

Vergaderen, presenteren en samenwerken op afstand

Inhoudsopgave

1. Wat zijn eigenlijk de kosten van communicatie?
2. Communiceren op afstand
3. Gebruik conferencing faciliteiten

1. Wat zijn eigenlijk de kosten van communicatie

In Nederland zijn er honderdduizenden mensen die met recht oneerbiedig kunnen zeggen dat ze 'met ouwehoeren hun brood verdienen'. Zelfs operationele medewerkers besteden vaak een aanzienlijk deel van hun tijd aan communicatie. Zo is het al tientallen jaren en zo zal het de komende tientallen jaren ook wel blijven.

De noodzaak van communicatie, die meestal face-to-face is, wordt algemeen erkend en daarom wordt er ook nauwelijks gelet op de kosten van deze communicatie. Face-to-face communicatie betekent echter dat er in veel gevallen gereisd moet worden met de auto of met het openbaar vervoer. In Nederland is dat in veel gevallen niet zo'n probleem, want de afstanden beperken zich tot enkele honderden kilometers.

Als deze echter in de spits afgelegd moeten worden met alle files, dan lopen naast de ergernis, tijd en kosten vaak nogal op. De ergernis, u kent het vast wel. Het bijwonen van een cursus in Utrecht om 9 uur. Het maken van een afspraak in Den Haag 's morgens om 9.30. Voor dag en dauw moet u uw bed uit om in de auto te stappen; in het openbaar vervoer bent u hooguit verzekerd van een eerste klas staanplaats. Emigreren naar een ver land met veel ruimte helpt niet: dan zult u gemiddeld geen honderd maar minstens duizend kilometer moeten afleggen om bij uw gesprekspartner te komen. Daarnaast heeft u natuurlijk ook te maken met de kosten van de logistiek. De afspraak moet gemaakt worden, rekening houdend met uw agenda, de reistijd en de locatie van uw vorige of volgende afspraak. Ditzelfde geldt voor uw gesprekspartner. Zelfs als u erin slaagt om een tijdstip te prikken, mag u ervan uitgaan dat er snijverliezen zijn, omdat u rekening moet houden met files of vertragingen in het openbaar vervoer. Dit nog even afgezien van de tijd die gemoeid is met de planning, bevestiging en het toesturen van documentatie m.b.t. de meeting. En dan doet het er niet toe of u het zelf moet doen of dat u het kunt uitbesteden aan een secretaresse. Er zijn in elk geval kosten mee gemoeid.

Als u zich herkent in het bovenstaande, dan is het waarschijnlijk interessant om te lezen welke alternatieven er zijn via vergaderen, presenteren en samenwerken op afstand. Niet dat dit face-to-face ontmoetingen vervangt, wel dat u niet altijd face-to-face afspraken hoeft te beleggen om uw werk te kunnen doen.

2. Communiceren op afstand

2.1 Telefonisch vergaderen

Natuurlijk maakt u gebruik van de telefoon, en u vindt het heel gewoon dat u uw gesprekspartner daarbij niet ziet. Aangezien u daaraan gewend bent, zal de stap naar telefonisch vergaderen niet groot zijn. Het directe voordeel van telefonisch vergaderen is dat geen van de deelnemers reistijd hoeft te maken en dat iedereen alle spullen bij de hand heeft als dat nodig is, want iedereen zit tenslotte op zijn eigen werkplek.

Als het gaat om problematieken, die alle deelnemers begrijpen en waarover alleen overleg nodig is en eventueel besluiten genomen moeten worden, dan voldoet telefonisch vergaderen ruimschoots.

2.2 Vergaderen via webconferencing

Als het gaat om een vergadering waarin overleg noodzakelijk is maar waarin daarnaast ook informatie of kennis overgedragen moet worden, en waarvoor u normaal gesproken een beamer, witeboard, overhead projector of flipover nodig heeft, dan kunt u gebruik maken van webconferencing; de deelnemers horen elkaar niet alleen, maar via internet hebben ze ook direct een medium om elkaar dingen als presentaties, documenten, spreadsheets te laten zien.

Via webconferencing worden diverse toepassingsmogelijkheden gecreëerd, die alle te maken hebben met informatie overdracht met behulp van een medium

2.3 Opleiden

Webconferencing kunt u bij uw opleidingen op een tweetal manieren toepassen:

- Webconferencing maakt het mogelijk om een workshop of een soort werkcollege te geven, waarbij de cursisten gewoon op hun (thuis-)werkplek zitten en de docent of docenten vanaf hun werkplek presenteren, dan wel de discussie leiden of vragen beantwoorden, alsof iedereen in een fysiek klaslokaal zit.
- Tevens is het mogelijk dat tijdens een cursus of een workshop een deskundige wordt bijgeschakeld voor een specialistisch onderdeel en zijn verhaal vertelt, dat dan via een beamer en aansluiting op een geluidsinstallatie wordt weergegeven, waarbij ook eventueel discussie met deze specialist mogelijk is.

2.4 Commercieel gebruik van webconferencing

Commercieel biedt webconferencing ook een groot aantal mogelijkheden.

- Allereerst kunt u het gebruiken voor bestaande klanten, door hen te verzamelen in een webinar, waarin u bijvoorbeeld nieuwe (versies van) producten of diensten kunt laten zien, inclusief eventueel demo's, streaming video's etc.
- Ook om nieuwe klanten te bereiken heeft u diverse mogelijkheden. Op het moment waarop u met een veelbelovende prospect telefonisch in gesprek bent, kunt u die prospect direct via de mail uitnodigen in uw webconferencing omgeving, om hem dingen te laten zien en om af te tasten of hij voldoende enthousiast is over wat u te bieden hebt, om zinvol een afspraak in de echte wereld te maken.
- Ook kunt u met klanten een gerichte terugbelafsprake maken, om voor uw contactpersoon en eventueel een paar van zijn collega's (mogelijk verspreid over meerdere vestigingen) uw verhaal te doen en met hen te overleggen.
- Tenslotte heeft u nog de mogelijkheid om webseminars te geven voor doelgroepen die zich nog aan het oriënteren zijn op de oplossing voor hun probleem, om ze verder te helpen in hun denkproces en koopproces en ervoor te zorgen, dat u tenminste op de short-list komt.

2.5 Samenwerken op afstand via webconferencing

Een variant op vergaderen op afstand via webconferencing is samenwerken op afstand. Omdat het mogelijk is iedere applicatie die een van de deelnemers kan openen op zijn PC ook te laten zien aan de andere deelnemers en zelfs de besturing van de applicatie over te dragen aan de andere deelnemers, zodat zij de mogelijkheid krijgen om hierin te wijzigen, kan ook samengewerkt worden op afstand.

Toepassingen hiervan zijn o.a.:

- fine-tuning van offertes met de klant;

- projectteamvergaderingen waarbij de deelnemers zich op verschillende locaties bevinden;
- het opzetten van een virtueel criscentrum;
- etc.

Meer hierover kunt u lezen in het artikel 'Voor samenwerken in projecten hoef je toch niet van je werkplek af te komen'.

2.6 Gebruik videoconferencing

Als u het van belang vindt dat de deelnemers elkaar ook daadwerkelijk kunnen zien, dan kunt u gebruik maken van video conferencing. Videoconferencing wordt nog al eens verward met video-opnamen via een webcam. De kwaliteit van een professioneel videoconferencing-systeem is zowel in beeld als geluid echter veel beter dan de kwaliteit die via een webcam kan worden gerealiseerd.

Daarnaast zijn er voor de zakelijke omgeving ook tal van kwalitatief hoogwaardige add-on's verkrijgbaar, zoals electronic white boards, document camera's en camera's die dankzij voice tracking de spreker in beeld brengen.

3. Gebruik conferencing faciliteiten

Conferencing faciliteiten bieden u de gelegenheid om afstanden te overbruggen zonder reistijd. Of het nu gaat om het samenroepen van een vergadering, het afstemmen met een klant of het geven van opleidingen. U heeft altijd de gelegenheid om op te schakelen naar meer faciliteiten. De operators van KPN staan altijd voor u klaar en als u behoefte heeft aan meer faciliteiten, kan dit meestal onmiddellijk gerealiseerd worden. De kostenbesparingen zijn evident, maar ook de communicatie binnen uw bedrijf of met ketenpartners en klanten kunt u sterk verbeteren, omdat afstand geen probleem is. Natuurlijk zijn contacten in de echte wereld ook nodig, maar als u uw gesprekspartners kent, dan bieden de conferencing faciliteiten u de nodige mogelijkheden.

Als u zelf wilt ervaren wat er zoal met de conferencing faciliteiten gedaan kan worden, bekijk dan de agenda voor de komende web seminars en/of gebruik het reactieformulier om u hiervoor op te geven of om nadere informatie in te winnen.

De belangrijkste stap om gebruik te gaan maken van deze conferencing mogelijkheden op afstand is het loslaten van het idee dat u in afstemmingen altijd wil controleren of uw gesprekspartner inderdaad blauwe ogen heeft. Als uw vertrouwen in uw gesprekspartner hier inderdaad van afhangt, kunt u beter weer voor dag en dauw in uw auto stappen om aan te sluiten in de file.