

Productivity @ Work

 Der Fuze Communications Index



EXECUTIVE SUMMARY

Die Studie zeigt, dass Technologie Zusammenarbeit und Kommunikationsprozesse verbessert und folgende Vorteile bietet:

- Unternehmen können Lösungen für seit langem bestehende Probleme bei Produktivität und Engagement leichter identifizieren und umsetzen.
- Das Wachstum von Mobilem Arbeiten und die Zunahme der geografischen Verteilung der Belegschaft wird unterstützt und zukünftige Arbeitstrends werden antizipiert.
- Die Unternehmenskultur wird gestärkt und berücksichtigt die kulturellen Unterschiede bei Kommunikationspräferenzen für alle Altersgruppen, sowohl in den USA als auch weltweit.

Gute Technologie reicht nicht aus: Die beste Arbeit wird von Mitarbeitern geleistet, die das Gefühl haben, dass ihre Präferenzen in Bezug auf den Arbeitsstil und ihre Ideen Gehör finden und unterstützt werden.



Von Gerätefunktionen bis hin zur Internetgeschwindigkeit – technologische Fortschritte verbessern die Kommunikation und Zusammenarbeit der Mitarbeiter erheblich. Durch diese Innovationen können Mitarbeiter auch über geografische Grenzen hinweg erfolgreich sein.

Mitarbeiter arbeiten auf internationaler Ebene auf nie dagewesene Art zusammen, mit zahlreichen Niederlassungen, Kollegen an verschiedenen Standorten und Geschäftspartnern in verschiedenen Ländern. Diese globale Art der Kommunikation und Zusammenarbeit verändert die Arbeitsweise der Menschen.

Neben der globalen Belegschaft wird Mobiles Arbeiten in vielen Branchen zu einer Standardpraxis. Laut einer Gallup-Umfrage unter mehr als 15.000 Erwachsenen gaben 43 Prozent der Amerikaner im vergangenen Jahr an, dass sie zumindest eine gewisse Zeit außerhalb ihrer Arbeitsstätte gearbeitet haben.¹ Deutschland hinkt da hinterher: Dem Digital Index 2017/2018 zufolge arbeiten 16 % der Berufstätigen in Deutschland (zumindest teilweise) mobil von unterwegs oder flexibel von zu Hause aus. Bei Personen mit einem Bürojob sind es dagegen schon 30 %.²

Unternehmen, die ihre weltweit verteilten Mitarbeiter effizient einbinden möchten, sind gut damit beraten, die unterschiedlichen Präferenzen ihrer Mitarbeiter in Bezug auf Kommunikation und Zusammenarbeit zu verstehen.

Demographische Faktoren beeinflussen die Art und Weise, wie Mitarbeiter am liebsten kommunizieren und interagieren. Wenn Unternehmen diese Unterschiede verstehen, können sie ihren Mitarbeitern eine passende Umgebung für die Zusammenarbeit bieten und Lösungen implementieren, die sie bei der Zusammenarbeit optimal unterstützen.

Das Ziel der Studie ist es, Unternehmen dabei zu unterstützen, die Anforderungen einer geografisch verteilten Belegschaft zu verstehen sowie die Herausforderungen, vor denen diese Mitarbeiter stehen. Führungskräfte erhalten außerdem einen Einblick, wie sie diese Herausforderungen bewältigen und mithilfe von Technologie bestmögliche Produktivität und Mitarbeiterengagement erreichen.

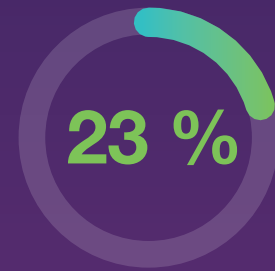
¹State of the American Workplace. Washington, D.C.: The Gallup Organization.

²Digital Index 2017/2018 der Initiative D21

Weltweit

Die Arbeit wird auf internationaler Ebene durch mehr als nur die Entfernung beeinflusst. Selbst bei einer globalen Kommunikationsplattform, die verschiedene Formen der Zusammenarbeit unterstützen kann, ist es wichtig, die einzigartigen Vorlieben und Kommunikationsmuster von Kollegen in verschiedenen Ländern zu verstehen.

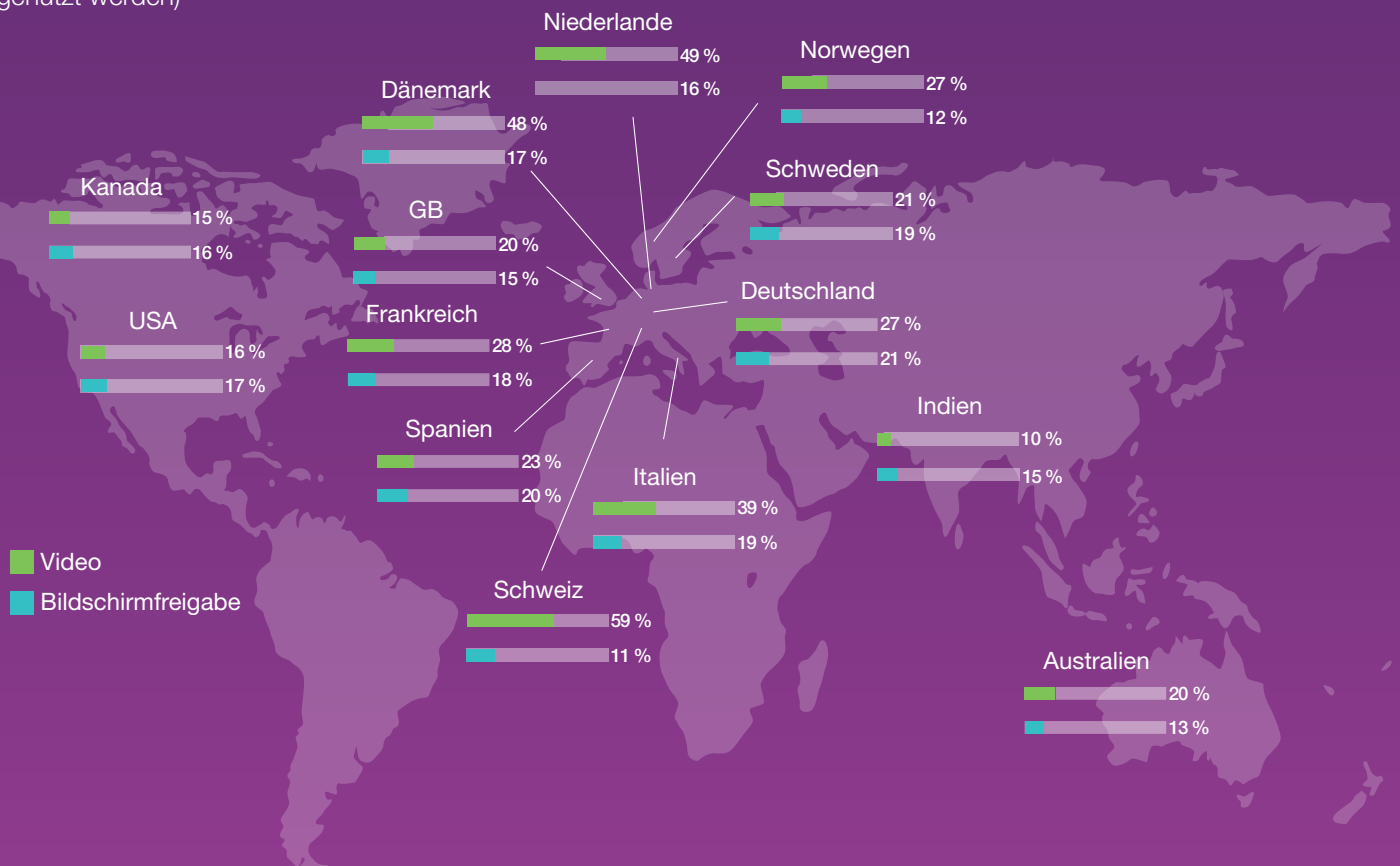
Es gibt zahlreiche Faktoren, die zu dieser Vielfalt an Präferenzen führen können. Dazu gehören Unterschiede in der Kultur, der Zeitzone, der Nähe zu wirtschaftlichen Zentren und Infrastrukturinvestitionen.



Weltweiter Durchschnitt
Weltweite durchschnittliche Nutzung von Video und Bildschirmfreigabe in Meetings

Anteil von Meetings mit Video bzw. Bildschirmfreigabe in Prozent nach Land

(Einschließlich Meetings, bei denen Video oder Bildschirmfreigabe nur bei einem Teil des Meetings genutzt werden)





ERKENNTNIS

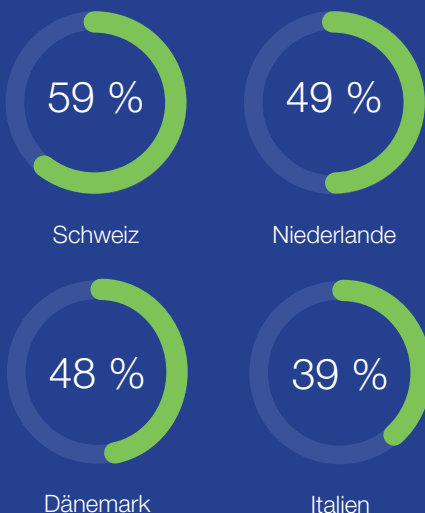


Video an
vs.
Video aus

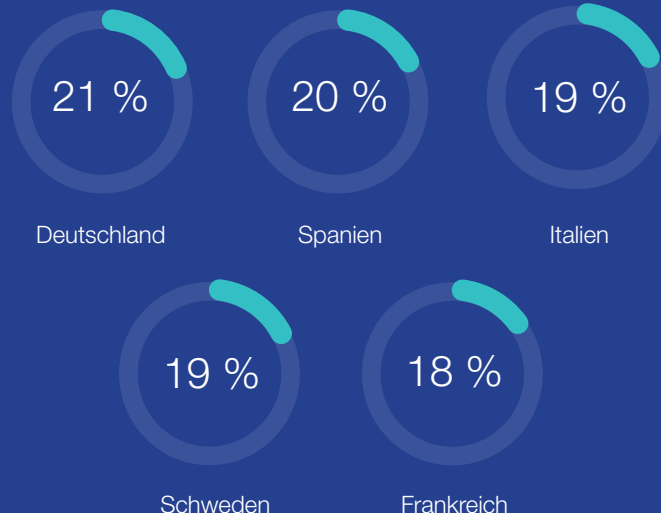
Videokonferenzen und Bildschirmfreigabe bieten Teams die Möglichkeit, in Verbindung zu bleiben. Bei der Kommunikation mit Teams müssen jedoch die regionalen Unterschiede beachtet werden. Wenn es die regionale Bürokultur erlaubt, könnte beispielsweise für alle Meetings festgelegt werden, dass sie als Videokonferenz durchgeführt werden, um so das Engagement zu steigern. Kommunikation mit Personen in Dänemark sollte als Videokonferenz stattfinden, wohingegen die Kommunikation mit dem Team in Indien auf die Audioinhalte beschränkt bleiben sollte.

Ein wesentlicher Unterschied zwischen den Ländern ist die Präferenz, bei Meetings Video und Bildschirmfreigabe zu nutzen.

Höchste Nutzung Video



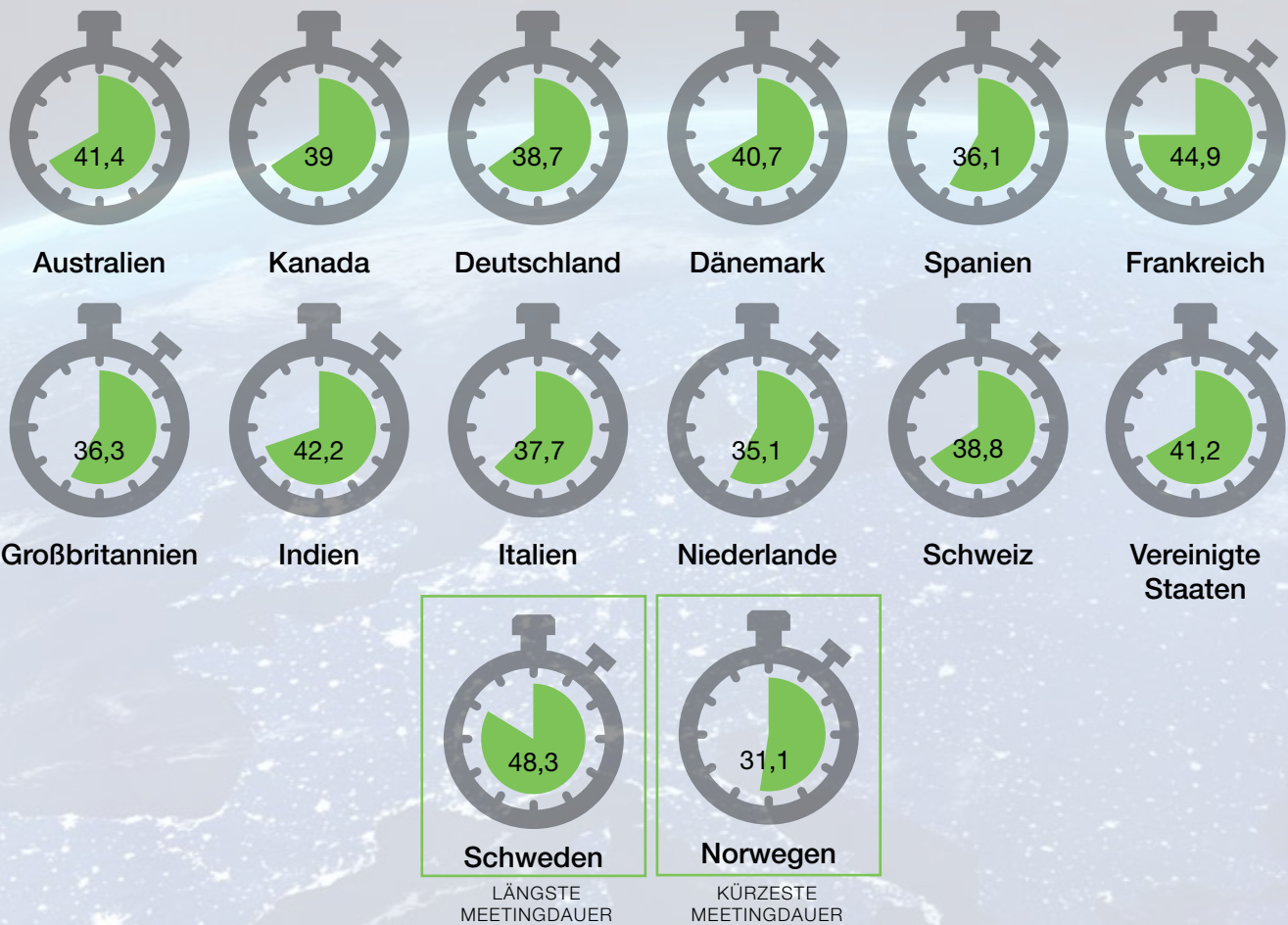
Höchste Nutzung Bildschirmfreigabe



Durchschnittliche Meetingdauer nach Land

Die durchschnittliche Dauer eines Meetings variiert je nach Land um ca. 17 Minuten – von 31,1 Minuten in Norwegen bis zu 48,3 Minuten in Schweden.

■ Minuten



Länderübergreifend beträgt die durchschnittliche Meetingdauer **39,4 Minuten**.

ERKENNTNIS



Dauer von Meetings

Eine wichtige Erkenntnis daraus ist, dass die durchschnittliche Meetingdauer in keinem Fall 60 Minuten beträgt. Aber in den meisten geschäftlichen Kalendern sind wahrscheinlich zahlreiche Meetings mit einer Stunde Dauer eingetragen.

Anstatt standardmäßig 30- und 60-minütige Meetings anzusetzen, ist es daher ratsam, die Kalendereinstellungen auf 25 bzw. 50 Minuten umstellen, um die Effizienz der Meetings zu verbessern, wenn alle Teilnehmer des Meetings im selben Land tätig sind. Dadurch erhöht sich nicht nur die Wahrscheinlichkeit, dass Meetings pünktlich beginnen. Es bietet den Mitarbeitern auch die Möglichkeit, E-Mails zu lesen, die Kaffeeküche zu besuchen und gibt ihnen kleine Pausen zum Erholen an Tagen, an denen viele Meetings angesetzt sind.

ERKENNTNIS



Timing von Meetings

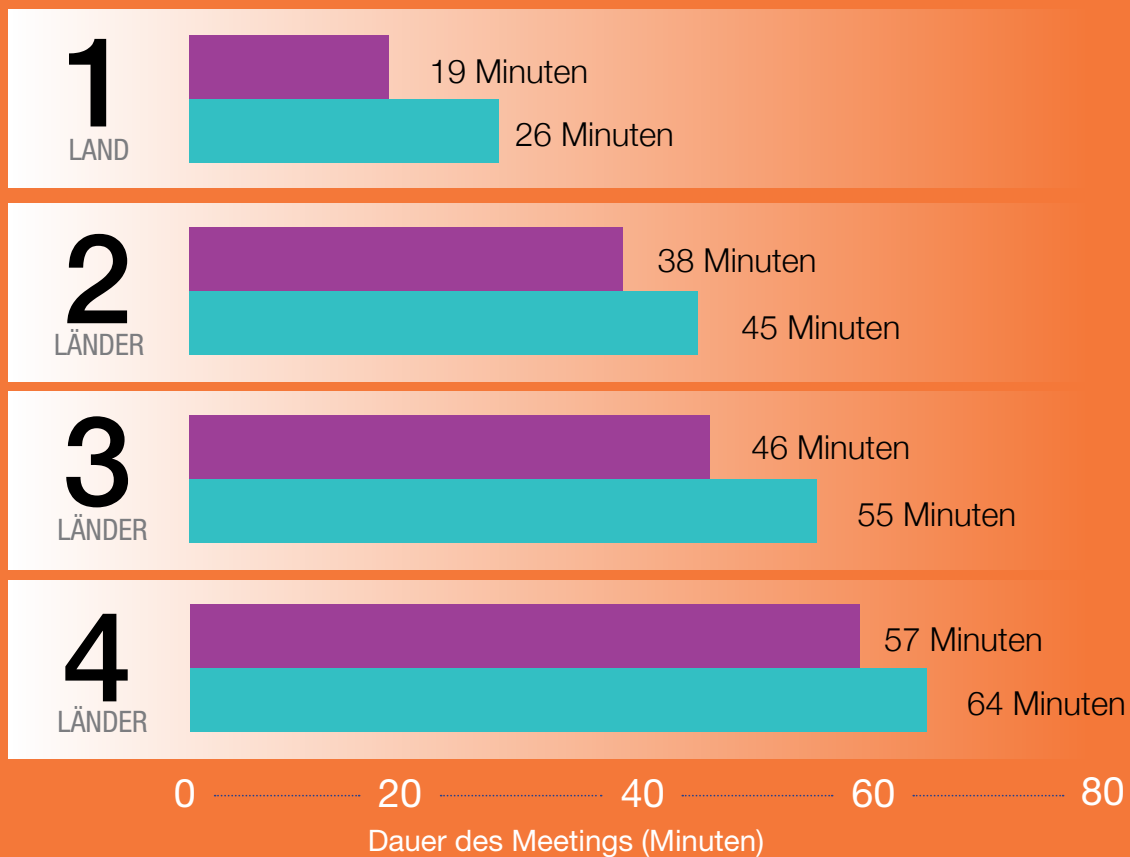
Es ist sinnvoll, bei Gesprächen mit Teilnehmern aus einem Land möglichst kurze Meetings anzusetzen. Wenn Personen aus zwei oder mehr Ländern teilnehmen werden, sollten bewusst längere Meetings angesetzt werden. Wir empfehlen 60-minütige Slots für Meetings mit Teilnehmern aus drei Ländern und mindestens 75 Minuten für vier Länder oder mehr. Eines steht fest: Teams gewinnen lieber Zeit, als ein Meeting zu überziehen.

Auswirkung der Länderanzahl auf die Meetingdauer

Da diese Studie die länderübergreifende Zusammenarbeit betrachtet, werden auch die Auswirkungen dargestellt, die sich aus der Teilnahme von Menschen aus verschiedenen Ländern an einem Meeting ergeben. Die Dauer eines Meetings nimmt für jedes weitere Land, das an dem Meeting teilnimmt, drastisch zu. Wenn anstatt Personen aus einem Land Menschen aus zwei Ländern an einem Meeting teilnehmen, verdoppelt sich die durchschnittliche Meetingdauer. Bei vier oder mehr Ländern verdreifacht sich die Dauer des Meetings. Das trifft unabhängig davon zu, ob der Bildschirm freigegeben wurde – was in der Regel für ein interaktiveres Meeting sorgt – oder nicht.

Bildschirmfreigabe verwendet
■ Nein ■ Ja

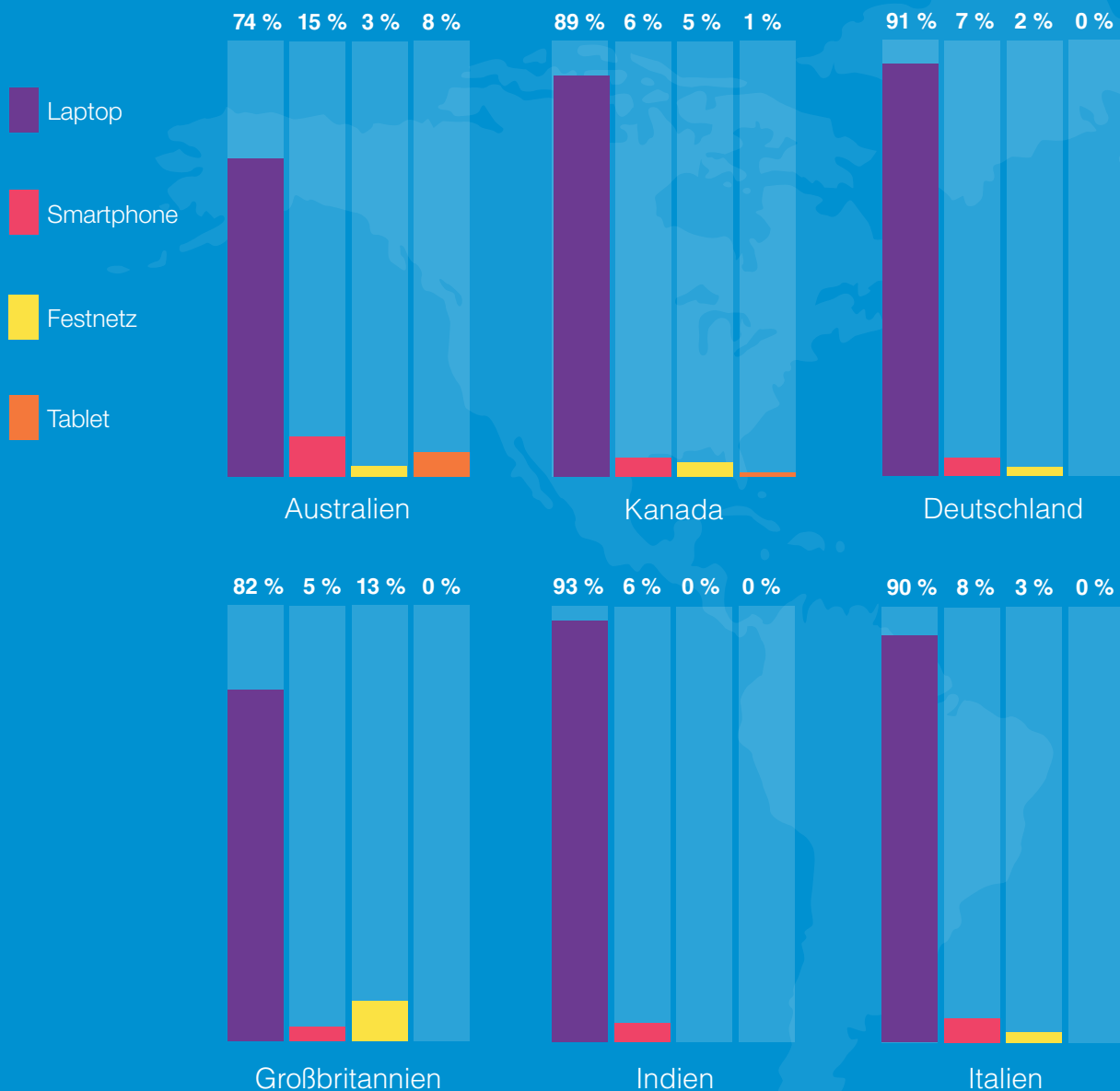
Anzahl der Länder in Meeting



Gerätetypen nach Land

Während ein Desktop Client oder ein Internetbrowser in allen Ländern die mit Abstand bevorzugte Wahl für die Teilnahme an Meetings sind, gibt es deutliche Unterschiede bei der Verwendung von Smartphones, Festnetztelefonen und Tablets. Australien ist mit 15 Prozent Spitzenreiter bei der Nutzung von Smartphones für die Teilnahme an Meetings und das einzige Land, das mit 8 Prozent im Vergleich zu durchschnittlich 0,18 % in den übrigen Ländern eine erkennbare Nutzung von Tablets aufweist. Die Teilnahme an Meetings über Festnetz ist in Großbritannien (13 Prozent) am höchsten, gefolgt von den USA (8 Prozent) und Kanada (5 Prozent). Die Nutzung von Smartphones für die Teilnahme an Meetings ist neben Australien in Dänemark (10 Prozent) und Italien (8 Prozent) am höchsten.

Gerätenutzung nach Land



ERKENNTNIS



Geschäftliche
Kommunikation

Die Qualität, Flexibilität und Kosteneinsparung internetbasierter Telefonie haben den Laptop zur ersten Wahl für die geschäftliche Kommunikation gemacht. Für zukünftige Mitarbeiter (15-18 Jahre) sind jedoch ihre Smartphones ihr bevorzugtes Arbeitsmittel, noch vor dem Laptop. Insofern sollten Führungskräfte dafür sorgen, dass ihre Kommunikationslösungen auch auf mobilen Endgeräten genutzt werden können. Dadurch sind ihre Organisationen auf den sich abzeichnenden Übergang zu mobilen Endgeräten als bevorzugtes Gerät für die Teilnahme an Meetings vorbereitet.³

³Breaking Barriers 2020: How CIOs are Shaping the Future of Work, Fuze. (Grenzen überwinden 2020: Wie CIOs die Zukunft der Arbeit gestalten, Fuze Studie)





Kommunikationsstile und -präferenzen unterscheiden sich von Land zu Land.



Engagement

Videokonferenzen und die Nutzung der Bildschirmfreigabe sorgen für messbare Verbesserungen beim Engagement der Teilnehmer von Meetings. Dauer und Uhrzeit des Meetings wirken sich auf die Wahrscheinlichkeit aus, dass Teilnehmer vorzeitig das Meeting verlassen.



Auswirkung der Bildschirmfreigabe auf die durchschnittliche Anwesenheitsdauer

Im Durchschnitt blieben die Teilnehmer für 87 Prozent der Meetingzeit in dem Meeting, wenn zu irgendeinem Zeitpunkt des Meetings der Bildschirm freigegeben wurde. Ohne Bildschirmfreigabe ergab sich ein Wert von lediglich 75 Prozent. Bei einer durchschnittlichen Meetingzeit von 38,7 Minuten in Europa bedeutet dieser Anstieg der Beteiligung zusätzliche 4,6 Minuten.



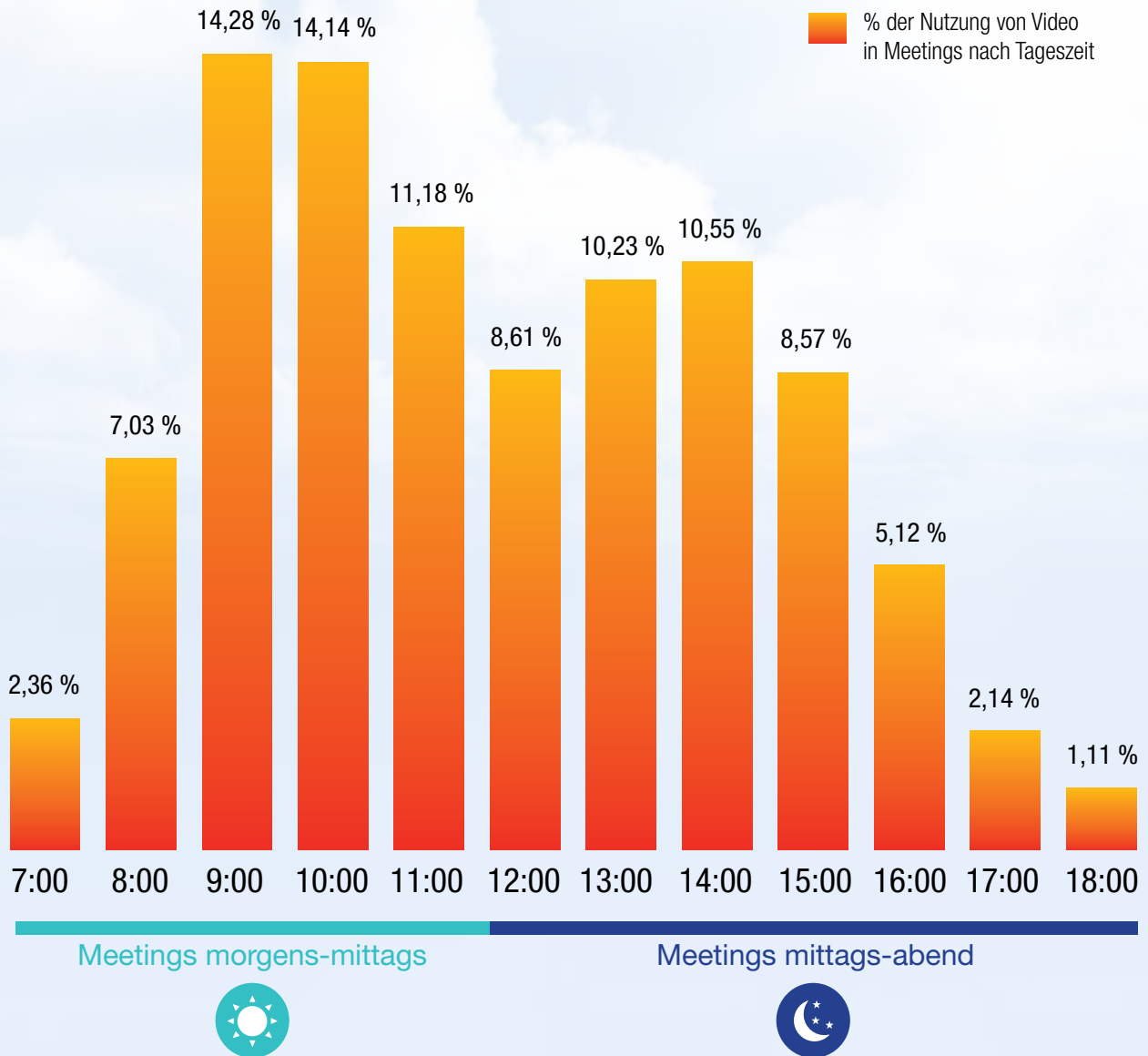
Auswirkung von Videos auf die Meetingdauer

Wenn während eines Meetings Video verwendet wird, nimmt die Dauer des Meetings durchschnittlich um knapp sieben Minuten bzw. 14 Prozent zu.



Videonutzung nach Tageszeit

Die Wahrscheinlichkeit, dass Mitarbeiter Videokonferenzen nutzen, verändert sich im Laufe des Tages. Um 8 Uhr morgens werden Mitarbeiter mit einer Wahrscheinlichkeit von sieben Prozent Video verwenden. Dieser Wert verdoppelt sich in der Zeit von 9-10 Uhr auf 14 Prozent. Das ist der höchste Wert im Tagesverlauf und insofern ist dies das beliebteste Zeitfenster für Videokonferenzen. Von 11-14 Uhr beträgt die durchschnittliche Wahrscheinlichkeit 11 Prozent, mit Ausnahme eines Rückgangs auf acht Prozent zur Mittagszeit. Nach 15 Uhr sinkt die Wahrscheinlichkeit von Videokonferenzen.



ERKENNTNIS

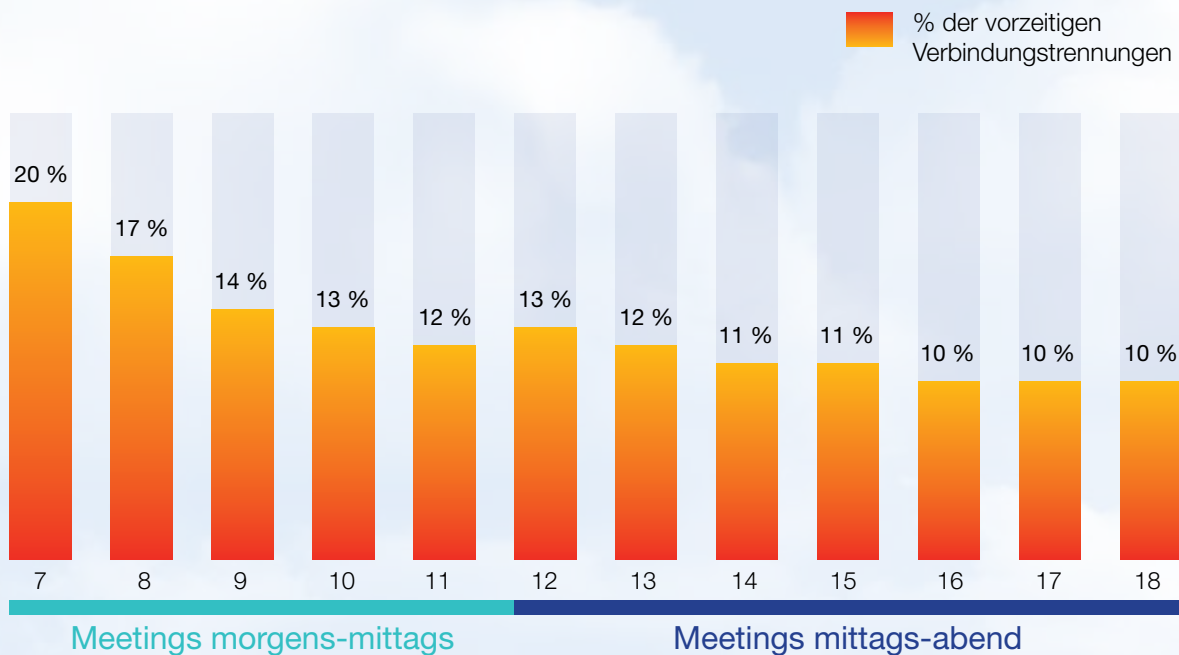


Videokonferenzen

Wenn ein Meeting oder ein Anruf um ein visuelles Element ergänzt wird, bleiben alle Teilnehmer des Meetings motivierter. Gleichzeitig sinken die Möglichkeiten zum Multitasking, einem nachgewiesenen Produktivitätskiller.

Vorzeitiges Verlassen eines Meetings nach Tageszeit

Der Prozentsatz der Teilnehmer, die ein Meeting verlassen, wenn noch mindestens 10 Minuten der geplanten Zeit verbleiben, sinkt im Laufe des Tages. Bei Meetings, die um 7 Uhr beginnen, besteht eine 20-prozentige Wahrscheinlichkeit, dass ein Teilnehmer das Meeting vorzeitig verlässt. Die Zahl der Personen, die ein Meeting vorzeitig verlassen, steigt leicht an um die Mittagszeit (12 Uhr), aber insgesamt setzen sich die geringeren Abbrecherquoten bis 18 Uhr fort. Zu dieser Zeit liegt der Prozentsatz der Teilnehmer, die ein Meeting vorzeitig verlassen, bei 10 Prozent. Meetings am Morgen werden wahrscheinlich deshalb vorzeitig verlassen, weil die an den Meetings teilnehmenden Pendler die Verbindung trennen, sobald sie das Büro erreichen.



ERKENNTNIS



Videokonferenzen

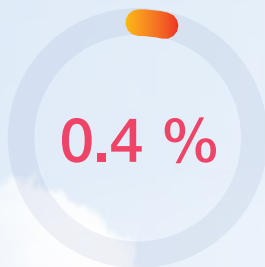
Kaffee geht vor: Organisatoren sollten sich gut überlegen, ob sie ein Video-Meeting vor 9 Uhr ansetzen sollten. Zu dieser Zeit ist die Wahrscheinlichkeit gering, dass die Teilnehmer ihre Kamera einschalten. Ähnlich nimmt die Videonutzung am Ende des Tages wieder ab. Ursachen dafür könnten sein, dass Mitarbeiter an Meetings während ihrer Fahrt nach Hause teilnehmen oder von zu Hause aus an den Meetings teilnehmen, falls sie das Büro bereits früher verlassen haben.



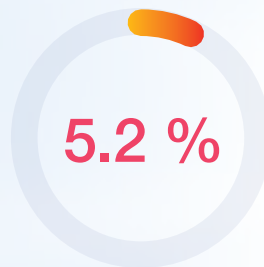
Vorzeitiges Verlassen eines Meetings nach Meetingdauer

Der Prozentsatz der Teilnehmer, die ein Meeting verlassen, wenn noch mindestens 10 Minuten der geplanten Zeit verbleiben, nimmt mit der Dauer des Meetings exponentiell zu. Bei Meetings mit maximal 15 Minuten Dauer beträgt die Wahrscheinlichkeit eines vorzeitigen Verlassens nur 0,4 Prozent.

 % der vorzeitigen Verbindungstrennungen



≤15 Minuten



15-30 Minuten



30-45 Minuten



45-60 Minuten



60-90 Minuten



> 90 Minuten

ERKENNTNIS



Meetingdauer

Effizienz ist der wichtigste Faktor bei der Meetingdauer – aus diesem Grund weisen kürzere Meetings wahrscheinlich die niedrigste Rate für vorzeitiges Verlassen auf. Wenn sich ein Meeting in die Länge zieht, springen immer mehr Teilnehmer frühzeitig ab.



Zusammenarbeit über Grenzen hinweg

Die Kommunikationspräferenzen variieren und sind abhängig von Region, Alter, Techniken zur Erhöhung des Engagements und Technologien. Es gibt Ähnlichkeiten und Unterschiede hinsichtlich des Kommunikationsmodus, dem Endgerätetyp, dem Meetingformat, der Meetingdauer und vielen weiteren Faktoren.

Es ist wichtig, die einzigartigen Muster in Teams zu verstehen. Ebenso wichtig ist es, Mitarbeitern und Partnern ein effektives Mittel zur nahtlosen Zusammenarbeit zu bieten.

Um von den Vorteilen einer weltweit verteilten Belegschaft profitieren zu können, sollten die teamübergreifende Kommunikation und Zusammenarbeit als ein wertvolles Gut und nicht als Hindernis angesehen werden. Führungskräfte in Unternehmen und in IT-Abteilungen sollten ihren Mitarbeiter eine umfassende, erweiterbare Kommunikationsplattform bereitstellen, die verschiedene Interaktionsmethoden unterstützt und genug Flexibilität bietet, um kulturellen Unterschieden und individuellen Präferenzen gerecht zu werden.







Analysemethode

Für diese Studie wurden weltweite Fuze Meetingdaten eines Jahres (2018) analysiert, die aus geplanten Meetings bestanden (sowohl ad-hoc als auch regelmäßig). Diese Datenpunkte beziehen sich auf die Nutzung der Fuze Plattform und umfassen Informationen zu 5.059.638 (nicht einmaligen) Teilnehmern und 1.513.935 Meetinginstanzen.

Bei der zweiten Quelle von Nutzungsdaten wurden die Charakteristiken von Fuze Anrufen, Nachrichten und Meetings von Fuze Nutzern aus drei Monaten (Dezember 2018 bis Februar 2019) analysiert, in denen ein Nutzer an mindestens einem Anruf und einem Meeting teilnahm und mindestens eine Nachricht geschrieben oder beantwortet hat. Diese Datenpunkte umfassen 20.305.787 Anrufe, 33.117.894 Nachrichten und 1.016.915 Meetings.



Über Fuze

Fuze ist eine weltweit verfügbare Cloud-basierte Software-Plattform für Kommunikation und Kollaboration für Unternehmen. Durch eine innovative und von Enduser-Apps inspirierte Benutzeroberfläche ermöglicht Fuze den flüssigen Wechsel zwischen Telefonie, Videokonferenzen, Chat und dem Teilen von Inhalten. Fuze unterstützt die Digital Workforce jederzeit, überall und auf allen Endgeräten. Das Unternehmen hat seinen Hauptsitz in Boston, MA, und verfügt über weitere Standorte unter anderem in New York, San Francisco, Seattle, Ottawa, London, Amsterdam, Aveiro (Portugal), Paris, München, Zürich, Kopenhagen und Sydney.

Weitere Informationen zu Fuze finden Sie unter <https://de.fuze.com>