

Online-Zusammenarbeit unterstützt Bemühungen einer gemeinnützigen Vereinigung, AIDS zu besiegen

Die International HIV/AIDS Alliance [Internationale HIV/AIDS-Gesellschaft] reduziert Reisekosten und erhöht Produktivität mit Web-Konferenzlösungen.

Zusammenfassung der wichtigsten Punkte

Name des Kunden:

International HIV/AIDS Alliance

Sektor:

Gemeinnützige Vereinigung

Standort:

Brighton, Großbritannien

Anzahl der Mitarbeiter:

450

Herausforderung:

- Unterstützung von Kommunikation und Knowledge Sharing in globalen Partnerorganisationsnetzen
- Reduzierung der Reisekosten und Mitteleinsparung
- Unterstützung der Gewährleistung der unterbrechungsfreien Geschäftstätigkeit im Falle von Reiseunterbrechungen

Lösung:

- Mit Webkonferenzen ist eine problemlose Zusammenarbeit jederzeit und an jedem Ort, mit jedem Gerät möglich, einschließlich iPhones, iPads und Smartphones
- Durch WebEx Connect IM wird die sofortige Kommunikation und Zusammenarbeit für Außendienstmitarbeiter, Partner und Mitarbeiter in der Zentrale Wirklichkeit
- SaaS-basierte Suite für die Zusammenarbeit ermöglicht einen raschen globalen Einsatz

Ergebnisse:

- Ermöglichte es Mitarbeitern und Treuhändern in aller Welt, Meetings und Chats bequem und flexibel durchzuführen
- Mehr als 25 Prozent Reisekosteneinsparungen
- Verbesserung der Diagnosefähigkeit und Problembeseitigung auf Remote-Computern

Aufgabenstellung

Die International HIV/AIDS Alliance (IHAA) wurde 1990 von einer Gruppe von Spendereinrichtungen und internationalen Organisationen gegründet, um die Verbreitung von HIV/AIDS zu bekämpfen. Die Zentrale der karitativen Vereinigung, die mit 36 Organisationen und Hunderten unterschiedlichster Gemeindepätern zusammenarbeitet, um die Prävention von HIV-Infektionen zu unterstützen, von AIDS betroffenen Gemeinden zu helfen und Pflege bereitzustellen und gesündere Gemeinden aufzubauen, befindet sich im britischen Brighton. Die Kommunikation zwischen den Sekretariaten und Partnern in Asien, Osteuropa, Südamerika und Afrika ist für den Auftrag der IHAA unerlässlich. Es stellte sich heraus, dass E-Mails für den Zusammenarbeitsprozess zu langsam und umständlich sind, insbesondere, wenn es sich um die Arbeit an Schriftstücken handelte.

Darüber hinaus sind ungefähr jeweils 20 bis 30 Prozent der Mitarbeiter in Brighton nicht im Büro; oftmals befinden sie sich auf Auslandsreisen. Die Alliance gab allein für Flugreisen jährlich bis zu EUR 700.000 aus, wobei mehr als die Hälfte mit Geldern bezahlt wurde, die wieder in die karitative Stiftung hätten investiert werden können.

Die Organisation versuchte, diese Punkte durch ein Video-Konferenz-System anzusprechen, das sich in entlegenen Standorten als problematisch erwies und die Probleme noch vergrößerte, weil die Bandbreitenanforderungen die technischen Möglichkeiten sprengten. Die Alliance installierte eine Echtzeit-Kommunikationsplattform, wodurch Instant Messaging, Webkonferenzen und Voice- und Video-Calling mit mehreren Parteien zwischen verschiedenen Gemeinden möglich waren. Allerdings konnten Gruppen außerhalb des Sekretariatsnetzes nicht auf diese Plattform zugreifen. „Wir wussten, dass wir unsere Antwort im technischen Bereich finden würden, aber wir mussten die richtige Art der Technologie finden“, sagte Paul Higgins, IT-Leiter der Alliance. „Wir brauchten eine Lösung, die jeder benutzen konnte, ungeachtet dessen, wo sie sind und welche Art von Computer sie benutzen.“

Das Problem verstärkte sich erheblich, als im April 2010 ein Vulkan in Island ausbrach. Durch die dadurch entstehende Aschewolke war der europäische Luftraum mehr als eine Woche weitgehend geschlossen, wodurch für Tausende von Reisende, darunter 30 Mitarbeiter der Alliance, Chaos entstand. Dazu Higgins weiter: „Für uns war der entscheidende Moment gekommen, als wir realisierten, dass unsere Treuhänder nicht am jährlichen Board-Meeting teilnehmen können. Wir brauchten einen Notfallplan, durch den die Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen Eingeladenen möglich ist, selbst wenn sie an verschiedenen Standorten in aller Welt festsitzen.“

„Wir wollen die uns zur Verfügung stehende Technologie nutzen und eine kollaborative Organisation werden. Durch die Verwendung aller verfügbaren WebEx-Lösungen hoffen wir, unserer Vision einer Welt, in der Menschen nicht an AIDS sterben, näher zu kommen.“

—Sam McPherson, associate director, International HIV/AIDS Alliance

Lösung

Die International HIV/AIDS Alliance benutzte andere Konferenzlösungen, realisierte jedoch, dass diese nicht die Geschwindigkeit und Unmittelbarkeit lieferten, die sie für ihre Projekte benötigte. Letztlich war es das standardisierte Cisco IT-System der karitativen Vereinigung, was eine intensive Betrachtung der Cisco WebEx™-Technologie veranlasste.

„Cisco war für uns immer ein zuverlässiger Lieferant, und über das WebEx Meeting Center hatten wir ausgesprochen positive Meinungen gehört“, meinte Higgins. „Wir entschieden, das jährliche Board-Meeting mittels der WebEx-Plattform durchzuführen. Das Ergebnis sprach für sich, insbesondere was die Leichtigkeit anbelangt, mit der Dokumente und Kommentare ausgetauscht werden können.“ Nach dem Erfolg dieses Meetings entschied sich die Alliance, das Cisco WebEx® Training Center als Ersatz für ihre alten Schulungslösung einzusetzen. Cisco® WebEx Support Center und WebEx Event Center folgten.

Cisco WebEx Connect Instant Messenger vC6.5 erwies sich für die Organisation und ihre verschiedenen Partner ebenfalls als effektives Kommunikationsvehikel. „Alle unsere Partner, ungeachtet dessen, ob sie Sekretariatsarbeit machen oder nicht, waren in der Lage, die Software problemlos herunterzuladen und sofort Chats zu beginnen“, sagte Sam McPherson, Associate Director der Alliance. „Wir stellten fest, dass die WebEx IM-Lösungen unseren Bedürfnissen sehr viel besser gerecht werden als unsere vorherige Plattform.“

Am besten war dabei für die Alliance, dass das Cisco WebEx-Lösungsportfolio als integriertes SaaS-Softwareangebot geliefert wurde. Dies bedeutet für die externen Partner der karitativen Einrichtung nicht nur eine gleichbleibende Erfahrung, sondern auch eine größere Skalierbarkeit zu niedrigeren Kosten als eine hardware-basierte Lösung. „Unsere Organisation hängt in erheblichem Umfang von den Beziehungen mit unseren globalen Partnern ab“, meinte Higgins. „Und da wir unsere Präsenz in verschiedenen Gemeinden weiterhin ausbauen, müssen wir immer stärker zusammenarbeiten. Mit der WebEx-Technologie können wir unsere Benutzung der Software einfach und kosteneffektiv expandieren.“

Die karitative Einrichtung verwendet jetzt Apple iPhones und iPads, um ihre WebEx-Zusammenarbeit auf eine noch höhere Stufe zu bringen. „Durch die WebEx Meeting Center-Anwendung kann unser Personal in Uganda sehr viel effektiver mit unserem Personal in Großbritannien kommunizieren“, sagte McPherson. „Wir können eine produktive, gegenseitige Diskussion durchführen und den Zugriff vor Ort auf wichtige Gesundheitsinformationen verbessern. Unser gesamtes leitendes Managementteam hat iPhones und iPads, damit sie unterwegs effizienter arbeiten können.“

Ergebnisse

Dank des WebEx-Einsatzes ist die Zusammenarbeit der Alliance mit ihren globalen Mitgliedern jetzt flexibler und effizienter. „Ganz egal, ob es sich um Board-Meetings-, Finanz- und Prüfungsgremien oder Richtlinien- und Befürwortungsgremien handelt – wir führen unsere wichtigen Zusammenkünfte jetzt online durch“, sagte Alvara Bermejo, Executive Director der Alliance. „Sicherlich ist dies sehr viel nützlicher, als ein einzelnes Video-Konferenzsystem. Und wenn kein volles Meeting notwendig ist, können wir durch WebEx Connect IM kommunizieren, was viel kosten- und zeiteffektiver ist als ein Telefonat.“

Die Ausgaben der karitativen Einrichtung haben sich erheblich gesenkt, da viele persönliche Meetings nicht mehr notwendig sind. „Wir hoffen, in diesem Jahr Reisekosteneinsparungen von etwa EUR 200.000 zu erreichen, was für unsere Finanzen geradezu phänomenal ist“, sagte Bermejo. „Je mehr wir an Reisekosten einsparen, desto mehr Geld haben wir, das wir direkt für die Unterstützung von Gemeinden verwenden können.“

Die Vorteile haben sich nun auch bei den grundlegenden IT-Systemen der karitativen Einrichtung bemerkbar gemacht. Die IT-Abteilung kann nun dank dem WebEx Support Center Probleme an Remote-Computern einfacher diagnostizieren und beheben. Die Techniker haben durch einen webbasierten Browser sicheren Zugriff auf den Computer, anstatt vor Ort am System eines Mitarbeiters an einem entfernten Standort zu arbeiten. Dieser Remote-Support wird auch auf die Measurement and Reporting System-Datenbank der Alliance angewandt, wodurch Zeit und Mittel für Einsätze eingespart werden, die bisher mit Reisen verbunden waren.

Die International HIV/AIDS Alliance hat es sich zum Ziel gesetzt, bei der Verwendung von Technologie zur Verbesserung von Kommunikation und Knowledge-Sharing zwischen globalen Teams eine Führungsrolle einzunehmen. „Wir wollen die uns zur Verfügung stehende Technologie nutzen und eine kollaborative Organisation werden“, sagte McPherson. Durch die Verwendung aller verfügbaren WebEx-Lösungen hoffen wir, unserer Vision einer Welt, in der Menschen nicht an AIDS sterben, näher zu kommen.“

Nächste Schritte

Die Alliance sucht nach neuen Möglichkeiten, wie sie die Verwendung von Cisco WebEx Connect ausweiten kann. Dazu Bermejo: „Wir planen definitiv, dieses System stärker zu nutzen. Für eine schnelle, einfache und effektive Zusammenarbeit ist es wirklich ideal.“

Für die karitative Einrichtung ist es auch besonders wichtig, dass sie durch die Verwendung der WebEx-Technologie ihre Umweltinitiativen fördern kann. „Wir sind dabei, uns stark in eine grünere, nachhaltigere und effizientere Organisation zu entwickeln“, sagte Bermejo. „Wir werden unsere Bemühungen fortsetzen, die Kultur der Alliance so zu ändern, dass keine Abhängigkeit von Flugreisen gegeben ist.“

Weitere Informationen

Um mehr über Cisco WebEx-Lösungen zu erfahren, besuchen Sie <http://www.cisco.com/go/webex>

Produktliste

- Cisco WebEx Meeting Center
- Cisco WebEx Training Center
- Cisco WebEx Event Center
- Cisco WebEx Support Center
- Cisco WebEx Connect Instant Messenger vC6.5



Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV
Amsterdam, The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at www.cisco.com/go/offices.

CCDE, CCENT, Cisco Eos, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, the Cisco logo, DCE, and Welcome to the Human Network are trademarks; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn and Cisco Store are service marks; and Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, IQ Expertise, the IQ logo, IQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, IronPort, the IronPort logo, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx, and the WebEx logo are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0807R)