<b>Ergebnis</b>	<b>Multiplikationsfaktor (aus den Umfragedaten)</b>	<b>Kosten/Anwender</b>	<b>100 Anwender jährlich</b>	<b>500 Anwender jährlich</b>	<b>1000 Anwender jährlich</b>
<b>Zusatzkosten</b>		<i>Durchschnittlicher gewichteter Stundenlohn der Befragten</i>				
Zeitaufwand für erfolglose Versuche, Kollegen in einer arbeitsbezogenen Sache zu erreichen (h/Wo.); 46 Wochen	5,3	€ 26	€ 6.368	€ 636.806	€ 3.184.028	€ 6.368.056
Zeitaufwand für Unterbrechungen/unerwünschte Kommunikation (h/Wo.); 46 Wochen	3,5	€ 26	€ 4.205	€ 420.532	€ 2.102.660	€ 4.205.320
Zeitaufwand durch „Pläne für Planungen“ (h/Wo.); 46 Wochen	3	€ 26	€ 3.605	€ 360.456	€ 1.802.280	€ 3.604.560
Zeitaufwand für erfolglose Kooperationsversuche (h/Wo.); 46 Wochen	3,6	€ 26	€ 4.325	€ 432.547	€ 2.162.736	€ 4.325.472
Zeitaufwand durch verminderte Produktivität außerhalb des Standorts durch fehlende effektive Kommunikationstools (h/Wo.); 46 Wochen	1,95	€ 26	€ 2.343	€ 234.296	€ 1.171.482	€ 2.342.964
Zeitaufwand durch Beschwerden von Kunden, die die langen Reaktionszeiten kritisieren (h/Wo.); 46 Wochen	2,6	€ 26	€ 3.124	€ 312.395	€ 1.561.976	€ 3.123.952
<b>Potenzielle Zusatzkosten insgesamt (bei 100 % Produktivitätsverlust während Wartezeiten)</b>				<b>€ 2.397.032</b>	<b>€ 11.985.162</b>	<b>€ 23.970.324</b>
<b>Geschätzter tatsächlicher Verlust (basierend auf konservativer Annahme 25 % Produktivitätsverlust während Wartezeiten)</b>			<b>€ 5.993</b>	<b>€ 599.258</b>	<b>€ 2.996.291</b>	<b>€ 5.992.581</b>
<b>Vermeidbare Ausgaben</b>						

Unnötige Geschäftsreisen (Inland) für „Synchronisierungs“-Besprechungen (Ergebnis der Studie war 11 Tage; durch UC um mind. 50 % reduzierbar) <i>Quelle für die durchschnittl. Tagesausgaben: Business Travel News, 2006 Corporate Travel Index</i>	5,5	€ 218	€ 1.200	€ 119.983	€ 599.913	€ 1.199.825
Zusätzliche Kommunikationskosten auf Geschäftsreisen (Faktor ist jährlich 8 Reisen, auf denen Kosten entstanden)	€ 131	8	€ 1.051	€ 105.056	€ 525.280	€ 1.050.560
Zusätzliche Kommunikationsausgaben durch Telearbeit ohne Anbindung an das Unternehmensnetz (Multiplikationsfaktor ist 1 Benutzer)	€ 883	1	€ 883	€ 88.250	€ 441.250	€ 882.500
Vermeidbare Ausgaben insgesamt			€ 3.133	€ 313.289	€ 1.566.443	€ 3.132.885
<b>Reale Kosten für nicht genutzte Arbeitszeit</b>				<b>€ 2.710.321</b>	<b>€ 13.551.605</b>	<b>€ 27.103.209</b>
<b>Konservative Kosten für nicht genutzte Arbeitszeit</b>			<b>€ 9.125</b>	<b>€ 912.547</b>	<b>€ 4.562.733</b>	<b>€ 9.125.466</b>

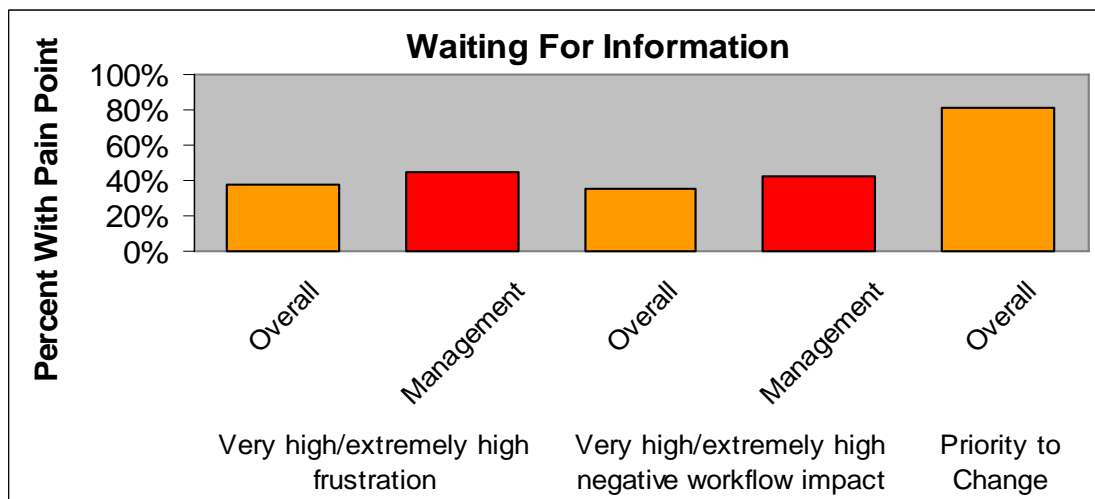
Bei einer gesamtperspektivischen Berücksichtigung des Frustrationsmoments und einer genauen Messung der finanziellen Verluste stellt sich heraus, dass auch das kleinste Unternehmen mit diesen Schwachstellen zu kämpfen hat. Es fließen große Mengen an finanziellen Mitteln ab, und Anwender und Manager müssen auf die bestehenden Kommunikationstools zurückgreifen, können damit aber nicht in effizienter Weise kooperationsintensive Geschäftsprozesse abwickeln.

# Die Ergebnisse im Detail

## Schwachstelle „Verzögerungen – Warten auf Informationen“

Insignia Research fragte die Teilnehmer, ob bei ihnen Wartezeiten auftreten, die sie am Fortkommen mit einem bestimmten Projekt hindern, weil sie die Personen, von denen sie bestimmte Informationen benötigen, mehrfach nicht erreichen. Nur Teilnehmer, die dies bestätigten, wurden anschließend gefragt, wie lang diese Wartezeiten sind und wie sie diese empfinden.

- 94 % gaben an, dass sie auf Informationen von anderen warten. Es kommt dabei z. B. vor, dass in ein und derselben Sache mehrere Nachrichten hinterlassen werden, weil der Ansprechpartner für die benötigten Informationen nicht erreichbar ist und damit den Workflow blockiert.
- Als durchschnittliche Wartezeit wurde ein Wert von 5,3 Stunden pro Woche ermittelt. Da die Mehrheit (62 %) der Befragten im Service- oder Vertriebsbereich tätig ist, liegt der negative Einfluss auf der Hand, den Verzögerungen auf Umsatzentwicklung und Kundenzufriedenheit haben. Angenommen, jeder Mitarbeiter in einem Team macht diese Erfahrung, dann wird der multiplizierte negative Effekt auf kritische Geschäftsprozesse nicht ausbleiben.
- 81 % gaben an, dass es für sie am wichtigsten wäre, den Zeitaufwand für erfolglose Kontaktversuche zu reduzieren.
- Während die Auswirkungen dieser Schwachstelle auf ihre Arbeit für die meisten Befragten keine besondere Bedeutung hatten, bezeichneten 35 % den Effekt der Unerreichbarkeit als sehr/extrem störend. Auf der Managementebene lag dieser Anteil sogar bei 42 %.
- 78 % bezeichneten die Umstände, die sie mit ihren verschiedenen Kommunikationsmitteln (und mit denen anderer) haben und die ihre Projektfortschritte behindern, als frustrierend.
  - Von ihnen sprachen 38 % von einem hohen bis extrem hohen Frustrationsgrad.
  - Im Management lag dieser Prozentsatz noch höher: hier waren es 45 %, die von sehr hoher bis extrem hoher Frustration sprachen.



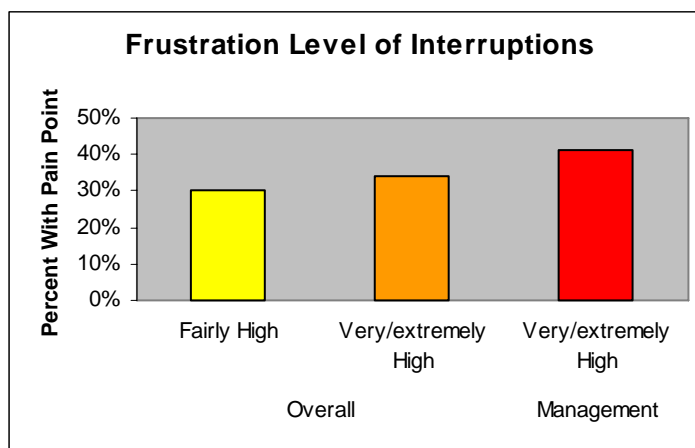
### Die Lösung:

Mit OpenScope wissen die Teammitglieder schon vor jedem Kontaktversuch, ob ihre wichtigen Kontakte gerade erreichbar sind. Das Tool verschafft ihnen einen Gesamtüberblick über alle Kommunikationsmedien ihrer Kollegen (Sprache, E-Mail, Instant Messaging, Video) und gibt immer den Echtzeit-Status der momentanen Verfügbarkeit einer Person an.

## Schwachstelle „Unterbrechungen – unerwünschte Kommunikation“

In der Studie von Insignia wurden die Teilnehmer gefragt, wie viel Zeit sie wöchentlich durch Unterbrechungen wie unerwünschte Anrufe, E-Mails und Sprachnachrichten verlieren, die ihren Arbeitsfluss stören.

- Durchschnittlich gaben die Befragten hier 3,5 Stunden wöchentlich an, die sie mit nicht eingeplanter Kommunikation verbringen, davon abgelenkt werden und dadurch weniger produktiv sind.
- Insgesamt 64 % bestätigten eine gewisse Frustration, die solche Ereignisse bei ihnen verursachen.
  - 34 % von ihnen bezeichneten diese als sehr/extrem hoch.
  - Auf der Managementebene war der Frustrationsgrad bei 41 % sehr oder extrem hoch.



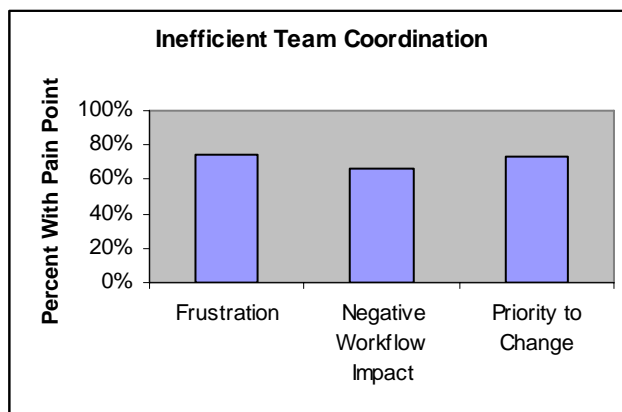
### Die Lösung:

OpenScape basiert auf benutzerspezifischen Berechtigungen und Call-Routing-Regeln. Jeder Benutzer entscheidet selbst, wann und wie er gerade erreichbar ist. Je nach Tageszeit und Anlass können Sie verschiedene Kommunikationsmedien einstellen, bestimmte Telefonnummern mit Eingangspriorität versehen oder eine Gruppen-Voicemail schicken, wenn es um Terminarbeit geht. Alle ablenkenden Faktoren werden ausgeschaltet und Sie können sich voll auf Ihre Arbeit konzentrieren.

## Schwachstelle „Ineffiziente Teamkoordination“

Insignia fragte bei den Teilnehmern nach, ob in ihren Teams durch Koordinationshindernisse die Arbeit an bestimmten Aufgaben behindert wird oder Termin- und Qualitätsprobleme auftreten.

- Zwei Drittel gaben an, dass mangelnde Koordination einen „starken bis extrem starken“ negativen Einfluss auf ihre Arbeitseffizienz hat.
- Ein Viertel der Manager sprach von einem sehr bis extrem negativen Einfluss auf die Koordinationseffizienz. Jeder Faktor, der 25 % des Management-Teams in seiner Mitarbeiter-Koordinationsfähigkeit einschränkt, erfordert sofortige Maßnahmen.
- Drei Viertel aller Befragten bezeichneten die Schwierigkeiten bei der Koordination von Teammitgliedern als frustrierend.
- 73 % gaben einem effizienten Koordinationssystem zur Reduzierung oder Ausschaltung dieser Hindernisse hohe Priorität.



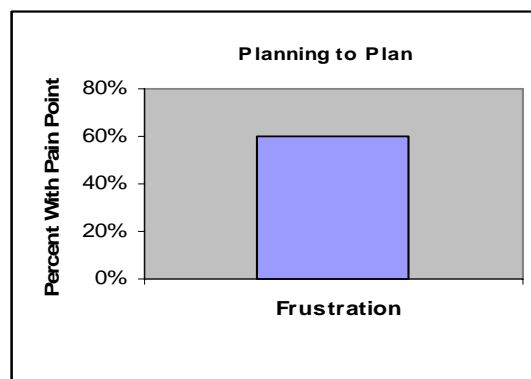
### Die Lösung:

OpenScape ermöglicht einfache Koordination von Arbeitsgruppen, schnelle Realisierung geplanter oder spontaner Audio-, Web- oder Videokonferenzen, sowie sicheres Document Sharing. Manager, die mit OpenScape arbeiten, haben permanent die Verfügbarkeit ihrer Teammitglieder auf deren Kommunikationsmedien im Blick, was die Koordinationsarbeit erheblich vereinfacht.

## Schwachstelle „Pläne für Planungen“

Insignia forschte auch nach, ob die Befragten „Planungszeit für Pläne“ aufbringen müssen (Zeitaufwand für die Organisation einer Planungs-Besprechungen, in dem die weiteren Arbeitsschritte bis zum Abschluss eines Projekts geplant werden). Hier wurde speziell danach gefragt, ob die Betroffenen zum Beispiel schon einmal extra ein Besprechung mit einer Gruppe ansetzen mussten, um dort die Koordination mit einer anderen Gruppe vorzunehmen, weil es keine andere Möglichkeit gab, in Echtzeit mit allen gemeinsam eine Entscheidung zu treffen.

- Insignia Research fand heraus, dass die Betroffenen durchschnittlich drei Stunden pro Woche damit verbringen, die Kooperation mit anderen zu planen. Dabei ist nicht zu vergessen, dass es sich hier nicht um Assistenten handelt, die Zeit dafür aufwenden müssen, Mitarbeiter zu koordinieren, sondern um die hoch bezahlten Fachkräfte selbst! Die Verlustzeit ist hoch, wenn in einem Unternehmen Prozesse stillstehen, weil die Koordination der Zusammenarbeit nicht funktioniert.
- Drei von fünf Befragten berichteten, dass die „Pläne für die Planung“ bei ihnen Frustration auslösen.



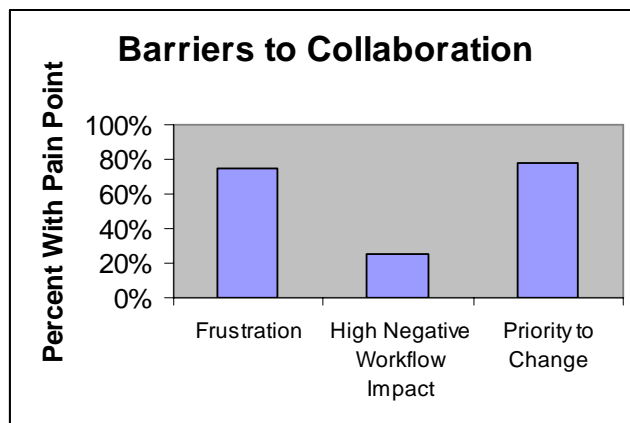
### Die Lösung:

Mit OpenScape ist Koordination ganz einfach – Entscheidungs-Besprechungen mit wichtigen Kollegen oder Treffen zur Koordination einer späteren Arbeitssitzung können problemlos einberufen werden. Sogar vom Auto aus können Sie über das Mobiltelefon das Sprachportal nutzen, um eine Arbeitsgruppe einzusehen, eine Audiokonferenz mit der Gruppe zu starten oder ein Besprechung für den nächsten Tag anzusetzen, mit dem eine dringende Aufgabe begonnen werden soll.

## Schwachstelle „Kooperationshindernisse“

Eine weitere Frage von Insignia zielte darauf ab, zu erfahren, ob die Zusammenarbeit zwischen Kollegen zeitweilig auch durch Probleme mit Kommunikationstools behindert wird.

- Im Durchschnitt verlieren die Befragten 3,6 Stunden pro Woche durch erfolglose Versuche der Zusammenarbeit mit Kollegen.
- Drei Viertel aller Befragten empfanden dies laut eigener Angabe als frustrierend.
- 78 % räumten einer Lösung dieses Kooperationsproblems hohe Priorität ein. Zufriedenheit mit dem aktuellen Status, der so viele Defizite aufweist, ist also nicht denkbar.
- Ein Viertel der Befragten berichtete von einem sehr bis extrem starken negativen Einfluss der Kooperationshindernisse auf ihre Arbeit.



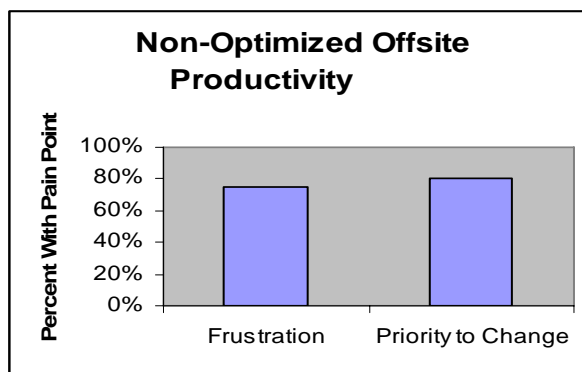
### Die Lösung:

Teamarbeit – nichts leichter als das. Die OpenScape Konferenzfunktion kontaktiert alle Teilnehmer über ihre bevorzugten Geräte. Das System bringt alle zusammen, damit diskutiert werden und Ideenaustausch stattfinden kann. Kein Konferenzteilnehmer muss mehr fehlen, weil er keinen Zugang zu den Bridge-Informationen hat oder im Stau steht. Da mit OpenScape die Konferenzteilnehmer angerufen werden, anstatt sich einwählen zu müssen, kommen Konferenzen viel öfter zustande und beginnen auch viel öfter pünktlich.

## Schwachstelle „Offsite-Produktivitätsverlust“

Die nächste Frage von Insignia bezog sich auf die Produktivität bei der Arbeit an einem anderen Standort. Festgestellt werden sollte, ob Offsite-Einsätze weniger produktiv sind, weil der Mitarbeiter von unterwegs keinen Zugriff auf die ortsgebundenen Tools seines Standorts hat.

- Die Mehrheit (74 %) gab an, mindestens 10 % ihrer Arbeitswoche an anderen Standorten zu verbringen. Die Befragten berichteten im Durchschnitt von monatlich um 7,8 Stunden reduzierter Produktivität an Offsite-Standorten, wo sie keinen Zugriff auf die Kommunikationstools ihres Hauptbüros haben.
- Fast drei Viertel der Befragten äußerten sich diesbezüglich frustriert.
- 80 % gaben diesem Problem eine hohe Lösungspriorität. Unternehmen sollten hier sehr bald aktiv werden, da mobiles Arbeiten nachweislich ein schnell wachsender globaler Trend ist.



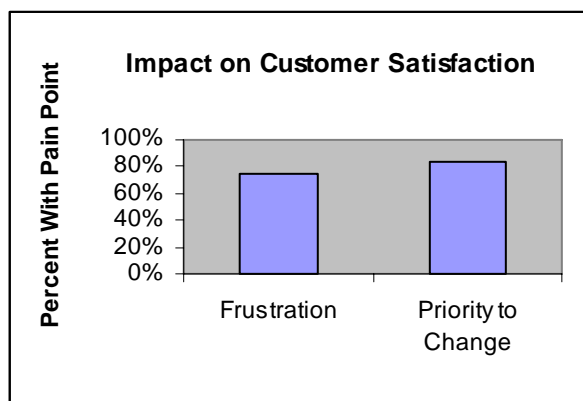
### Die Lösung:

Die leistungsstarken Funktionen von OpenScape sind von jedem Desktop und Telefon aus zugänglich und ermöglichen eine ortsunabhängige Zusammenarbeit. Das Ergebnis ist eine optimale Produktivität des einzelnen und des Teams, unabhängig davon, wer sich gerade am eigenen oder an einem anderen Standort befindet. Wo Sie arbeiten ist also unerheblich, für das Team zählt nur, dass Sie erreichbar sind.

## Schwachstelle „Kundenzufriedenheit – Reklamationen aus Kommunikationsgründen“

Insignia wollte feststellen, wie viel Zeit die Befragten für Reklamationen und andere Fälle von Kundenunzufriedenheit aufwenden müssen, deren direkte Ursache die Kommunikationsrichtlinien/-technologien des Unternehmens sind.

- 84 % gaben an, dass sie bis zu vier Stunden pro Woche mit unzufriedenen Kunden zu tun haben, die auf eine ausgebliebene Antwort warten.
- Drei Viertel davon bezeichnen es als frustrierend, negative Stellungnahmen und Beschwerden von Kunden entgegennehmen zu müssen.
- 83 % räumen der Lösung dieses Problems eine hohe Priorität ein.
- Die Frustration äußert sich im Wunsch nach einer Lösung. Da die Frage sich gezielt auf Beschwerden im Zusammenhang mit dem Kommunikationssystem des Unternehmens bezog, wurde durch die Antwort, nämlich die Forderung nach einer Lösung, auch deutlich, dass viele Befragte die Beschwerden in einigen Punkten teilen, d. h. dass hier Verbesserungsbedarf im Unternehmen besteht.



### Die Lösung:

Mit Unified Communications sind Ihre Ansprechpartner für Kundenprobleme – Contact-Center-Mitarbeiter oder andere Fachberater – stets verfügbar und mit nur einem Klick zuverlässig zu erreichen.

## Schwachstelle „Erhöhte Kommunikationskosten auf Geschäftsreisen“

Eine der Fragen von Insignia bezog sich auf zusätzlich anfallende Kosten durch die Kommunikation mit Kollegen auf Geschäftsreisen. Darunter fallen Hoteltelefongebühren, Roaming-Gebühren für Mobiltelefone, Telefonkarten und andere Ausweich-Kommunikationsmittel als Ersatz für nicht portable Unternehmenssysteme.

- Über die Hälfte der Befragten bestätigten, dass sie auf Geschäftsreisen zusätzliche Kommunikationskosten haben.
- Drei Viertel der Befragten hatten auf bis zu vier Geschäftsreisen innerhalb der letzten sechs Monate erhöhte Kommunikationskosten.
- Die durchschnittlichen Ausgaben lagen bei 186 US-Dollar pro Reise; dies entspricht hochgerechnet 1488 US-Dollar an zusätzlichen Ausgaben für Kommunikation pro Reisendem pro Jahr.

Für Unternehmen, unter deren Mitarbeitern ein hoher Prozentsatz Geschäftsreisen unternimmt, sollte dies ein alarmierendes Ergebnis sein und Anlass zu sofortigen Gegenmaßnahmen geben.

### **Die Lösung:**

Mit OpenScape entfallen alle Hoteltelefonate, Roaming-Gebühren, Gespräche auf Telefonkarte und die damit verbundene Kostenbelastung. Ihre Nebenstelle geht mit Ihnen auf Ihrem Laptop auf Reisen, so dass Sie weiterhin wie gewohnt erreichbar sind, wann und wo Sie möchten.

# Schwachstelle „Kostenintensive Geschäftsreisen als Informationsveranstaltungen“

Bei diesem Punkt der Studie ging es um die Frage, ob die Betroffenen im letzten halben Jahr Geschäftsreisen unternahmen mussten, die nur dem Informationsaustausch zur Synchronisierung der Teamarbeit dienen. Geschäftsreisen zu anderen Zwecken wurden in den Analysen nicht berücksichtigt.

- Über die Hälfte der Befragten berichteten von mindestens einer Geschäftsreise im letzten halben Jahr, bei der die Arbeit des Teams aufeinander abgestimmt wurde.
- Nach ihren Angaben wurden im ganzen Jahr 11 Tage mit Geschäftsreisen zum Zweck interner Team-Besprechungen verbracht.
- Fast zwei Drittel der Befragten würden mit hoher Priorität an einer Lösung arbeiten, die eine regelmäßige Zusammenarbeit mit den Kollegen ermöglicht, ohne dass zu diesem Zweck Geschäftsreisen unternommen werden müssen. Anders gesagt, halten zwei Drittel der Befragten den zeitlichen Reiseaufwand für interne Besprechungen zur Abstimmung der Teamarbeit für größtenteils nicht erforderlich.
- Unternehmen verlieren also jedes Jahr enorme Summen, weil eine regelmäßige Zusammenarbeit auf Basis der bestehenden Kommunikationstools effektiv nicht möglich ist. Die Zusammenfassung auf Seite 13 zeigt die enorme finanzielle Belastung der Unternehmen aufgrund dieser Schwachstelle anhand von Beispielen mit 100, 500 und 1000 Mitarbeitern, die unnötige Geschäftsreisen unternehmen.

Inlandsgeschäftsreisen für Team-Besprechungen belaufen sich auf 3400 US-Dollar pro Person pro Jahr (in USA) – Kosten, die unter Umständen gar nicht notwendig sind.<sup>5</sup> Die Inlandsreisekosten in anderen Ländern haben eine vergleichbare Größenordnung.

Bei internationalen Geschäftsreisen steigen die jährlichen Kosten auf 4070 US-Dollar pro Person.<sup>6</sup>

Hinweis für Manager von Geschäftsreisenden: Ohne Kontrolle werden dem Unternehmen durch diesen Trend weiterhin enorme Summen verloren gehen. Aus dem jährlichen American Express Global Business Travel Forecast geht hervor, dass Ausgaben für Geschäftsreisen (Flugzeug, Auto, Hotel) voraussichtlich um 4,5 % jährlich steigen werden.<sup>7</sup>

	Durchschnittl. Tagesausgaben <sup>5,6</sup>	Durchschnittl. Jahresausgaben pro Mitarbeiter (für 11 unnötige Reisetage für interne Besprechungen)
Inlandsreisen	\$ 309 (213 Euro)	\$ 3.400 (2.346 Euro)
Internationale Reisen	\$ 370 (255 Euro)	\$ 4.070 (2808 Euro)

### Die Lösung:

OpenScape kann diese unnötigen Kosten erheblich reduzieren, indem es häufige, effektive und synchronisierte Teamarbeit ermöglicht. 50 % weniger Reisekosten – was sagen Sie dazu?

<sup>5, 6</sup> Quelle: Die durchschnittlichen Tagesausgaben auf Geschäftsreisen liegen bei \$309 im Inland (U.S.) und \$370 international. Quelle: *Business Travel News*, 2006 Corporate Travel Index.

<http://www.btnmaq.com/businesstravelnews/images/pdf/mission.pdf>

<sup>7</sup> Quelle: „On the road again, and it'll cost more in '07“, *USA Today*.

[http://www.usatoday.com/money/biztravel/2006-12-12-travel-usat\\_x.htm](http://www.usatoday.com/money/biztravel/2006-12-12-travel-usat_x.htm)

## Schwachstelle „Zusatzkosten durch Telearbeit“ (ohne die richtigen Kommunikationstools)

Letzter Punkt der Umfrage von Insignia waren potenzielle Zusatzkosten, die Mitarbeiter bei der Arbeit von zuhause aus durch die Kommunikation mit Kollegen verursachen. Die Umfrage berücksichtigt nicht den zusätzlichen Zeitaufwand für die Dokumentierung der Ausgaben zu Erstattungszielen. Die Daten spiegeln nur die zusätzlichen Kommunikationskosten wider, die der Benutzer durch Nutzung alternativer Kommunikationsmittel mangels Zugriff auf die Unternehmenssysteme verursacht.

- Fast die Hälfte der Befragten gab an, dass sie bei Telearbeit zusätzliche Kosten verursachen (da sie systembedingt keine Anbindung an das Telefonnetz des Unternehmens haben).
- Die Betroffenen gaben jährlich zusätzliche \$1250 für die Kommunikation bei der Arbeit von zuhause aus, da keine Unternehmenslösung vorhanden war, die solche Kosten vermeiden konnte.

Da der Trend hin zu weltweit verteilten Teams geht und die unterschiedlichen Zeitzonen immer mehr Mitarbeiter zumindest für einen Teil des Tages zur Arbeit von zuhause zwingen, sollte dieser explodierende Kostenfaktor möglichst schnell gestoppt werden.

### **Die Lösung:**

Mit OpenScape bleibt ein Mitarbeiter auch zuhause an das Unternehmensnetz und seine sicheren Sprach-, IM- und Konferenzressourcen angebunden. Keine Telefonkarten, keine zeitaufwändigen Erstattungsformulare mehr – nur zufriedene, produktive Mitarbeiter.

# Zusammenfassung

Obwohl oder ironischerweise vielleicht gerade weil die Kommunikationstechnologie ständig neue Entwicklungen hervorbringt, finden sich geschäftliche Anwender in einer frustrierend komplexen und fragmentierten Kommunikationsumgebung wieder. Während die Vielfalt der Geräte und Medien zwar Flexibilität und Auswahl bietet, bringt sie auch Verzögerungen, Konflikte und das Risiko der Überlastung mit sich.

Echtzeitkommunikation wird dadurch erschwert, doppelte und redundante Kommunikationsversuche nehmen zu, und wichtige, auf Kommunikationsmitteln basierende Geschäftsprozesse werden durch fragmentierte Kommunikation verlangsamt (oder sogar ganz gestoppt).

Bei einer gesamtperspektivischen Berücksichtigung des Frustrationsmoments und einer genauen Messung der finanziellen Verluste stellt sich heraus, dass auch das kleinste Unternehmen sehr mit diesen Schwachstellen zu kämpfen hat. Es fließen große Mengen an finanziellen Mitteln aus dem Unternehmen ab, und Anwender und Manager müssen sich auf die bestehenden Kommunikationsmittel beschränken, anstatt sie für die effiziente Abwicklung von kooperationsintensiven Geschäftsprozessen zu nutzen.

Mit der Implementierung einer Unified-Communications-Lösung jedoch kann alles anders werden und Ihr Unternehmen kann enorm an Wert gewinnen. Es gibt Wege, die aus der Problem-, Frustrations- und Kostenspirale, wie sie in dieser Studie dargestellt wird, herausführen.

Wenn Ihre Mitarbeiter immer Bescheid wissen, wie sie ihre Kollegen am besten erreichen können, wenn sie alle sich bietenden Kommunikationsmittel verwenden und von jedem Standort aus an der Teamarbeit teilnehmen können, werden langsam auch die schon zur Regel gewordenen Hindernisse in den Geschäftsprozessen verschwinden. Effiziente Prozesse und daraus resultierende Wettbewerbsvorteile durch höhere Kundenzufriedenheit und neue Umsätze sind möglich – jetzt.

## Über Insignia Research

Insignia bietet Full Service Consulting, die gesamte Palette der Marktforschungsservices und strategische Unterstützung. Das Unternehmen ist weltweit tätig und hat im vergangenen Jahr Untersuchungen in über 10 Ländern durchgeführt.

Ein erfahrenes Expertenteam setzt sich dafür ein, dass die Kunden nur exakteste und umfassendste Untersuchungsergebnisse erhalten, aus denen dann realitätsnahe, genau ausgearbeitete Strategien entwickelt werden. Weitere Informationen zu Insignia unter: [www.insigniaresearch.com](http://www.insigniaresearch.com)

## Über Siemens Enterprise Communications

Siemens Enterprise Communications ist einer der weltweit führenden Anbieter von Open Communications-Lösungen für Unternehmen jeder Größe, der produktivere, schnellere und sicherere Geschäftsprozesse mit allen Geräten, Netzen oder IT-Infrastrukturen ermöglicht. Das Unternehmen ist eine hundertprozentige Tochtergesellschaft der Siemens AG und beschäftigt weltweit ca. 15.000 Mitarbeiter.

Hinweis: Siemens und OpenScape sind eingetragene Warenzeichen der Siemens AG oder ihrer Tochter- und Partnergesellschaften.

# Über OpenScape

OpenScape bietet einen Ausweg aus Überlastungen, Konflikten und Verzögerungen der Kommunikation in Unternehmen. Zu viele Anrufe, E-Mails, Voicemails, Geräte und Telefonnummern lassen sich in der Praxis kaum mehr bewältigen. Die zahlreichen Kommunikationsmöglichkeiten machen das Erreichen der richtigen Person am richtigen Gerät beim ersten Versuch schwerer als jemals zuvor.

OpenScape ist ein Tool, das die Produktivität steigert, das schnellere Handeln und Entscheiden ermöglicht, indem es Mitarbeiter, Geräte und Informationen schnell und einfach miteinander vernetzt. In OpenScape gibt es eine einzige Nummer, über die man erreicht werden kann, und alle Nachrichten sind unabhängig von Medium, Gerät oder Standort zentral abrufbar.

Das Besondere an OpenScape ist, dass es sich problemlos in Ihre bestehenden Geschäftsanwendungen integrieren lässt und Ihrem Geschäft vielfältigen Nutzen bringt, z. B. höhere Produktivität, optimierte Prozesse und Workflows.

Unternehmen, die mit OpenScape arbeiten, müssen erheblich weniger Kosten für externe Konferenzservices, Mobilfunkgebühren und Reisekosten aufbringen. Beschleunigte Geschäftsprozesse, schnellere Entscheidungen und Durchführung von Aufgaben führen zu einer Verkürzung der Entwicklungs-, Markteinführungs- und Reaktionszeiten sowie zu kürzeren Vertriebszyklen. Eine Verbesserung in nur einem dieser Bereiche kann bereits eine Umsatzerhöhung oder einen klaren Wettbewerbsvorteil bedeuten, und das für alle Unternehmensgrößen und Branchen.

Weitere Informationen über Siemens Enterprise Communications finden Sie unter [www.siemens.com/open](http://www.siemens.com/open).

Näheres zu OpenScape und Siemens Open Unified Communications finden Sie unter folgenden Links:

Für USA [hier](#) klicken.

Für Großbritannien [hier](#) klicken.

Für Deutschland [hier](#) klicken.

Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG, München, ist eine hundertprozentige Tochter von Siemens und beschäftigt über 15.000 Mitarbeiter. Das Unternehmen ist einer der führenden Anbieter von Open-Communications-Lösungen für Unternehmen jeder Größe. Unsere Produkte, Lösungen und Services machen Geschäftsprozesse produktiver, schneller und sicherer – unabhängig von Gerät, Netzwerk oder IT-Infrastruktur.

©Siemens Enterprise Communications  
GmbH & Co. KG  
Hofmannstr. 51, 81359 München

Communication for the open minded

Siemens Enterprise Communications: [www.siemens.com/open](http://www.siemens.com/open)

Die Informationen in dieser Broschüre enthalten Beschreibungen oder Leistungsmerkmale allgemeiner Art, die nicht immer auf Ist-Szenarien zutreffen oder die sich infolge einer Weiterentwicklung der Produkte ändern können. Die gewünschten Leistungsmerkmale sind nur dann verbindlich, wenn sie bei Vertragsschluss ausdrücklich vereinbart werden. Die Verfügbarkeit und die technischen Spezifikationen können sich ohne Vorankündigung ändern. Die verwendeten Marken sind Eigentum der Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG oder der jeweiligen Inhaber.