

Fallstudie: Institute of Chartered Accountants in England and Wales (ICAEW)

Das Institute of Chartered Accountants in England and Wales (ICAEW) ist eine weltweit führende professionelle Mitgliederorganisation, die mehr als 148.000 Mitglieder in 154 Ländern fördert und unterstützt. Als international tätige Organisation ist eine direkte Zusammenarbeit mit Kollegen, Partnern und Unterausschüssen unabdingbar für die persönliche und produktive Kommunikation. Wir haben mit Martin Amos, IT/AV Infrastructure Manager beim ICAEW, darüber gesprochen, wie Lifesize der Organisation dabei hilft, die Führungsposition im Wirtschafts- und Finanzsektor für sich einzunehmen.



„Ich wurde mit dem Austausch unseres bisherigen Videokonferenz-Anbieters beauftragt und habe mich aufgrund des weltweiten Supports, der einfachen Bedienung, der Interoperabilität und der Gesamtqualität der Lösung für Lifesize entschieden. Lifesize hat unserem IT-Team viel Zeit gespart, da Nutzer Anrufen sofort und intuitiv beitreten können – ohne dabei auf die Hilfe eines Technik- oder IT-Teams zurückgreifen zu müssen.“

– Martin Amos, IT/AV Infrastructure Manager beim ICAEW

Wie setzt das ICAEW Lifesize-Lösungen ein?

Wir nutzen die Lifesize-Lösungen nun bereits seit sechs Monaten sowohl für interne als auch externe Angelegenheiten. Als Teil unseres Abonnements der cloudbasierten Lifesize-Plattform haben wir die HD-Kamera und Telefonsysteme von Lifesize in unseren Konferenzräumen installiert. Mehr als 700 Angestellte an neun verschiedenen Niederlassungsstandorten – von London über Milton Keynes bis nach Dubai – nutzen die Kollaborationstechnologie begeistert. Zu der ICAEW-Niederlassung in London gehört das Auditorium am One Moorgate Place, welches täglich für Geschäftsveranstaltungen gebucht wird. Seit der Bereitstellung von Lifesize können wir auch nicht anwesenden Teilnehmern wie beispielsweise regionalen Organisationen die Teilnahme per Video ermöglichen.

Zudem konnten wir dank der Verwendung von Lifesize Reisezeit/-kosten, Zeit und Ausgaben einsparen, da wir die Dienstleistung auch zur Zusammenarbeit mit potenziellen Kandidaten, Mitgliedern, Partnern und internationalen Unterausschüssen wie beispielsweise Chartered Accountants Worldwide von

Australien über Russland und die USA bis nach Indien nutzen.

Gibt es bestimmte Beispiele für die Verwendung von Lifesize, die Sie gerne mit uns teilen würden?

Zusätzlich zur täglichen Nutzung von Videokonferenzen für die unmittelbare Zusammenarbeit nutzen wir Lifesize für folgende Projekte:

Die „Finance for the Future Awards“ „Business Systems Transformation Project“ Verbesserte Webinare dank
Mit dieser Auszeichnung werden Unternehmen belohnt, die mithilfe außerordentlicher Finanzierungsstrukturen nachhaltige Ergebnisse erzielen. Im Rahmen des Auszeichnungsprozesses werden jene Bewerber, die die anfängliche sorgfältige Prüfung überstanden haben, zu Beurteilungsgesprächen eingeladen. Da wir immer mehr internationale Bewerbungen erhalten, war uns die Videokonferenz-Lösung von Lifesize eine große Hilfe. Dank ihr konnten wir per Video Gespräche mit allen Bewerbern im Auswahlverfahren führen.

Dies ist unser größtes IT-Projekt des Jahres, und wird die Art, wie wir Geschäfte betreiben, grundlegend verändern. Durch die Vereinfachung und Standardisierung unserer Prozesse und Arbeitsmethoden möchten wir unsere interne Flexibilität optimieren, um einfacher und schneller auf künftige Chancen und Herausforderungen reagieren zu können. Das in Milton Keynes ansässige Projektteam verwendet Lifesize tagtäglich, um Video-Meetings mit dem Support-Team in Indien abzuhalten. Dabei ermöglicht die Lösung den Teams das Vorführen von Live-Demos, die mithilfe von Lifesize Record & Share aufgenommen werden können, damit das Projektteam immer wieder darauf zurückgreifen kann.

Lifesize

Für all unsere Webinar-Programme nutzen wir die cloudbasierte Marketing-Plattform „ON24“. Die Inhalte dieser Online-Veranstaltungen reichen von technischen Updates bis hin zu informativen Events für Stakeholder. Zudem verwenden wir Webinare zu Werbezwecken sowie für Schulungen und Fortbildungen. Das Publikum dieser Veranstaltungen kann aus Mitgliedern, Nicht-Mitgliedern, Studenten und vielen anderen bestehen. Dank der Zuhilfenahme von Lifesize können Teilnehmer die Moderatoren sehen, was dem Webinar eine persönliche Note verleiht.

Warum Lifesize?

Ich wurde mit dem Austausch unseres bisherigen Videokonferenz-Anbieters beauftragt und habe mich aufgrund des weltweiten Supports, der einfachen Bedienung, der Interoperabilität und der Gesamtqualität der Lösung für Lifesize entschieden. Die Bereitstellung von Lifesize hat unserem IT-Team viel Zeit gespart, da Nutzer Anrufen sofort und intuitiv beitreten können – ohne dabei auf die Hilfe eines Technik- oder IT-Teams zurückgreifen zu müssen. Die Technologie ist wirklich einfach zu bedienen. Endnutzer können sich mit ihren lokalen Einwahlnummern von jedem Gerät und direkt von ihrem jeweiligen Standort aus in einen Anruf einwählen. Mit einem einfachen Klick können sie sogar Gäste zu dem Anruf hinzufügen. Ich selbst habe die Lifesize-Lösung getestet und war hoch beeindruckt von ihrer unkomplizierten Bedienbarkeit. Daraufhin hat auch mein Chef die Lösung ganz unvorbereitet ausgetestet – und konnte sich direkt verbinden! Diese Erfahrung war ein wichtiger Anhaltspunkt und ausschlaggebend für die Entscheidung für Lifesize als den Anbieter, mit dem wir gerne zusammenarbeiten wollten.

Die Benutzerfreundlichkeit war für uns ein Schlüsselkriterium für die Wahl eines Videokonferenz-Anbieters, doch natürlich durfte auch die Interoperabilität nicht zu kurz kommen. Die Lifesize-Lösungen haben sich nahtlos in unsere bestehenden Lösungen integrieren lassen – dafür waren nicht einmal Desktop-Plugins erforderlich. Außerdem ist Lifesize erheblich schneller und stabiler als unsere vorherige Lösung, deren Cloud-Server durch einen Partner im Vereinigten Königreich gehostet wurde.

Andere wichtige Faktoren, die mich zu meiner Entscheidung bewogen haben, lagen in der hochwertigen Video- und Audioqualität sowie der Skalierbarkeit und Zuverlässigkeit der Lifesize-Lösungen. Es ist ein überragendes, hochwertiges System, durch das wir unsere Ausgaben im Vergleich zu denen des vorherigen Systems beinahe halbieren konnten.

Wie konnten Sie Ihre Mitarbeiter von Lifesize überzeugen?

Das IT-Team hat eine schrittweise Anleitung herausgegeben, die die Verwendung des Systems auf

unserer Intranet-Seite genau erklärte. Zudem haben wir die Nutzer, die die Lösung besonders häufig verwenden würden, direkt angesprochen, ihnen die Vorteile von Lifesize nahegebracht und sie bei der Schulung ihrer Team-Mitglieder unterstützt. Die Lifesize Administratorkonsole ermöglicht uns die Überprüfung der Benutzerfreundlichkeit sowie die Behebung eventueller Probleme in Echtzeit und garantiert so ein nahtloses Nutzererlebnis für unsere Mitarbeiter.

Unsere Mitarbeiter haben Lifesize sehr gut angenommen. Sie befanden die Kollaborations-Software und -Hardware für zuverlässig und äußerst benutzerfreundlich. Erstmaligen Nutzern gelang die Nutzung der Lösung ohne großen Aufwand, wodurch künftige Zweifel bezüglich der Verwendung des Systems sofort aus dem Weg geräumt waren.

Welche Auswirkung hatten die Videokonferenzen auf Ihr Unternehmen?

Um es ganz einfach zu formulieren: Ein Video schafft eine viel persönlichere Erfahrung als der Kontakt über Audio. Mithilfe eines Videos lernen wir unser Gegenüber von Angesicht zu Angesicht kennen und müssen uns nicht nur auf unser Gehör verlassen. Das fördert die Qualität und Produktivität unserer Meetings erheblich.

Ich habe großes Vertrauen in unseren internen Kommunikationsprozess, der sich kontinuierlich weiterentwickelt und verbessert. Es bedarf nur einer schlechten Erfahrung – und schon hat sich die betroffene Person gegen die Nutzung von Videokonferenzen entschieden. Mit Lifesize hatten wir dieses Problem nicht: Alle Nutzer waren von der Lösung begeistert, und deshalb können wir Lifesize immer verstärkter einsetzen. Wir können bereits einen starken Rückgang in Reisekosten und ökologischen Ausgaben verzeichnen.

Für uns spielt Lifesize eine äußerst wichtige Rolle im Ausbau unseres globalen Arbeitsprofils. Zudem ermöglicht uns die Lösung, Einfluss zu nehmen und unsere Mitglieder zu unterstützen. Dank der Investition in innovative cloudbasierte Technologien können wir unseren Mitgliedern, Partnern und Unterausschüssen Lösungen anbieten. Wir können all ihren Bedürfnissen – Anrufe aufnehmen, sich von einem Tablet aus einwählen, Inhalte teilen, lokale Einwahlnummern erhalten und eine Vielzahl anderer Funktionen – gerecht werden, ohne diese Funktionen in unserem eigenen Rechenzentrum hosten zu müssen.

Was bringt die Zukunft?

Unser Hauptfokus wird zunächst auf der Integration mit bereits bestehenden Lösungen liegen, die wir hier bei ICAEW benutzen. Dabei ist die Integration von Skype for Business von besonderer Wichtigkeit. Lifesize und Skype for Business stehen in wechselseitiger Beziehung zueinander, wodurch die Kommunikation und Kollaboration problemfrei und reibungslos verläuft.

Zudem sind wir sehr an der Nutzung von Lifesize Live Stream interessiert, womit wir Mitarbeiter auf der ganzen Welt für vierteljährliche Live-Meetings zusammenbringen können. Dabei können Sie nicht nur bis zu 10.000 Zuschauer erreichen, Sie können pro Anruf auch bis zu 50 Videostandorte in einer Vielzahl verschiedener Browser aktivieren – die perfekte Lösung für ein großes Publikum und unternehmensweite Meetings.

Auf externer Ebene möchte ich die Nutzung für Fernunterricht, Services für Mitglieder und Veranstaltungen ausbauen. Da die interne Nutzung so erfolgreich gewesen ist, würde ich diesen Erfolg gerne auf externer Ebene wiederholen.