



Social Media und die G20: Wie Kanada internationale Konferenzen modernisierte

Die erste weltweite Nutzung sicherer Social Collaboration-Software von OpenText beseitigte Barrieren und ermöglichte Politikern und Delegierten eine effektivere Vorbereitung des G20-Gipfels

Branche:

Öffentlicher Sektor

Kunde:

The Department of Foreign Affairs and International Trade, DFAIT

Herausforderungen:

Das gemeinsame Arbeiten an politischen Themen erfolgte über traditionelle Technologien wie Telefon oder E-Mail

Die Delegierten benötigten ein sicheres Netzwerk, das bereits vor Beginn des Gipfels für Speicherung und Austausch von Informationen genutzt werden konnte

Sicherheitsbedenken rund um die Verwendung von E-Mails

G20-Organisatoren wollten Social Media-Werkzeuge vermeiden, welche nicht die notwendigen Sicherheitsmaßnahmen boten

Lösungen:

OpenText Social Workplace

Geschäftsvorteile:

- ✦ Zentrales Repository, in dem Wissen erfasst, ausgetauscht und aufbewahrt werden kann
- ✦ Social Media ermöglicht eine effektivere Kommunikation als E-Mails
- ✦ OpenText Social Media erfüllte drei Schlüsselanforderungen: Sicherheit, Übersichtlichkeit und Bedienkomfort
- ✦ Communities erleichtern die Zusammenarbeit sowie das Ordnen, Sammeln und Wiederverwenden von Informationen
- ✦ Einfache Implementation, geringer Schulungsaufwand

Zum ersten Mal in der Geschichte der G20-Gipfeltreffen konnten Politiker und ihre Vertreter weltweit mit einer sicheren Social Collaboration- und Produktivitätssoftware vor und während des G20-Gipfels in Toronto zusammenarbeiten. Open Text schuf eine sichere, kollaborative und Community-basierte Umgebung, in der sich die Regierungschefs besser zu wichtigen globalen Finanzfragen austauschen konnten. Der gemeinsam genutzte Arbeitsraum unterstützte verschiedene Sprachen. Die Delegierten konnten daher unabhängig von Zeitzonen, geographischen, politischen und organisatorischen Grenzen leichter zusammenkommen und produktiver miteinander kommunizieren.

Hintergrund

G20-Treffen führen die Regierungschefs der Industrie- und Schwellenländer der Erde zusammen. Sie dienen als Forum für die Kooperation und Beratung in Fragen des internationalen Finanzsystems. Die Treffen helfen, die weltweiten Finanzsektoren zu regulieren und zu managen, sie ermöglichen die Diskussion der damit zusammenhängenden Entwicklungsthemen und unterstützen die Wahrung der Finanzsicherheit.

In der Vergangenheit haben die teilnehmenden Organisationen und Personen entweder mit traditionellen Technologien wie Telefon oder E-Mail gemeinsam an politischen Themen gearbeitet und darüber verhandelt. Oder sie diskutierten diese Themen persönlich vor Ort. Häufig war es schwierig, weltweit Menschen vor dem Gipfeltreffen zusammenzubringen.

Sicherheit und Schutz der Privatsphäre stehen weltweit immer stärker im Zentrum der Aufmerksamkeit. Deshalb vermieden die G20-Organisatoren kommerzielle Social Media-Werkzeuge. Denn diese enthalten nicht die Sicherheits- und Kontrollmechanismen, die für Unternehmen Standard sind. Social Media bietet aber eine produktive Umgebung, um gemeinsam eine Tagesordnung und die verschiedenen Positionspapiere zu erarbeiten, die normalerweise nur äußerst mühevoll über umständlichen E-Mail-Verkehr entstehen. Für das G20-Treffen wurde somit eine Lösung mit allen Vorteilen, aber ohne Risiken gesucht.

Die OpenText-Lösung: effektiver zusammenarbeiten

Die G20 mussten schnell und effizient Social Media einführen. Dabei sollten Zeit, Ressourcen, Gewohnheiten und Terminkalender des Organisationskomitees so gering wie möglich beeinträchtigt werden. Zu diesem Zweck wurde die Partnerschaft zwischen dem Canadian Digital Media Network (CDMN), einem mit Bundesmitteln geförderten Netzwerk von Repräsentanten der wichtigsten kanadischen Technologiefirmen, und dem Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) ins Leben gerufen. Das DFAIT war dabei verantwortlich für Vorbereitung und Durchführung des G20-Gipfels. Das CDMN-Mitglied OpenText stellte hingegen eine gehostete Plattform für Social Media – eine virtuelle G20-Website – über eine Reihe mobiler Plattformen und das Internet zur Verfügung.





Social Media unterstützt multilinguale Dialoge

Das Summit Management Office des DFAIT stellte den Business-Kontext und -Rahmen bereit, um alle Teilnehmerländer und ihre auf dem Gipfel anwesenden Top-Manager zur Mitarbeit zu motivieren.

Während der Gipfel-Vorbereitungen prüfte das Summit Management Office die Entwicklung eines sicheren Netzwerks, das schon vor der Konferenz genutzt werden konnte. Über das Netzwerk sollten die Delegierten Informationen zu politischen Positionen und ihrer Entwicklung, Logistik und Agenda speichern und untereinander austauschen können. Das Office sah sich OpenText Social Workplace näher an und stellte fest, dass diese Lösung optimal geeignet sein würde. Denn die OpenText-Plattform erfüllt alle drei Schlüsselanforderungen: Sicherheit, Übersichtlichkeit und Bedienkomfort.

Ideen und Informationen freien Lauf lassen

Das Summit Management Office startete „The Virtual G20“ drei Monate vor dem Gipfeltreffen am 26. Juni, so dass ranghohe Regierungs- und andere offizielle Vertreter der G20-Länder mit dem Austausch von Informationen beginnen konnten. Dadurch waren zur Eröffnung des Gipfeltreffens die verschiedenen Diskussionsthemen und Stellungnahmen bereits über das sichere Netzwerk verteilt.

Der offizielle Startschuss der VG20 fiel auf einem Sherpa-Treffen in Ottawa. Die meisten Nutzer – Sherpas, Sherpaassistenten und ihr Mitarbeiterstab – waren damals in Ottawa. Die Anwendung wurde zuerst den Mitarbeiterstäben vorgestellt, anschließend den Sherpas.

Vom ersten Treffen des Summit Management Office mit OpenText bis zur Implementierung verging rund ein Monat. Teilnehmer des G20-Gipfels, welche die Social Networking-Anwendung von Open Text nutzten, berichteten von einer minimalen Einarbeitungszeit und einer intuitiven, auf ihre Bedürfnisse zugeschnittenen Bedienbarkeit im Webbrowser. Einhundertfünfundsiebzig Teilnehmer hatten einen Account in

dem Community-basierten Netzwerk. Der hohe Bedienkomfort spielte eine entscheidende Rolle für diese hohe Akzeptanz und stellte einen der wichtigsten Vorteile dar.

Social Workplace von OpenText vereint alle sozialen Werkzeuge, die das moderne Internet zu einem sicheren, strukturierten Rahmen gemacht haben. Für jeden Nutzer wird ein umfassendes, beschreibendes Profil angelegt. Dieses kann er bearbeiten, ein Photo hinzufügen, den Status aktualisieren und die Profile Dritter einsehen.

Eine neue Form des Informationsaustauschs

Das Summit Management Office des DFAIT arbeitete eng mit der kanadischen Delegation zusammen, um für die Applikation zu werben. In der Delegation befand sich auch ein regelrechter Verfechter der Idee eines virtuellen G20-Gipfels. Er unterstützte das Projekt insbesondere dadurch, dass er bestimmte Dokumente ausschließlich über die virtuelle G20-Plattform zugänglich machte und sie nicht wie üblich per E-Mail verteilte.

Im OpenText-System sind die Dokumente jederzeit zugänglich. Diese Eigenschaft wurde besonders von den eingeladenen Gastländern wie Spanien, Vietnam und den Niederlanden geschätzt, die dadurch zum ersten Mal einen einfachen Zugriff auf Content hatten. Früher wäre dieser Zugriff mit Schwierigkeiten verbunden gewesen, da diese Länder nicht an den Sitzungen teilnehmen.

OpenText leistete rund um die Uhr Support und schulte die Nutzer vor Ort. Das globale Support-Netz von OpenText erwies sich mit seiner Präsenz in 20 Ländern als sehr vorteilhaft.

Fazit

Der G20-Gipfel von Toronto setzte den Standard dafür, was im öffentlichen Sektor erreicht werden kann, wenn Social Media für die Förderung der Zusammenarbeit zwischen den interessierten Parteien, die Motivierung zusätzlicher Teilnehmerkreise und die Verwaltung von Content in solch einem multilateralen Treffen genutzt wird. Der auf Zusammenarbeit ausgerichtete G20 Workplace ermöglichte eine bessere Vorbereitung der Delegationen, effektiveres Arbeiten und einen größeren Nutzen aus den Begegnungen.

Aufgrund des Erfolgs des G20-Gipfels in Toronto will auch Südkorea, Gastgeber des nächsten G20-Gipfels, die sichere Social Collaboration Software für die Sitzungen verwenden.

www.opentext.com

info.de@opentext.com +49-(0)89-4629-0

