

Einsatz von E-Collaboration zur Steigerung der Produktivität in der Wissensarbeit

Stand der Praxis



Schweizerisches Produktivitätsinstitut AG
Institut Suisse de Productivité SA
Istituto Svizzero per la Produttività SA

Dr. Pascal Sieber
Schweizerisches Produktivitätsinstitut AG
ps@pascal-sieber.ch, 031 382 00 24

Mega-Trend: Produktivität der Wissensarbeit

Wechselwirkungen von Produktivität

Wohlstand und Wachstum durch Produktivität

Gesellschaft

Produktivität von Organisationen und Unternehmen

Organisation

Produktivität von Teams durch Kollaboration

Mensch

Individuelle Produktivität durch Fähigkeiten

Produktivität durch benutzerfreundliche Technologie

Technik

„Productivity Growth comes from Working Smarter“

| Struktur | Verhalten | Resultat | IKT |
|--|--|--------------------------------|--|
| Netzwerke, Unternehmen, Verwaltungen | Geschäftsprozesse, Geschäftsnetzwerke | Organizational Productivity | ... Reverse Auction ... Workflow Mgmt. ... Online-Redaktion ... Direct Sales |
| Arbeitsgruppen (Teams) | Routinen - Rollen - Aufgaben - Methoden | Team Productivity | ... Video-Konferenzen ... Voice Integration ... Sales Automation ... Groupware ... Shared Task Mgmt. |
| Manager, Team-Leader, Mitarbeiter/-innen | Arbeitsstil Self Management | Individual Productivity | ... Task Mgmt. ... Mobile Agenda ... Always On ... Stealth Mode |

Wissen entsteht in Netzwerken



Das Bedürfnis zur Zusammenarbeit ist grösser denn je. Viele Aufgaben können nicht mehr von Einzelnen gelöst werden.

Die Interdependenzen zwischen den Wissensarbeitern wachsen mit den Anforderungen an deren Arbeit. Firmenübergreifende und andere Ad-hoc-Kooperationen brauchen Ad-hoc-Organisation.

Für die Aufgabenerfüllung tauschen die Team-Mitglieder Informationen aus, sie kommunizieren miteinander, um ihre Arbeiten zu koordinieren.

Was ist Produktivität?

Produktivität = Output / Input
(Physikalische Definition)

- alles hängt von der Definition und der Messbarkeit von Output und Input ab
- Beitrag ipch: sinnvolle Kriterien, Benchmarks

Produktivität = Verschwendung reduzieren
(F.W. Taylor, 1911)

- 1 Sitzung/Mt. weniger spart 560 CHF/Jahr pro Mitarbeiter = 2 Mrd. CHF ganze CH.
- Beitrag ipch: Rationalisierung der Informationsarbeit (Industrial Engineering Revisited)

Produktivität = optimierter Ressourceneinsatz

- 1880: Boden, Kapital, Arbeit als Ressourcen (Karl Marx)
- 1959: Wissen als Ressource (Peter Drucker)
- 1994: IT induced Business Reconfiguration, Systemische Betrachtung von Strategie, Prozess, Verhalten mit dem Einsatz von ICT (Michael Scott Morton)
- Beitrag ipch: Analyse von Information und Wissen als Produktionsfaktoren

Challenge #1: Interaction Overload

Wissensarbeiter haben zwei Ressourcen

Information

Zeit

Wissensarbeiter haben zwei Methoden

Reflexion

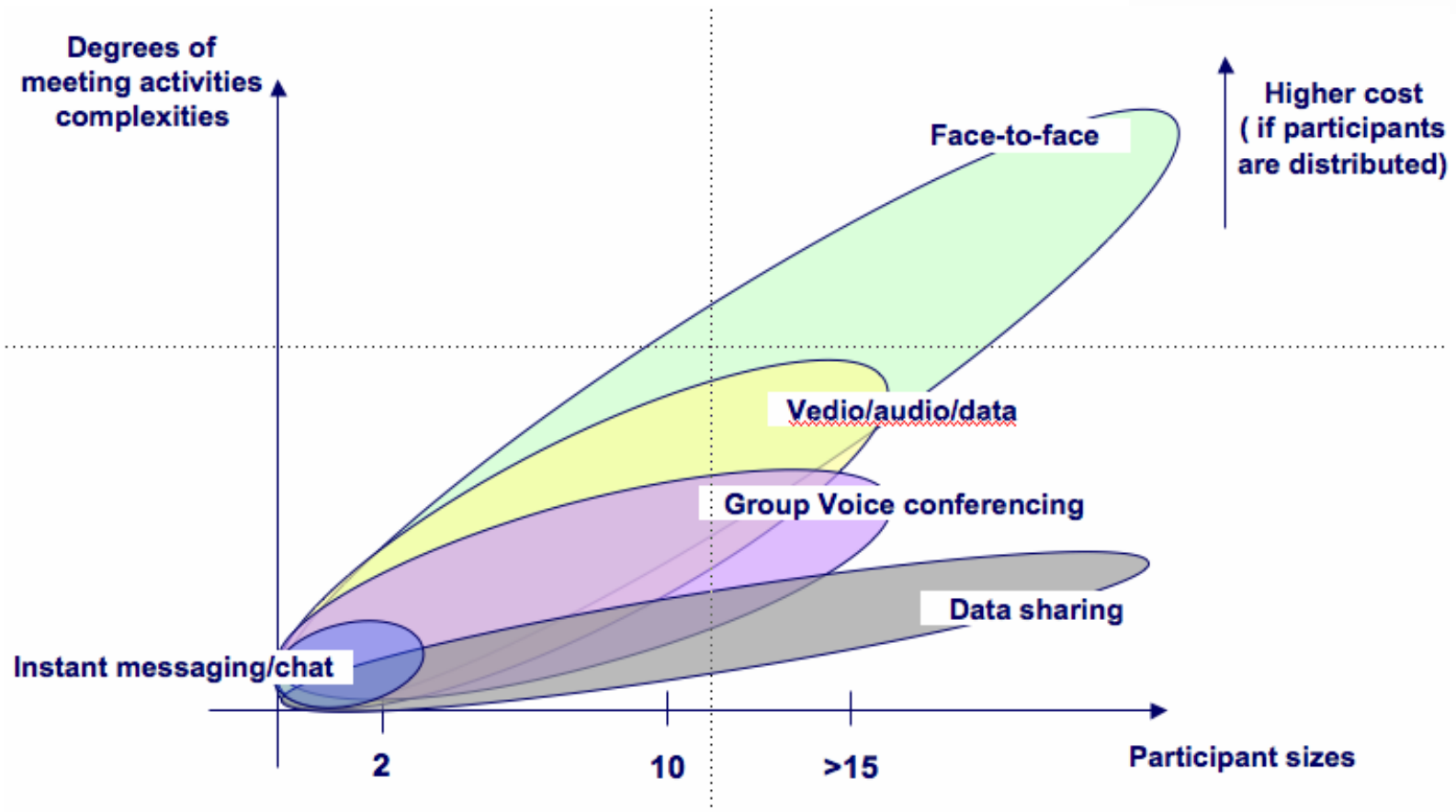
Interaktion

Beispiele für Produktivitätssteigerung

- Produktive Meetings
- Zielt auf
 - Verschwendung reduzieren (Reisen, Energie)
 - Besserer Output (Innovation) bei gleichem Input (Kosten, Zeit)
 - Wissen als Produktionsfaktor; der Mensch im Mittelpunkt
- Methoden
 - Wissenschaftliche Analyse
 - Messung der Wahrnehmung und des Verhaltens (Arbeitsstudie)
 - Führungskompetenz als Erfolgsfaktor

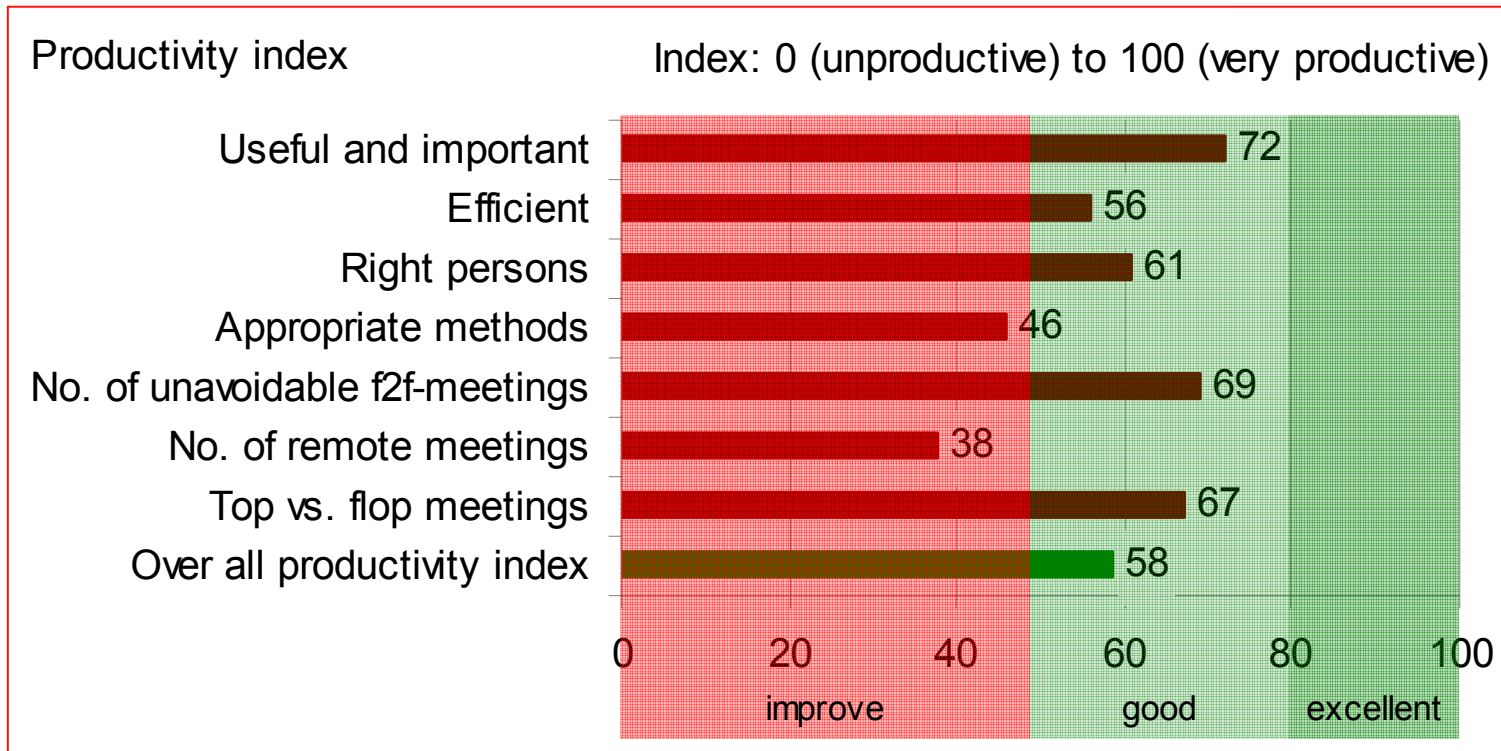
- The meeting is **one of the most important management tools**.
- Meetings take a lot of time and therefore are costly.
- A **manager should not spend more than 30%** of his time in meetings. Professionals should spend even less.
- Good team work is characterized by a minimum of face-to-face meetings.
- Productivity of face-to-face meetings is a success factor.

What's the best format?



[Source: Katzy, B. et al.: Center for Technology and Innovation Mangement, Munich/Leiden (2004).]

Meeting Productivity – Summer 2005



This index is calculated from the opinions of survey participants at [Customer]. All measures are normalized to a scale from 0 (unproductive) to 100 (very productive). The original scale depends on the question behind the measure. This index is a summary of the data collected.

The Mother of all Meeting-Check-Lists

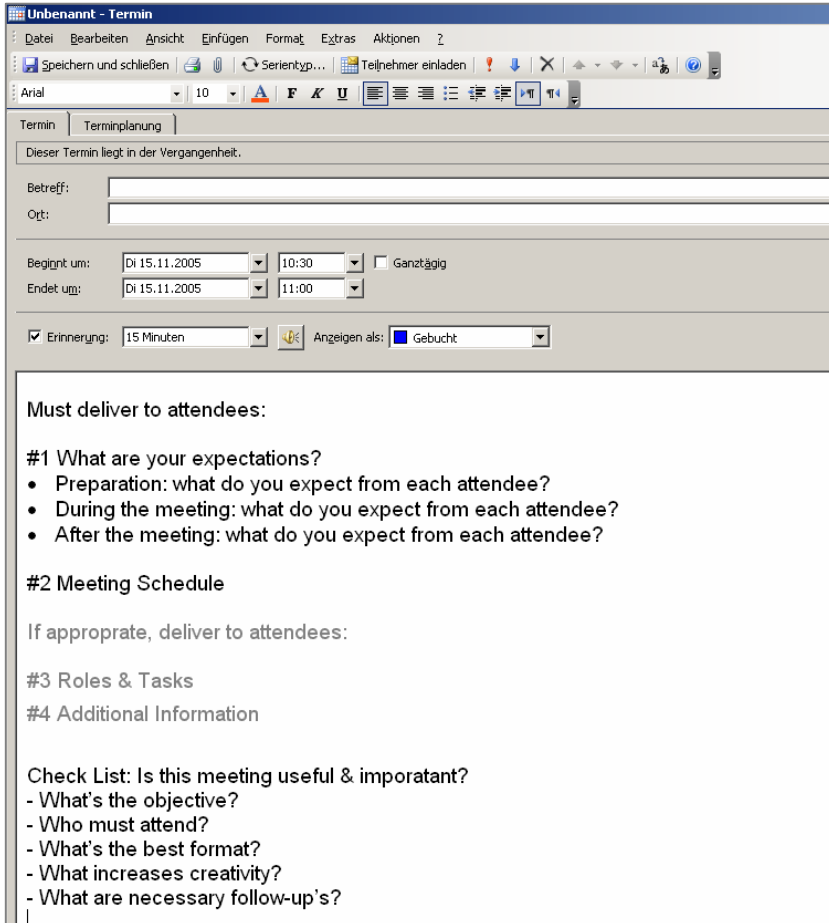
Success Factors & Standard Factors

- ✓ What's the objective?
- ✓ **Who must attend?**
- ✓ What's the best format?
- ✓ What are roles and tasks?
 - as meeting leader
 - as participant
- ✓ **What are my expectations?**
 - as meeting leader
 - as participant
- ✓ What increases creativity?
- ✓ **What are necessary follow-up's?**



I want to be productive
so I'll go to the meeting
prepared and focused!

Einfache Massnahmen sind wirksam



Unbenannt - Termin

Datei Bearbeiten Ansicht Einfügen Format Extras Aktionen ?

Speichern und schließen Serientyp... Teilnehmer einladen

Arial 10

Termin Terminplanung

Dieser Termin liegt in der Vergangenheit.

Betreff:

Ort:

Beginnt um: Di 15.11.2005 10:30 Ganztägig

Endet um: Di 15.11.2005 11:00

Erinnerung: 15 Minuten Anzeigen als: Gebucht

Must deliver to attendees:

#1 What are your expectations?

- Preparation: what do you expect from each attendee?
- During the meeting: what do you expect from each attendee?
- After the meeting: what do you expect from each attendee?

#2 Meeting Schedule

If appropriate, deliver to attendees:

#3 Roles & Tasks

#4 Additional Information

Check List: Is this meeting useful & important?

- What's the objective?
- Who must attend?
- What's the best format?
- What increases creativity?
- What are necessary follow-up's?

- Das Verhalten ändert sich nicht von heute auf morgen.
- Massnahmen müssen einfach sein, jeder profitiert sofort.
- Gemeinsames Material schafft Verständnis und Produktivität.



Challenge #2: Different Work Styles

Wissensarbeiter haben individuelle Arbeitsstile

Projektleiter 1: Ich will eine Kopie von jedem E-Mail

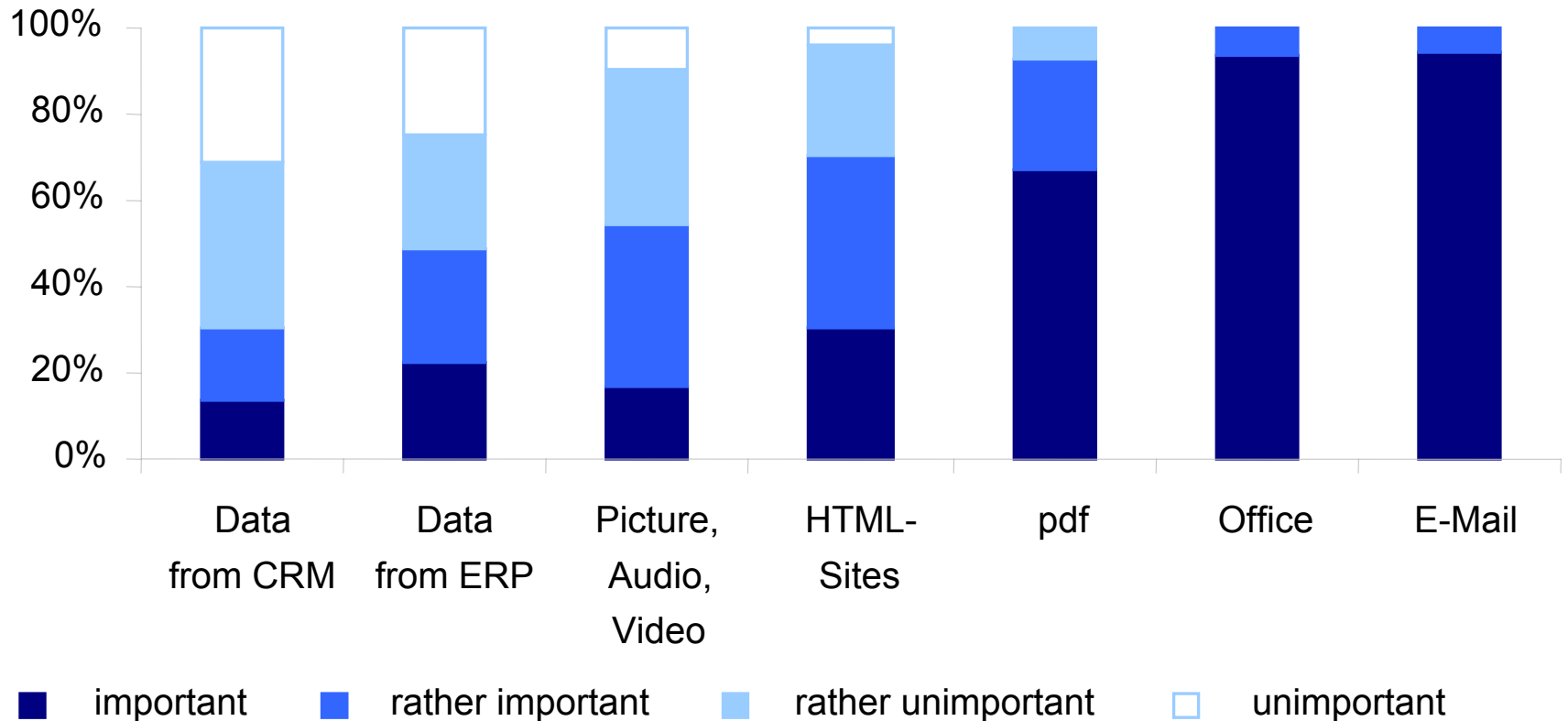
Projektleiter 2: Ich will nie eine Kopie

Wissensarbeiter haben unterschiedliche Bedürfnisse

Projektleiter: Ich brauche alle Informationen an einem Ort

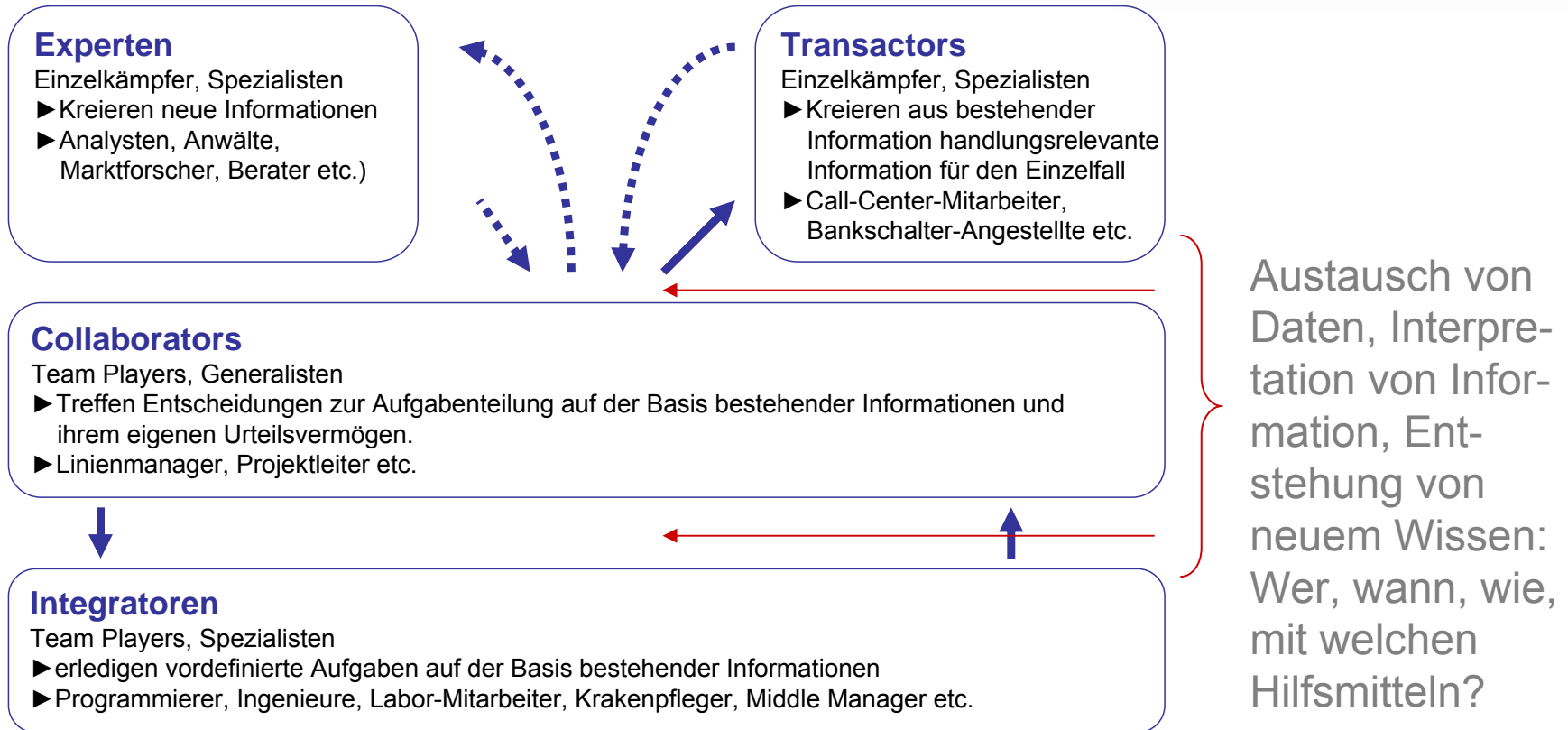
Experte: Ich bin unterwegs und muss flexibel arbeiten können

E-Mail als kleinster gemeinsame Nenner



[Source: Sieber et al.: Enterprise Content Management in Schweizer Unternehmen – von der Vision zur Realität, 2004.]

Rollen und Systeme sind nicht kongruent



[Source: Information Worker Productivity Council (2003); Ergänzungen: ipch.ch (2005)]

Misserfolgskfaktoren – das braucht's für den Anfang

| No. | Routines: |
|-----|--|
| 1 | Document version management |
| 2 | Creating folders for document sharing |
| 3 | Status reporting / progress tracking |
| 4 | Event/meeting scheduling though group event calendar |
| 5 | Information notification |
| 6 | Virtual meeting set-up and organising |
| 7 | Managing electronic data and information sharing |
| 8 | Shared to do list/action items |
| 9 | Creating and updating contact list |
| 10 | Creating common working templates |

[Source: Katzy, B. et al.: Center for Technology and Innovation Mangement, Munich/Leiden (2004).]

Erfolgsfaktoren – damit werden Sie exzellent



Schweizerisches Produktivitätsinstitut AG
Institut Suisse de Productivité SA
Istituto Svizzero per la Produttività SA

- ☑ **Methods & Features:**
 - Role specific trainings / short and simple

- ☑ **Organizing for Productivity:**
 - Definition of common rules

- ☑ **Everybody is responsible:**
 - Seek for measures to let underperformers blame themselves automatically

- ☑ **Respect Work Styles:**
 - Better integration of the tools in work procedures / work styles
 - Seek for workarounds and not for embracing solutions

- ☑ **Support Managers:**
 - Support for technical issues
 - Coaching of Team-Leaders, Project Managers and Top Management

- ☑ **Standardize if possible:**
 - Seek for a maximum of common functionality

Challenge #3: Incomplete and Redundant Systems

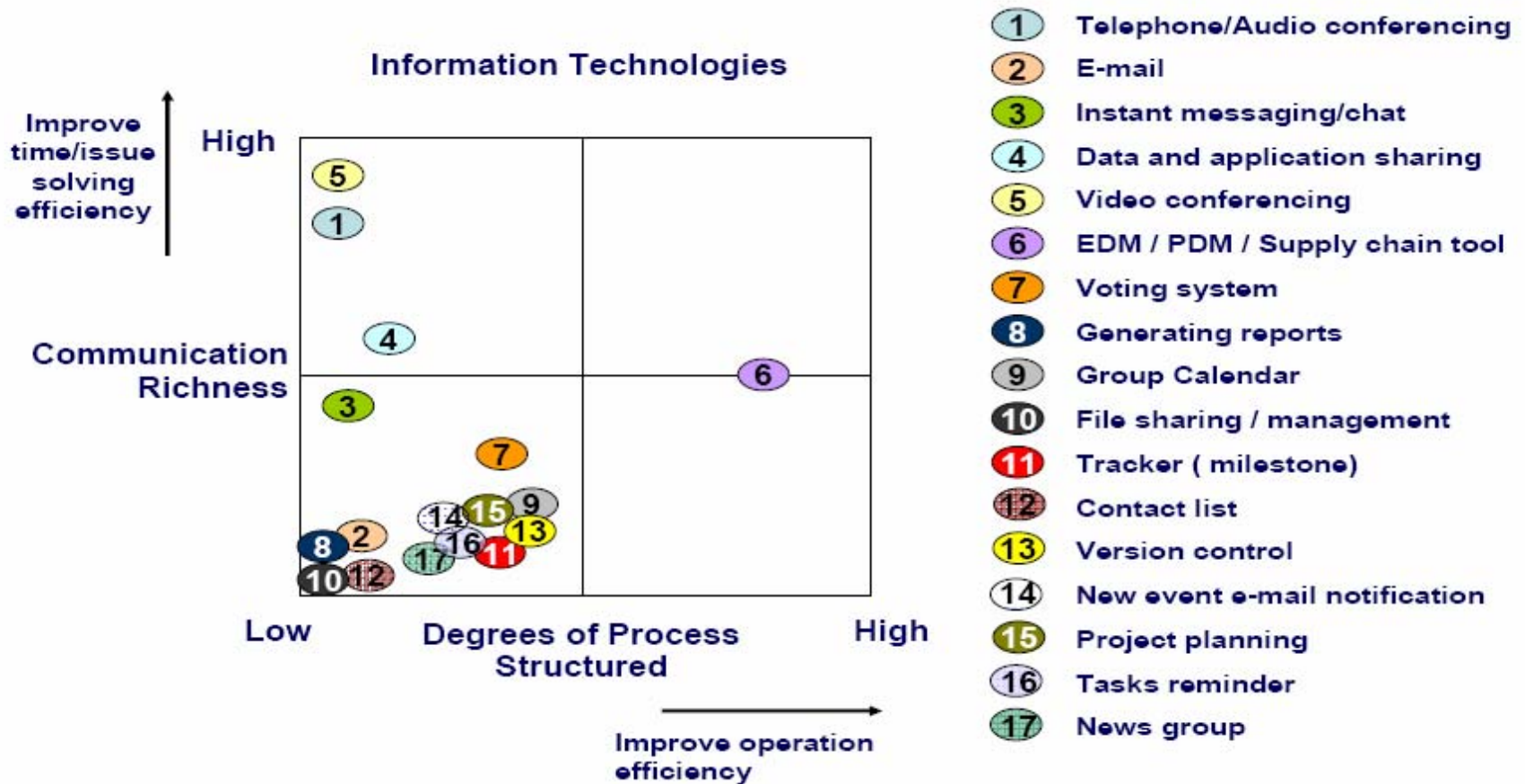
Wissensarbeiter speichern ihre Informationen

In der E-Mail-Ablage, im DMS, ...

Wissensarbeiter organisieren sich und ihre Teams

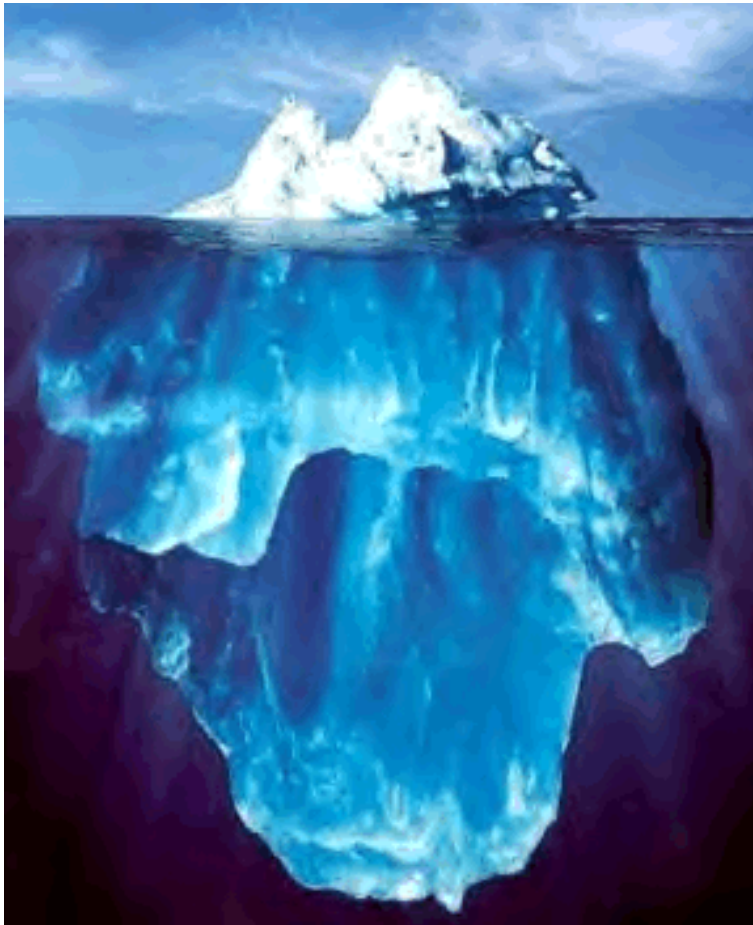
Mit Outlook, mit CMS, mit File-Ablage, mit Task-Liste, mit SMS, mit virtuellen Meetings, mit Telefon-Konferenzen, ...

Range of E-Collaboration applications



[Source: Katzy, B. et al.: Center for Technology and Innovation Mangement, Munich/Leiden (2004).]

Überwinden von Gewohnheiten



Geschäftsprozess und –modell:

Aufgaben und Ziele
Rahmenbedingungen und Restriktionen

Technologien:

Kollaborationssysteme

Methoden:

Arbeitsorganisation
Methoden der Kollaboration

Verhalten und Gewohnheiten:

Arbeitsgewohnheiten
Kommunikationsverhalten

Fähigkeiten und Fertigkeiten:

Medienkompetenz
Kommunikationsvermögen
Konfliktfähigkeit

Steigern wir die Produktivität in der Wissensarbeit!

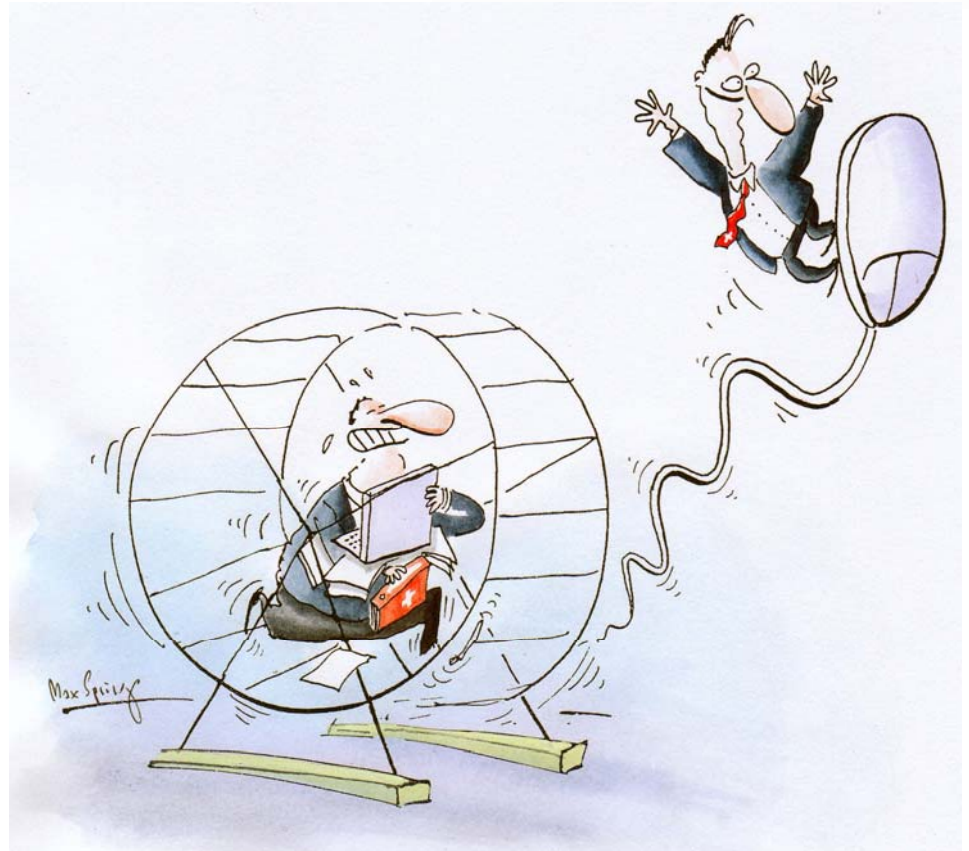
Kontakt:

Dr. Pascal Sieber
Schweizerisches Produktivitätsinstitut AG
Laupenstrasse 1
3008 Bern
phone: 031 382 00 24
skype: pascal.sieber

www.ipch.ch
www.ve-forum.org – SIG on eProductivity

Link zur aktuellen Umfrage:

<http://ecollaboration.pascal-sieber.ch/>



What's the mission of ipch.ch?

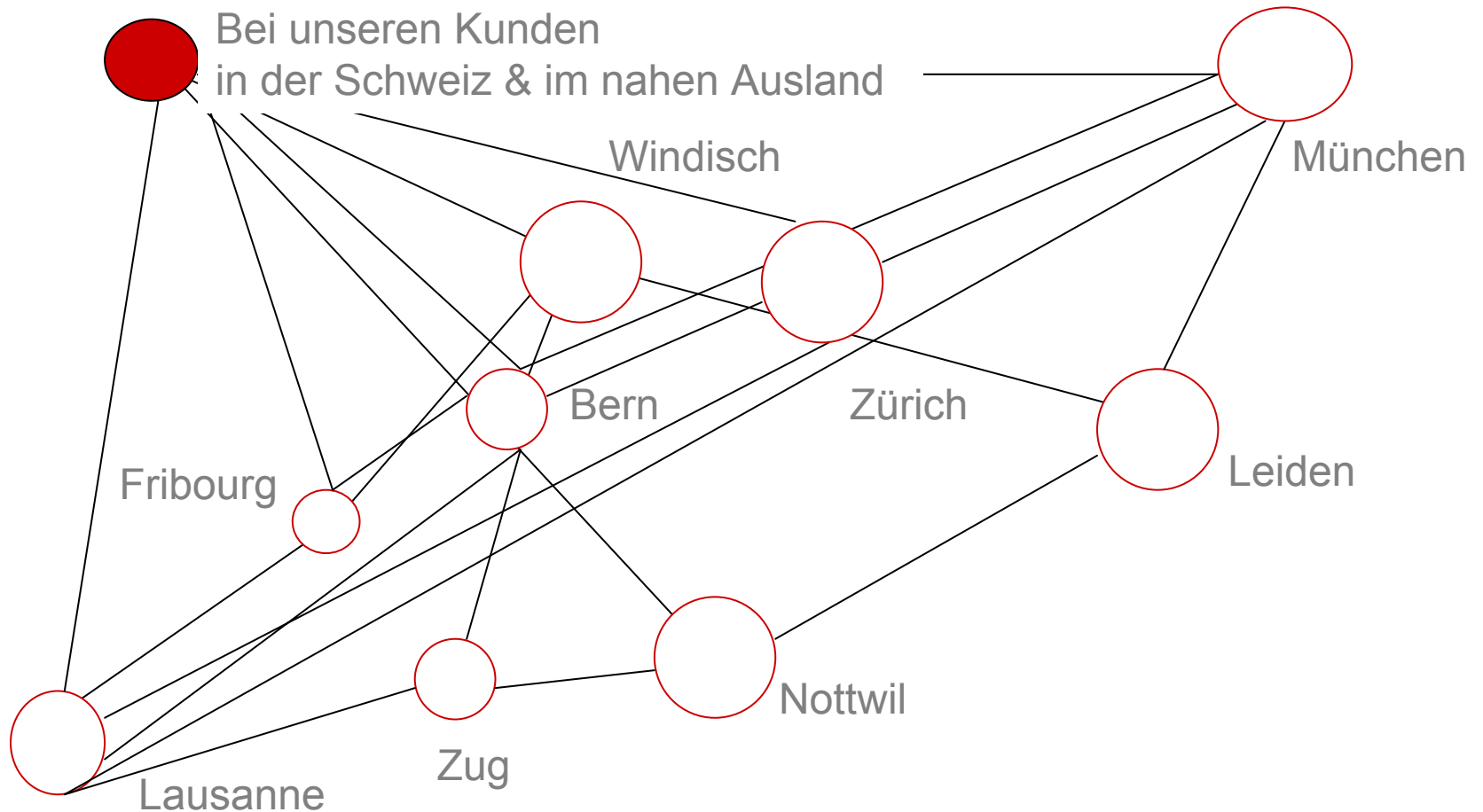
- We are committed to ICT induced management performance because we believe that ICT is one of the key drivers for management performance. We are committed to leading management methodology because we believe that the right application of ICT is the real success factor.
- Our customers are large companies like Microsoft, Orange Communications, Siemens, and small companies in regional markets.
- We work with the most professional consultants, trainers and researchers like the Center for Technology and Innovation Management in Munich (Germany) and Leiden (Netherlands).

- Using ICT means you perform better as a Manager
- Personal Assessment & Improvement
 - Meeting Productivity
 - E-Mail Productivity
 - Productivity in Mobile Working
 - Reporting & Business Intelligence Productivity
 - E-Collaboration Readiness
- Team and Company wide Assessment & Improvement
 - Meeting Productivity
 - E-Mail Productivity
 - Productivity in Mobile Working
 - Reporting & Business Intelligence Productivity
 - E-Collaboration Readiness

Virtual Project Management

- Get your Workspaces
 - For a minimum fee
- Buy in professional services
 - Planning and Organizing
 - Data Management
 - Project Management
 - Change Management
 - Quality Assurance & Quality Management
 - Team Moderation
 - User Training / Management Training
 - Help Desk / Online Training
 - User Management
 - Synchronize Data with your Exchange & Outlook
 - Backup services
- Buy in customized Work Spaces
 - Your own Design & Logo
 - Your own URL
 - Your Company Portal

Standorte des ipch.ch und seiner Partner



Partner des ipch.ch



Die Stiftung Produktive Schweiz setzt sich für die nachhaltige Steigerung der Produktivität ein, indem sie die zielgerichtete Nutzung modernster Informations- und Kommunikationstechnologien fördert.



CeTIM gGmbH is an independent, non-profit research institute at the University BW Munich focusing on technology and innovation management. CeTIM strongly builds on cooperative research with industry and public administration and with research partners in science and technology.



Microsoft Schweiz unterstützt das ipch.ch mit Software für die produktive Zusammenarbeit.



Siemens Schweiz unterstützt das ipch.ch mit Hardware und Software für die produktive Zusammenarbeit.



Orange Communications Schweiz unterstützt das ipch.ch mit Hardware, Software und Netzen für die produktive Zusammenarbeit.