

Forrester Consulting

Making Leaders Successful Every Day

Eine Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Adobe

Dezember 2008

Die Zukunft der Zusammenarbeit prägen

FORRESTER®

Hauptsitz

Forrester Research, Inc., 400 Technology Square, Cambridge, MA 02139, USA
Tel: (001-617) 613 60 00 • Fax: (001-617) 613 50 00 • www.forrester.com

INHALT

Übersicht	1
Das Wesen der Zusammenarbeit.....	1
Die Methoden der Zusammenarbeit	1
Die Grenzen der Zusammenarbeit.....	2
Technologie fördert die Teamarbeit – und macht sie komplizierter	2
Zusammenarbeit zwischen Wissensspezialisten ist inzwischen Standard	3
Teams arbeiten immer häufiger verteilt.....	4
Traditionelle Methoden zur Zusammenarbeit bevorzugt.....	5
E-Mail als Standardlösung für die Teamarbeit	5
Weiterentwicklung und Optimierung der Zusammenarbeit	6
Wissensspezialisten wollen mehr Kontrolle über ihre Arbeit.....	7
Neue Werkzeuge zur Zusammenarbeit haben einen schweren Stand	8
Europäische Firmen sind offen für „Enterprise 2.0“	8
Wissensspezialisten bleiben skeptisch	9
Etablierte und vertraute Lösungen setzen sich durch.....	11
Neue Technologien können E-Mails nicht den Rang ablaufen	12
Die Informationserfassung als kritischer Punkt der Ad-hoc-Zusammenarbeit	12
Herkömmliche Methoden zur Datenerfassung zu aufwendig	13
Das Telefon als beliebtes, jedoch ineffektives Verfahren zur Datenerfassung	14
Europäische Wissensspezialisten möchten die Datenerfassung verbessern	16
Höhere Anforderungen an die Kommunikationsqualität	17
Wachsender Bedarf an aussagekräftiger Kommunikation.....	18
Die eingesetzten Werkzeuge entsprechen nicht den Anforderungen	20
Das Problem Mensch: Die Sicherheitsrisiken der aktuellen Methoden zur Zusammenarbeit werden unterschätzt	21
Austausch vertraulicher Daten	22
Die vermeintliche Sicherheit vertraulicher Daten	22
Vertrauliche Daten werden nicht durchgängig gesichert.....	24
Sicherung der Daten, nicht der Infrastruktur	25
Fazit: Die Lücke schließen.....	25
Erhalt bewährter Werkzeuge – Ausrichtung auf neue Konzepte.....	25
Anmerkungen	27

ÜBERSICHT

Im Zeitalter der Globalisierung wird Informationsarbeit zunehmend von Teams ausgeführt, die ad hoc für bestimmte Projekte zusammengestellt werden und deren Angehörige sich oft in unterschiedlichen Regionen und Zeitzonen befinden. Unter Umständen sind sogar Mitarbeiter verschiedener Unternehmen beteiligt. Die effektive Zusammenarbeit innerhalb solcher Teams ist daher eine der wichtigsten Anforderungen für ihren Erfolg.

Um besser zu verstehen, wie diese Zusammenarbeit in europäischen Unternehmen funktioniert, hat Forrester die Arbeit europäischer „Knowledge Workers“ – Wissensspezialisten – untersucht. Im Rahmen der Studie wurden sie zu ihren Anforderungen, Methoden, Arbeitsmitteln, Problemen und Wünschen bei der gemeinsamen Erarbeitung von Zielen und Ergebnissen befragt. Die Umfrage liefert wichtige Erkenntnisse über **Wesen**, **Methoden** und **Grenzen** der Teamarbeit innerhalb Europas.

Das Wesen der Zusammenarbeit

Die Ergebnisse der Befragung bestätigen, dass die Teamarbeit unter Wissensspezialisten in europäischen Unternehmen weit verbreitet ist. Eine überwältigende Mehrheit von 99 % arbeitet regelmäßig mit anderen zusammen. Zudem sind die einzelnen Teammitglieder inzwischen überwiegend räumlich verteilt: 81 % der Befragten gaben an, dass sie im Rahmen ihres Aufgabenbereichs mit zwei oder mehr Personen in einer anderen Zeitzone oder geografischen Region zusammenarbeiten. Zu den Aspekten der Zusammenarbeit, die zunehmend an Bedeutung gewinnen, zählen das Sammeln von Informationen mithilfe von Umfragen und Formularen sowie das Erstellen sog. „High-Impact“-Produkten, die präsentationsfähig sind und mit schlüssigen Argumenten überzeugen.

Die Methoden der Zusammenarbeit

Die Studie zeigt auf, dass Wissensspezialisten im europäischen Raum dazu neigen, etablierten Werkzeugen den Vorzug gegenüber neueren Alternativlösungen zu geben. An erster Stelle stehen telefonische oder persönliche Gespräche. Sind diese entweder nicht möglich oder werden sie als ineffizient erachtet (etwa bei dokumentenzentrierten oder High-Impact-Projekten), sind E-Mails (68 %) und Dateianhänge (48 %) die bevorzugten Kommunikationsmittel. Außerdem gaben 81 % der Wissensspezialisten an, dass die zunehmend angefragten High-Impact-Projekte meist mehrere Dateitypen kombinieren, um die gewünschte Wirkung zu erzielen. Bei solchen Aufgaben tragen Telefonate naturgemäß wenig zur Teamarbeit bei.

Gegenüber neuartigen Informationsquellen und Werkzeugen des Web 2.0 wie Wikis, Blogs oder sozialen Netzwerken bleiben die europäischen Wissensspezialisten skeptisch. Europaweit übersteigt die Nutzung dieser Hilfsmittel nicht 5 %. Des Weiteren ergab die Studie, dass neben der geringen Bereitschaft zur Nutzung dieser neuen Technologien auch wenig Vertrauen in ihre Fähigkeit herrscht, die Zusammenarbeit zukünftig effizienter und effektiver zu gestalten – wobei sozialen Netzwerken von 8 %, Wikis von 5 % und Blogs von 4 % der Wissensspezialisten ein entsprechendes Potenzial zugestanden wird.

Hilfsmittel für die Zusammenarbeit wie Instant Messaging, Web-Konferenzen und teaminterne Websites, die in Unternehmen schon länger in Gebrauch sind, kommen etwas häufiger zum Einsatz als Web 2.0-Tools. Mit einer Nutzung durch 13 % der Befragten stehen Videokonferenzen dabei an erster Stelle. Dennoch rühren weder die Web 2.0-Lösungen noch die etwas gängigeren Technologien an dem Vertrauen, das europäische Wissensspezialisten in die Zusammenarbeit per E-Mail und Anhänge setzen.

Die Grenzen der Zusammenarbeit

Die Zufriedenheit mit aktuellen Vorgehensweisen bei der Zusammenarbeit ist im Allgemeinen recht hoch, doch die Wissensspezialisten sehen auch Verbesserungsbedarf. Speziell sind sie an folgenden Themen interessiert:

- Höhere Geschwindigkeit, Genauigkeit und Effizienz bei Zusammenarbeit und Informationsaustausch
- Effektiveres Erreichen und Einbeziehen der anderen Teammitglieder, einschließlich einer besseren Steuerung des Zugangs zu Informationen
- Verstärkte Kontrolle über die Struktur und Präsentation in High-Impact-Projekten
- Geringerer Papierverbrauch und weniger Geschäftsreisen

Hinzu kommt, dass europäische Wissensspezialisten die Sicherheit der ausgetauschten Daten für ausreichend halten und daher die zum Schutz von Dokumenten getroffenen Maßnahmen hinter den üblichen Anforderungen der IT-Abteilung zurückbleiben.

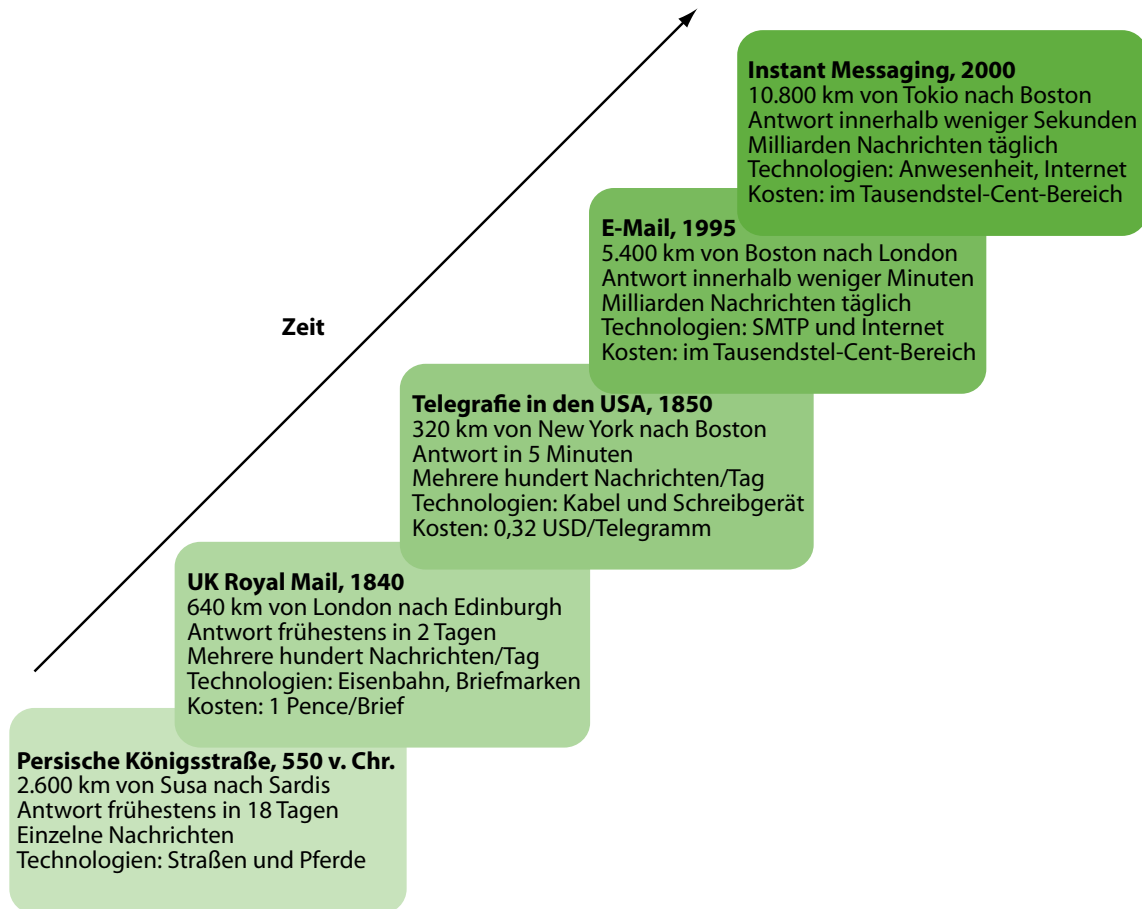
Zusammenfassend zeigt die Studie, dass Wissensspezialisten in Europa dazu tendieren, an bekannten Werkzeugen für die Teamarbeit festzuhalten – E-Mails und Anhänge –, obwohl sie Verbesserungsbedarf sehen und ihnen die Verfügbarkeit potenziell besserer Alternativen bekannt ist. Eine Organisation sollte sich daher nicht auf die Bereitstellung neuer Lösungen für die Zusammenarbeit beschränken, sondern herkömmliche Arbeitsweisen weiterhin fördern, gleichzeitig aber schrittweise neue Methoden einführen.

TECHNOLOGIE FÖRdert DIE TEAMARBEIT – UND MACHT SIE KOMPLIZIERTER

Anfangs war Teamarbeit – also eine Aufgabenstellung, an deren Erfüllung mehrere Personen gemeinsam arbeiten – naturgemäß auf Gruppen beschränkt, die sich zur selben Zeit am selben Ort einfinden konnten. Sie war also durch direkten persönlichen Kontakt und Abstimmung in Echtzeit gekennzeichnet. Die zunehmende Verbreitung zuverlässiger Mittel zur Speicherung und Übertragung von Texten in Schriftform, und später auch von Sprachmitteilungen, machte Kommunikation und demzufolge auch Zusammenarbeit standortunabhängig. Die Geschichte der Kommunikation kann somit als anhaltende Bemühung gesehen werden, Zeit und Kosten zur Überbrückung räumlicher Distanzen zu senken (siehe Abbildung 1).¹

Heute vereinfachen technologische Fortschritte wie der PC, das Internet und Breitbandverbindungen die Zusammenarbeit auch ohne ein persönliches Treffen der Beteiligten. Gleichzeitig können – und müssen – aufgrund geschäftlicher Gegebenheiten, z. B. global operierender Organisationen, unternehmensübergreifender Lösungen und externer Mitarbeiter, immer öfter verteilt arbeitende Spezialisten in gemeinsamen Projekten eingesetzt werden. Mit der Verbreitung dieses Trends zur Zusammenarbeit stehen Unternehmen vermehrt vor der Herausforderung, die richtigen Werkzeuge zu finden, die die Teamarbeit einfacher, schneller, produktiver und sicherer machen. Der Umfrage zufolge bevorzugen Wissensspezialisten in Europa zwar Telefon und E-Mail als Kommunikationsmittel, äußern jedoch auch eine gewisse Unzufriedenheit mit den aktuellen Methoden der Zusammenarbeit sowie den Wunsch, Alternativen kennenzulernen.

Abbildung 1 Die Geschichte der Kommunikation ist geprägt von der fortwährenden Suche nach schnelleren Reaktionszeiten und niedrigeren Kosten.



Quelle: Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Adobe, Dezember 2008

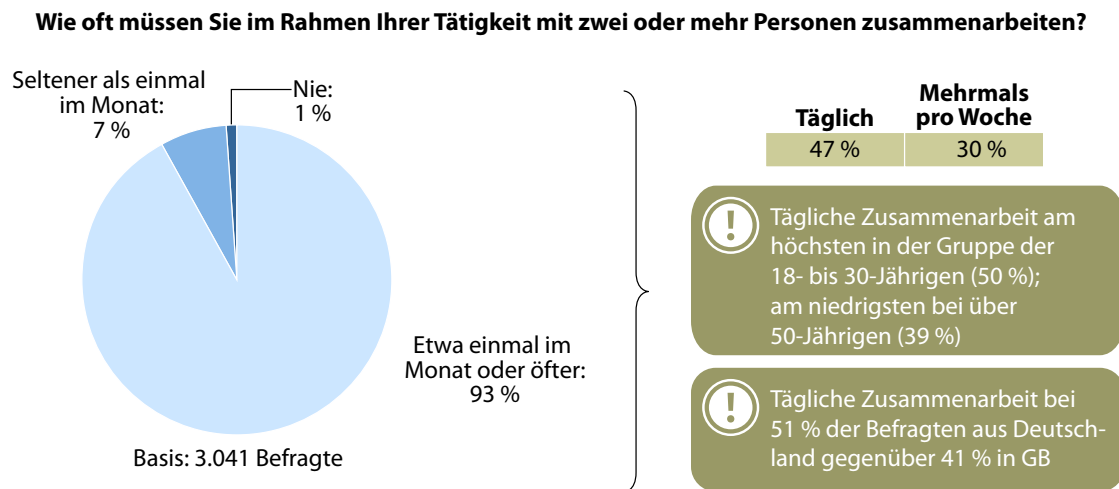
Zusammenarbeit zwischen Wissensspezialisten ist inzwischen Standard

Im heutigen informationszentrierten Unternehmen arbeiten Wissensspezialisten in den seltensten Fällen alleine: 99 % der Befragten gaben an, regelmäßig mit anderen zusammenzuarbeiten. Die meisten arbeiten oft mit zwei oder mehr Personen zusammen. 47 % berichten von täglicher und 77 % von zumindest mehrmals wöchentlicher Zusammenarbeit. Insgesamt betrachtet besteht ein Zusammenhang zwischen der Intensität der Zusammenarbeit und dem Alter der Wissensspezialisten – die Gruppe der 18- bis 30-Jährigen etwa arbeitet am häufigsten mit Kollegen zusammen. Im Hinblick auf das zunehmende Alter dieser Gruppe und den Eintritt der jungen, noch stärker teamorientierten „Millenniums-jahrgänge“ in das Arbeitsleben deutet dies langfristig auf einen Aufwärtstrend hin.²

Teams arbeiten immer häufiger verteilt

Europäische Wissensspezialisten arbeiten überwiegend (81 %) mit Menschen in anderen geografischen Regionen und Zeitzonen zusammen, sodass regelmäßige Treffen gar nicht möglich sind. Des Weiteren berichteten 33 % von der Zusammenarbeit mit Kollegen an verschiedenen Standorten innerhalb des eigenen Unternehmens und 23 % über Teambildungen mit Angehörigen anderer Unternehmen. Nur 18 % gaben an, dass sie häufig mit Kollegen aus anderen Abteilungen des eigenen Unternehmens arbeiten – die Situation, in der es am häufigsten zu persönlichen Unterredungen kommt (siehe Abbildung 2 und 3).

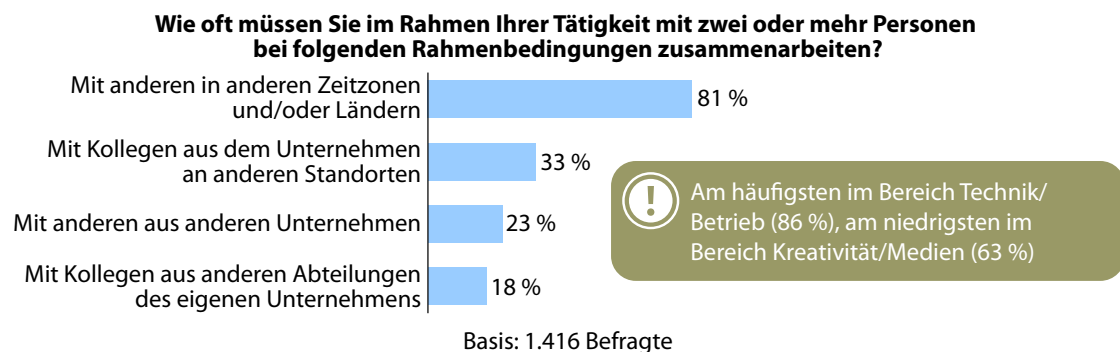
Abbildung 2 Die meisten Wissensspezialisten arbeiten regelmäßig mit zwei oder mehr Personen zusammen.



Quelle: Umfrage unter Wissensspezialisten in EMEA, Q3/2008, Q10_01

Quelle: Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Adobe, Dezember 2008

Abbildung 3 Zusammenarbeit erfolgt häufig über Zeitzonen, geografische Regionen und andere Grenzen hinweg.



Quelle: Umfrage unter Wissensspezialisten in EMEA, Q3/2008, Q11

Quelle: Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Adobe, Dezember 2008

Durch die starke Notwendigkeit zur Zusammenarbeit in räumlich verteilten Teams sehen sich IT-Verantwortliche in europäischen Unternehmen mit einer Reihe kritischer Herausforderungen konfrontiert. Die folgenden taktischen und strategischen Aspekte müssen berücksichtigt werden:

- **Inhalte schützen.** Sobald es um den Austausch vertraulicher Daten geht, ist die Art der Speicherung, Verteilung und Übertragung ebenso sicherheitsrelevant wie die Kontrolle des Zugriffs. Es obliegt der IT-Abteilung, den Schutz solcher Daten auch bei der erweiterten Zusammenarbeit mit externen Beteiligten zu gewährleisten.
- **Die nötigen Tools bereitstellen.** Die IT-Abteilung ist ebenfalls verantwortlich dafür, dass den Wissensspezialisten die richtigen Werkzeuge für eine effiziente Zusammenarbeit zur Verfügung stehen. Die Technologie darf kein Hindernis, sondern muss ein echtes Hilfsmittel sein, das die gewohnten Arbeitsabläufe unterstützt.
- **Als Geschäftspartner fungieren.** Die IT-Abteilung eines Unternehmens hat großen Einfluss auf Kaufentscheidungen. Um einerseits den Schutz der Inhalte zu gewährleisten und andererseits die Zusammenarbeit mithilfe der idealen Werkzeuge zu unterstützen, muss die IT-Abteilung wie ein strategischer Partner des operativen Bereichs agieren, denn nur so kann sichergestellt werden, dass die Teamarbeit auf Grundlage der „richtigen“ Technologie erfolgt.

Traditionelle Methoden zur Zusammenarbeit bevorzugt

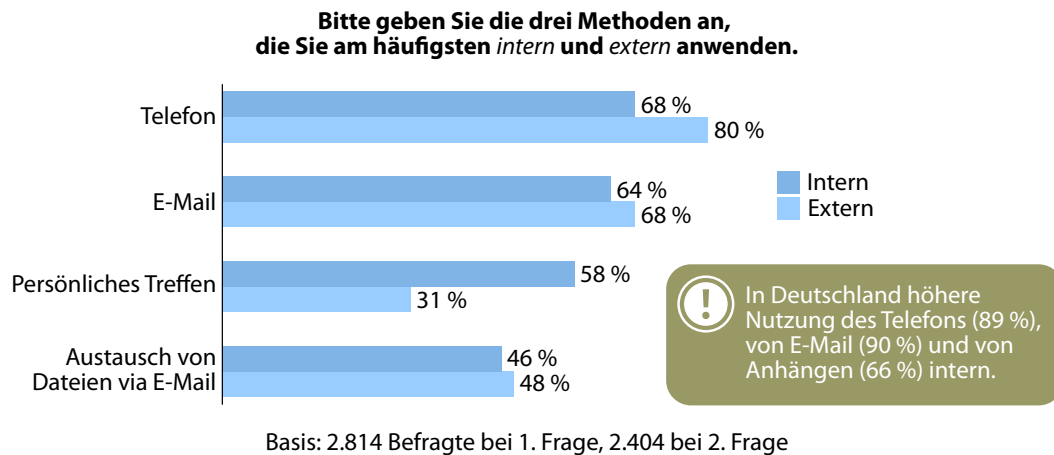
Das Telefon – eine Technologie, die seit fast 120 Jahren zu kommerziellen Zwecken genutzt wird – ist nach wie vor das bevorzugte Kommunikationsmittel für die Zusammenarbeit unter Wissensspezialisten in Europa: Auf die Frage nach den drei am häufigsten verwendeten Kommunikationsmitteln für die Zusammenarbeit mit Kollegen innerhalb ihres Unternehmens nannten 68 % der Befragten das Telefon, 64 % E-Mails und 58 % persönliche Besprechungen (siehe Abbildung 4). Bei der Zusammenarbeit mit externen Kollegen bevorzugten 80 % das Telefon.

Die häufige Nutzung des Telefons und der hohe Stellenwert (58 %), der persönlichen Besprechungen bei der Teamarbeit im eigenen Unternehmen eingeräumt wird, verdeutlichen, dass Wissensspezialisten nach Möglichkeit Echtzeit-Interaktion gegenüber einer „asynchronen“ Kommunikation bevorzugen, da Letztere zu Verzögerungen und Ungewissheiten hinsichtlich der Qualität der Kommunikation führen kann.

E-Mail als Standardlösung für die Teamarbeit

Bei den Forrester-Studien zur Zusammenarbeit wird eine klare Trennlinie gezogen zwischen „Kommunikation, bei der Worte oder Text ausgetauscht werden“ und „Zusammenarbeit, die sich der Mittel der Kommunikation bedient, um Teams bei der gemeinsamen Ausarbeitung von Dokumentationen, Präsentationen und Projekten zu unterstützen“.³ Daher wird, auch wenn das Telefon in der Studie als häufigstes Mittel zur Zusammenarbeit genannt wird, der Nutzung von E-Mails und Anhängen mehr Bedeutung beigemessen, da diese Technologien die Zusammenarbeit an Dokumenten und anderen „greifbaren“ Ergebnissen fördern. So gaben beispielsweise 81 % der Wissensspezialisten an, dass die zunehmend angefragten High-Impact-Projekte in der Regel mehrere Dateitypen kombinieren, um die gewünschte Wirkung zu erzielen. Zu diesen Aufgabenstellungen können Telefonate naturgemäß nur wenig beisteuern.

Abbildung 4 Traditionell spielte sich Zusammenarbeit in persönlichen Treffen ab. Diese Vorliebe für synchrone Zusammenarbeit in Echtzeit besteht heute noch, auch wenn vielfach E-Mails und Anhänge genutzt werden.



Quelle: Umfrage unter Wissensspezialisten in EMEA, Q3/2008, Q 13_MR, Q16_MR

Quelle: Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Adobe, Dezember 2008

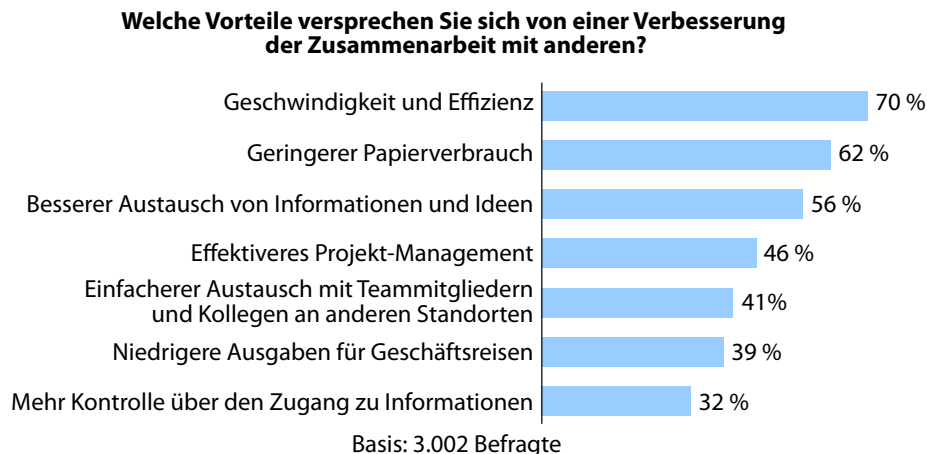
Weiterentwicklung und Optimierung der Zusammenarbeit

Auch wenn die Zufriedenheit mit den aktuellen Mitteln der Zusammenarbeit generell recht groß ist, sehen die Wissensspezialisten auch Verbesserungsbedarf. Bekannte Schwachstellen, wie z. B. Kommunikationspannen, falsch abgelegte Dateien und das Warten auf Feedback, zählen vorrangig zu den Bereichen, die optimiert werden könnten. Die Antworten auf die Befragung legen weitere Wünsche offen, wie etwa:

- **Allgemeine Verbesserungen.** In Anbetracht der geringen Unzufriedenheit mit den aktuellen Mitteln der Teamarbeit ist klar, dass die Wissensspezialisten in Europa kein Interesse an grundlegenden Änderungen haben. Nach möglichen Verbesserungen bei der Zusammenarbeit befragt, gaben 70 % jedoch an, dass Geschwindigkeit und Effizienz gesteigert werden könnten. 56 % bezeichneten eine Optimierung des Austauschs von Informationen und Ideen als wünschenswert. Demnach sind die Befragten zwar im Großen und Ganzen mit den Möglichkeiten zur Zusammenarbeit zufrieden, hoffen aber, dass diese Möglichkeiten sich weiterentwickeln und verbessern (siehe Abbildung 5).
- **Reduzierung des Papieraufkommens.** Bei der Zusammenarbeit, insbesondere in verteilten Teams, kann der Austausch von Informationen und Ideen durch papierbasierte Prozesse signifikant verlangsamt und behindert werden. Da überrascht es nicht, dass sich mehr als sechs von zehn Befragten eine Reduzierung des Papieraufkommens bei der Zusammenarbeit wünschen (der am zweithäufigsten genannte Wunsch nach einer Optimierung). Eine verstärkte „Digitalisierung“ der Wissensarbeit und der Mittel zur Zusammenarbeit führt zu einer Verringerung des Anteils an Papierdokumenten und stellt auch die 39 % der Befragten zufrieden, die sich eine seltenere Vor-Ort-Teilnahme an Besprechungen außerhalb des Unternehmens wünschen.
- **Bessere Verbindungen zu anderen Teammitgliedern.** Die Kommunikation via E-Mail lässt Wissensspezialisten oftmals im Ungewiss darüber, ob die E-Mail auch gelesen und rechtzeitig beantwortet wird. Darüber hinaus stellt sich die Frage nach der Sicherheit der Anhänge. Der

Wunsch nach einer effektiveren Zusammenarbeit zeigt sich in drei weiteren Bereichen, die als verbesserungswürdig empfunden werden: So sollen der Kontakt zu Teammitgliedern einfacher (41 %), die Verwaltung von Arbeitsabläufen oder Projekten effektiver (46 %) und – mit Hinblick auf zusätzliche Sicherheit – der Zugriff auf Informationen besser steuerbar werden (32 %).

Abbildung 5 Trotz des hohen Maßes an Zufriedenheit sehen Wissensspezialisten in Europa Verbesserungsmöglichkeiten und -bedarf bei der Zusammenarbeit.



Quelle: Umfrage unter Wissensspezialisten in EMEA, Q3/2008, Q18

Quelle: Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Adobe, Dezember 2008

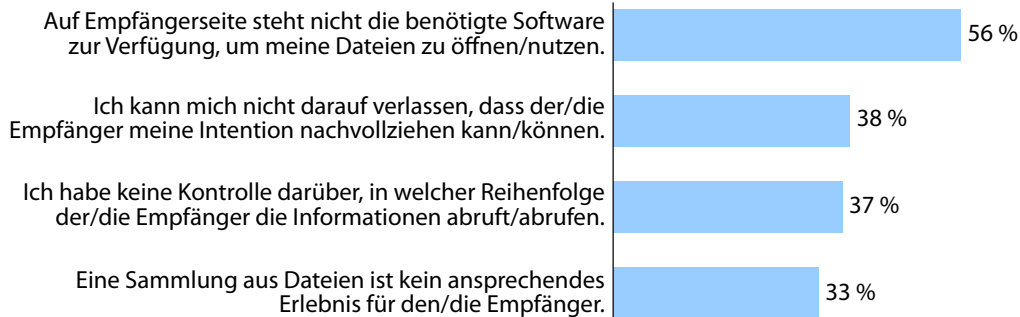
Wissensspezialisten wollen mehr Kontrolle über ihre Arbeit

Bei der gemeinsamen Arbeit an Projektzielen geht es nicht nur um den Austausch von Informationen. Sowohl Teams als auch die einzelnen Arbeitskräfte stellen ihre Daten so zusammen, dass sie einen argumentativen Charakter erhalten und eine Schlussfolgerung überzeugend belegen. Im Rahmen persönlicher Präsentationen können die Wissensspezialisten die Struktur und den Tenor solcher Informationserfassungen beeinflussen und sicherstellen, dass sie richtig aufgenommen und verstanden werden. Doch bei der Kommunikation über Distanz mithilfe von E-Mail-Anhängen sorgen sich die Wissensspezialisten zu Recht um die Struktur ihrer Arbeit. Als Ärgernis bei der Verwendung von Anhängen oder komprimierten Dateien zur Verteilung von High-Impact-Dokumenten wurden nach Software-bedingten Kompatibilitätsproblemen (aufgrund derer die Arbeit und ihre Aussage nicht wie gewünscht beim Empfänger ankommen) der mangelnde Einfluss auf die Präsentation und Wahrnehmung der Arbeit (38 %) sowie die mangelnde Kontrolle über die Reihenfolge genannt, in der der Empfänger die Dokumente betrachtet (37 %). Darüber hinaus gaben 33 % der Befragten an, dass eine schlichte Sammlung mehrerer Dateien häufig keine überzeugende Präsentation des Arbeitsergebnisses darstellt (siehe Abbildung 6).

Abbildung 6 E-Mails und Dateianhänge werden nicht für das optimale Mittel für eine effektive

Zusammenarbeit gehalten.

Welche der folgenden Probleme sind Ihnen bekannt, wenn Sie Ihre aktuell verfügbaren Werkzeuge für wichtige Dokumente einsetzen (wenn Sie zum Beispiel mehrere Dateien in einer E-Mail zusammenbringen oder als ZIP-Datei verschicken)?



Basis: 3.002 Befragte

Quelle: Umfrage unter Wissensspezialisten in EMEA, Q3/2008, Q18

Quelle: Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Adobe, Dezember 2008

NEUE WERKZEUGE ZUR ZUSAMMENARBEIT HABEN EINEN SCHWEREN STAND

Europäische Firmen sind offen für „Enterprise 2.0“

Die Entscheidungsträger europäischer Unternehmen teilen den Wunsch ihrer Mitarbeiter, die Effizienz der Teamarbeit zu steigern. In einer 2007 durchgeführten Umfrage zu den geplanten Software-Anschaffungen für 2008 gaben 49 % der Befragten an, dass der Implementierung einer ganzheitlichen Strategie für die Zusammenarbeit eine mittlere bis hohe Priorität eingeräumt wird.⁴ Zahlreiche Firmen haben damit begonnen, verstärkt auf Web 2.0-Technologie zu setzen. In der gleichen Umfrage gaben 24 % der Befragten an, 2008 auch die Implementierung von Web 2.0-Technologie mit mittlerer bis hoher Priorität voranzutreiben.

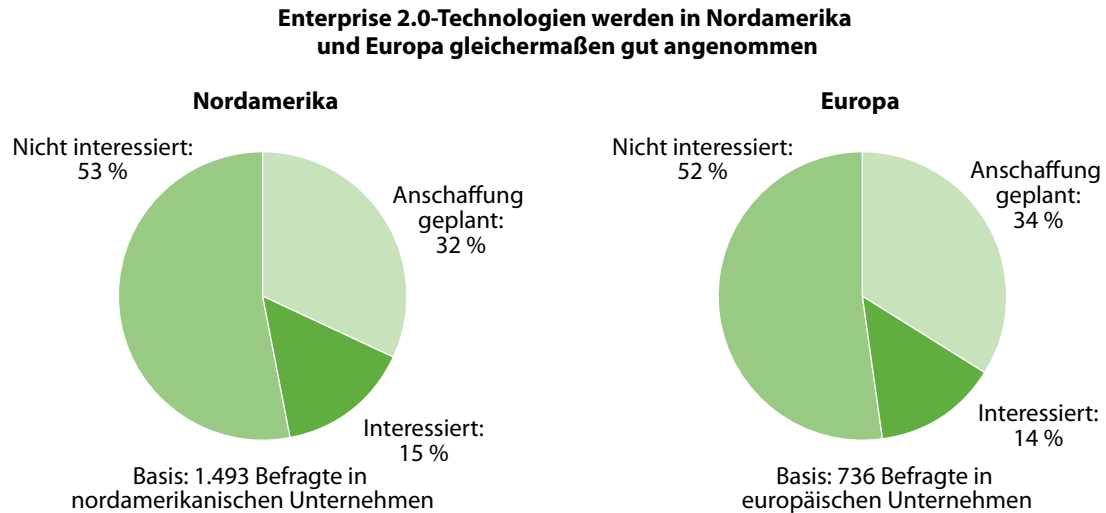
Die Werkzeuge des Web 2.0 – etwa Wikis, Foren, Blogs und soziale Netzwerke – haben sich im Konsumentenbewusstsein fest etabliert. Indem sie die Beteiligung, den gegenseitigen Austausch und die Zusammenarbeit unterstützen und belohnen – oft auch unter Personen, die sich nicht kennen und wahrscheinlich auch nie kennenlernen werden –, revolutionieren sie das Wesen des Internets und eröffnen bis dato ungeahnte Möglichkeiten der Interaktion zwischen Konsumenten und Unternehmen bzw. Marken.⁵

Im Prinzip haben viele Tools des Web 2.0 das Potenzial, die Zusammenarbeit zwischen räumlich verteilten bzw. virtuellen Teams innerhalb des Unternehmens zu fördern und zu verbessern. So heißt es beispielsweise in einem kürzlich erschienenen Bericht von Forrester:

„Die Förderung teamorientierter Arbeitsabläufe zur Verbesserung von Geschäftsergebnissen bleibt auch weiterhin das Ziel vieler wachsender Unternehmen. Web 2.0-Experten predigen immer wieder, dass in dieser Technologie der Schlüssel zur Wandlung der Unternehmenskultur liegt. Den Experten zufolge lassen sich mit den Werkzeugen des Web 2.0 Informationen und digitale Inhalte in austauschbaren oder öffentlich zugänglichen Sammlungen von hohem geschäftlichen Wert zusammenfassen. Wenn die Technologien des Web 2.0 dies für Internet-basierte Filmbewertungen, Fotosammlungen oder Wissens-Pools erreichen, lassen sich die Tools auch im Intranet für Projektpläne, Finanzprognosen und Wettbewerbsanalysen nutzen.“⁶

Der unternehmensinterne Einsatz von Werkzeugen und Arbeitsabläufen im Web 2.0-Stil wird als „Enterprise Web 2.0“ oder „Enterprise 2.0“⁷ bezeichnet. Die Forrester-Umfrage von 2007 zeigte auf, dass sowohl in Nordamerika als auch in Europa fast 50 % der Firmen planten, im Jahr 2008 solche Enterprise 2.0-Technologien anzuschaffen oder sich zumindest damit zu beschäftigen (siehe Abbildung 7).⁸

Abbildung 7 Große Unternehmen stehen im Jahr 2008 an der Spitze des Umstiegs auf Web 2.0.

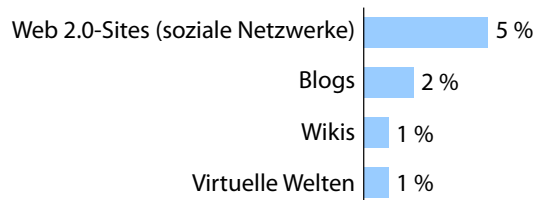


Quelle: Umfrage in großen und mittelständischen Betrieben in Nordamerika und Europa, Q3/2007

Quelle: Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Adobe, Dezember 2008

Wissensspezialisten bleiben skeptisch

Zwar hat es den Anschein, dass sich die Wirtschaftswelt Europas langsam für die Enterprise 2.0-Technologien erwärmt, doch die Wissensspezialisten in Europa geben sich weiterhin zurückhaltend. Dementsprechend zeigte die Umfrage eine äußerst geringe Nutzung von Web 2.0-Technologien für die Zusammenarbeit seitens europäischer Wissensspezialisten auf: 5 % gaben an, soziale Netzwerke für Arbeitszwecke zu nutzen, 2 % nannten Blogs und nur 1 % Wikis (siehe Abbildung 8). Dieses Ergebnis ist umso bemerkenswerter, als anderen Forrester-Untersuchungen zufolge unter den Tools des Web 2.0 Wiki-Wissenssammlungen Unternehmen den höchsten geschäftlichen Nutzen bieten.⁹

Abbildung 8 Bevorzugte Werkzeuge bei der Zusammenarbeit mit externen Mitarbeitern**Welche Werkzeuge setzen Sie ein, wenn Sie mit Externen zusammenarbeiten?**

Basis: 2.999 Befragte

Quelle: Umfrage unter Wissensspezialisten in EMEA, Q3/2008, Q15_MR

Quelle: Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Adobe, Dezember 2008

Andrew McAfee, Professor an der Harvard Business School, der den Begriff „Enterprise 2.0“ prägte, hat sich kürzlich zu dieser offensichtlichen europäischen Zurückhaltung gegenüber der Nutzung von Web 2.0-Technologien im Unternehmen geäußert.¹⁰ Die meisten Faktoren, die er als Grund für diesen Unterschied nannte – kulturelle (Amerikaner sind individualistischer), strukturelle (europäische Unternehmen haben eine stärker ausgeprägte Hierarchie) oder historisch bedingte (nach dem Platzen der Dot.com-Blase halten manche Europäer Web 2.0 für einen „Hype“) – liegen außerhalb des von dieser Studie erfassten Rahmens. Dennoch sollen hier drei mögliche Gründe für die sehr geringe Nutzung von Web 2.0-Technologien durch europäische Wissensspezialisten angesprochen werden:

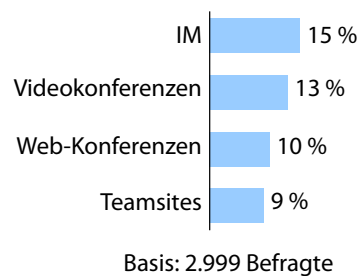
- **Höheres Alter der Erwerbstätigen.** Die Zurückhaltung ist u. U. durch das höhere Alter der Erwerbstätigen in Europa bedingt: Die Umfrage zeigte, dass die Nutzung von Enterprise 2.0-Tools mit zunehmendem Alter der Fachkräfte abnimmt. Jedoch kommen auch bei der jüngsten Gruppe (den 18- bis 30-Jährigen) soziale Netzwerke nur auf 6,6 %, Blogs auf 2,3 % und Wikis auf 1,5 %.
- **Unzureichender Zugang.** Der Verdacht liegt nahe, dass europäische Fachkräfte deshalb keine Enterprise 2.0-Tools nutzen, weil ihre Arbeitgeber sie ihnen nicht bereitstellen und im Gegensatz zu Nordamerika die Wahrscheinlichkeit, dass Mitarbeiter sie ohne Genehmigung nutzen, sehr viel geringer ist. Wie sich jedoch gezeigt hat, implementieren europäische Unternehmen die neuen Technologien in praktisch dem gleichen Tempo wie nordamerikanische Unternehmen. Darüber hinaus ergab die Umfrage, dass die Wissensspezialisten in Europa die Enterprise 2.0-Technologien nicht nur wenig nutzen, sondern auch geringes Vertrauen in ihre Fähigkeit zu einer künftigen Optimierung der Zusammenarbeit haben. Dabei wird sozialen Netzwerken nur von 8 % der Befragten ein solches Potenzial zugetraut, Wikis rangieren mit 5 % an zweiter Stelle, und das Schlusslicht bilden Blogs mit nur 4 %. Interessanterweise erhalten sogar virtuelle Welten wie z. B. Second Life mit 4 % die gleiche Vertrauensbezeugung wie Weblogs.¹¹
- **Fehlende Verbindung zwischen Enterprise-Werkzeugen und externen Teammitgliedern.** Die Nutzung von Web 2.0-Technologien im Unternehmen wird von Fachleuten vorangetrieben, die als „Selbstversorger“ eigenmächtig Werkzeuge wie z. B. soziale Netzwerke für ihre Arbeit zu Hilfe nehmen. Dieser Trend, bei Forrester als „technologischer Populismus“ bezeichnet, birgt jedoch zahlreiche Risiken, insbesondere hinsichtlich Sicherheit, geistigen Eigentums und der Einhaltung von Compliance-Vorgaben.¹² Um die Kontrolle solcher Risiken mit dem Wunsch der Wissensspezialisten nach mehr Effizienz bei der Zusammenarbeit in Einklang zu bringen, setzen Unternehmen verstärkt auf Enterprise-Tools verschiedenster Hersteller. Doch gerade diese Vielfalt an Lösungen macht die Zusammenarbeit über Unternehmensgrenzen hinweg kompliziert.

Etablierte und vertraute Lösungen setzen sich durch

Manche Werkzeuge, die zur Zusammenarbeit eingesetzt werden, wie Instant Messaging, Videokonferenzen, Web-Konferenzen und teaminterne Websites, werden bereits seit 5–10 Jahren oder länger genutzt und haben sich als legitime Nachfolger bzw. als Ergänzung zu herkömmlichen Arbeitsweisen wie Telefonaten, Telefonkonferenzen oder dem Austausch von Dateien etabliert. Die Nutzung dieser Werkzeuge liegt weit über der der Enterprise 2.0-Technologien: Instant Messaging führt mit 15 % die Liste an, gefolgt von Videokonferenzen mit 13 %, Web-Konferenzen mit 10 % und Teamsites mit 9 % (siehe Abbildung 9).

Abbildung 9 Etablierte Technologien wie Konferenzlösungen oder teaminterne Websites werden häufiger genutzt, rütteln jedoch nicht an der Vorreiterschaft von E-Mail.

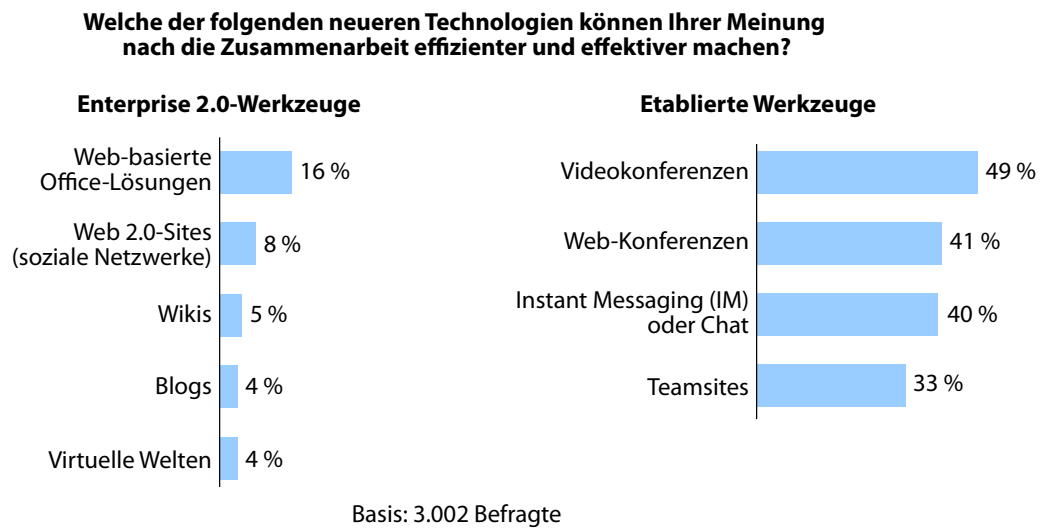
Welche Werkzeuge setzen Sie ein, wenn Sie mit Externen zusammenarbeiten?



Quelle: Umfrage unter Wissensspezialisten in EMEA, Q3/2008, Q15_MR

Quelle: Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Adobe, Dezember 2008

Auch die besser etablierten Lösungen für die Zusammenarbeit genießen noch keine besonders hohe Akzeptanz unter europäischen Wissensspezialisten. Allerdings ergab eine kürzlich von Forrester durchgeführte Studie zu Web-Konferenzen Aussichten auf eine verstärkte Nutzung und Wachstumsprognosen im zweistelligen Bereich.¹³ Dennoch zählt bei europäischen Wissensspezialisten vor allem die Vertrautheit mit einer Lösung, die auf langjähriger Nutzung beruht. Im Vergleich mit den Enterprise 2.0-Technologien äußerten die Befragten weit höheres Vertrauen in die Fähigkeit der etablierten Teamlösungen, gemeinsame Abläufe zu optimieren; bei Videokonferenzen lag der Wert sogar bei 49 % (siehe Abbildung 10).

Abbildung 10 Bewährte Werkzeuge werden bei der Zusammenarbeit bevorzugt.

Quelle: Umfrage unter Wissensspezialisten in EMEA, Q3/2008, Q19_MR

Quelle: Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Adobe, Dezember 2008

Neue Technologien können E-Mails nicht den Rang ablaufen

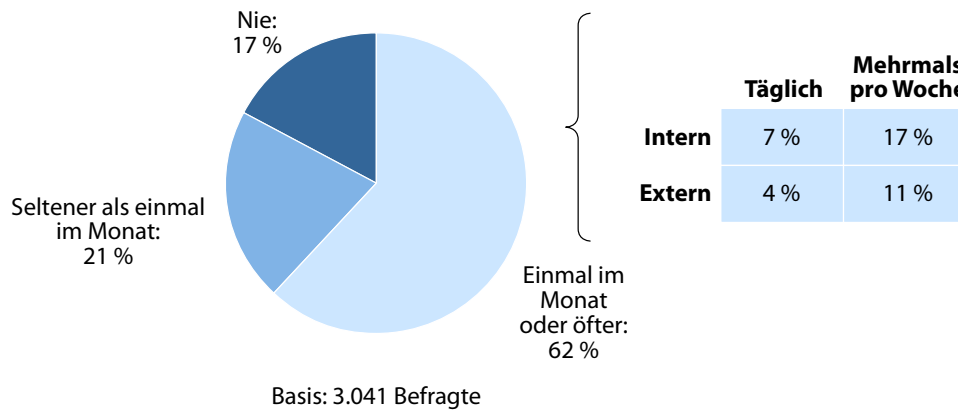
Die Umfrage belegt einen deutlichen Hang europäischer Wissensspezialisten, bei der Zusammenarbeit auf bekannte Lösungen für die Teamarbeit zurückzugreifen – E-Mail und Anhänge –, obwohl sie in manchen Bereichen Verbesserungsbedarf sehen und wissen, dass es potenziell überlegene Alternativen gibt. In Anbetracht der Bedeutung der Zusammenarbeit und der sinkenden Wahrscheinlichkeit, dass Teams räumlich nah beieinander arbeiten, ist die Herausforderung für Unternehmen, die die Teamarbeit fördern wollen, klar: Es gilt nicht nur, die Wissensspezialisten mit besseren Lösungen für die Zusammenarbeit auszustatten, sondern beim Umstieg auf neue, sich laufend weiterentwickelnde Lösungen auch vertraute Arbeitsabläufe zu erhalten.

DIE INFORMATIONSERFASSUNG ALS KRITISCHER PUNKT DER AD-HOC-ZUSAMMENARBEIT

Die teamgestützte Entwicklung von Konzepten und Bewältigung von geschäftlichen Herausforderungen bildet den Kern der Zusammenarbeit. Da jedoch die Web 2.0-Werkzeuge für die Zusammenarbeit noch nicht ausgereift sind und neuere Technologien keine breite Akzeptanz finden, ist das Sammeln von Daten – der erste Schritt, um Ideen in die Tat umzusetzen – für europäische Wissensspezialisten nach wie vor problematisch. Zusätzlich zu der komplizierten Aufgabe, verschiedene Zeitzonen, Kontaktinformationen und Termine im Überblick zu behalten, müssen sich Wissensspezialisten manche Informationen wieder und wieder von innerhalb und/oder außerhalb des Unternehmens beschaffen (siehe Abbildung 11). Da ein Großteil der für die Erfassung von Informationen anfallenden Arbeit innerhalb des Unternehmens erledigt wird, besteht ein großer Bedarf an mehr Effizienz bei der Zusammenarbeit.

Abbildung 11 Angesichts verstärkter standort- und unternehmensübergreifender Zusammenarbeit müssen Wissensspezialisten Informationen bei anderen einholen.

Wie oft müssen Sie von Externen wiederholt die gleichen Informationen einholen?



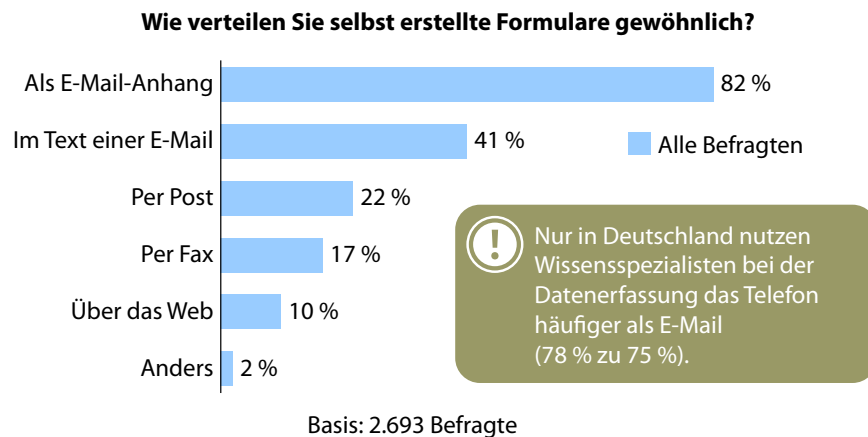
Quelle: Umfrage unter Wissensspezialisten in EMEA, Q3/2008, Q37_1

Quelle: Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Adobe, Dezember 2008

Herkömmliche Methoden zur Datenerfassung zu aufwendig

Mit dem zunehmenden Bedarf an Informationen aus externen Quellen treten die Einschränkungen der herkömmlichen Abläufe bei der Zusammenarbeit stärker zutage. Die Qualität der Datenerfassung – vom Feedback zu Dokumenten bis hin zur Informationserfassung für Geschäftsprozesse – leidet, wenn es sich dabei größtenteils um Notizzettel aus Telefonaten oder persönlichen Besprechungen handelt. Kommunikation in Echtzeit mag zwar die bevorzugte Art der Zusammenarbeit sein, doch die Werkzeuge zur Eingabe und Digitalisierung von Daten sind für eine Ad-hoc-Nutzung nur bedingt geeignet. Folgende Verhaltensweisen sind problematisch:

- **Wissensspezialisten telefonieren gerne.** Das Telefon (68 %) ist die bevorzugte Methode bei der Zusammenarbeit, dicht gefolgt von E-Mails (64 %). Das gleiche Verfahren wird außerdem zur Ad-hoc-Erfassung von Daten genutzt, ungeachtet spezieller Teamsites sowie weiterer neuer Technologien zur Bereitstellung einer virtuellen Arbeitsumgebung. Diese bequeme Kommunikationsart behindert jedoch eine effiziente Datenerfassung, führt häufig zu Fehlern bei der Transkription und erhöht den zeitlichen und personellen Aufwand bei der Zusammenführung der Daten.
- **Wissensspezialisten vergeuden Arbeitszeit durch E-Mails.** Europäische Wissensspezialisten sind begeisterte E-Mail-Schreiber und verteilen Formulare zur Datenerfassung überwiegend auf diesem Weg (siehe Abbildung 12). Nach dem Versand der Formulare führt die Erfassung der Antworten und Zusammenführung der Daten oft zu Redundanzen und zusätzlichem Arbeitsaufwand. Ohne Technologien zur Extraktion und Konsolidierung der über Formulare in E-Mail-Anhängen erfassten Daten wird die Auswertung der erhaltenen Antworten zu einer überwiegend manuellen Tätigkeit, die eine zusätzliche Arbeitsleistung ohne Wertschöpfung erfordert.

Abbildung 12 E-Mail-Anhänge sind das Standardverfahren zur Verteilung von Formularen.

Quelle: Umfrage unter Wissensspezialisten in EMEA, Q3/2008, Q39_MR

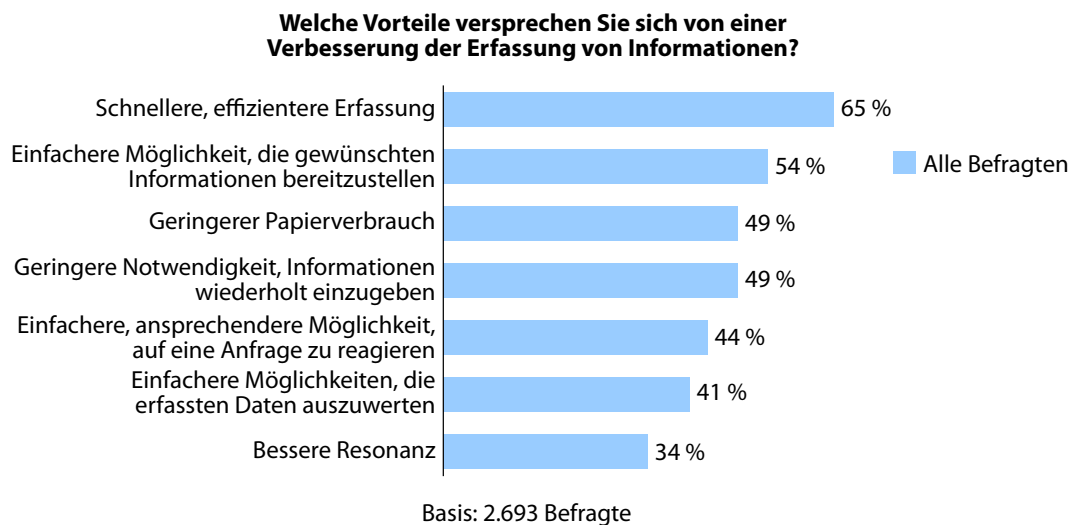
Quelle: Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Adobe, Dezember 2008

Das Telefon als beliebtes, jedoch ineffektives Verfahren zur Datenerfassung

Die europäischen Wissensspezialisten sind sich der Problematik bewusst. Zu den häufigen Klagen zum Thema Datenerfassung via Telefon gehören: zeitaufwendig, unsystematisch und fehlende Dokumentation der Ergebnisse. Zur Behebung dieser Nachteile wird nach Verfahren gesucht, die die Zusammenarbeit und Datenerfassung verbessern (siehe Abbildung 13). Die erhofften wichtigsten Vorteile betreffen die folgenden Bereiche:

- **Schnelleres und effizienteres Arbeiten.** Niemand ist begeistert, wenn er Routineaufgaben erledigen muss oder sich nicht anerkannt fühlt, weil der Vorgesetzte den Aufwand für die Erstellung eines Berichts oder Projekts nicht honoriert. Durch eine schnellere Erledigung der Aufgaben werden nicht nur Wettbewerbsvorteile erzielt, sondern auch Energien für konstruktive Aufgaben freigesetzt. Aus diesen Gründen möchten Wissensspezialisten Daten rascher und effizienter erfassen.
- **Einfachere Bereitstellung korrekter Informationen.** Die frustrierende Art der Datenerfassung betrifft nicht nur die eigentlichen Datensammler, sondern auch die Wissensspezialisten. Wenn zuverlässigere Informationen extrahiert werden können, erhöht sich die Datenqualität, und der Aufwand zur Bereitstellung der Informationen sowie der Bedarf an erneuten Eingaben der gesammelten Daten sinken. Diese Vorteile erhöhen die Resonanz und verbessern die Analysen in nachgeschalteten Prozessen.
- **Überzeugendere Nutzererlebnisse.** Neben der einfacheren Bereitstellung korrekter Informationen möchten die europäischen Wissensspezialisten außerdem das Nutzererlebnis bei der Datenbereitstellung optimieren. Ein überzeugendes Erlebnis verbessert die Anerkennung des Teams und seiner Arbeitsleistung sowie die Resonanz.
- **Geringerer Papierverbrauch.** Neben den geschäftlichen Vorteilen spielen auch persönliche Werte eine Rolle. Im Zusammenhang mit der Datenerfassung sind europäischen Wissensspezialisten umweltbewusstes Verhalten und ein niedrigerer Papierverbrauch wichtig. Papierformulare erfordern nicht nur zeitaufwendige Eingaben und erhöhen das Fehlerrisiko, sie sind zudem umweltschädlich. Für mehr als zwei Drittel der Wissensspezialisten ist Umweltbewusstsein ein bedeutsamer Aspekt (siehe Abbildung 14). Dies kann die Akzeptanz optimierter Datenerfassungsmethoden erleichtern.

Abbildung 13 Wissensspezialisten suchen nach effizienteren Lösungen.

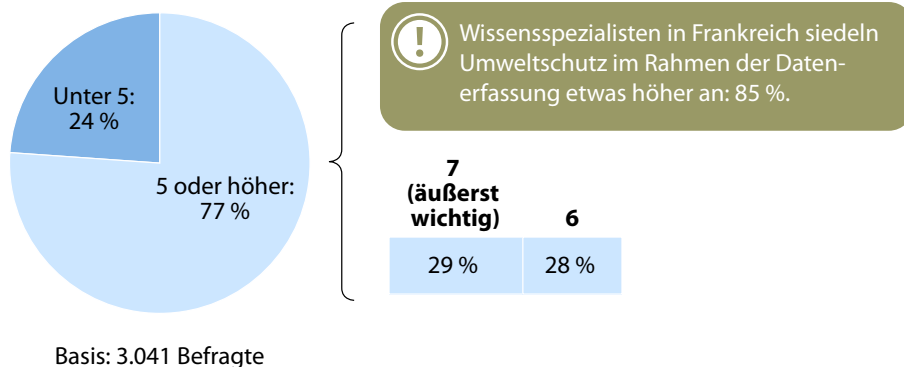


Quelle: Umfrage unter Wissensspezialisten in EMEA, Q3/2008, Q41

Quelle: Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Adobe, Dezember 2008

Abbildung 14 Umweltverträglichkeit und geringer Papierverbrauch sind den meisten Wissensspezialisten wichtig.

Wie wichtig ist es für Sie, dass beim Austausch von Informationen, bei der Zusammenarbeit und bei der Datenerfassung so wenig Papier wie möglich zum Einsatz kommt?
(Bewertungsskala: 1–7 (1 = absolut unwichtig; 7 = äußerst wichtig))



Quelle: Umfrage unter Wissensspezialisten in EMEA, Q3/2008, Q43_1

Quelle: Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Adobe, Dezember 2008

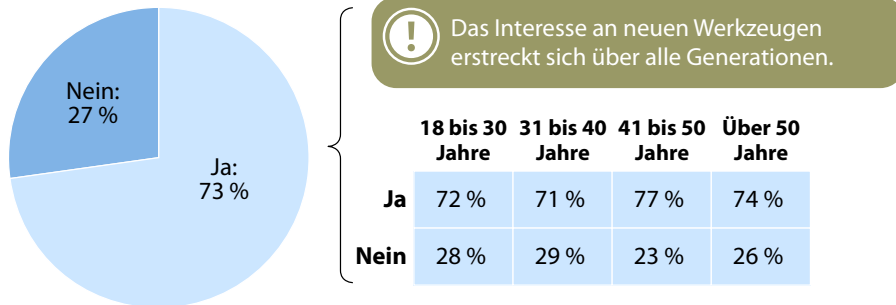
Europäische Wissensspezialisten möchten die Datenerfassung verbessern

Angesichts der Klagen der europäischen Wissensspezialisten bezüglich der Datenerfassung durch Formulare, die an E-Mails angehängt werden, oder durch das Einholen von Ad-hoc-Informationen per Telefon ist es nicht verwunderlich, dass ein großes Interesse an besseren Methoden besteht (siehe Abbildung 15). Die Suche nach einem optimierten Verfahren zur Datenerfassung wird zu einer großen Herausforderung für die IT-Abteilungen der Unternehmen, denn die bevorzugten Erfassungsmethoden der Wissensspezialisten (Telefon und E-Mail) müssen mit den gewünschten Vorteilen in Einklang gebracht werden. Die Lösung soll folgenden Ansprüchen gerecht werden:

- **Einsatz der bevorzugten Arbeitsmethoden der Wissensspezialisten.** Arbeitsumgebungen zur Zusammenarbeit haben bei der Datenerfassung eine weit geringere Bedeutung als das Telefon und E-Mails. Eine Entwicklung von Lösungen auf Basis dieser Arbeitsumgebungen ist angesichts ihrer geringen Verbreitung bei Wissensspezialisten schwierig. Aus diesem Grund müssen die IT-Abteilungen Lösungen erstellen, die die E-Mail- und Telefon-basierte Datenerfassung einbeziehen, beispielsweise durch Erhebungen oder Formulare, mit denen Daten nicht nur erfasst, sondern auch verwertet werden.
- **Messbare Verbesserung des zeitlichen und personellen Aufwands sowie der Genauigkeit.** Vor einer Änderung der aktuellen Verfahren zur Datenerfassung müssen Basisdaten des derzeitigen Zeit- und Arbeitsaufwands sowie der Genauigkeit ermittelt werden. Anschließend können die Alternativen mit diesen Daten verglichen werden, sodass die IT-Experten die Vorteile für das Unternehmen nachweisen können. Da der zeitliche und personelle Aufwand sowie die Datengenauigkeit auch direkte finanzielle Auswirkungen haben, führt das zur Erhöhung der Rentabilität und damit zu einer breiten Unterstützung im Unternehmen.
- **Optimiertes Anwendererlebnis.** Neben der höheren Effizienz hat auch die Verbesserung der Bedienung für die Mitarbeiter, die die Daten bereitstellen, eine hohe Bedeutung für die Wissensspezialisten. Möglicherweise verhindern das derzeit verwendete Ad-hoc-Verfahren und die diversen Formulare zur Datenerfassung den Rücklauf größerer Datenmengen. Da die Wissensspezialisten genaue Vorstellungen von überzeugenden Anwendererlebnissen haben, müssen die IT-Experten gemeinsam mit den einzelnen Geschäftsbereichen die Schwachstellen der vorhandenen Lösungen ermitteln. Eine übersichtliche und einfach zu bedienende Oberfläche beeindruckt nicht nur die Anwender.

Abbildung 15 Das Kennenlernen neuer Tools zur Datenerfassung ist vielen wichtig.

Mit neuen Werkzeugen lassen sich elektronische Formulare einfacher erstellen und erhobene Daten leichter analysieren. Haben Sie daran Interesse?



Basis: 2.693 Befragte

Quelle: Umfrage unter Wissensspezialisten in EMEA, Q3/2008, Q42

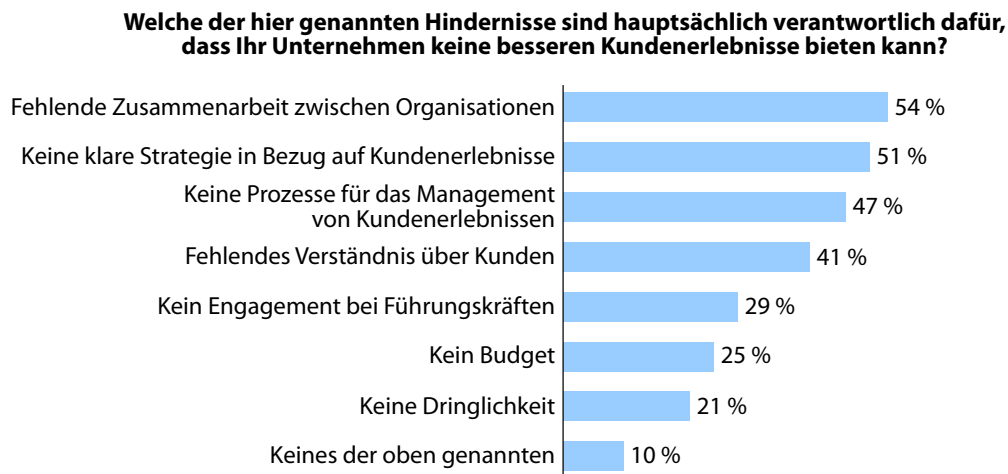
Quelle: Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Adobe, Dezember 2008

HÖHERE ANFORDERUNGEN AN DIE KOMMUNIKATIONSQUALITÄT

Das Internet und digitale Medien haben die Massenkommunikation revolutioniert. Nahezu jeder hat Zugang zu Multimedia-Inhalten, ob zum Lesen von Nachrichten, beim Einkaufen oder zur Unterhaltung. Diese abwechslungsreiche, integrierte Kommunikation verstärkt das Anwendererlebnis. Analog dazu möchten Wissensspezialisten hochqualitative, überzeugende Erlebnisse für ihre Projekte erstellen. In Unternehmen ermöglicht die elektronische Kommunikation den Austausch vielfältiger Inhalte zur Vermittlung von Ideen und Zusammenstellung von Ergebnissen, etwa über E-Mails und Portale.

Die steigenden Ansprüche an ansprechende und effektive Kommunikationsmethoden werden von den aktuellen Tools jedoch nur bedingt erfüllt. Die Mängel der Technologien für „Enterprise 2.0“ zur Zusammenarbeit in Echtzeit sowie die zunehmende räumliche Verteilung der Arbeitskräfte führen zu höheren Anforderungen an Kommunikation. Zudem müssen die Unternehmen diverse Hürden bei der Verbesserung der Kundenzufriedenheit überwinden, wie etwa mangelnde Kooperation oder das Fehlen von eindeutigen Strategien im Dialog mit Kunden und Management-Prozessen (siehe Abbildung 16).¹⁴

Abbildung 16 Unternehmen fehlen eindeutige Strategien im Dialog mit Kunden.



Basis: 101 Experten für Kundenerlebnisse bei europäischen Firmen mit einem Jahresumsatz von über 100 Mio. US-Dollar

Quelle: Forrester-Umfrage zum Thema Kundenerlebnisse, Q4/2007

Quelle: Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Adobe, Dezember 2008

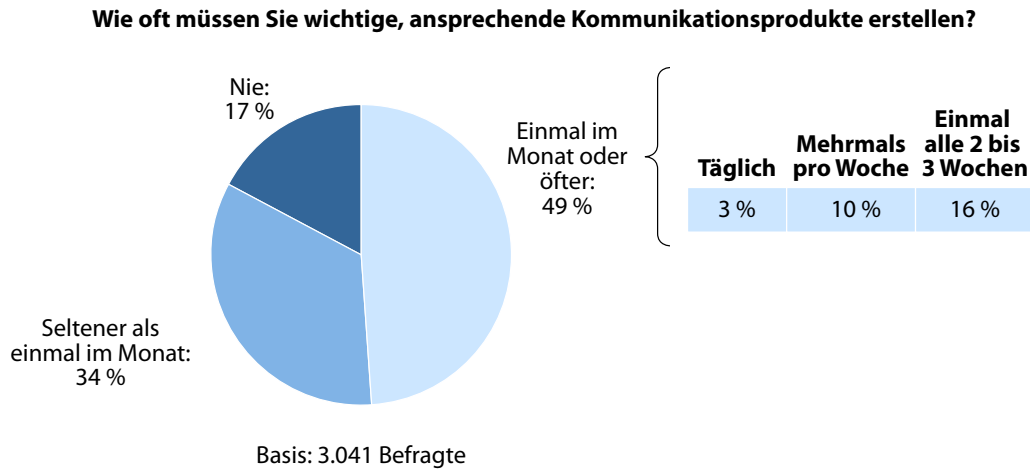
Wachsender Bedarf an aussagekräftiger Kommunikation

Angesichts steigender Erwartungen an Kommunikation müssen Wissensspezialisten immer öfter hochqualitative, überzeugende Inhalte erstellen. Etwa die Hälfte (49 %) der europäischen Spezialisten steht mindestens einmal monatlich vor dieser Aufgabe; nur 17 % mussten sich bislang nicht mit dieser Kommunikationsmethode befassen. IT-Abteilungen müssen daher Lösungen im Sinne des „Design For People“ entwickeln, bei dem die Anwenderbedürfnisse im Mittelpunkt stehen. Solche Lösungen fördern die Vermittlung hochqualitativer Kommunikation und berücksichtigen die Anforderungen an die Wissensspezialisten. Zusätzlich müssen Anpassungen möglich sein, da die Ansprüche an die Werkzeuge zur Zusammenarbeit und das Enterprise 2.0 weiter steigen werden (siehe Abbildung 17).

Aus der Perspektive des „Design For People“-Modells gesehen haben sich Unternehmen in der Vergangenheit zu sehr auf die gut vorhersehbaren, strukturierten Bereiche von Enterprise-Systemen konzentriert. Aktivitäten wie die Nutzung von Desktop-Anwendungen, die Erstellung von Dokumenten und die Zusammenarbeit mit anderen Personen wurden kaum berücksichtigt; die strukturierten Geschäftsprozesse schienen von allen anderen Abläufen völlig losgelöst zu sein. Daher mussten die Beteiligten selbst herausfinden, wie sie Zusammenarbeit, die Erstellung von Inhalten, Sprachkommunikation und andere schwer vorhersehbare Interaktionen in die Geschäftsprozesse integrieren können.¹⁵

Genau mit diesen Interaktionen müssen sich die Wissensspezialisten in Europa beschäftigen. Die wichtigste High-Impact-Kommunikation betrifft kunden- und vertriebsorientierte Inhalte: Knapp die Hälfte (48 %) der Wissensspezialisten erstellt regelmäßig Kataloge, Broschüren und andere Marketing-Materialien für Kunden (siehe Abbildung 18).

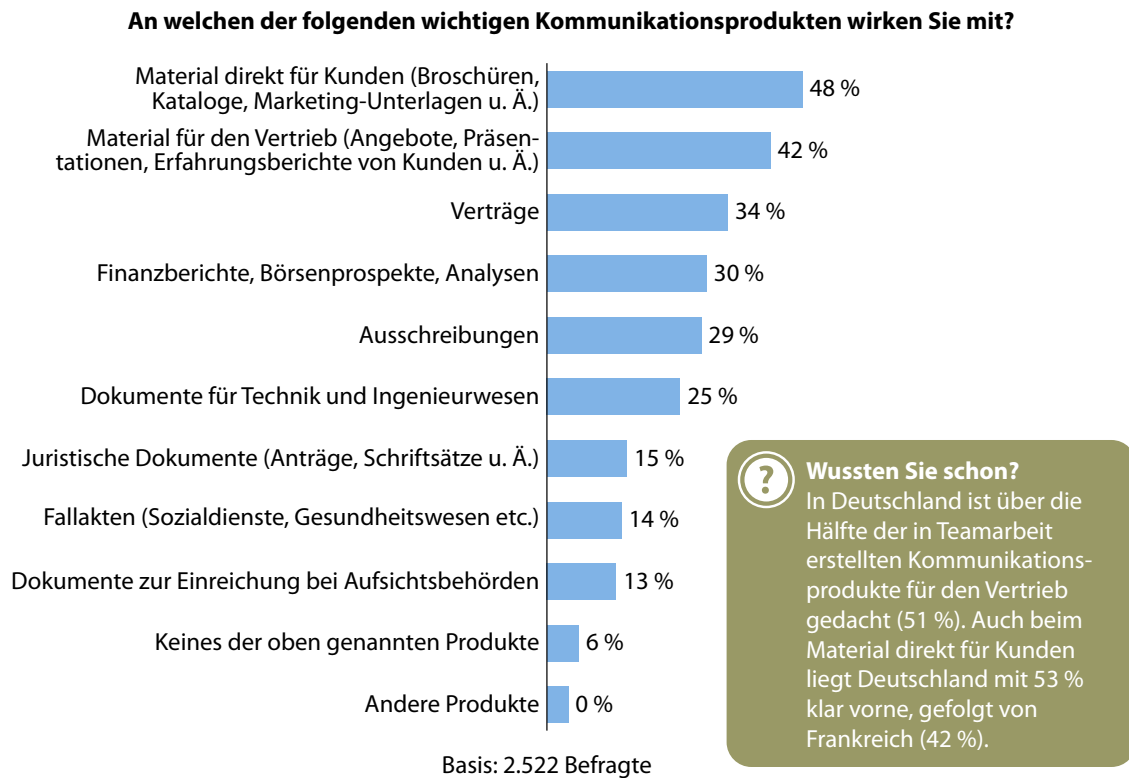
Abbildung 17 Wissensspezialisten müssen hochqualitative, überzeugende Inhalte erstellen.



Quelle: Umfrage unter Wissensspezialisten in EMEA, Q3/2008, Q30_1

Quelle: Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Adobe, Dezember 2008

Abbildung 18 Am häufigsten werden kundenorientierte Dokumente erstellt.



Quelle: Umfrage unter Wissensspezialisten in EMEA, Q3/2008, Q34_MR

Quelle: Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Adobe, Dezember 2008

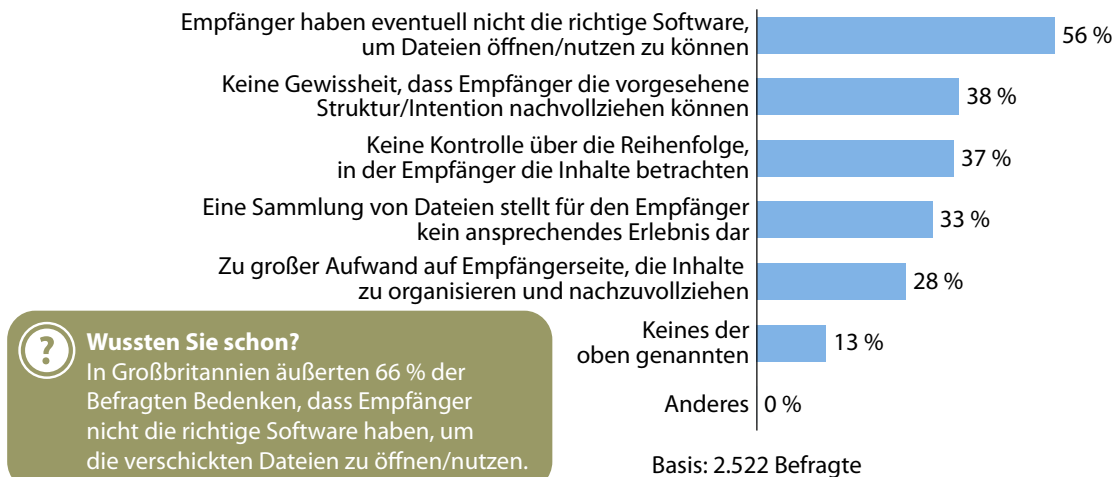
Die eingesetzten Werkzeuge entsprechen nicht den Anforderungen

Ungeachtet der Anforderungen an die Entwicklung von High-Impact-Kundendokumenten im Team verfügen die derzeitigen Standardwerkzeuge nicht über die benötigten Optionen. PowerPoint-Präsentationen und E-Mail-Anhänge sind zwar die bevorzugten Kommunikationsmittel der Wissensspezialisten, doch weisen sie eindeutige Nachteile auf, sobald mehrere Dateien zusammengefügt werden (siehe Abbildung 19). Die Wissensspezialisten beklagten vor allem folgende Nachteile:

- **Technische Probleme verhindern die Anzeige.** Die Koordinierung verschiedener Technologien zur korrekten Anzeige von Inhalten ist ein großes Problem. Ansprechende, hochwertige Inhalte werden mit großem zeitlichem und personellem Aufwand erstellt. Umso ärgerlicher ist es, wenn der Empfänger die Dateien nicht anzeigen kann und aus diesem Grund sogar wichtige Termine verpasst werden. Daher ist es nicht verwunderlich, dass mehr als jeder zweite Wissensspezialist (56 %) wegen möglicher Software-Inkompatibilitäten Bedenken hat.
- **Missverständnisse.** Beim Versenden mehrerer Anhänge oder umfangreicher PowerPoint-Präsentationen befürchten die Wissensspezialisten, dass der Empfänger die übermittelte Botschaft u. U. nicht versteht. Mehr als ein Drittel (38 %) der Befragten äußerte in dieser Hinsicht Bedenken.
- **Keine Kontrolle über Textinhalte.** Das Verständnisproblem wird beim Versenden mehrerer E-Mail-Anhänge verstärkt, da es nahezu unmöglich ist, die Verwendung der Materialien genau zu steuern. Die mangelnde Kontrolle über die Reihenfolge, in der der Empfänger High-Impact-Inhalte anzeigt, beschäftigt mehr als jeden dritten Wissensspezialisten (37 %).

Abbildung 19 Mehrere Anhänge verursachen oft Probleme bei der Software-Kompatibilität und führen zu fehlender Kontrolle über die Aussage.

Welche der folgenden Probleme sind bei Ihnen entstanden, wenn Sie mit Ihren derzeitigen Werkzeugen wichtige Dokumente erstellt haben (wenn Sie z. B. zusammengehörige Dokumente in einer E-Mail kombiniert oder als ZIP-Paket weitergegeben haben)?



Quelle: Umfrage unter Wissensspezialisten in EMEA, Q3/2008, Q35

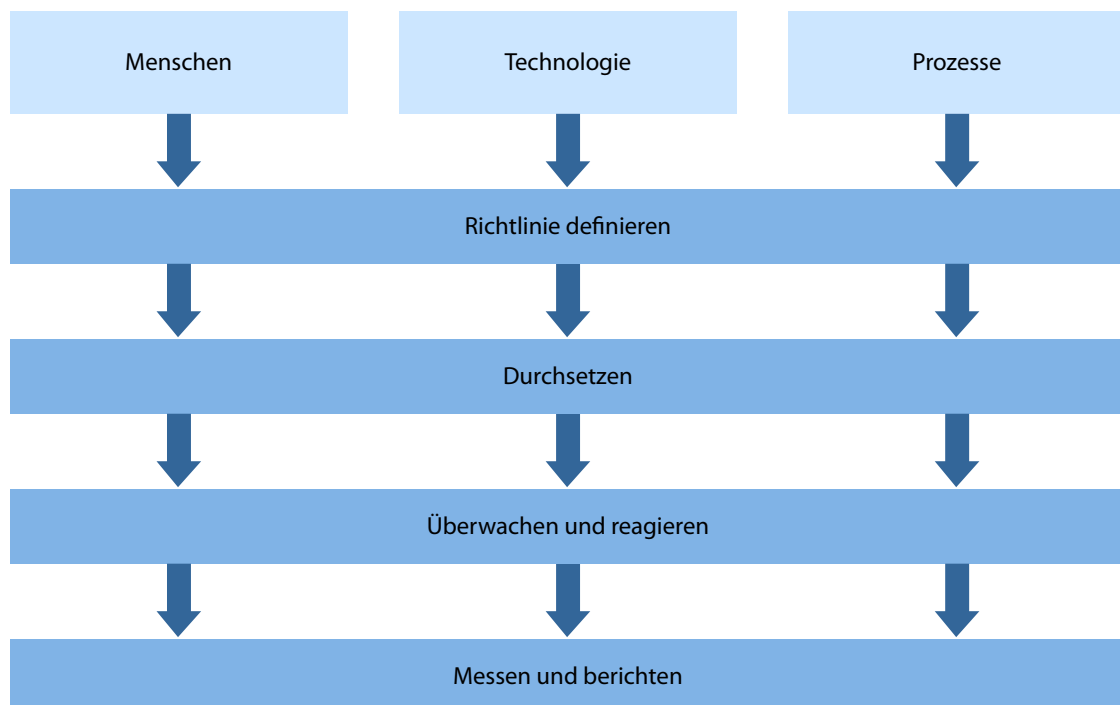
Quelle: Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Adobe, Dezember 2008

DAS PROBLEM MENSCH: DIE SICHERHEITSRISIKEN DER AKTUELLEN METHODEN ZUR ZUSAMMENARBEIT WERDEN UNTERSCHÄTZT

Unternehmen investieren regelmäßig in neue Technologie und definieren Prozesse zur Datensicherheit – die besten Sicherheitspläne werden jedoch oft von den Mitarbeitern unterlaufen. Im Zuge der erweiterten Zusammenarbeit geben Firmen vertrauliche Informationen an Externe weiter; Verhalten und Vorgehensweisen der Wissensspezialisten entsprechen jedoch häufig nicht den Sicherheitsrichtlinien der Unternehmen. Im von Forrester veranstalteten Security Forum Europe 2008 wurde deutlich, dass die beiden IT-Hauptprobleme der überwiegenden Mehrheit der Teilnehmer der „mangelhafte Schutz von Informationen“ und die „nicht genehmigten Vorgehensweisen von Mitarbeitern“ sind.¹⁶

Laut Forrester wissen alle Sicherheits- und Risikoexperten, dass erfolgreiche Sicherheitsprogramme Menschen, Technologien und Prozesselemente aufeinander abstimmen (siehe Abbildung 20). Die menschliche Komponente ist der wichtigste, aber auch schwierigste Bestandteil dieses Modells. Ohne qualifiziertes Personal können weder die Technologie noch ein Prozess implementiert werden. Anders als Technologien und Prozesse lassen sich Personen jedoch nur schwer vorhersehen und „messen“. Zudem erfordert die Informationssicherheit ständige Anpassungen an die aktuelle Bedrohungslage, und Menschen reagieren meist nur langsam auf Veränderung. Für die meisten ist Sicherheit einfach kein wichtiges Thema. Aufgrund des Zwiespalts zwischen den IT-Managern mit ihren Sicherheitsbedenken und den Wissensspezialisten müssen die IT-Abteilungen von Unternehmen ihren Kollegen die große Bedeutung der Datensicherheit verdeutlichen. Zur Sensibilisierung und Verhaltensänderung müssen sie allen Mitarbeitern im Unternehmen die Risiken veranschaulichen, die durch Gleichgültigkeit gegenüber der Datensicherheit auf Dokumentenebene entstehen. Diese reichen vom potenziellen Verlust des Arbeitsplatzes bis zu Verstößen gegen den Datenschutz, die ein juristisches Nachspiel haben können.¹⁷

Abbildung 20 Modell zur Informationssicherheit

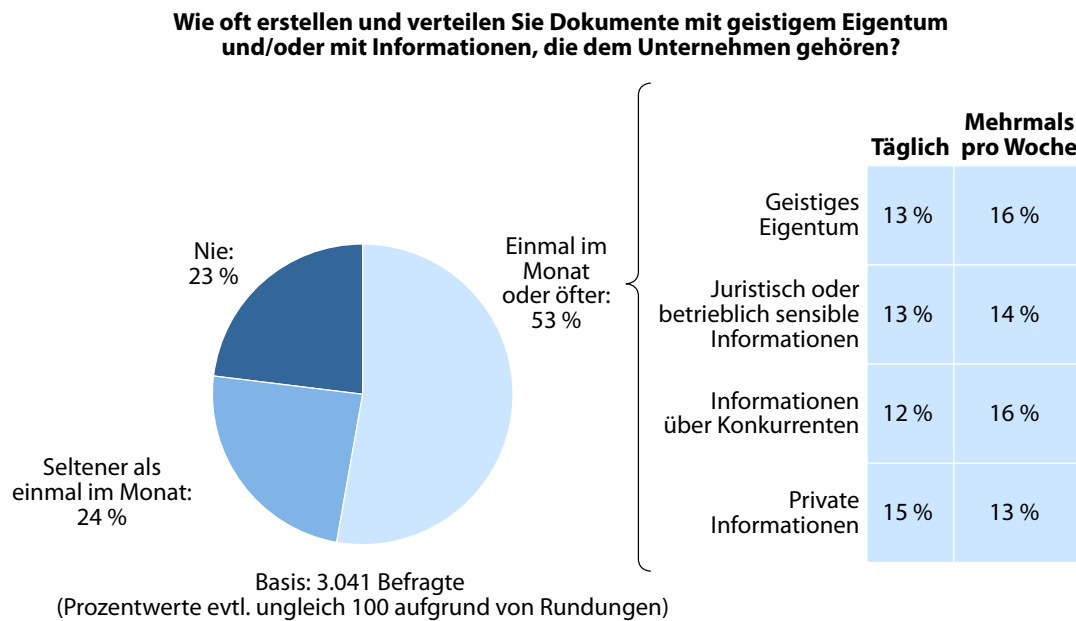


Quelle: Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Adobe, Dezember 2008

Austausch vertraulicher Daten

Die meisten europäischen Wissensspezialisten tauschen mindestens einmal pro Monat vertrauliche Daten mit anderen aus (siehe Abbildung 21). Dabei können erhebliche Sicherheitsrisiken auftreten. Immer wieder weisen Berichte auf Lücken beim Datenschutz hin, da Mitarbeiter Dokumente, USB-Geräte und andere Medien mit vertraulichen Informationen nicht schützen.¹⁸ Ungeachtet dieser Risiken fehlt es den IT-Abteilungen weiterhin an Möglichkeiten, die Wissensspezialisten an der versehentlichen Veröffentlichung vertraulicher Daten zu hindern.

Abbildung 21 Wissensspezialisten tauschen regelmäßig vertrauliche Informationen aus.



Quelle: Umfrage unter Wissensspezialisten in EMEA, Q3/2008, Q20_C/D/E/F

Quelle: Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Adobe, Dezember 2008

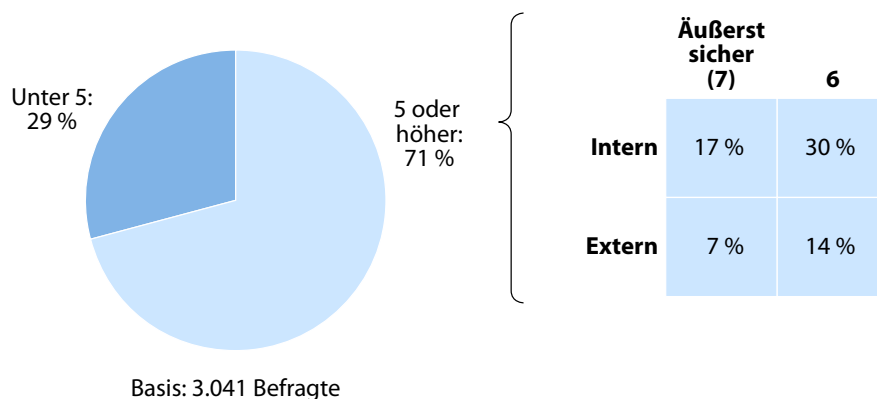
Die vermeintliche Sicherheit vertraulicher Daten

Das Bemühen von IT-Verantwortlichen, den Risikofaktor Mensch beim Austausch vertraulicher Daten zu minimieren, wird schon dadurch erschwert, dass die Betroffenen vielfach gar kein Problem erkennen können. Das Vertrauen in die Sicherheit ist groß: 71 % der europäischen Wissensspezialisten glauben fest daran, dass die innerhalb des Unternehmens ausgetauschten Informationen nicht in die falschen Hände gelangen können. Bei einem Austausch außerhalb der Organisation sind immer noch 40 % davon überzeugt. Um den internen und externen Datenaustausch sicherer zu machen, müssen IT-Experten folgende Aufgaben erfüllen:

- **Den Wissensspezialisten das von ihnen verursachte Risiko verdeutlichen.** Die Befragung veranschaulichte eindeutig, dass sich nur wenige einer Gefährdung der vertraulichen Daten bewusst sind. Die Aufzählung der Risiken, z. B. Verstöße gegen den Datenschutz oder die Preisgabe von Interna, und der daraus entstehenden persönlichen Konsequenzen – von peinlichen Situationen bis zum Verlust des Arbeitsplatzes – erleichtern die Überzeugungsarbeit. Die IT-Experten müssen diese Botschaft und ihre Bedeutung für das Unternehmen überzeugend vermitteln.
- **Werkzeuge und Prozesse suchen, die die Gefährdung vertraulicher Informationen minimieren.** Die IT-Abteilung soll die Anforderungen und Bedürfnisse des Geschäftslebens unterstützen. Nach dem „Design For People“-Modell müssen Werkzeuge und Prozesse zur Minimierung des Sicherheitsrisikos so flexibel sein, dass die Mitarbeiter weiterhin in der gewünschten Weise arbeiten können. Das Verbot von USB-Sticks oder eine grundlegende Änderung der Verfahrensweisen beim Informationsaustausch ruft schnell Ablehnung hervor. Stattdessen sollten IT-Experten sich auf die Punkte im Prozess konzentrieren, die das größte Risiko darstellen, und Tools oder Prozessschritte zur Minimierung des Risikos integrieren. Dabei gilt es, die bevorzugte Arbeitsweise der Mitarbeiter möglichst unangetastet zu lassen.
- **Verringerung des Sicherheitsrisikos durch Koordinierung von Technologie, Prozessen und Personen.** Durch die Schulung von Wissensspezialisten, die Verfeinerung von Prozessen und die Bereitstellung geeigneter Werkzeuge wird das Sicherheitsrisiko für vertrauliche Daten verringert. Verstöße gegen Datenschutzbestimmungen sind peinlich, ärgerlich und teuer. Die britische Steuerbehörde musste das schmerzlich erfahren, als persönliche Daten von 25 Millionen Bürgern verloren gingen. Ungeachtet sorgfältig formulierter Richtlinien und bester Absichten können in den meisten europäischen Unternehmen jederzeit ähnliche Sicherheitslücken auftreten (siehe Abbildung 22).¹⁹

Abbildung 22 Großes Vertrauen in den firmeninternen, geringeres in den externen Datenaustausch

Wie sicher sind Ihrer Einschätzung nach Informationen, die Sie intern/extern weitergeben, vor unbefugter Nutzung?
(Bitte bewerten Sie anhand einer Skala von 1 bis 7, wobei 1 absolut unsicher und 7 äußerst sicher bedeutet)



Quelle: Umfrage unter Wissensspezialisten in EMEA, Q3/2008, Q 22_1, Q 23_1

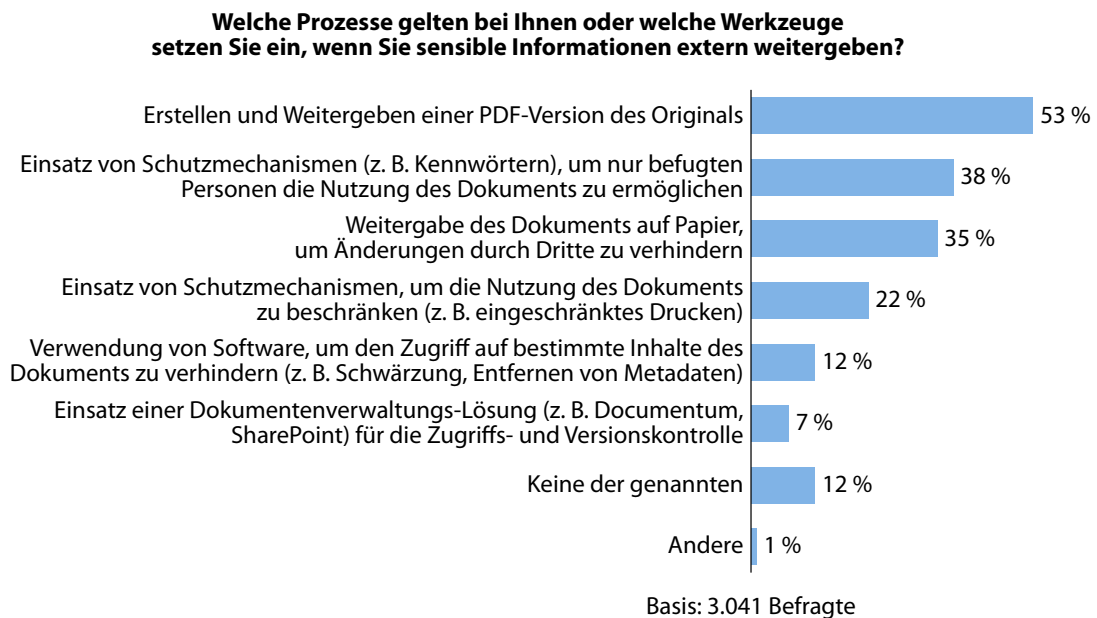
Quelle: Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Adobe, Dezember 2008

Vertrauliche Daten werden nicht durchgängig gesichert

Zur Sicherung der ausgetauschten Informationen verwenden Wissensspezialisten zwar meistens PDF-Dateien und Kennwörter, doch etwa ein Drittel verlässt sich immer noch auf Papier (siehe Abbildung 23). Durch diesen lockeren Umgang mit wichtigen Daten wird das gesamte Unternehmen gefährdet. Der häufige Einsatz von PDF-Dateien durch mehr als die Hälfte der Wissensspezialisten (53 %) unterstreicht die Bedeutung dieses Formats als Mittel für den Dokumentenaustausch. Doch wie kann eine IT-Abteilung Technologien, Prozesse und Personen miteinander kombinieren und dann die Effektivität quantifizieren?

Bei der Definition von Sicherheitskennzahlen zur Prüfung der durchgeführten Maßnahmen muss jede Komponente berücksichtigt werden.²⁰ Für Personen eignen sich Kennzahlen für die Bereiche Schulung und Sensibilisierung. Im Prozessbereich sollten das Risiko-Management und die Verwaltung der Datenbestände berücksichtigt werden, und zu den Messwerten für Technologie gehören die Speicherung und Verarbeitung der vertraulichen Daten sowie der Umgang damit.

Abbildung 23 PDF ist das bevorzugte Format für den externen Austausch vertraulicher Informationen.



Quelle: Umfrage unter Wissensspezialisten in EMEA, Q3/2008, Q25_MR

Quelle: Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Adobe, Dezember 2008

Sicherung der Daten, nicht der Infrastruktur

Bei einem Treffen der CIO Group von Forrester zu den Themen Web 2.0 und Sicherheit sagte ein CIO: „Wir als Branche können leicht Burggräben und Zugbrücken errichten. Viel wichtiger ist jedoch, dass wir uns der Sicherheit auf Dokumentenebene widmen.“

Neue Anforderungen an Unternehmen führen zu einem Datenaustausch über noch mehr organisatorische und geografische Bereiche hinweg. Gleichzeitig sind die Firmen aber zunehmend verantwortlich für den korrekten Schutz der Daten, selbst wenn sich diese in einer Infrastruktur befinden, die sie kaum oder gar nicht unter Kontrolle haben.²¹ Das alte Sicherheitsmodell ist defensiv. Es bietet Schutz vor Angriffen, enthält meist manuelle, Audit-basierte Sicherheitsrichtlinien und konzentriert sich auf die Sicherung der Infrastruktur. Ein modernes Sicherheitsmodell beginnt auf niedrigster Ebene, umfasst automatisierte Sicherheitsmerkmale und stellt den Datenschutz in den Mittelpunkt. Wenn IT-Abteilungen, die berücksichtigen, wie Wissensspezialisten vorzugsweise arbeiten, vertrauliche Informationen optimal schützen wollen, müssen sie die Sicherheit auf Dokumentenebene verstärken.

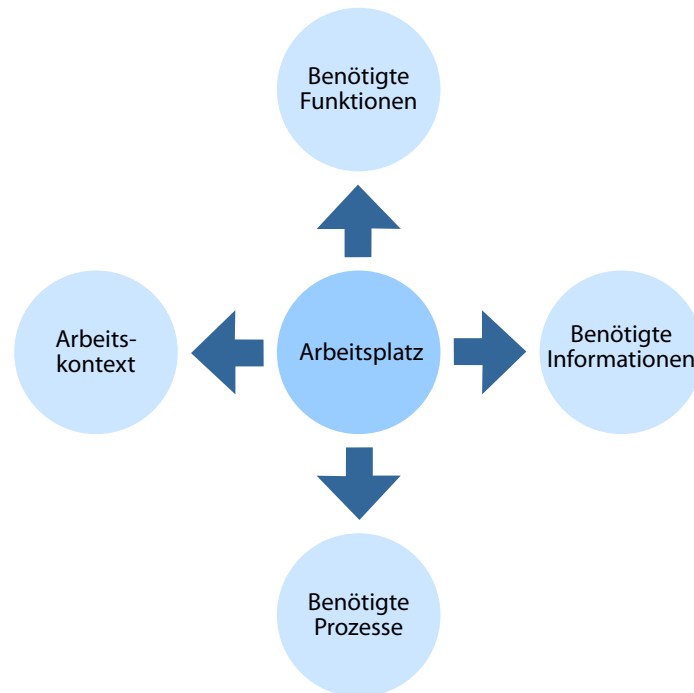
FAZIT: DIE LÜCKE SCHLIESSEN

Erhalt bewährter Werkzeuge – Ausrichtung auf neue Konzepte

Da die Teamarbeit für Wissensspezialisten immer wichtiger wird, müssen die eingesetzten Werkzeuge die aktuellen Arbeitsmethoden abbilden und gleichzeitig den Umstieg auf effizientere und effektivere Kommunikation und Zusammenarbeit ermöglichen. Wie die Studie über Wissensspezialisten in Europa zeigt, dominieren zwar weiterhin herkömmliche Verfahren zur Zusammenarbeit wie Telefon und E-Mail, doch gibt es auch eine deutliche Nachfrage nach besserer Förderung der bevorzugten Arbeitsweise (siehe Abbildung 24). Dies erfordert eine flexible IT-Abteilung, die die herkömmlichen Verfahren der Zusammenarbeit unterstützen und gleichzeitig neue Werkzeuge einführen muss, mit denen die Wissensspezialisten in der gewohnten Weise, aber effizienter arbeiten können.

Auch wenn die Zufriedenheit mit den aktuellen Methoden der Zusammenarbeit im Allgemeinen sehr groß ist, sind die Wissensspezialisten durchaus an Verbesserungen der aktuell genutzten Werkzeuge und Prozesse zur Zusammenarbeit und Datenerfassung interessiert. Die extrem geringe Verbreitung von Enterprise 2.0-Technologien in Europa demonstriert eine mangelnde Bereitschaft der Wissensspezialisten zu einem radikalen Wandel ihrer Arbeitsweise. Die Herausforderung für die IT-Abteilung besteht also darin, die Voraussetzungen für effektivere Zusammenarbeit insofern zu schaffen, als sie vorhandene E-Mail-basierte Methoden unterstützt und verbessert, während zusätzlich die Einführung neuer und effizienterer Werkzeuge erleichtert wird.

Abbildung 24 Bedarf an flexiblen Tools zur Unterstützung der gewünschten Arbeitsweise



Quelle: „The Seven Tenets Of The Information Workplace“, November 2007

Quelle: Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Adobe, Dezember 2008

ANMERKUNGEN

- ¹ Verteilte und B2B-Teams benötigen Werkzeuge für die Zusammenarbeit in Echtzeit, die Ablauf und Wirkung einer persönlichen Besprechung nachbilden, sodass die Interaktionen einen nachhaltigen Eindruck hinterlassen. Heutzutage gibt es eine große Auswahl an Werkzeugen, die diese Anforderung erfüllen: Die Präsenzanzeige etwa kennt stets den Verfügbarkeitsstatus der Teammitglieder, mit Instant Messaging (IM) können Dialoge auf jedem mobilen Endgerät geführt werden, Web-Konferenzen ermöglichen den Austausch von Videos und Dokumenten, und Telepresence-Lösungen liefern eindrucksvoll realistische Konferenzerfahrungen. Bei der Auswahl der geeigneten Werkzeuge und Anbieter können Sie eine Analyse der Interaktionsmethoden und räumlichen Verteilung Ihrer Teams heranziehen. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Forrester-Bericht „Distributed Teams Need Real-Time Collaboration Tools“ vom 4. September 2008.
- ² In den USA beginnt die ältere Generation der „Babyboomer“ bereits, sich aus dem Arbeitsleben zurückzuziehen. Damit bietet sich im Lauf der kommenden Jahre die Gelegenheit, die Arbeitsumgebung stärker auf die Anforderungen jüngerer Mitarbeiter abzustimmen. Die technologiefreundliche Einstellung der Millenniumsjahrgänge könnte sich durchsetzen. Kennzeichnend für diese junge Generation ist der starke Drang zur Automatisierung jeder Art von manueller Arbeit. Fachkräfte aus dieser Gruppe zögern nicht, ihren Arbeitgeber zugunsten einer Firma mit stärkerer Technikorientierung und modernster IT-Ausstattung zu verlassen. Diese Vorgehensweise steht im Kontrast zur Haltung der Babyboomer, die sich lieber auf die Sicherheit eines bekannten Arbeitsumfelds verlassen, auch wenn die Prozesse veraltet, nur wenige Arbeitsschritte automatisiert und die Arbeitsmethoden aufwendig sind. Dank der sich ändernden Struktur der Erwerbstätigen können jetzt teamorientierte Werkzeuge, neue Lernmethoden, informationszentrierte Arbeitsplätze, Enterprise 2.0-Tools, virtuelle Welten und andere Technologien eingeführt bzw. umgesetzt werden, für die sich jüngere Arbeitskräfte rasch begeistern können. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Forrester-Bericht „The Workforce Is Changing; What Are You Doing About It?“ vom 4. März 2008.
- ³ Siehe Forrester-Bericht „Distributed Teams Need Real-Time Collaboration Tools“ vom 4. September 2008
- ⁴ Quelle: Forrester-Umfrage „Enterprise And SMB Software Survey“, Nordamerika und Europa, 3. Quartal 2007. Von Juli bis September 2007 befragte Forrester telefonisch mehr als 2.200 IT-Entscheidungssträger in großen und mittelständischen Betrieben in Nordamerika, Deutschland, Frankreich und Großbritannien zu den geplanten Investitionen in Enterprise-Software.
- ⁵ Charlene Li und Josh Bernoff, *Groundswell*, Harvard Business School Press, 2008
- ⁶ Es ist bekannt, dass Web 2.0-Technologien Probleme lösen können, mit denen sich Unternehmen heutzutage konfrontiert sehen – doch nur die wenigsten IT-Abteilungen nutzen dieses Potenzial voll aus. Erst einmal abzuwarten, bis die Werkzeuge ausgereift sind, scheint ratsam; doch wer zu lange wartet, riskiert, dass die Kollegen zu eigenen Hilfsmitteln für die Zusammenarbeit per Internet greifen. Daher sollte regelmäßig geprüft werden, ob die infrage kommenden Enterprise 2.0-Tools bereits einsatzfähig sind. Bei einer sorgfältigen Untersuchung des Markts und der Trends für Enterprise 2.0-Werkzeuge hat Forrester festgestellt, dass Unternehmen Wikis für wertvoll und Foren für solide halten (auch wenn Letztere wenig genutzt werden); mit Blogs konnten gemischte Erfolge verzeichnet werden. Enterprise-fähige Social-Networking-Werkzeuge haben das Potenzial, die Zusammenarbeit vom Arbeitsplatz aus zu revolutionieren, denn die Verknüpfung von Ressourcen und Inhalten der Firma mit Experten und anderen Fachkundigen steigert ihren Wert. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Forrester-Bericht „Forrester TechRadar For I&KM Pros: Enterprise Web 2.0 For Collaboration“ vom 3. November 2008.
- ⁷ Der Begriff „Enterprise 2.0“ wurde von Andrew P. McAfee, Associate Professor an der Harvard Business School, in der MIT Sloan Management Review vom Frühling 2006 geprägt. „Enterprise 2.0“ bezieht sich im Allgemeinen auf die Verwendung von Web 2.0-Tools im geschäftlichen Kontext (und in den meisten Fällen per Intranet). Mit „Enterprise 2.0“ wird das Konzept eines veränderten Arbeitsumfelds bezeichnet,

das auf den in erfolgreichen Web 2.0-Communities zu findenden kooperativen Verhaltensweisen aufbaut. Quelle: Andrew McAfee, „The Trends Underlying Enterprise 2.0“, Harvard Business School, 4. März 2008 (http://blog.hbs.edu/faculty/amcafee/index.php/faculty_amcafee_v3/entry/the_three_trends_underlying_enterprise_20)

- ⁸ Quelle: Forrester-Umfrage „Enterprise And SMB Software Survey“, Nordamerika und Europa, 3. Quartal 2007
- ⁹ Siehe Forrester-Bericht „Forrester TechRadar For I&KM Pros: Enterprise Web 2.0 For Collaboration“ vom 3. November 2008 [46894]
- ¹⁰ Quelle: Andrew McAfee, „Eurolag?“, Harvard Business School, 8. September 2008 (http://blog.hbs.edu/faculty/amcafee/index.php/faculty_amcafee_v3/comments/eurolag)
- ¹¹ Die Wissensspezialisten vertrauen unter den neueren Technologien am ehesten den Web-basierten produktivitätssteigernden Lösungen für Office-Zwecke, etwa Google Apps (13 %). Dabei handelt es sich jedoch um eine „neue“ Technologie, die wenig an der Arbeitsweise ändert: Die Lösung befindet sich lediglich nicht mehr auf dem Desktop, sondern „im Web“.
- ¹² Ein führender Pharmakonzern fand heraus, dass die angestellten Wissenschaftler für den Datenaustausch eher Wikipedia nutzten, anstatt auf das eigene, jedoch umständlich zu bedienende Dokumentenverwaltungs-System zurückzugreifen. Es ist zu beachten, dass Forrester keiner Firma rät, die Kontrolle der Zusammenarbeit einzig den Beteiligten zu überlassen. Unternehmensverantwortliche sollten sich aber auch über die Interessen und Bedürfnisse ihrer Mitarbeiter im Klaren sein und ihnen Tools zur Verfügung stellen, die die Teamarbeit unterstützen und gleichzeitig Sicherheit, Skalierbarkeit und Lizenzierungsbedingungen berücksichtigen. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Forrester-Bericht „Embrace The Risks And Rewards Of Technology Populism“ vom 22. Februar 2008.
- ¹³ Technologien zur Sprachkommunikation im geschäftlichen Gebrauch unterliegen einem stetigen Wandel. Während die Internet-Telefonie sich inzwischen auch beim Privatanwender durchgesetzt hat, revolutioniert die vereinheitlichte Kommunikation (Unified Communications, UC) den Markt mit neuen Instrumenten zur Vereinfachung geschäftlicher Kommunikation und zur Integration von Sprachunterstützung auf dem Rechner. Die großen Mitspieler auf dem Markt für Sprachkommunikation, z. B. IBM oder Microsoft, setzen Maßstäbe für die Zukunft. Um sich adäquat auf die Entwicklung der kommenden fünf Jahre vorzubereiten, ist es wichtig, dass die Verantwortlichen für IT-Infrastruktur und den operativen Bereich die Dynamik des aufstrebenden Markts für Zusammenarbeit und Kommunikation kennen. Sie müssen die Kommunikationsstrategien überarbeiten und um neue Arten der Kommunikation ergänzen: aufstrebende Standards wie z. B. Session Initiation Protocol (SIP), koordinierte Präsenzinformationen und das Management mobiler Arbeitsgruppen. IT-Abteilungen müssen diese technologischen Fortschritte beherrschen und unterstützen, um die Anforderungen ihrer Kollegen an Echtzeit-Konnektivität zu erfüllen. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Bericht „Top Trends Shaping Enterprise Communications“ vom 13. Mai 2008.
- ¹⁴ Bei einer Befragung von 101 europäischen Unternehmen wurde ermittelt, wie sich die Ausgaben für die Erforschung der Kundenerfahrungen 2008 gegenüber 2007 geändert haben. Die Firmen gaben mehr Geld für quantitative Messverfahren zu den Kundenerfahrungen aus, z. B. Web-Analysen und Umfragen zur Kundenzufriedenheit, als für qualitative Verfahren wie Fokusgruppen und Verhaltensforschung. Die Ausgaben für Persona-Design und Design-Agenturen stiegen langsamer als 2007. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Bericht „Customer Experience Spending: Europe 2008“ vom 4. April 2008.
- ¹⁵ Das Forrester-Konzept „Design For People“ empfiehlt eine enge Ausrichtung der verwendeten Technologie an den Geschäftsprozessen, an denen die Angestellten beteiligt sind, sowie an den Aufgaben, Arbeitsweisen und Vorlieben der einzelnen Personen. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Bericht „Develop Your ‚Design For People‘ Game Plan“ vom 27. Juni 2008.

- ¹⁶ Am zweiten von Forrester veranstalteten Security Forum EMEA am 2. und 3. April 2008 in Amsterdam nahmen 125 Experten aus dem Sicherheits- und Risikobereich teil (Security and Risk Management, SRM). Sie diskutierten über mögliche Strategieänderungen und optimale Vorgehensweisen im SRM-Bereich. Viele Teilnehmer wurden dazu befragt, welche alltäglichen Probleme in ihrem Zuständigkeitsbereich am wichtigsten sind. Diese SRM-Experten sorgten sich mehr um interne Gefährdungen der Informationssicherheit als um Angriffe von außerhalb des Unternehmens. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Bericht „European Security Managers Turn Their Gaze Inward In 2008“ vom 28. Juli 2008.
- ¹⁷ Eine kürzlich durchgeführte Umfrage von Forrester ergab, dass sich die meisten Programme zur Bewertung von Sicherheit noch in der Anfangs- oder Planungsphase befinden. Die Befragten wiesen auf zwei Hauptprobleme bei der Entwicklung hin: das Ermitteln aussagekräftiger Kennzahlen und die Übersetzung ihrer Bedeutung in Geschäftsterminologie. Viele Sicherheits-Manager konzentrieren sich auf die Zusammenstellung und Auswertung von taktischen Daten und Informationen zur Statusaktualisierung. Zur Entwicklung eines erfolgreichen Messprogramms müssen sie die für die Geschäftsziele benötigten Sicherheitsmerkmale definieren, priorisieren, überwachen und messen. Anschließend gilt es, die Ergebnisse in Geschäftsterminologie zu übertragen, um die Führungskräfte der Firma bei strategischen Entscheidungen zu unterstützen. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Forrester-Bericht „Defining A High-Level Security Framework“ vom 18. Januar 2007.
- ¹⁸ Quelle: „MoD: We lost 87 classified USB sticks since 2003“ (http://www.theregister.co.uk/2008/07/18/mod_secret_usb_sticks)
- Quelle: Veröffentlichungen und Unterlagen des britischen Parlaments (<http://www.publications.parliament.uk/pa/cm200708/cmhansrd/cm080716/text/80716w0010.htm#08071697000034>)
- ¹⁹ Unternehmen riskieren Einbußen des Kundenvertrauens, Ansehens und Shareholder Values. Ein größeres Sicherheitsleck bei den Unternehmensdaten kann zu schweren wirtschaftlichen Verlusten führen. Technologien zur Datensicherheit und Verhinderung von Datenlecks (Data Leak Prevention, DLP) können weder nicht funktionierende Prozesse korrigieren noch menschliche Fehler verhindern; dennoch ermöglichen sie den Unternehmen durch die Implementierung von Richtlinien und Risikoeinstufungen einen besseren Schutz ihrer Datenbestände. Die Datenpannen der britischen Steuerbehörde und anderer namhafter Organisationen dürften das Interesse europäischer und globaler Unternehmen an einer DLP- und Datensicherheitslösung enorm fördern. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Forrester-Bericht „Oops! Data Leaks Are Not Just An American Problem“ vom 16. Januar 2008.
- ²⁰ Eine kürzlich durchgeführte Umfrage von Forrester ergab, dass sich die meisten Programme zur Bewertung von Sicherheit noch in der Anfangs- oder Planungsphase befinden. Die Befragten wiesen auf zwei Hauptprobleme bei der Entwicklung hin: das Ermitteln aussagekräftiger Kennzahlen und die Übersetzung ihrer Bedeutung in Geschäftsterminologie. Viele Sicherheits-Manager konzentrieren sich auf die Zusammenstellung und Auswertung von taktischen Daten und Informationen zur Statusaktualisierung. Zur Entwicklung eines erfolgreichen Messprogramms müssen sie die für die Geschäftsziele benötigten Sicherheitsmerkmale definieren, priorisieren, überwachen und messen. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Forrester-Bericht „Defining An Effective Security Metrics Program“ vom 16. Mai 2007.
- ²¹ Unternehmen müssen die Daten an sich sichern, nicht nur die Infrastruktur, über die Daten gespeichert und übermittelt werden. Doch die entsprechende Technologie befindet sich noch im Anfangsstadium; Lösungen werden bisher nur von wenigen Firmen angeboten. Die branchenweite Umstellung auf datenzentrierte Sicherheitslösungen dürfte noch etwa fünf Jahre dauern. Bereits jetzt müssen Unternehmen jedoch eine Strategie für die Datensicherheit entwickeln. Dabei sollten sie mit der Klassifizierung und Verschlüsselung von Informationen beginnen. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Forrester-Bericht „Secure The Data – Not Just The Underlying Infrastructure“ vom 11. Mai 2006.