

# Virtuelles Bier schmeckt nicht

## VIDEOKONFERENZEN

**Audiovisuelle Fernkommunikation als Ergänzung zu Geschäftsreisen hat sich durchgesetzt. Ein «fast echtes» Erlebnis aber gelingt der Technik nicht.**

Er müsse bei den prospektiven Kunden nach wie vor zuerst Vorurteile abbauen, sagt Daniel Furrer, Länderchef von Polycom (Switzerland) AG: «Es sind die gängigen, aber hartnäckigen Vorurteile, gegen die wir ankämpfen; Videokonferenzen seien teuer, kompliziert zu bedienen und die Qualität schlecht. Wir demonstrieren den Kunden das Gegenteil.» Polycom hat - gemäss eigenen Angaben - einen weltweiten Marktanteil von über 50% bei Videokonferenzsystemen für professionelle Anwender. In der Schweiz habe Polycom einen ähnlich hohen Marktanteil.

Vor wenigen Jahren noch war das Argument «Reisekosten sparen» auf dem Index der Ausrüstungshersteller: Niemand wolle Geschäftsreisen ersetzen, man wolle nur mehr Kommunikation ohne Mehrreisen ermöglichen. Schliesslich wollten es die Hersteller nicht mit den Anwendern verscherzen, bei denen - allen Klagen zum Trotz - Geschäftsreisen nach wie vor hoch im Kurs stehen.

In Zeiten, wo jeder neue Radiergummi gegenüber dem Controlling begründet werden muss, bevor er bewilligt wird, hat es die Videokonferenzbranche einfacher.

*Reisekosten sparen -ja. Aber ohne soziale Kontakte gehts nicht*

Das ehemalige Nicht-Argument «Reisekosten sparen» steht jetzt zu oberst auf den Argumentarien. Allerdings, beruhigt Daniel Furrer, der selber regelmässig per Videokonferenzen zu Firmenmeetings und -trainings zugeschaltet ist, «ohne soziale Kontakte geht es nicht. Wir halten uns an die Regel <Einmal live ~ dreimal Video>.»



## **Schindler baut den Service weiter aus**

Beim Lifthersteller Schindler nutzt man Videokonferenzen «flächendeckend», wie Pressesprecher Ivo Zimmermann sagt. Weltweit hat der Konzern über 70 Anlagen in Betrieb. «In erster Linie um Reisekosten zu sparen.» Allein in der Konzernzentrale, schätzt Schindler, sparte man damit 250000 Fr. jährlich, «die Kostenersparnisse der Ländergesellschaften kommen noch dazu», so Zimmermann. «Neben der Kostenersparnis profitieren wir von einer höheren Entscheidungsgeschwindigkeit.» Nicht zu unterschätzen sei auch die Gesundheit der Mitarbeiter, die dank der Videokonferenz Reisestress und -belastungen wie den Jetlag vermeiden können. Die Nutzung der Anlagen ist «weiterhin steigend, und wir werden «Videoconferencing» weiter ausbauen», so Zimmermann.

«Extrem viel Reisekosten sparen» könne die Credit Suisse, sagt Sprecher Georg Söntgerath. Bei der Grossbank setzt man die Videokonferenztechnik überall dort ein, wo auf internationaler Ebene vorgetragen, abgestimmt oder konferiert wird. Beim Kontakt mit den Kunden und bei Vorstellungsgesprächen «bevorzugen wir aber natürlich den Face-to-face-Kontakt», so Söntgerath.

Beim Anlagenbauer Bühler AG in Uzwil setzt man ebenfalls auf Videokonferenzen. Dabei lautet die Massgabe «Lässt sich eine geplante Reise durch eine Videokonferenz ersetzen?». Seit einem halben Jahr ist die Bereitschaft dazu gestiegen; damals wurde bei Bühler ein neues Raum-Videokonferenzsystem in Betrieb genommen. Wegen qualitativer Mängel der alten Anlage war man früher «mässig erfolgreich», sagt Detlef Janssen von der Kommunikationsabteilung: Mit der neuen Anlage ist auch die Akzeptanz gestiegen, fügt Janssen an.

## **Werbeaussagen kontra Wirklichkeit**

Die Aussagen der befragten Firmen kontrastieren mit den Ergebnissen, die das Innovation Center Virtual Reality (ICVR) an der ETH Zürich erhoben hat: Und: «Es gibt eine deutliche Diskrepanz zwischen den Werbeaussagen der Hersteller und der Wirklichkeit», sagt Thomas Kennel, Mitarbeiter beim ICVR.

Das ICVR beschäftigt sich unter anderem mit der Entwicklung von Telekollaborationssystemen, die besser auf den Anwender und seine Bedürfnisse angepasst werden, als das heute noch der Fall ist.

Im Rahmen einer laufenden Untersuchung hat das ICVR erhoben, wie die Mitarbeitenden in Unternehmen mit den dort angebotenen audiovisuellen Kommunikations- und Kollaborationssystemen umgehen: «Es gibt an vielen Orten in der Industrie derartige Systeme, aber sie werden oft nicht so genutzt wie eigentlich vorgesehen, und die Akzeptanz ist nicht besonders gross», sagt Thomas Kennel. Offenbar sind die Vorurteile gegenüber Videokonferenzsystemen nicht ganz aus der Luft gegriffen: «Die Installation und die Bedienung derartiger Systeme ist aufwendig.» Aber auch an Kleinigkeiten scheitert die erfolgreiche Telekollaboration oftmals, wie das ICVR-Team herausgefunden hat.

Eine Videokonferenz ist organisatorisch anspruchsvoller als ein Live-Meeting. Fällt in einer «echten» Sitzung die Technik aus, kann ein rhetorisch geschickter Referent die Panne überbrücken. Bei einer Videokonferenz wirken Technikpannen wie der falsch angekündigte Beitrag in «10 vor 10».

Damit es nicht so weit kommt, greifen Teilnehmer schon mal zu drastischen Mitteln, wie das ICVR herausgefunden hat: «Eine häufige Konstellation ist, dass die Teilnehmer zwar über den Datenkanal Informationen bearbeiten, Video- und Audiokanal aber nicht benutzt werden» - stattdessen wird eine Telefonkonferenz

geschaltet.

## **Problem der Synchronisation**

Mit dieser Behelfslösung ignorieren die Teilnehmer auch das meist relativ dürftige Bild - die Standardauflösung entspricht in etwa einem Viertel der TV-Auflösung - und die häufigen Probleme mit der fehlenden Synchronisierung zwischen Audio und Video. Und wenn Sprache und Bild nicht synchron sind, funktioniert die non-verbale Kommunikation nicht mehr.

Für Kennel ist klar: Die bisherige Technik lässt sich nur besser nutzen, «wenn die Benutzer besser geschult werden». Für das ICVR steht jedoch im Vordergrund, intuitiveres Arbeiten zuzulassen, damit ein «fast echtes Erlebnis» daraus wird. Dabei hat die non-verbale Kommunikation eine ebenso grosse Bedeutung wie die verbale. «Der Hauptpunkt», so Kennel, «ist der Blickkontakt. Ein Blick, der mehr als fünf Grad vom Betrachter abweicht, ist gleich Vorbeischauen.»

«Wir brauchen einen <disappearing computer>, die Technik muss mehr in den Hintergrund rücken, sagt Kennel. Deshalb erachten sie beim ICVR auch Maus und Tastatur als die falschen Arbeitsmittel für Gruppenprozesse. Da kann zwar jeder hintereinander an die Tastatur, aber mit Zusammenarbeit im üblichen Sinn hat das wenig zu tun. Ziel müsse es sein, dass man wie gewohnt arbeiten könne: «Jeder Teilnehmer muss mit <tangible user interfaces>, etwa einem Stift und einer interaktiven Arbeitsfläche, jederzeit seinen Beitrag leisten können.»

Mit Projekten wie Crion 2 oder blue-c II arbeitet das ICVR zusammen mit anderen Professuren an derartigen «virtuellen Projekträumen», die eine «echtere» Kollaboration erlauben: Mehrere Personen arbeiten zur gleichen Zeit am gleichen - virtuellen - Ort. Aber selbst mit derart avancierten virtuellen Projekträumen wird das reale Meeting nicht aussterben, beruhigt Kennel: «Ein virtuelles Bier nach dem virtuellen Meeting macht nun mal keinen Spass.»