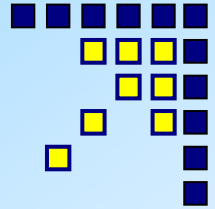


# Der Weg zur erfolgreichen Arbeit virtueller Teams

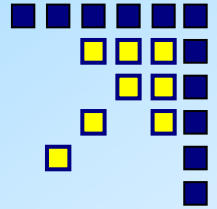
Dipl. Inform. univ. Erika Grau  
GrauConsult GmbH

[grau@grauconsult.de](mailto:grau@grauconsult.de)



# Inhalt

1. Einführung
2. Beispiele virtueller Teamarbeit
  - 2.1 Virtual University im PMW  
(Projektmanagement Weiterbildungsstudiengang)
  - 2.2 Workflow eines CMS  
(Content Management System)
3. Zusammenfassung



# 1. Einführung

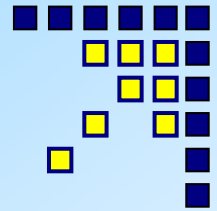
## Virtuelles Team

Eine Organisationsform, deren Mitglieder i.d.R.

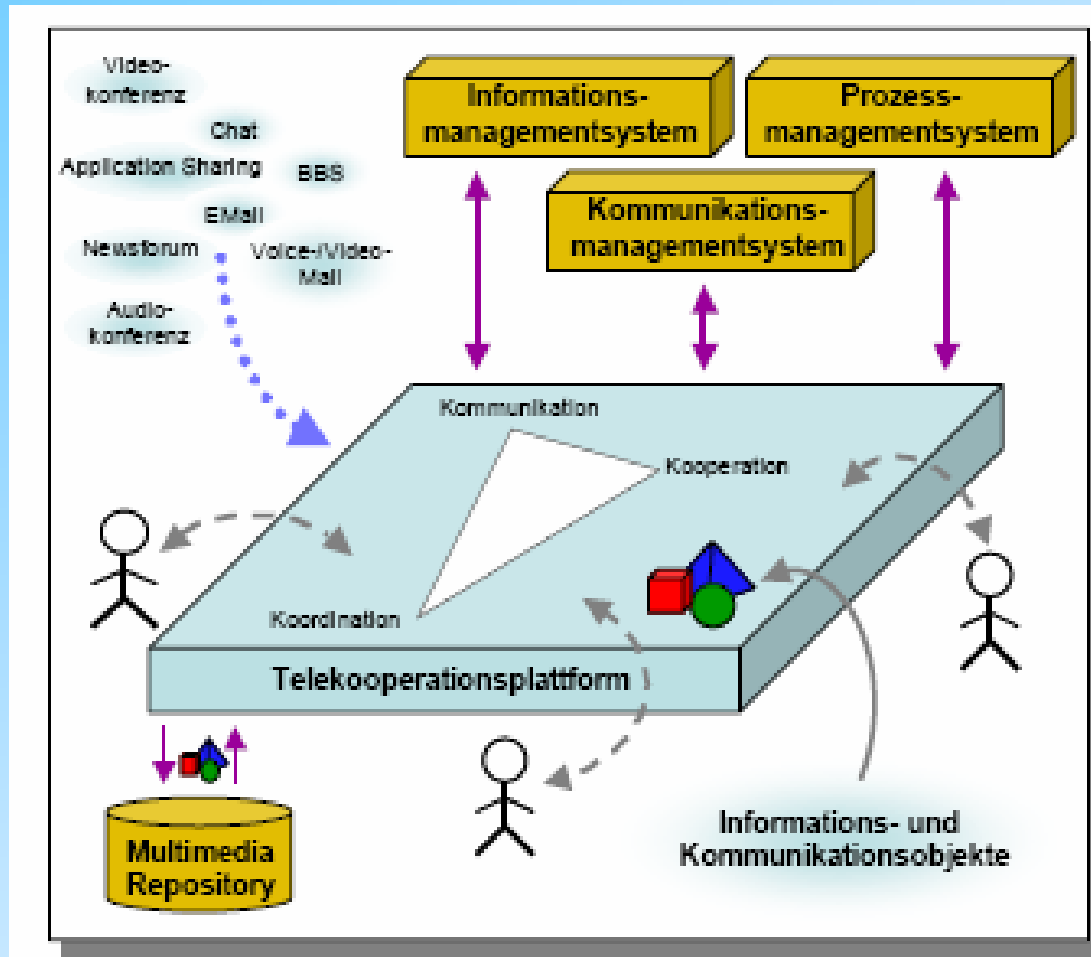
- zeitlich befristet, gelegentlich dauerhaft
- zur Bewältigung einer herausfordernden Aufgabe
- an verschiedenen Orten zu verschiedenen Zeiten

zusammenarbeiten

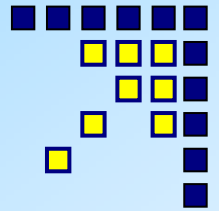
- Kommunikation oft über elektronische Kommunikationsformen



# 1. Einführung



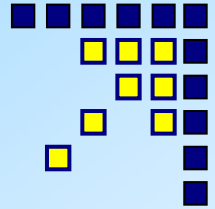
Multimediale Telekooperationsplattform für virtuelle Projektteams, M.Soy



# 1. Einführung

## **Herausforderungen** an virtuelle Teams

- begrenzter direkter persönlicher Kontakt
- Herausbildung des Vertrauens (Trustmanagement)
- kulturelle Unterschiede
- Unterstützung der Kommunikation durch verschiedene technische Hilfsmittel
- Kommunikation oft über Zeitgrenzen hinweg



# Inhalt

## 1. Einführung

## 2. Beispiele virtueller Teamarbeit

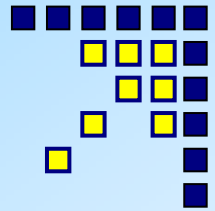
### 2.1 Virtual University im PMW

(Projektmanagement Weiterbildungsstudiengang)

### 2.2 Workflow eines CMS

(Content Management Systems)

## 3. Zusammenfassung

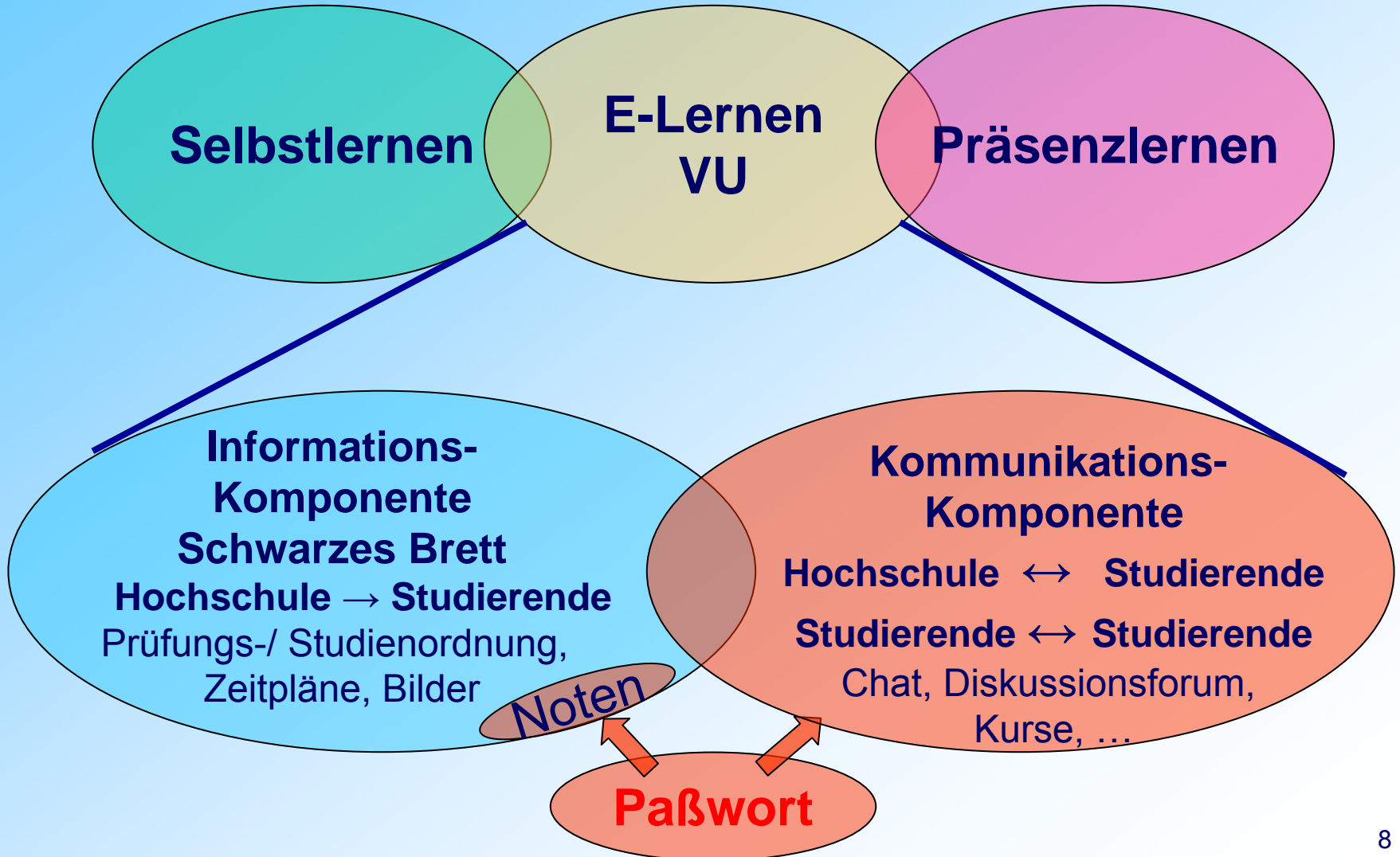


## 2.1 Virtual University bei PMW

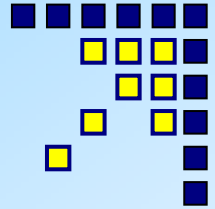
(Projektmanagement Weiterbildungsstudiengang)

- Zusammenarbeit von Studierenden und Dozenten außerhalb der Präsenzzeiten
- Teilnehmer aus In- und Ausland
- Forum, Chat, Dokumentenaustausch, Terminverwaltung, Kurse
- keine spezielle Software bzw. Hardware notwendig
- stabiles System

# Blended Learning bei PMW







## 2.1 Virtual University bei PMW

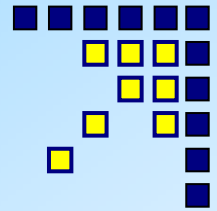
im 1.Semester verbesserungsfähige Nutzung

⇒ **Untersuchung der Beiträge und Evaluationen**

(Diplomarbeiten von Bauer, Zoppke)

**Ergebnis:**

- im Chat:
  - (zu) wenig Teilnehmer
  - (zu) wenig Wortmeldungen
  - (zu) geringer Anteil fachlicher Beiträge
  - (zu) hoher Anteil organisatorischer Beiträge
  - (zu?) hoher Anteil sozialer Beiträge
- im Diskussionsforum (zu) wenig Beiträge
- (teilweise) unzufriedene Studierende und Dozenten

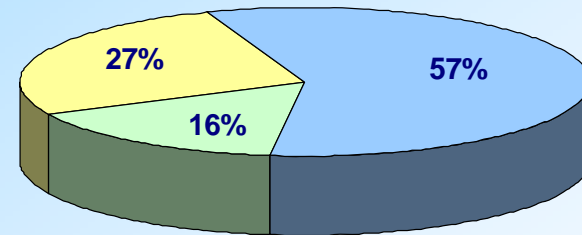
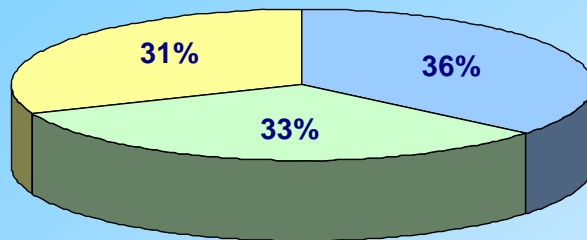


# Chatverhalten Themenverteilung PMW (Anzahl Wortmeldungen in %)

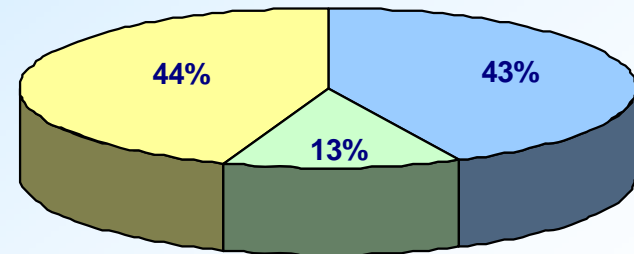
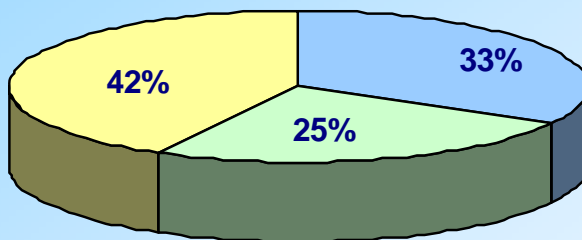
Team 01

Team 02

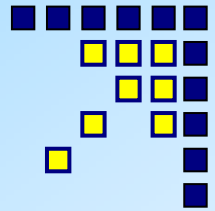
Professoren



Studierende



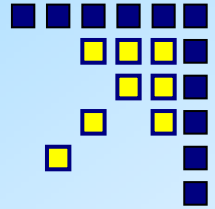
sozial    organisatorisch    fachspezifisch



## 2.1 Virtual University bei PMW

Beispielhaft Gründe für die Unzufriedenheit:

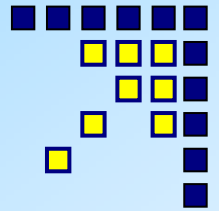
- teilweise organisatorische Unklarheiten
- fehlende Kenntnisse über das System
- Informationen zu Terminen an unterschiedlichen Stellen abgelegt
- zu wenig fachliche Diskussionen
- keine aktive Kommunikation von veränderten Inhalten
- fehlende Richtlinien z.B. für den Chat



## 2.1 Virtual University bei PMW

### **einige Beispiele für Verbesserungen:**

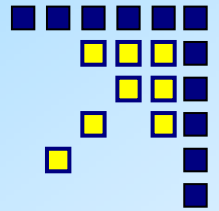
- ausführliche Einweisung in das System für Erstsemester
- nach 2-wöchiger Eingewöhnung Chat mit dem Administrator
- Hotline während des ganzen Semesters zur Klärung von technischen bzw. organisatorischen Problemen
- moderierter Chat mit Themenvorgabe (eventuell am Anfang des Semesters Ablaufplan)
- Nutzung des Forums für wiederkehrende Fragen
- ...



## 2.2 Workflow eines CMS

### CMS (Content Management System)

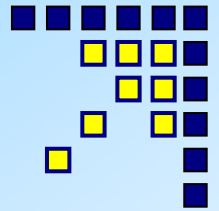
- Text- und Multimedia-Dokumente in digitalisierter Form
  - medienneutrale Datenhaltung (z.B. pdf oder html-Dokument)
  - Formate zur Laufzeit z.B. aus einer Datenbank generiert
  - Unterstützung des Lebenszyklus der Dokumente (erzeugen, überarbeiten, veröffentlichen, übersetzen, archivieren, löschen)
-



## 2.2 Workflow eines CMS

### Workflow

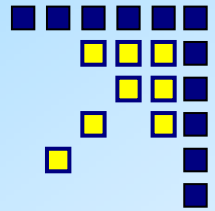
- Unterstützungssystem für die Abwicklung von arbeitsteiligen Geschäftsprozessen oder Vorgängen - Aufgaben
- Teammitglieder eventuell geographisch und zeitlich von einander getrennt
- teilweise sequentiell oder parallel
- Ad-hoc-Workflow
- strukturierter Workflow
- gemeinschaftlich nutzbare Systemumgebung



## 2.2 Workflow eines CMS

### Anforderungen bei PMW

- Erstellung von Dokumenten (z.B. Termine, News, Bilder, ...) durch Sachbearbeiter
  - nur Verantwortlicher darf auf der Homepage veröffentlichen (Internet oder Intranet)
- 
- ⇒ Verbesserung der Richtigkeit der Daten (4-Augen-Prinzip)
  - ⇒ bessere Wirtschaftlichkeit (Zeitersparnis bei Verantwortlichen)
-



## 2.2 Workflow eines CMS – Rollen (anfängliche Systemkonfiguration)

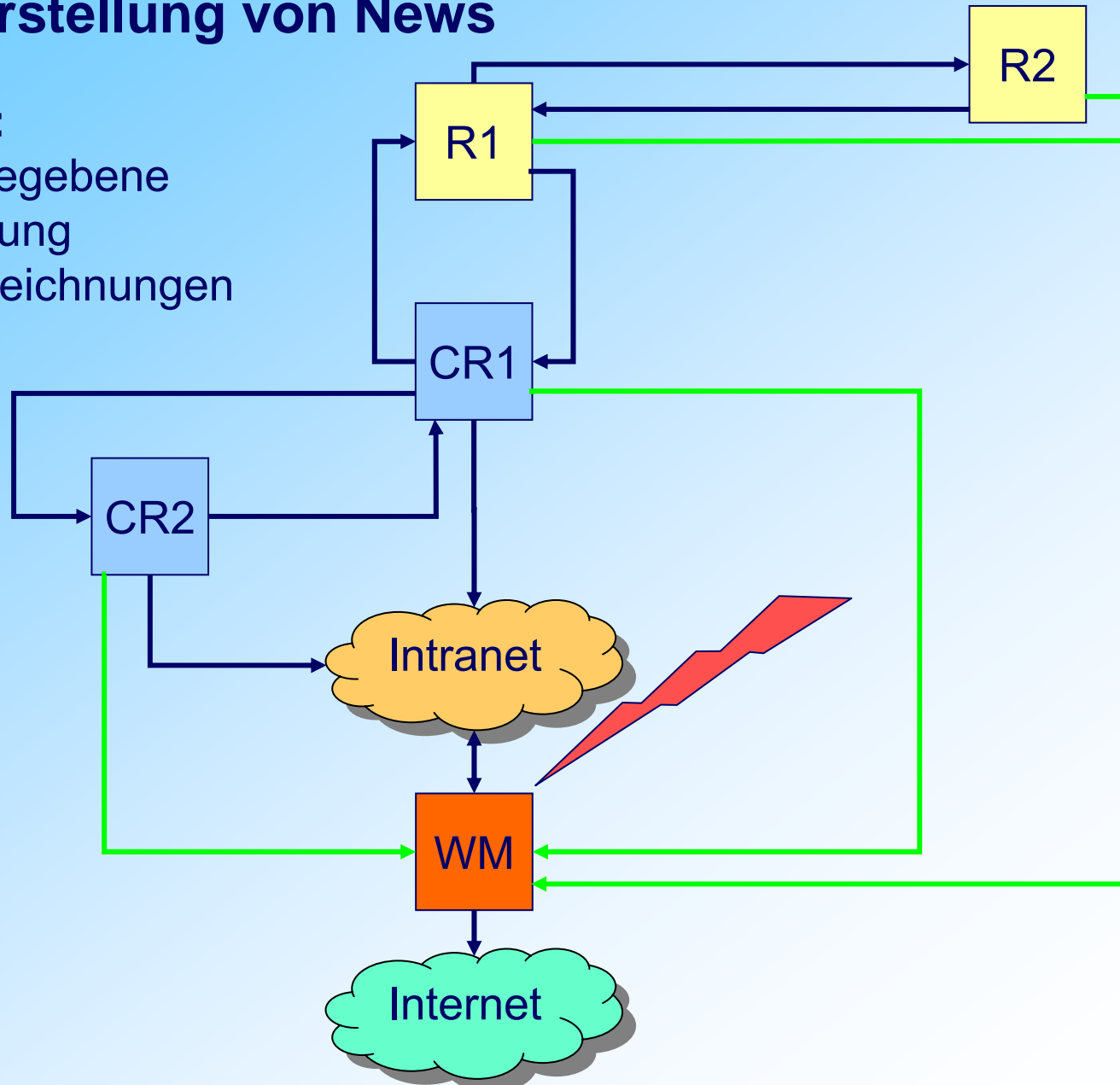
- Redakteur
  - News erstellen
  - News bearbeiten
  - eigene News löschen
- Chefredakteur
  - News erstellen
  - News bearbeiten
  - eigene News löschen
  - News ins Intranet stellen
- Webmaster
  - s.Chefredakteur
  - administrative Aufgaben
  - News ins Internet stellen

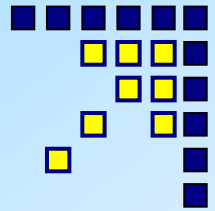


# vereinfachter Ausschnitt des Workflows für die Erstellung von News

ungewohnt:

1. strikt vorgegebene Arbeitsteilung
2. Rollenbezeichnungen



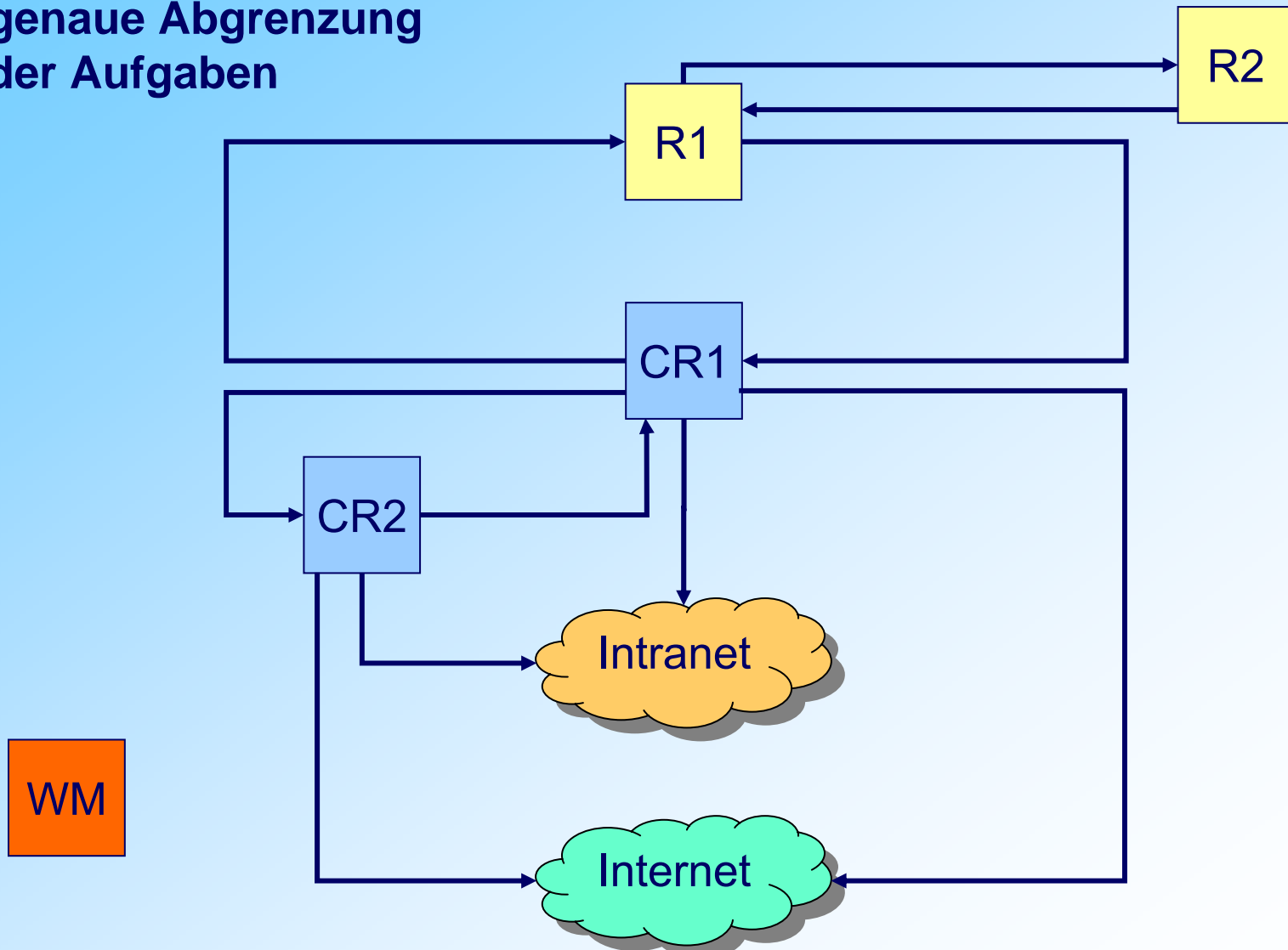


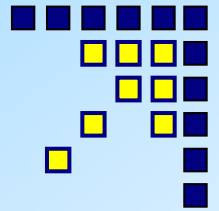
## 2.2 Workflow eines CMS - korrigierte Rollen

- Redakteur
  - News erstellen
  - News bearbeiten
  - eigene News löschen
- Chefredakteur
  - News erstellen
  - News bearbeiten
  - eigene News löschen
  - News ins Intranet stellen
  - News ins Internet stellen
- Webmaster
  - administrative Aufgaben
  - s. Chefredakteur

# korrigierter Workflow für die Erstellung von News

genaue Abgrenzung  
der Aufgaben

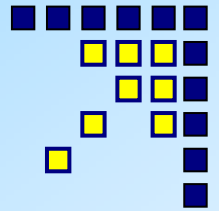




## 2.2 Workflow eines CMS

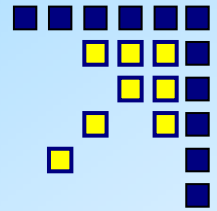
### Lessons learned

1. Anfangen: Pilotphase
2. „großes“ Optimieren nach sehr genauer Analyse interner Prozesse
3. Kontinuierliche Evaluation und Anpassung in „kleinen Schritten“



### 3. Zusammenfassung

- Virtuelle Teams sind durch Globalisierung nicht mehr wegzudenken.
- Fehler sind zu kostspielig, um durch „trial and error“ zu lernen.
- Arbeit in virtuellen Teams muss gelernt und gelehrt werden.



Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

[grau@grauconsult.de](mailto:grau@grauconsult.de)