

Siemens Enterprise Communications

München, 24. Februar 2009

Kleine und mittelständische Unternehmen, die Probleme durch ineffiziente Kommunikation ignorieren, verlieren unter Umständen über 3.900 Euro pro Mitarbeiter und Jahr

Laut einer von Siemens Enterprise Communications beauftragten internationalen Studie können Hindernisse und Verzögerungen bis zu 40 Prozent Produktivitätsverlust bedeuten.

Durchschnittlich 70 Prozent der befragten Mitarbeiter von kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) mit bis zu 400 Mitarbeitern gaben an, dass sie im Schnitt 17,5 Stunden pro Woche für die Lösung von Problemen aufwenden, die durch Kommunikationshindernisse und -verzögerungen verursacht werden. Das ist ein Ergebnis einer aktuellen, von Siemens Enterprise Communications bei SIS International Research in Auftrag gegebenen weltweiten Studie. Die Studie erbrachte zudem, dass trotz der zunehmenden Bekanntheit von Unified Communications (UC) fast 60 Prozent der KMU aktuell keine derartige Lösung im Einsatz haben.

Darüber hinaus stellte das Forschungsinstitut fest, dass der wöchentliche Zeitaufwand für die Lösung von Kommunikationsproblemen in Unternehmen mit mehr als 20 Mitarbeitern um über 50 Prozent höher war als in solchen mit weniger Personal. In „harten“ Kosten ausgedrückt, so die Studie, verlieren Unternehmen mit etwa 100 Mitarbeitern unter Umständen jährlich über 390.000 Euro dadurch, dass sie die wichtigsten Kommunikationsprobleme ihrer Mitarbeiter nicht beseitigen.

Die wichtigsten Ergebnisse

Die von Siemens gesponserte KMU-Studie ermittelte folgende fünf Problembereiche in der Reihenfolge der Kosten, wie sie in einem KMU verursacht werden: mangelnde Koordination, Warten auf Informationen, unerwünschte Kommunikation, Kundenbeschwerden und Barrieren bei der Zusammenarbeit. In diesen einzelnen Problembereichen ermittelte das Forschungsunternehmen folgende Resultate:

1. Mangelnde Koordination: 68 Prozent der Befragten stoßen bei der Koordinierung der Kommunikation zwischen Team-Mitgliedern auf Schwierigkeiten, was ihre Fähigkeit zur schnellen Reaktion auf zeitkritische Kundenanforderungen beeinträchtigt. Zusätzlich dazu brauchen sie durchschnittlich 3,7 Stunden pro Woche für Versuche, die Kommunikation zwischen Team-Mitarbeitern zu koordinieren. Die Folge: Ziele werden nicht schnell genug erreicht und Termine können nur unter Schwierigkeiten eingehalten werden.

2. Warten auf Informationen: 68 Prozent der Befragten gaben an, dass sich ihre Arbeit durch Warten auf Informationen von anderen verzögert, die sie mehrmals über verschiedene Kommunikationswege direkt zu kontaktieren versuchten. Durchschnittlich beträgt diese Verzögerung 3,5 Stunden pro Woche und pro Wissensarbeiter*). Dadurch geht viel Zeit bei der Bearbeitung von Aufgaben verloren, was sich negativ auf kritische Geschäftsprozesse auswirken kann.

3. Unerwünschte Kommunikation: Mit unerwünschter Kommunikation – beispielsweise unwichtige Anrufe und Voicemail – wurden 77 Prozent der Befragten in der Studiengruppe konfrontiert. Sie gaben an, dass sie zwei oder mehr Stunden pro Woche dafür aufwenden müssten. Diese Unterbrechungen lenken ab und stören den Arbeitsablauf – geringere Produktivität und Terminüberschreitungen sind die Folge.

4. Kundenbeschwerden: 74 Prozent der Befragten gaben an, dass sie sich durchschnittlich 3,3 Stunden pro Woche mit negativen Kommentaren oder Beschwerden von Kunden beschäftigen müssen; insbesondere, wenn der Kunde sie nicht schnell genug erreichen konnte. Diese acht Prozent Produktivitätsverlust sind an sich schon bedeutend – aber die wahren Kosten im Zusammenhang mit der Unzufriedenheit des Kunden sind unter Umständen noch viel höher.

5. Barrieren bei der Zusammenarbeit: 61 Prozent der Befragten stoßen bei der Teamarbeit mit Kollegen auf Schwierigkeiten. Sie wenden durchschnittlich 3,3 Stunden pro Woche für Versuche auf, um Probleme im Zusammenhang damit zu lösen, dass die Kollegen nicht erreichbar sind oder eine uneingeschränkte Zusammenarbeit mit ihnen nicht möglich ist.

Weitere Ergebnisse

Darüber hinaus wurde im Zuge der SIS International Research-Studie festgestellt, dass KMU-Mitarbeiter sehr mobil sind: 50 Prozent bezeichnen sich selbst als mobile Mitarbeiter, die sich ständig oder teilweise auf Reisen befinden oder innerhalb des Büros unterwegs sind bzw. von

Zuhause aus arbeiten. Insgesamt räumen die KMUs der Verbesserung der Kommunikation ihrer mobilen Mitarbeiter eine hohe bzw. sehr hohe Priorität ein.

Die Forscher bestätigten auch, dass immer mehr KMUs unterschiedliche Kommunikationstechnologien zur Produktivitätssteigerung einsetzen, darunter Telefon, Instant Messaging und Videokonferenzen. Aber, so die Feststellung, die zunehmende Verbreitung dieser Technologien hat dazu geführt, dass die einzelnen Mitarbeiter über unterschiedliche Kommunikationskanäle kontaktiert werden müssen, was ihren Kollegen unter Umständen Probleme bereitet. Die daraus resultierende Fragmentierung der Kommunikationsstruktur im KMU kann ein Hindernis schaffen, das eine effektive Kommunikation und Zusammenarbeit verhindert.

Eine von Berlecon Research erstellte Studie zum Einsatz von Unified Communications im Mittelstand zeigt, dass KMUs durch den Einsatz modernster Unified Communications-Technologien ebenfalls große Produktivitätsgewinne realisieren können. Senior Analyst Philipp Bohn von Berlecon Research: "Im Zuge der Recherchen zu unserer Studie 'Unified Communications für den Mittelstand? Vorteile, Umsetzung und Praxisbeispiele' haben wir im vergangenen Jahr mit vielen kleinen und mittelgroßen Unternehmen in Deutschland gesprochen. Auch wenn KMUs nicht immer die gleichen Kommunikationsprobleme wie große Unternehmen haben, sehen wir großes Potenzial für UC im Mittelstand. So wird etwa der alltägliche Zeitverlust durch vergebliche Kontaktversuche bei der Kommunikation mit internen Ansprechpartnern und Kunden mit Hilfe von UC-Lösungen minimiert. Dies macht unsere mit dem Siemens-Kunden TRD-Reisen durchgeführte Fallstudie deutlich."

„Die Studie spiegelt genau die Problempunkte wider, die viele unserer KMU-Kunden beschäftigen, und die sie anspornen, unsere UC-Lösung umzusetzen“, sagt Rudolf Hamann, Vice President KMU-Produkt-Management, Siemens Enterprise Communications. „Obwohl wir – basierend auf den Informationen der Studie – eine starke Annahme in diesem Markt erfahren, glauben wir, dass über 60 Prozent der KMU zur Zeit noch keine UC-Lösung nutzen und ihnen daher bedeutende Möglichkeiten entgehen, Kosten zu reduzieren. Außerdem könnten sie eine neue Stufe der Wettbewerbsfähigkeit, Produktivität und Zusammenarbeit erreichen.“

„Selbst wenn man harte Kosten von ungefähr 4.000 Euro pro Mitarbeiter und Jahr für diese Problempunkte ansetzt, bleiben noch die weichen Kosten für entgangene Geschäftschancen und Unzufriedenheit der Kunden. Sie sind eine Folge der mangelnden Reaktionsfähigkeit, die sich aus den unterschiedlichen Kommunikationstechnologien ergibt“, ergänzt Hamann.

*) Für die Studie wurden insgesamt 513 Knowledge Worker aus Brasilien, Frankreich, Deutschland, Großbritannien, Indien, Italien, Russland und den Vereinigten Staaten befragt. Als

3 / 4

Media Relations: Claudia Heckelmann
Telefon: +49 89 722-31263
E-Mail: claudia.heckelmann@siemens.com
Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG
Hofmannstr. 51, 81379 München

Knowledge Worker werden Angestellte aus den Bereichen Management, IT, Kundendienst sowie Sales und Marketing bezeichnet, die Information und Wissen für ihre Aufgaben benötigen und die Kommunikationstechnologien alltäglich einsetzen. Diese stammten zu gleichen Teilen aus acht wichtigen Branchen: Kommunikation, Finanzen, Gesundheitswesen, Versicherungen, Fertigung, Professional Business Services, Immobilien sowie Groß- und Einzelhandel.

Eine Executive Summary der Studie steht unter www.siemens.de/open/smb zur Verfügung.

Über die Siemens Enterprise Communications Group (SEN Group)

Die SEN Group ist ein führender Anbieter von Lösungen für die Unternehmenskommunikation. Mehr als 14.000 Mitarbeiter in 80 Ländern setzen mit ihrer Expertise in der Daten- und Sprachkommunikation eine Tradition fort, die vor über 160 Jahren mit Werner von Siemens und der Erfindung des Zeigertelegraphen begann. Heute führt das Unternehmen mit seinem "Open Communications" Ansatz den Markt an: Ein vereinheitlichtes Kommunikationserlebnis ermöglicht es Menschen unabhängig von ihrer jeweiligen IT-Infrastruktur so zusammenzuarbeiten, dass ihre Produktivität gesteigert wird. Die SEN Group ist ein Joint Venture des Finanzinvestors The Gores Group und der Siemens AG. Zu der Unternehmensgruppe gehören neben Siemens Enterprise Communications auch Enterasys Networks, SER Solutions, Cycos und iSEC. Im Geschäftsjahr 2008 erzielte die SEN Group einen Umsatz von etwa 3,21 Milliarden Euro.

Mehr über Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG unter www.siemens.de/open

Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG is a Trademark Licensee of Siemens AG.