

## **New World of Communication & Collaboration 2014 (NWOC<sup>2</sup>)**

Wie gearbeitet wird – Kommunikation & Collaboration in Österreich

Wien, Jänner 2014

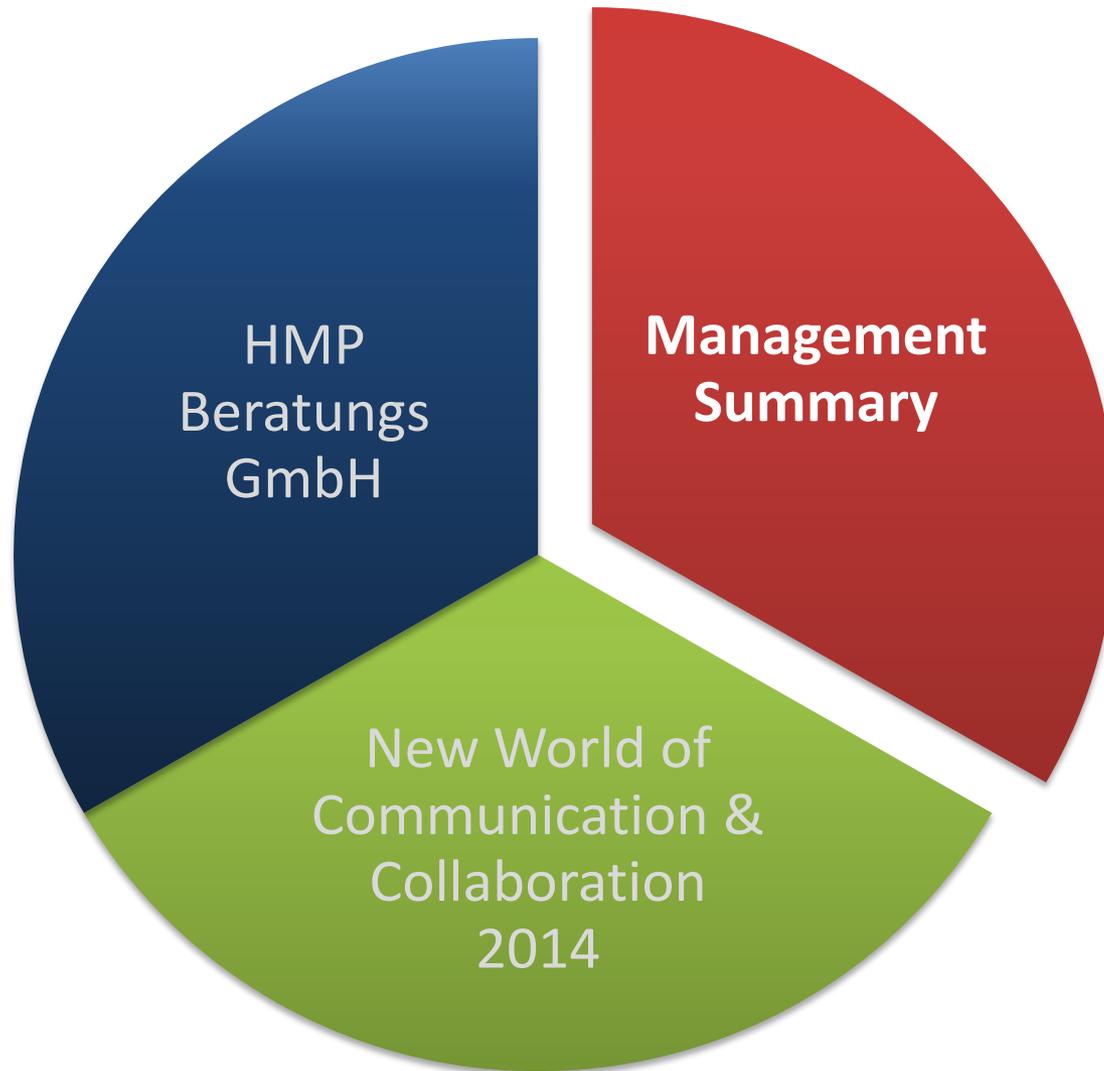
Mag. Hellmuth Leinfellner, MIM (Studienleiter)

Mag. Thomas Schmutzer (Geschäftsführer)

Prof. DI Michael Bartz (wissensch. Berater)

Julia Fischer, MA (NWOW Expertin)

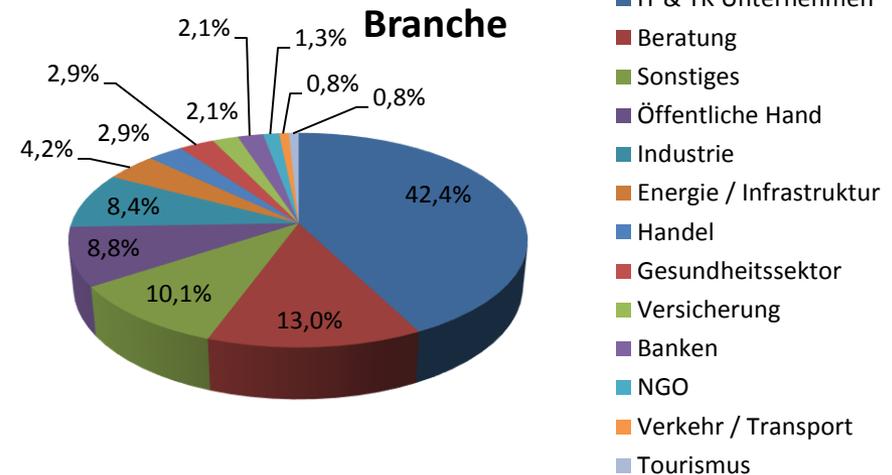




# Studienparameter

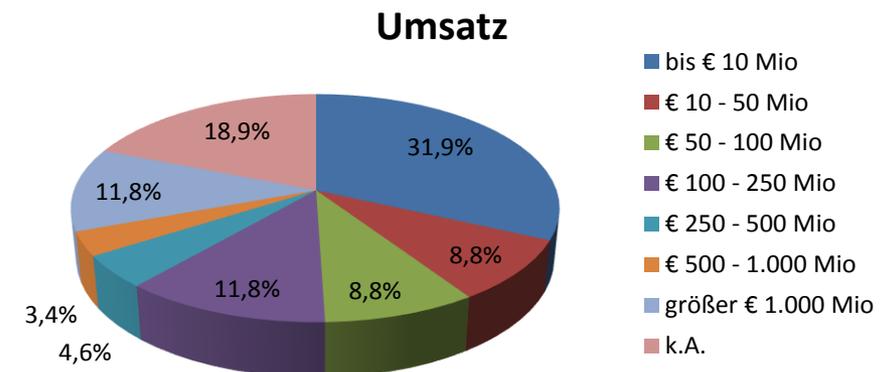
## Die Teilnehmer

- 261 Studienteilnehmer
- 64,4 % sind männlich
- 62,5 % haben Personalverantwortung
- 80,7 % sind *digital-immigrants* / *-explorer*
- Die meisten Befragten sind in den Bereichen Management (32,6 %) und Marketing (22,2 %) tätig



## Die Unternehmen

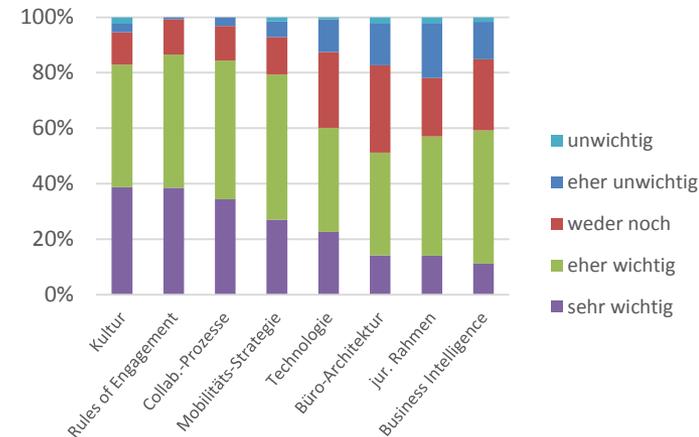
- Unternehmen mit bis zu € 10 Mio. Umsatz sind am stärksten vertreten (31,9 %) – 15,2 % setzen mehr als € 500 Mio. um
- Unternehmen mit weniger als 25 MA sind am stärksten vertreten (28,1 %)
- 23,7 % sind weltweit tätig
- Größte Branchen sind *IT & TK* (42,2 %), *Public* (8,8 %) und *Industrie* (8,4 %)



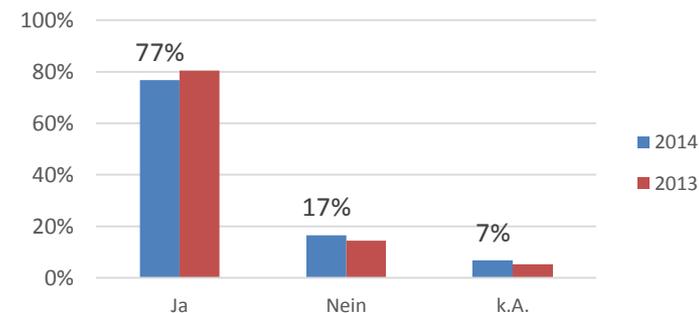
# Die neue Welt des Arbeitens für das Unternehmen nutzbar machen

- Unternehmen werden vor allem in *mobiles Arbeiten* (71,3 %) und *kollaborative Technologien* (59,8 %) investieren
- *Rules of Engagement* (84,6 %), *Collaboration Prozesse* (83,1 %), *Kultur* (82,3 %) und *Mobilitätsstrategie* (76,9 %) werden NWOW-Projekte maßgeblich mitbestimmen
- 76,7 % meinen, dass Unternehmen, die kein flexibles Arbeiten anbieten, für potentielle Bewerber unattraktiver sind → jedoch glauben 57,9 % dass es nicht notwendig ist dies mit höheren Gehältern auszugleichen.
- 33,4 % gehen davon aus, dass der Büro-Raumbedarf der Unternehmen sinken wird.

NWOW Erfolgsfaktoren

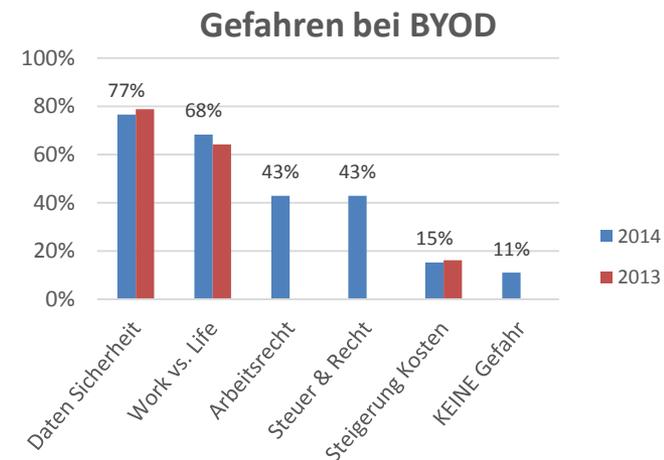
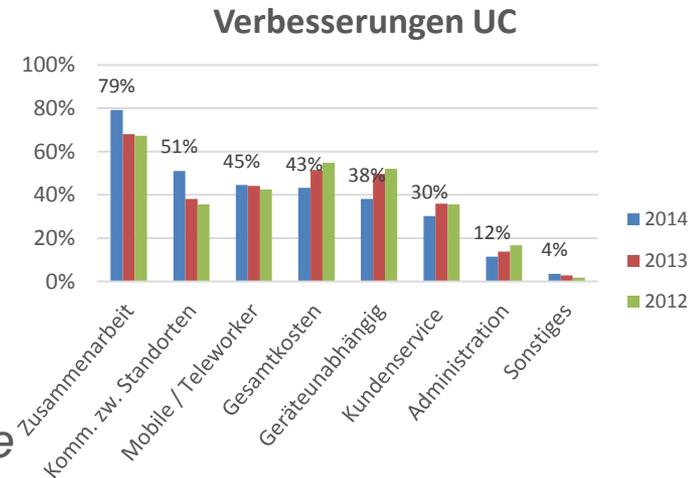


flexibles Arbeiten für Attraktivität für Bewerber



# Durch IKT-Strategien die interne & externe Zusammenarbeit stärken

- Primärer Zweck von *Social Collaboration Tools* ist die interne Kommunikation zu vereinfachen (66,4 %), *Reduktion von Emails* (54,2 %) und die *Identifikation von Wissensträgern* (50,4 %).
- Für 62,8 % ist der Ersatz von Emails durch Social Media derzeit nicht vorstellbar.
- Mit der Einführung von UC wird eine *verbesserte Zusammenarbeit* (79,1 %) und *Kommunikation zwischen Standorten* (51,1 %) verbunden.
- Als größte Benefits von BYOD werden *Mitarbeitermotivation* (66,0 %), *Mobilitätssteigerung* (54,2 %) und *Attraktivität als Arbeitgeber* (49,3 %) genannt.
- Die Befragten sehen *Daten Sicherheit* (76,6 %) als größtes Risiko von BYOD.

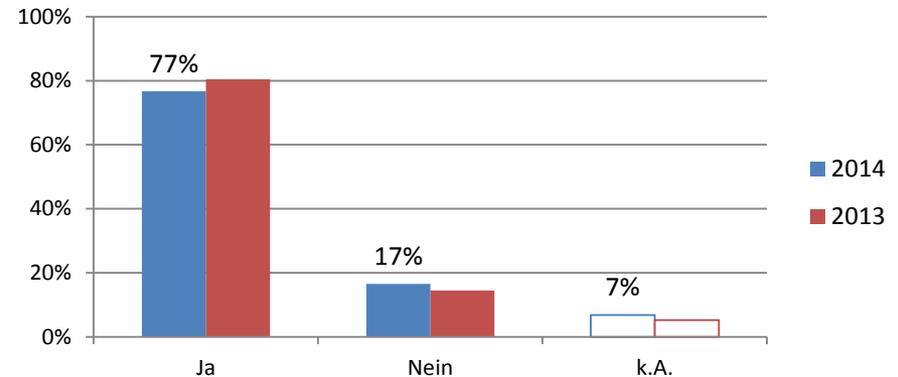


# Flexibles Arbeiten mit NWOC

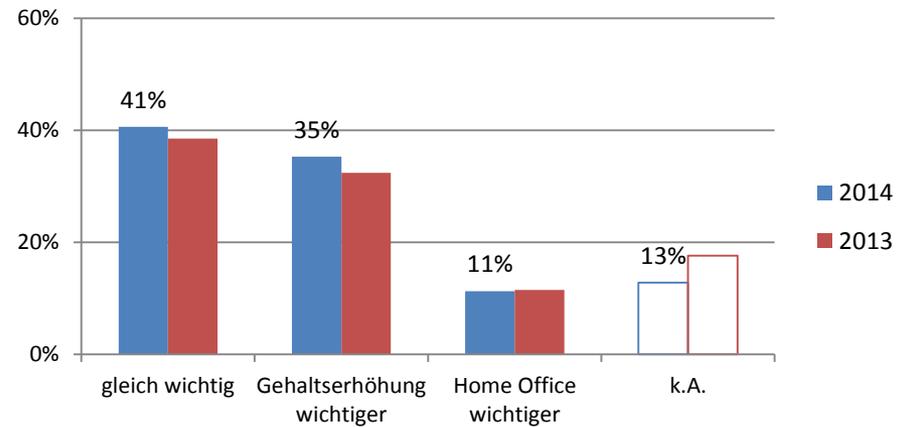
## Wichtigkeit für MA bestätigt

- 76,7 % sind der Meinung, dass Unternehmen, die *kein flexibles Arbeiten* anbieten, für potentielle Bewerber unattraktiver sind.
- Jedoch meinen 57,9 % dass es nicht notwendig ist dies mit höheren Gehältern auszugleichen.
- Für 40,6 % der Befragten ist Home Office gleich wichtig wie eine Gehaltserhöhung.
- 11,3 % empfinden die Möglichkeit von zu Hause zu arbeiten als wichtiger als eine Gehaltserhöhung.

### flexibles Arbeiten für Arbeitgeber-Attraktivität



### Flexibles Arbeiten vs. Gehaltserhöhung



**Flexibles Arbeiten steigert die Attraktivität als Arbeitgeber**

# Social Collaboration Tools & Bring Your Own Device

- Social Collaboration-Tools** dienen für 66,4 % *Verbesserung interner Kommunikation, Reduktion von Emails (54,2 %) und der Identifikation von Wissensträgern (50,4 %)*. Für 62,8 % ist jedoch das Ersetzen von Emails durch Social Tools nicht denkbar.

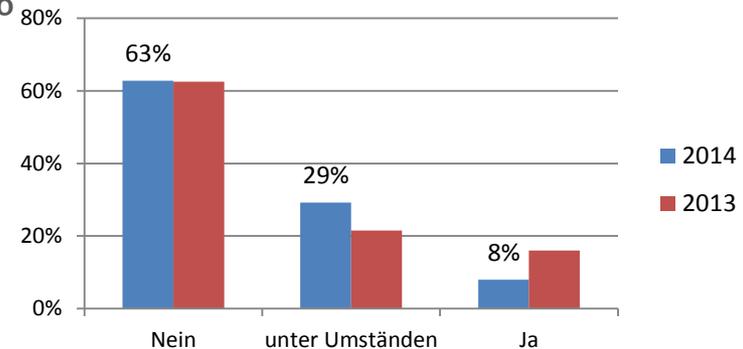
- BYOD – Benefits:**

- *Mitarbeitermotivation (66,0 %)*,
- *Mobilitätssteigerung (54,2 %) und*
- *Attraktivität als Arbeitgeber (49,3 %)*

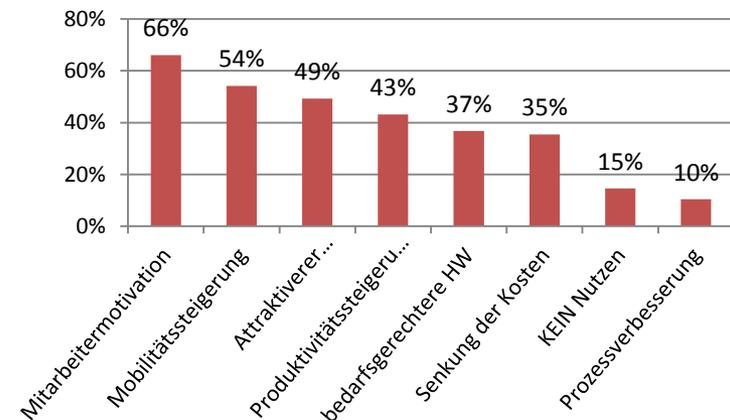
- BYOD – Gefahren:**

Die Befragten sehen *Daten Sicherheit (76,6 %)* und die *Vermischung von Privat und Beruf (68,3 %)* als größtes Risiko.

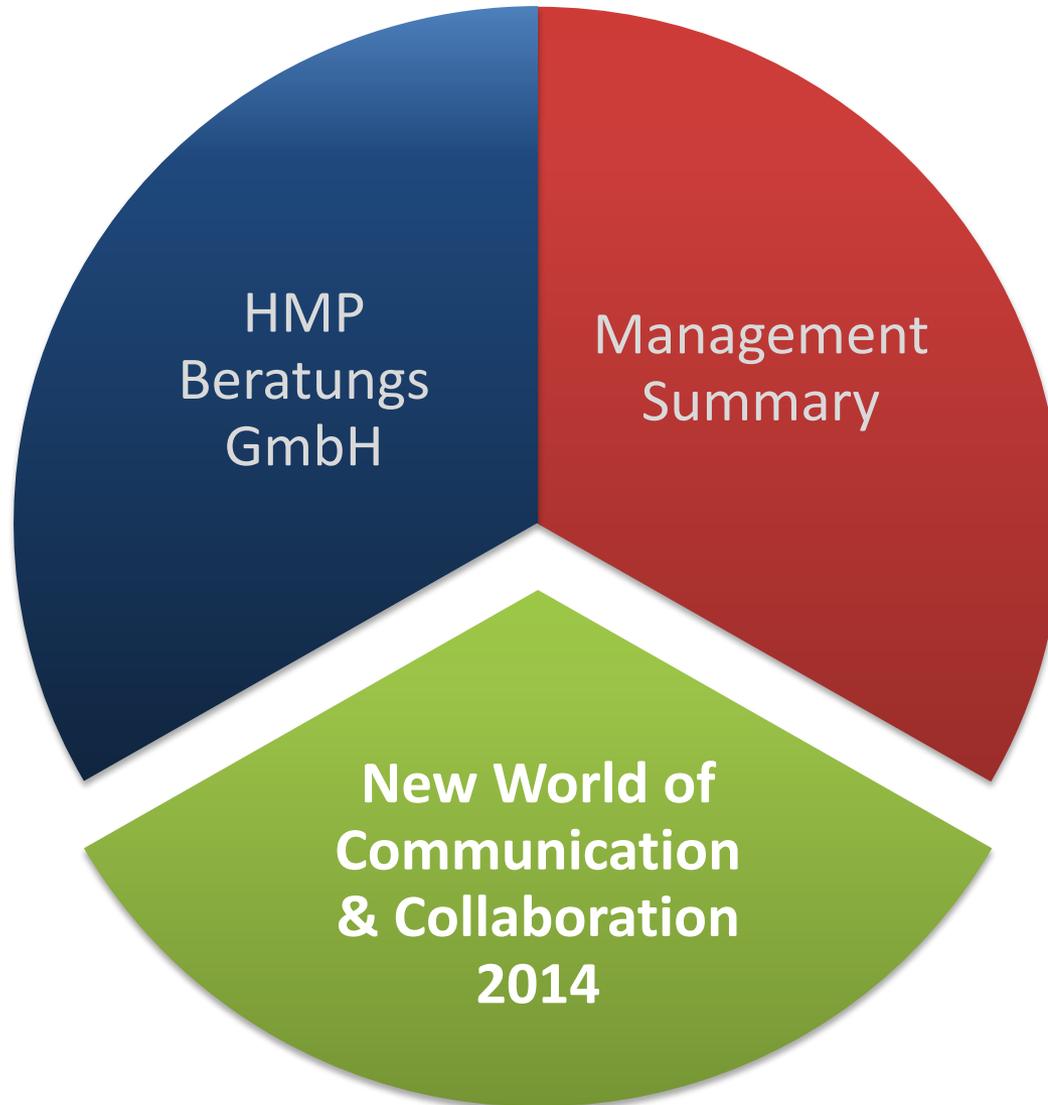
**Emails durch Social Media ersetzen**



**Benefits von BYOD**



**Social Media soll Emails minimieren (54,2 %) aber nicht ersetzen (62,8 %)**



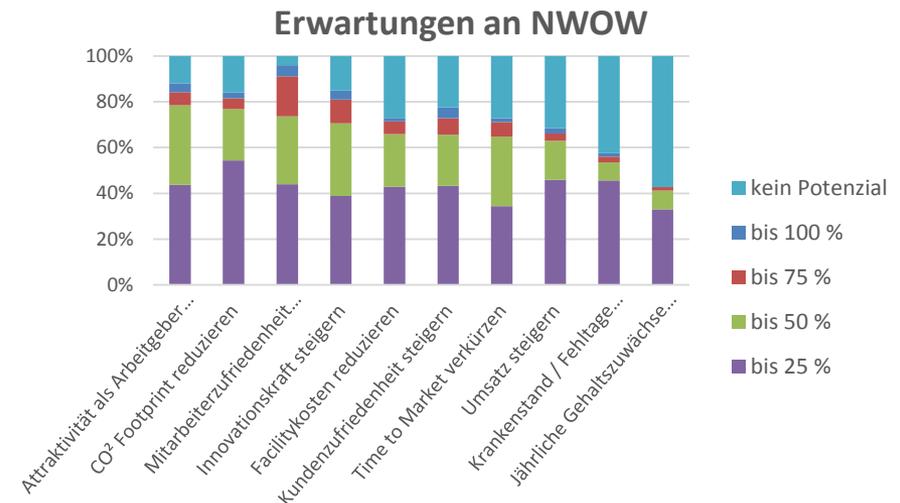
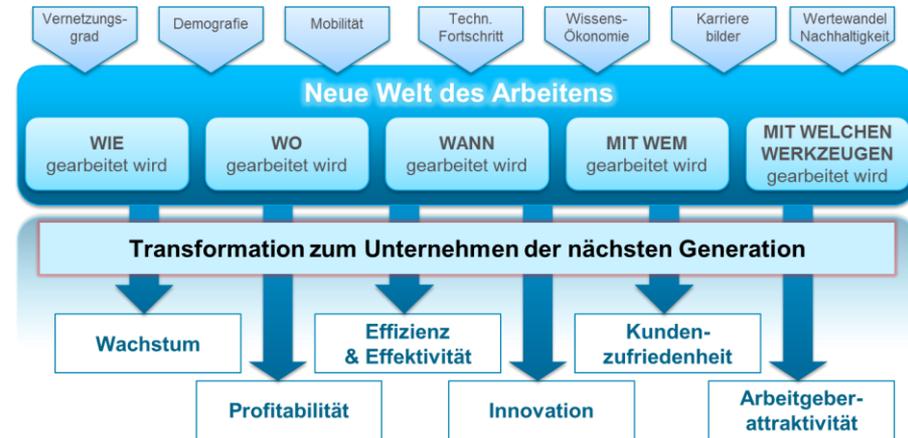
# Definition NWOW

## Was ist *New World of Work*

Wie, Wo, Wann, mit wem und mit welchen Werkzeugen gearbeitet wird, verändert sich rapide. Daher müssen Unternehmen heute ganz andere Anforderungen erfüllen als gestern um auch in Zukunft erfolgreich zu sein.

### NWOW bedeutet für Unternehmen:

- Gesteigerte Attraktivität als Arbeitgeber für pot. Bewerber
- Reduzierter CO<sub>2</sub> Footprint
- Erhöhte Mitarbeiterzufriedenheit
- Gesteigerte Innovationskraft



**Unternehmen sollten ihre Zukunft in ihrem Sinne aktiv mitgestalten**

# Definition UC

## Was ist *Unified Communication & Collaboration*

UC ist die Integration von Medien / Geräten in einer einheitlichen Umgebung  
-> gesteigerte Erreichbarkeit, beschleunigte Prozesse und effizientere Projektarbeit

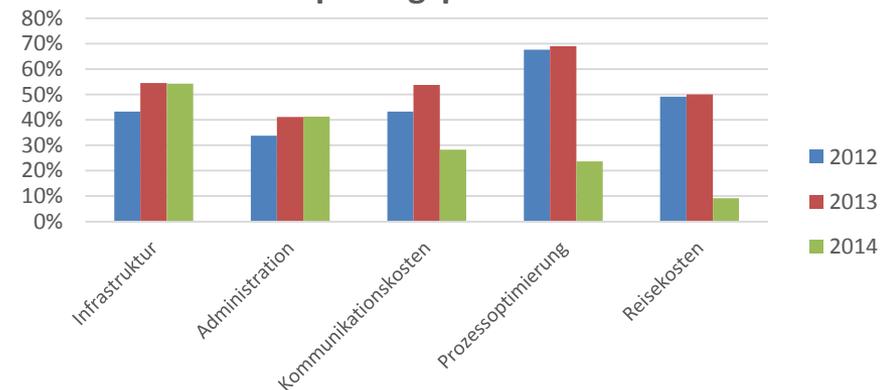
Usability steht im Vordergrund – Technik tritt in den Hintergrund: der Anwender hat die Wahl Wo er Was für seine Kommunikation nützen will

### UC bedeutet für Unternehmen:

- Niedrigere Kosten
- Verbesserte Zusammenarbeit
- Verbesserte Kommunikation zwischen Standorten



Einsparungspotentiale UC<sup>2</sup>

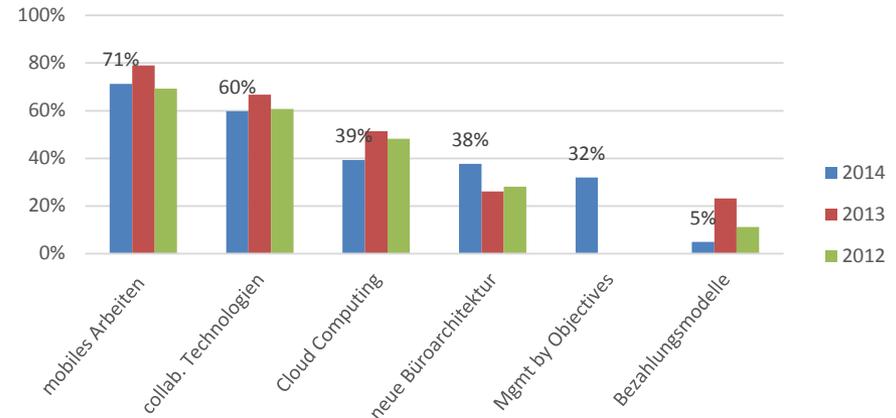


**UC dient zur Vereinfachung der Kommunikation**

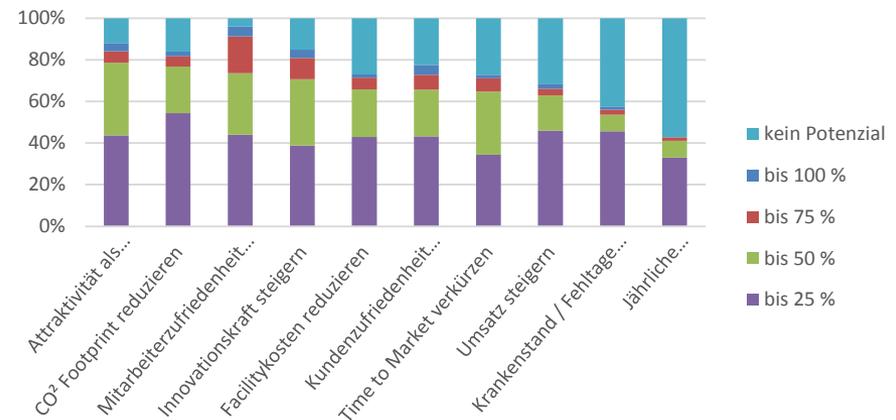
# Relevante Bereiche am Weg zum Arbeitsplatz der Zukunft

- Unternehmen werden bei NWOC<sup>2</sup> vor allem in mobiles Arbeiten (71,3 %) und kollaborative Technologien (59,8 %) investieren
- Neue Büroarchitektur gewinnt deutlich an Bedeutung (+11,6 %)
- Das größte Potenzial liegt bei der erhöhten *Attraktivität als Arbeitgeber*, Reduktion des *CO<sup>2</sup> Footprints*, Steigerung der *MA-Zufriedenheit* und der *gesteigerten Innovationskraft*

NWOW Investitionen



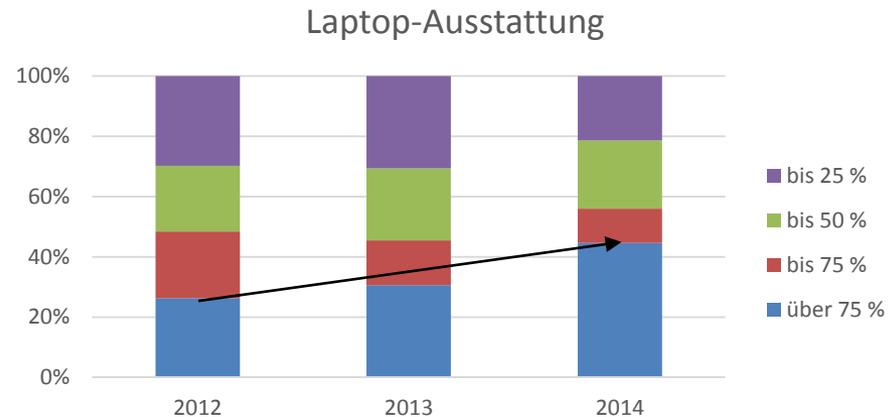
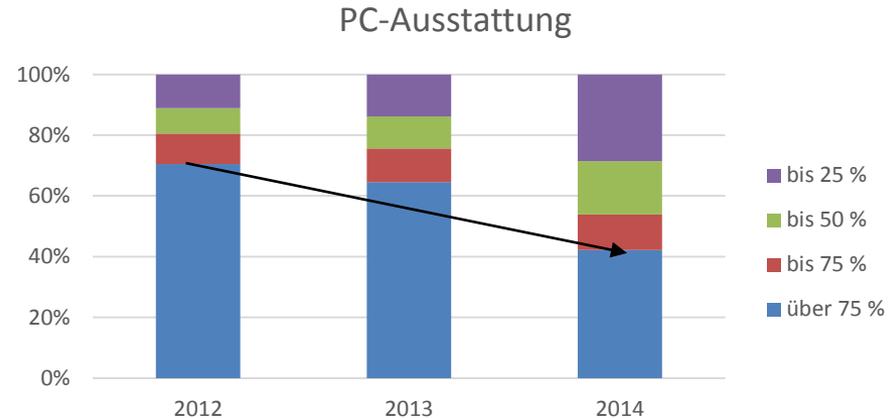
Erwartungen an NWOW



**Durch NWOW wird eine gesteigerte Attraktivität als Arbeitgeber erwartet**

# Veränderungen in der Arbeitsplatzausstattung

- Der Anteil an PCs auf den Arbeitsplätzen der meisten Unternehmen hat seit 2012 stark abgenommen: Arbeitsplätze mit PCs fiel von 2012 (70,5 %) bis 2014 auf nur mehr 42,2 % (+75 %)
- Im Gegensatz dazu haben 2012 26,3 % der Befragten angegeben, dass *mehr als 75 %* der Arbeitsplätze mit Laptops ausgestattet sind. 2014 haben dies bereits 48,2 % angegeben.

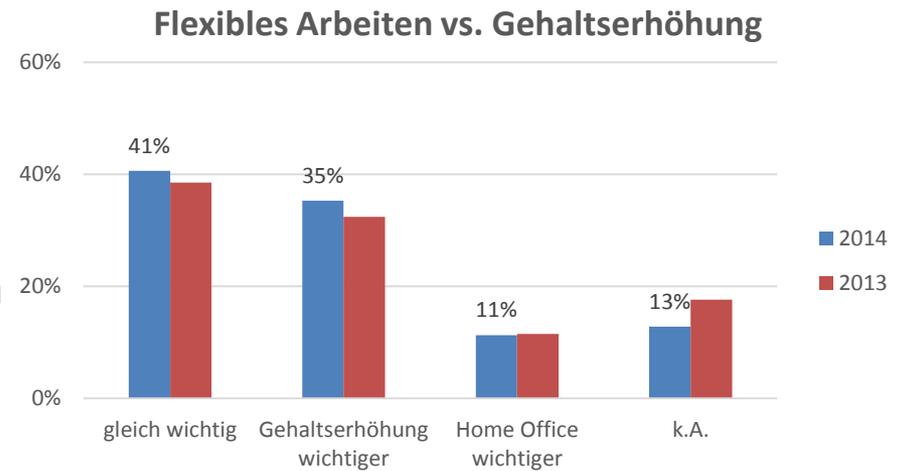
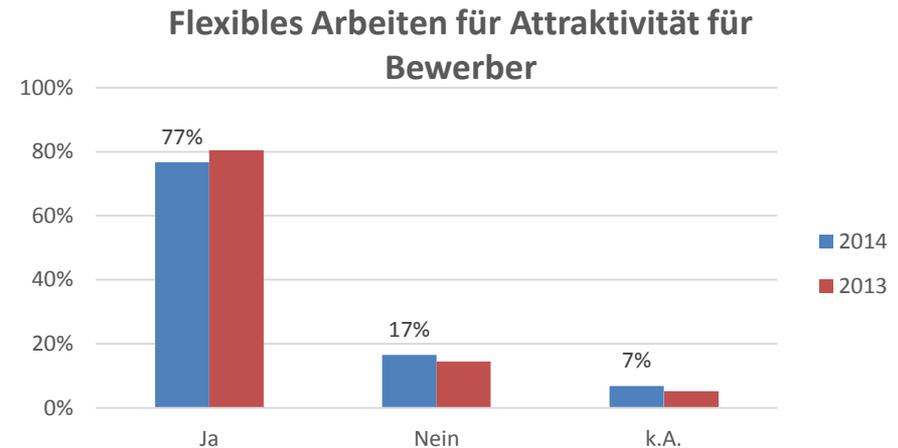


**Der Trend geht zu mehr Laptops und weniger PCs am Arbeitsplatz**

# Wichtigkeit von Home Office

## Gehalt vs. flexible Einteilung

- 76,7 % sind der Meinung, dass Unternehmen, die kein flexibles Arbeiten anbieten, für potentielle Bewerber unattraktiver sind, jedoch meinen 57,9 % dass es *nicht notwendig* ist dies mit höheren Gehältern auszugleichen.
- Für 40,6 % der Befragten ist Home Office gleich wichtig wie eine Gehaltserhöhung.
- 11,3 % der Teilnehmer empfinden die Möglichkeit von zu Hause zu arbeiten wichtiger als eine Gehaltserhöhung.

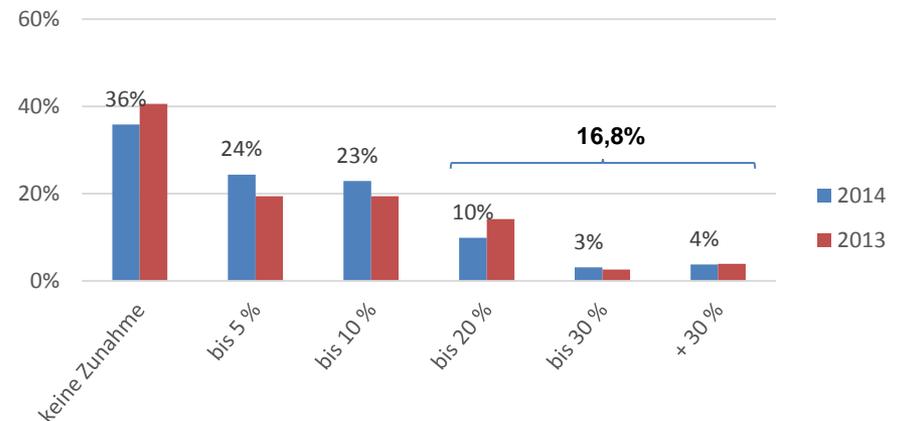


**Flexibles Arbeiten steigert die Attraktivität als Arbeitgeber**

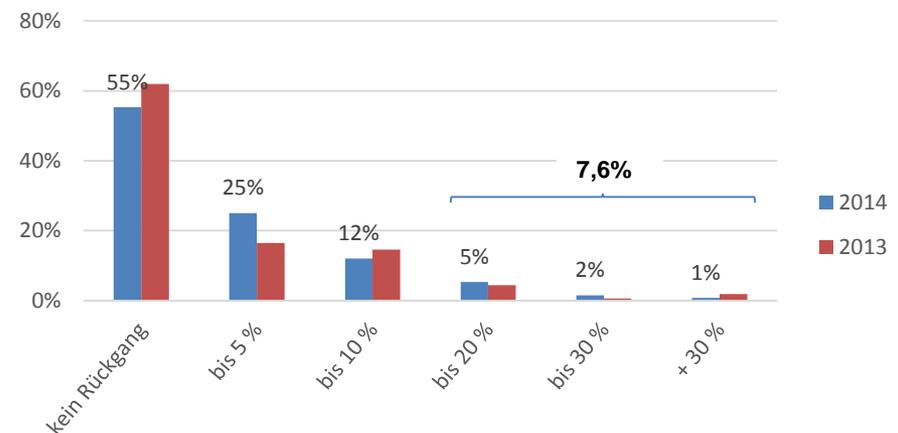
# Beschäftigungsformen verändern sich vollzeit vs. alternative Beschäftigungsformen

- 64,1 % sind der Meinung, dass der Anteil an alternativen Beschäftigungsformen in den nächsten Jahren steigen wird, nur 16,8 % rechnen mit einer Steigerung von mehr als 10 %
- 44,7 % der Befragten geben an, dass der Anteil an Vollzeitangestellten in den nächsten Jahren zurückgehen wird. 7,6 % rechnen mit einem Rückgang von über 10 % in diesem Zeitraum

Zunahme alternativer Beschäftigungsformen



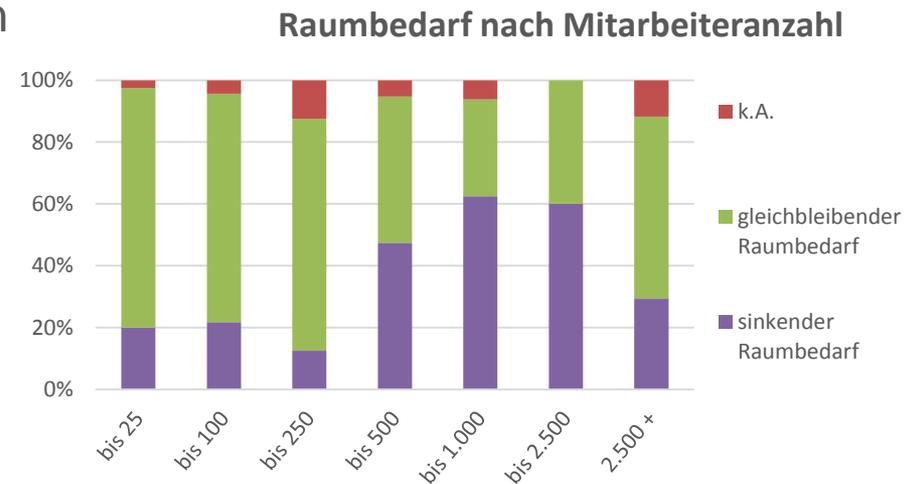
Rückgang Vollzeit-Angestellte



**Der Anteil an Alternativen Beschäftigungsformen wird steigen**

# Raumbedarf bei Umsetzung eines NWOW-Konzeptes

- 61,4 % der Befragten sind der Meinung, dass der Raumbedarf durch gesteigerte Mobilität der Mitarbeiter und Einsatz von Kommunikationstechnologie in den nächsten 24 Monaten gleich bleiben wird.
- 33,4 % meinen, dass der Raumbedarf sinken wird – teilweise eine Konsequenz der Veränderung der Beschäftigungsformen
- Je mehr Mitarbeiter ein Unternehmen hat, desto eher wird der Raumbedarf sinken. Dies korreliert mit den Aussagen zu Büroarchitektur und der deutlichen Bedeutung-Steigerung (+11,6 %).

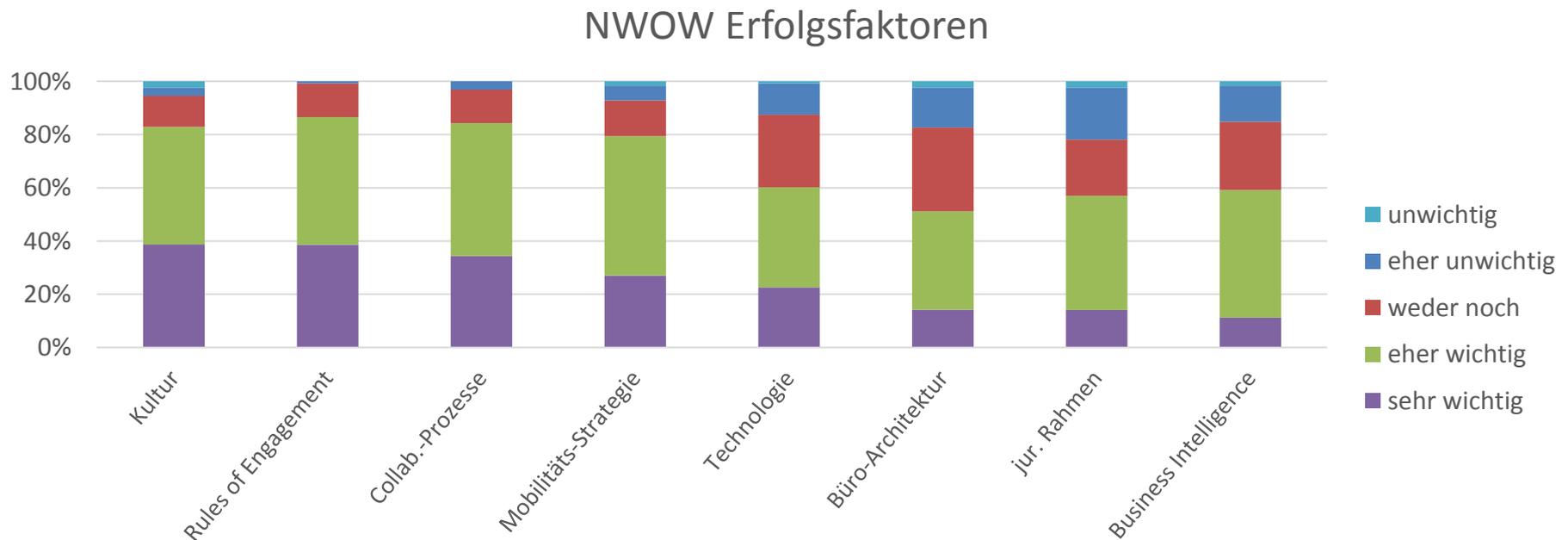


**Der Raumbedarf wird vor allem in größeren Unternehmen sinken**

# Erfolgskriterien für NWOW-Roll-Outs

## wichtigste Eckpfeiler für Akzeptanz & Effizienz

- Auf dem Weg zum Arbeitsplatz der Zukunft sind vor allem *Rules of Engagement* (84,6 %), *Collaboration Prozesse* (83,1 %), *Kultur* (82,3 %) und *Mobilitätsstrategie* (76,9 %) wichtig für den Erfolg

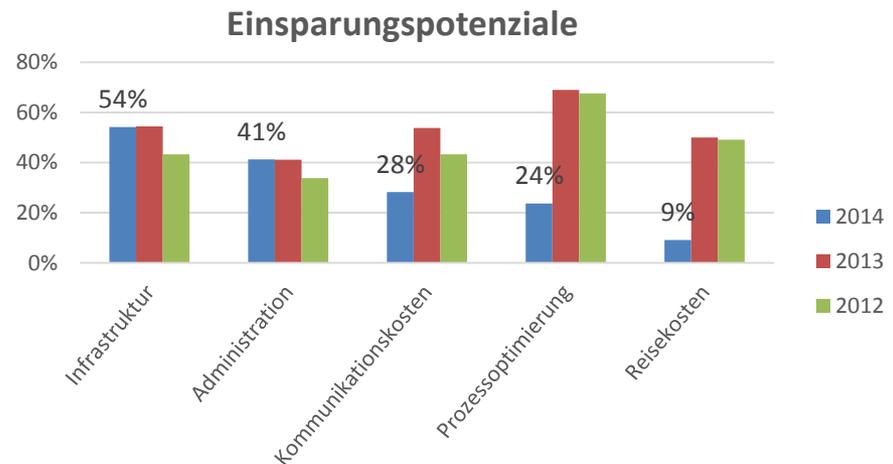
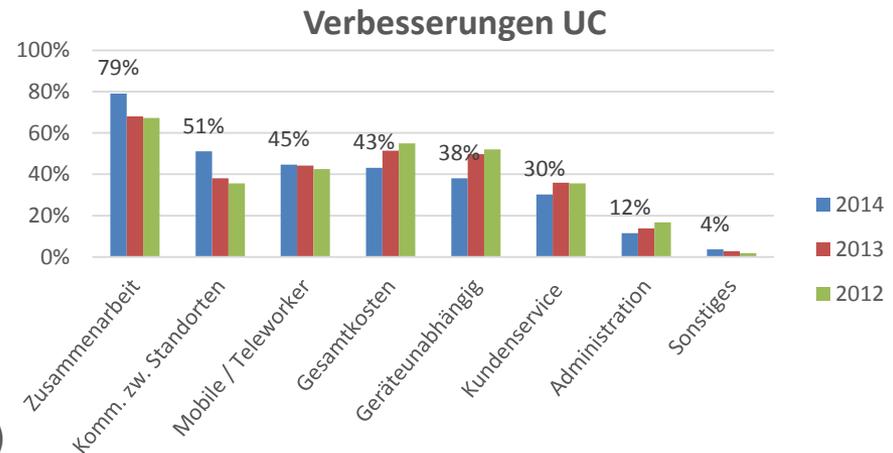


**Rules of Engagement, Collaboration & Kultur entscheiden über den Erfolg**

# Erwartete Verbesserungen durch UC

## Pro & Contra zur Einführung

- Die Befragten erwarten durch die Einführung von UC vor allem *verbesserte Zusammenarbeit* (79,1 %) und *Kommunikation zwischen Standorten* (51,1 %).
- Die größten Einsparungspotenziale werden in der *IT Infrastruktur* (54,2 %) und *Administration* (41,2 %) geortet.
- Warum UC noch nicht eingeführt wurde, wird die höhere Relevanz *anderer Themen* (54,8 %), die zu *hoher Projektdauer* (43,0 %) und die dadurch entstehenden laufenden *Kosten* (41,9 %) genannt.



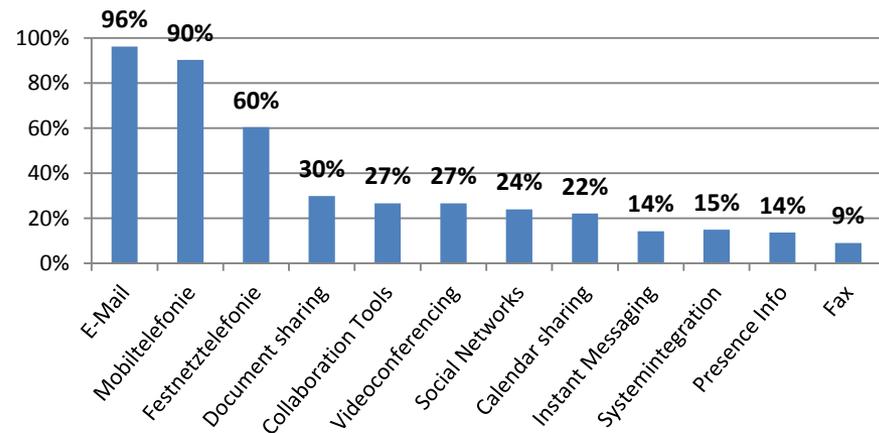
**Einsatz von UC führt zu niedrigeren Infrastruktur Kosten**

# Tools für in- & externe Kommunikation

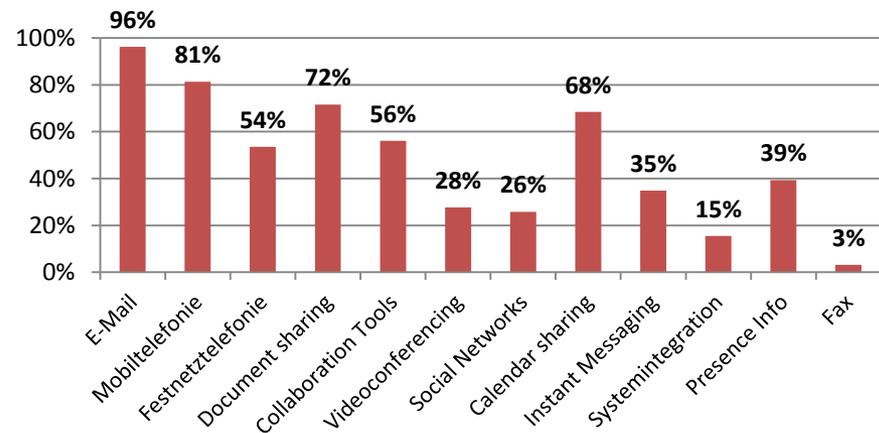
## Vorjahres-Trends werden bestätigt

- Sowohl in der *externen* als auch in der *internen Kommunikation* sind weiterhin *E-Mail* (jeweils 96,1 %) und *Mobiltelefonie* (90,3 % bzw. 81,3 %) am wichtigsten.
- Festnetztelefonie ist um 6,8 % für die externen Kommunikation (Kunden & Lieferanten) wichtiger (60,4 %).
- *Document-Sharing* (41,7 %), *Calendar-Sharing* (46,3 %) und *Presence Info* (39,1 %) haben deutlich mehr Relevanz in der internen Kommunikation.

### Externe Kommunikation



### Interne Kommunikation

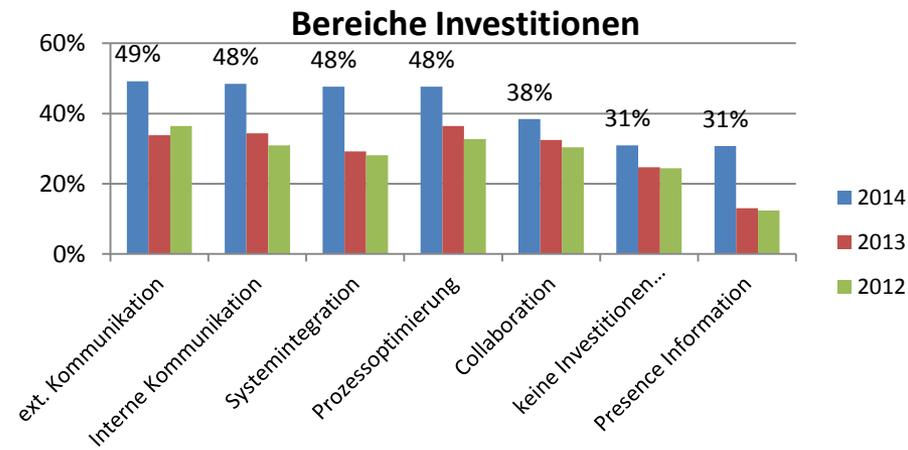
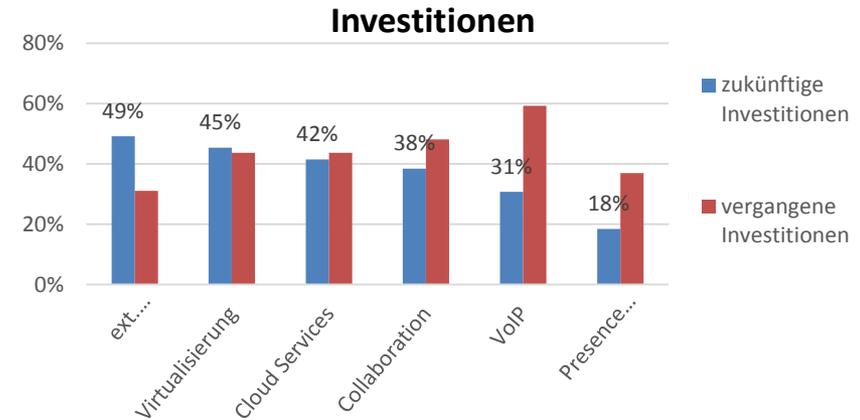


**Email und Handys bleiben die wichtigsten Kommunikationstools**

# Investitionen im Bereich UC

## Schwerpunkt-Shift und Aufwärtstrend

- In den kommenden 24 Monaten wird vor allem in die Bereiche, *externe* sowie *interne Kommunikation* und *Prozessoptimierung* investiert werden.
- Für die nächsten 24 Monaten wurden deutlich mehr Investitionen in allen Bereichen angegeben als in den Vorjahren.
- In der Vergangenheit wurde vor allem in *Voice over IP* (59,3 %), *Videoconferencing* (48,9 %) und *Collaboration* (48,1 %) investiert.
- Die Krise ist überwunden und Investitionen steigen wieder deutlich

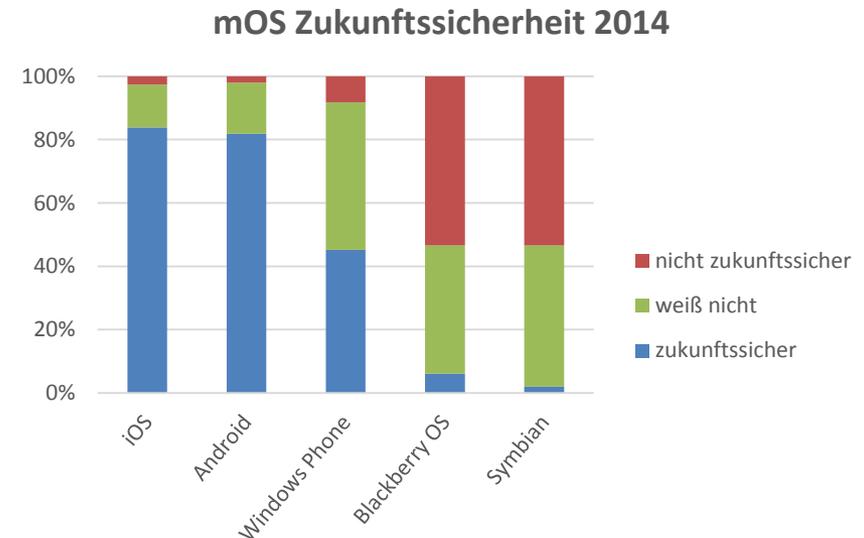


**2014 wird mehr in UC investiert werden als in den Jahren zuvor**

# mobile OS Zukunftssicherheit

iOS (Apple), android (Google) & WP (Microsoft)

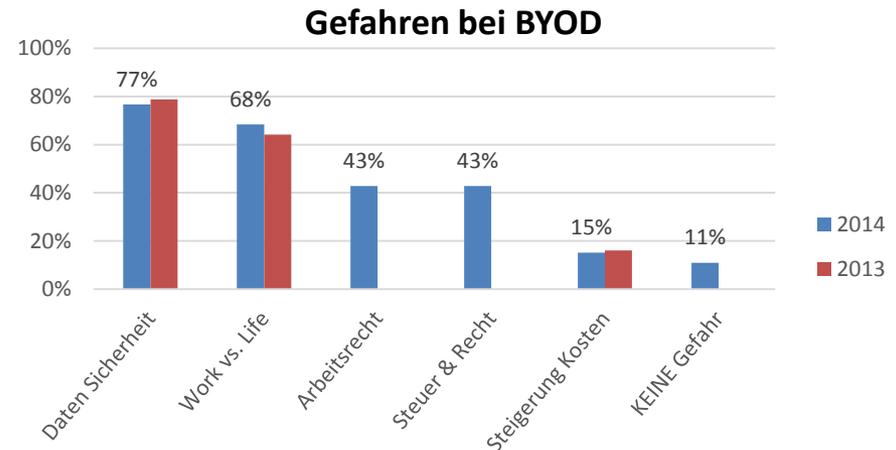
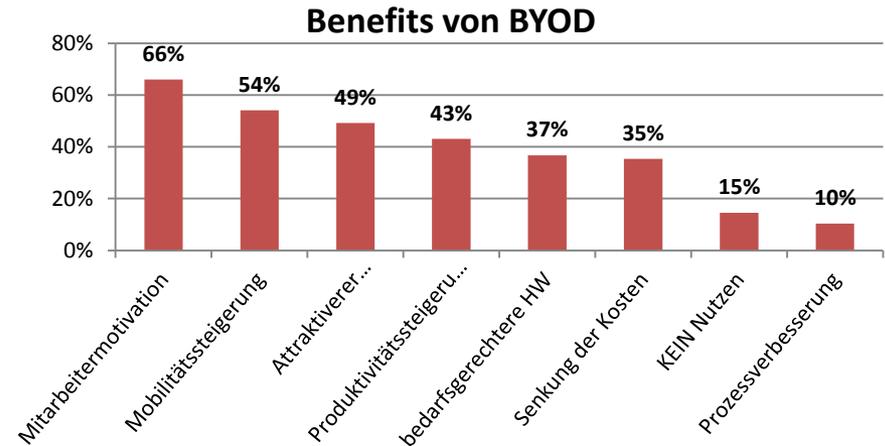
- Die Befragten sehen derzeit iOS (83,9 %) und Android (81,9 %) als zukunftssicherste mobile Betriebssysteme am Markt an. Dementsprechend werden auch Investitionen in diese Richtung unternommen werden.
- Die Mehrheit von 52,3 % werten BlackBerry und Symbian als nicht zukunftssicher und erwägen die Ablösung dieser Systeme
- iOS und Android konnten ihre Werte in Bezug auf die Zukunftssicherheit nochmals um knapp 10 % steigern.
- Windows, BlackBerry und Symbian werden als weniger zukunftssicher erachtet als im Jahr davor. Die Vorjahreswerte von BB & Symbian wurden halbiert!



**iOS und Android wird das meiste Vertrauen geschenkt**

# Benefits & Risiken von Bring-Your-Own-Device

- Als größte Benefits von BYOD werden *Mitarbeitermotivation* (66 %), *Mobilitätssteigerung* (54,2 %) und *Attraktivität als Arbeitgeber* (49,3 %) genannt.
- Die Befragten sehen *Daten Sicherheit* (76,6 %) und die Vermischung von *Privatleben und Beruf* (68,3 %) als größtes Risiko.
- In Unternehmen gibt es konkrete Mitarbeiter-Wünsche nach BYOD-Option für *Smart-Phones* (55,6 %), *Notebooks* (43,0 %) und *Tablets* (38,4 %).

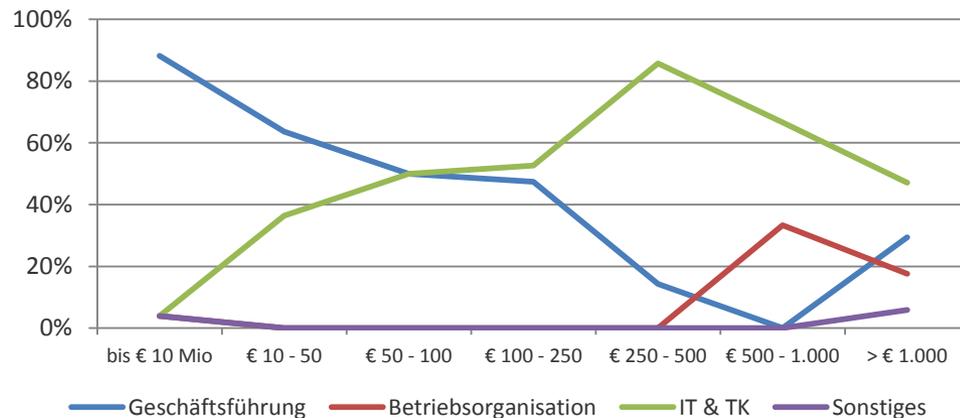


**Mitarbeitermotivation ist der größte Treiber für BYOD Implementierung**

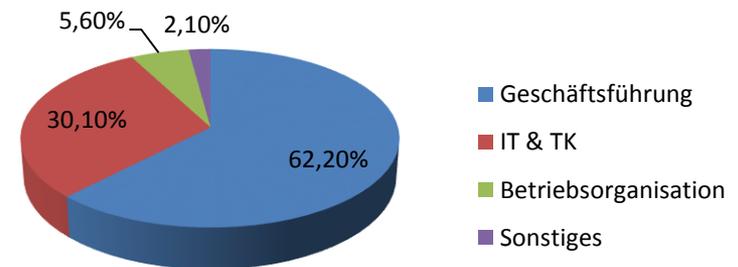
# Entscheidungsträger für UC<sup>2</sup>

- Je kleiner ein Unternehmen ist, desto eher ist die Geschäftsführung für UC-Entscheidungen verantwortlich. (Unternehmen bis € 10 Mio. 88,2%)
- Je größer ein Unternehmen ist, desto eher entscheidet die IT & TK Abteilung (Unternehmen bis € 250 – 500 Mio. 85,7 %) oder auch die Betriebsorganisation (Unternehmen bis € 500 – 1.000 Mio. 33,3 %) diese Themen.

Entscheidungsträger für UC nach Mio. Umsatz



Entscheidungsträger insgesamt

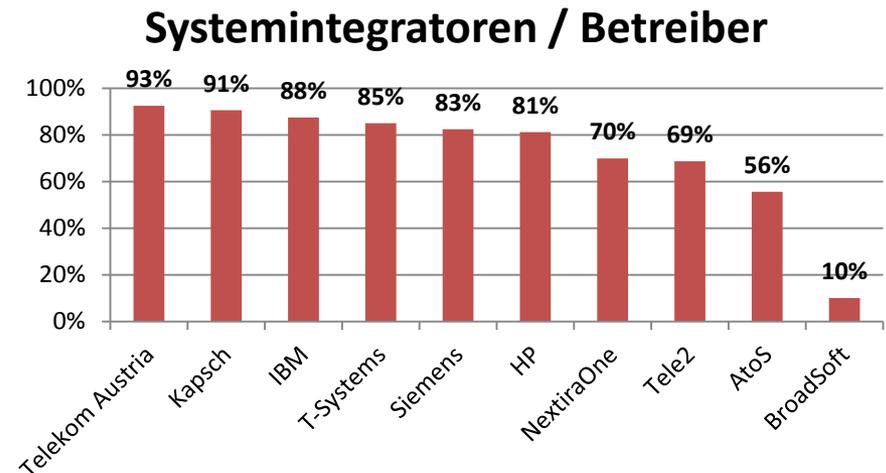
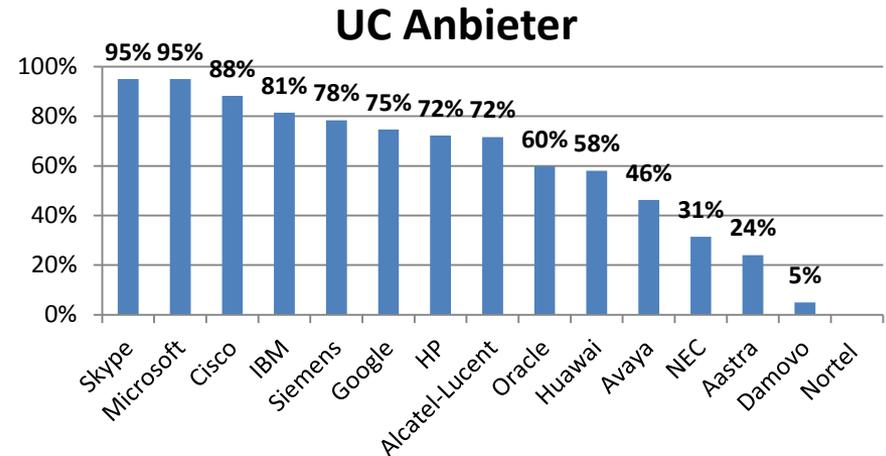


**UC Verantwortung ist abhängig von der Unternehmensgröße**

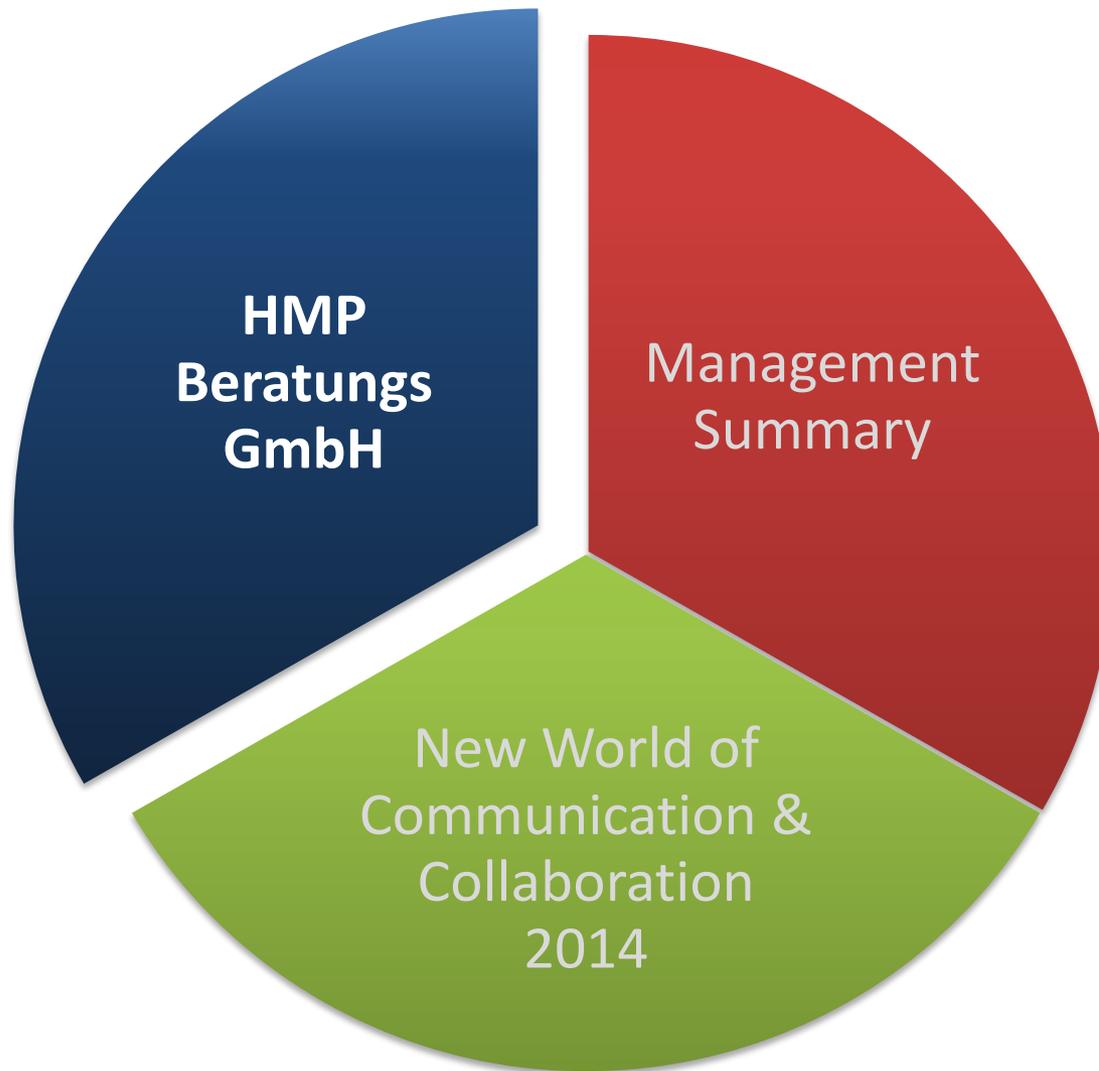
# UC Anbieter und Systemintegratoren die Platzhirsche bleiben unangefochten

Der Trend der letzten Jahre hat sich bestätigt:

- Die bekanntesten UC Anbieter sind *Skype* (95,1 %) und *Microsoft* (95,1 %), gefolgt von *Cisco* (88,3 %) und *IBM* (81,5 %).
- Mit 92,5 % ist *Telekom Austria* der bekannteste Systemintegrator, gefolgt von *Kapsch* mit 90,6 %.
- In 65,9 % der Unternehmen betreibt eine interne Abteilung die TK und Server Infrastruktur.



**Microsoft und Telekom Austria weiterhin die Nummer 1 in Österreich**



# HMP Beratungs GmbH

Wir verbessern Prozesse & helfen Kosten zu senken

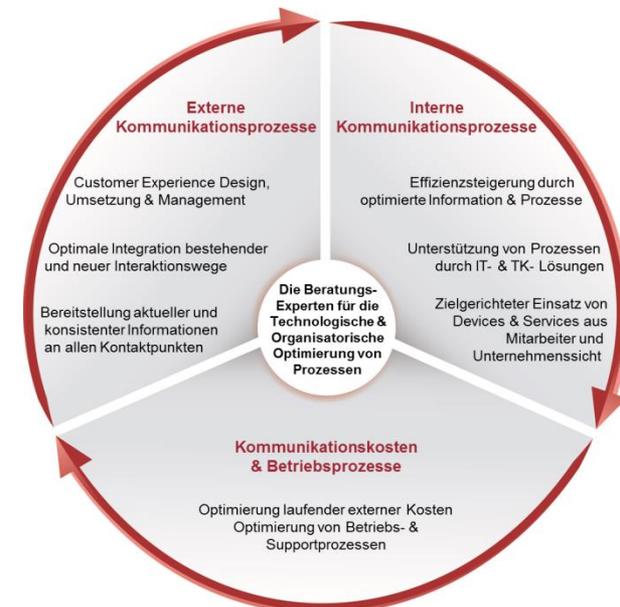
**Gründung:** 1993

**Eigentümer:** Zu 100 % in österreichischem Besitz und partnerschaftlich geführt

**Geschäftsführer:** Ing. Martin Bayer, Mag. Thomas Schmutzer

**Mitarbeiter:** 15 Mitarbeiter

**Standorte:** Wien, Micheldorf & Bratislava – starkes Netzwerk an europäischen Partnern



# Unsere Referenzen

## Kunden & Branchen

Die ganzheitliche & individuell abgestimmte Beratung und Projektbegleitung von der ersten Idee bis zur messbar erfolgreicher Umsetzung ist unser Erfolgsgeheimnis.

Das können unsere Kunden bestätigen...



# HMP & IMC FH Krems

## Kooperation mit Synergieeffekt

- Nutzung der Symbiose:
  - wissenschaftlicher Forschung im New World of Work Forschungszentrum IMC FH Krems &
  - HMP Beratung mit dem Schwerpunkt Technologie- & Organisationsberatung aus einer Hand anzubieten
- Zahlreiche bereits erfolgreich durchgeführte und laufende Gemeinschaftsprojekte / Workshops bei Kunden
- Gemeinsame Studien *Unified Communications & New World of Work* (2012, 2013 & 2014)
- Buch: **New World of Work**  
Warum kein Stein auf dem anderen bleibt  
*Trends | Erfahrungen | Lösungen*



# Haftungsausschluss & Nutzung

- Die Inhalte dieser Studie wurden mit der größtmöglichen Sorgfalt zusammengestellt. Einschätzungen und Beurteilungen spiegeln unseren gegenwärtigen Wissensstand im Jänner 2014 wider und können sich jederzeit ändern. Das gilt insbesondere, aber nicht ausschließlich, für zukunftsgerichtete Aussagen. In dieser Studie vorkommende Namen und Bezeichnungen sind möglicherweise eingetragene Warenzeichen.
- Diese Studie ist urheberrechtlich geschützt. Jegliche Vervielfältigung oder Weitergabe an Dritte, auch auszugsweise, bedarf der vorherigen expliziten Einwilligung der HMP Beratung. Auch die Veröffentlichung oder Weitergabe von Tabellen, Grafiken, etc. in anderen Publikationen bedarf der vorherigen Genehmigung.

## Ihr Ansprechpartner bei **HMP Beratung GmbH**

Mag. Hellmuth Leinfellner, MIM (Studienleiter)

[hellmuth.leinfellner@hmp.co.at](mailto:hellmuth.leinfellner@hmp.co.at)

+43 (0)5 05 22 8207

Mag. Thomas Schmutzer (Co-Autor)

[thomas.schmutzer@hmp.co.at](mailto:thomas.schmutzer@hmp.co.at)

+43 (0)5 05 22 8235

