



»NEUE WELT DES ARBEITENS«

WIE KÖNNEN WIR UNSEREN ARBEITSPLATZ und unsere Kommunikation effizient und nützlich gestalten? Auf welche Weise werden sich Arbeitswelt und Gesellschaft ändern? *Das Expertengespräch des Report* zu den Erfahrungen mit dem flexiblen, mobilen Arbeitsplatz in Unternehmen.

VON MARTIN SZELGRAD

AM 4. APRIL diskutierten auf Einladung des Report Dienstleister und Experten im Wiener T-Systems Schulungszentrum vor knapp 100 Gästen die Vorteile und Erfahrungen mit flexiblen und mobilen Unternehmens- und Kommunikationslösungen. Am Podium: T-Systems-Geschäftsführer Martin Katzer, Josef Jarosch, Managing Director Siemens Enterprise Communications, NextiraOne-Geschäftsführerin Margarete Schramböck, HMP-Geschäftsführer Thomas Schmutzger und Navax-CEO Oliver Krizek.

(+) PLUS: Herr Katzer, wenn wir von der »neuen Welt des Arbeitens« sprechen: Welche Bereiche umfasst dieser Trend? Wo sind Unternehmen und ihre Mitarbeiter davon betroffen?

Martin Katzer: Die Kommunikationswege in den Unternehmen haben sich in den vergangenen Jahren radikal verändert. Heute stehen Mobilität – das Überwinden von räumlichen und technologischen Grenzen – und Teamarbeit im Mittelpunkt. In unserer Wissensgesellschaft werden die Organisation und der Austausch von Daten immer wichtiger, um effizient arbeiten zu können. Die Telekommunikation und die IT haben sich massiv weiterentwickelt, dem Infor-



REGES INTERESSE, HEISSE DISKUSSION. Der erweiterte Raum im T-Systems Schulungszentrum war bis auf den letzten Platz gefüllt. Das Fachpublikum konfrontierte die Podiumsdiskutanten mit starken Statements und berichtete über eigene Erfahrungen zur neuen Welt des Arbeitens. Vieles, waren sich die Zuschauer einig, ist heute noch nicht so einfach in der Nutzung, wie es vielleicht möglich wäre.

mationsaustausch sind heute eigentlich keine Grenzen mehr gesetzt. Von jedem Device, an jedem Ort und zu jeder Zeit können Nutzer auf Information zugreifen. Auch verstärken Trends wie Web 2.0 und die Individualisierung von Arbeitsmitteln den Einfluss der Nutzer auf die IT und lassen die beiden Welten Freizeit und Arbeit zusammenwachsen. Wir leben im Zeitalter des Users: Erstmals geht es in der IT nicht mehr ausschließlich um die Optimierung von Prozessen oder Maschinen. Im Mittelpunkt stehen nun auch der Benutzer und die Gestaltung eines attraktiven Arbeitsumfeldes.

T-Systems hat dazu unterschiedliche Lösungen im Portfolio, die technisch getrieben sind – Unified Communications, Collaborationslösungen, Videokonferenzen –, im Vordergrund aber stehen die Menschen und Unternehmensprozesse. In dieser neuen Welt des Arbeitens hilft die IT auch, die tägliche Mail-Flut in die richtigen Bahnen zu lenken, Wichtiges von Unwichtigem zu unterscheiden und die Kommunikation etwa über Instant Messaging oder Videotelefonie zu bereichern. Der Anspruch muss sein, die Zusammenarbeit der Mitarbeiter innerhalb eines Unternehmens, ebenso wie zu Partnern und Kunden hin zu optimieren. Das funktioniert nur, wenn die Menschen nicht drei, vier Systeme gleichzeitig bedienen müssen, sondern zentral Unternehmensprozesse über eine einheitliche Plattform in Gang gesetzt und abgewickelt werden. Viele Anwendungen sind allerdings heute noch nicht für die mobile Nutzung gebaut worden. Hier müssen wir noch solche Lösungen in Unternehmensstrukturen einbetten und in der

Implementierung neuer Arbeitsabläufe mitgestalten. Eines ist dabei klar: Die beste Technik nützt nichts, wenn die Prozesse in einem Unternehmen nicht angepasst sind.

(+) PLUS: Unternehmen welcher Art oder Größe sind hier betroffen? Welche Freiheiten geben Sie Ihren Mitarbeiter etwa in der Wahl der Arbeitsmittel?

Katzer: Diese Entwicklung betrifft generell Unternehmen im Dienstleistungssektor, aber auch Firmen, die stark auf ihre Kunden ausgerichtet sind. Wir bieten unseren Mitarbeitern die Möglichkeit, ihre privaten Endgeräte wie Notebooks oder Tablets am Arbeitsplatz zu nutzen. Vor allem die Jüngeren machen davon Gebrauch, andere arbeiten weiterhin lieber auf den Endgeräten des Unternehmens. Wir sehen, dass sich unsere Mit-

aus? Was müssen Firmen heute bedenken, um diese Entwicklungen nicht zu verschlafen?

Josef Jarosch: Wenn wir heute von vernetzten Kommunikationslösungen sprechen, lohnt sich ein Vergleich mit der Situation vor zehn bis 15 Jahren. Mitte der Neunziger erhielten die ersten E-Mail-Nutzer noch zwei bis drei Mails am Tag. Damals bestand ein gut ausgestatteter Arbeitsplatz aus einem PC und dem Festnetztelefon. Wichtige Nachrichten kamen per Fax und auch der Eingangskorb für die Briefpost war damals noch ziemlich voll. Entscheidungen wurden hierarchisch gefällt und mit größeren Verzögerungen als heute.

Diese Vernetzung, die an einem Schreibtisch mit PC festgemacht war, ist nun über mobile Endgeräte völlig losgelöst worden.

DIE VERNETZUNG WAR FRÜHER AN EINEM SCHREIBTISCH MIT PC FESTGEMACHT UND IST heute über die Nutzung mobiler Endgeräte VÖLLIG LOSGELÖST.

arbeiter in beiden Welten zugleich bewegen. Sie können ihren virtuellen Desktop auf den unterschiedlichsten Endgeräten aufrufen – egal wo sie sich befinden. Auch lassen sich Endgeräte, die an den Arbeitsplatz mitgenommen werden, entsprechend absichern, um sich nahtlos mit unseren Collaboration- und Dokumentenmanagement-Lösungen verbinden zu können.

(+) PLUS: Wie sieht die Kommunikation der Zukunft in Unternehmen aus der Sicht von Siemens Enterprise Communications

Durch die neuen Möglichkeiten können sich Mitarbeiter und Führungskräfte häufiger und detaillierter austauschen, Entscheidungen werden geradezu pseudodemokratisch gefällt. Dadurch sind allerdings auch die Themen und Herausforderungen für Unternehmen insgesamt komplexer geworden und das Rad der Neuerungen, Marktveränderungen und Produktzyklen dreht sich wesentlich schneller. Entscheider können heute oft auch die Expertise und Meinungen von Menschen einholen, die nicht am gemeinsamen Ort arbeiten, =>



Thomas Schmutzer, HMP, sieht Mobilität als Auslöser für Wandel in der Arbeitswelt. Für Margarete Schramböck, NextiraOne, sind IT-Werkzeuge nutzerfreundlich geworden. Martin Katzer, T-Systems, setzt auf Verknüpfung von Prozessen und IKT.

⇒ das war früher nicht möglich – schon gar nicht in diesem Tempo. Kommunikation und Entscheidungswege haben sich in Teilen der Wirtschaft also massiv geändert.

In Firmen mit einer großen Service- und Vertriebsmannschaft, die viel unterwegs und vor Ort bei Kunden ist, setzen viele logischerweise auf mobile Lösungen. Dabei werden unterschiedliche Kanäle wie Telefonie, Konferenzschaltungen und E-Mail verwendet, die allerdings nicht immer die gewünschten Ergebnisse liefern. Hier muss man im Sinne der Effizienz Anpassungen durchführen. So habe ich Unternehmen kennengelernt, in denen Videokonferenzen gegenüber der Telefonvariante bevorzugt werden, weil die Aufmerksamkeit der Gesprächsteilnehmer dann größer ist.

Um sich der neuen Welt des Arbeitens mit neuen Lösungen und Anwendungen nähern zu können, sollte man zunächst eine Bestandsaufnahme der vorhandenen Prozesse machen. Auch die Ausrichtung eines Unternehmens spielt eine wichtige Rolle, um entscheiden zu können, wie relevant und sinnvoll solch neue Prozesse und Kommunikationswerkzeuge überhaupt sind.

Natürlich gibt es auch unterschiedliche Mitarbeitertypen, die abgestimmte Servicearten benötigen. Auch bei Siemens Enterprise Communications vereinbaren wir regelmäßige Home Office Tage, vor allem genutzt von der neuen Generation an Mitarbeitern – Jüngere mit kleinen Kindern. Uns fällt dabei auf, dass die persönliche Vernetzung mit den

MITARBEITER SOLLTEN NICHT ÜBERMÄSSIG VIEL HOME OFFICE MACHEN, **der Arbeitsplatz im Büro trägt** AUCH ZUR IDENTIFIKATION MIT DEM ARBEITGEBER BEI.

Kollegen in der Firma manchmal darunter leidet. Mitarbeiter sollten nicht übermäßig viel Home Office machen, der Arbeitsplatz im Büro trägt nämlich auch zur Identifikation mit dem Arbeitgeber bei.

Generell ist es wichtig, sich die gelebten Prozesse anzusehen und darauf basierend zugeschnittene Lösungen für unterschiedliche Mitarbeitergruppen zu finden.

(+) PLUS: Man hat den Eindruck, dass alle paar Jahre ein Kommunikationskanal hinzukommt. Wie können da die Menschen überhaupt noch mithalten?

Jarosch: Jedes Arbeitsmittel braucht natürlich auch die Akzeptanz durch seine Nutzer. Von Mitarbeitern kann man aber auch durchaus erwarten, dass sie sich auf ihre IT- und Kommunikationswerkzeuge einlassen. Diese sind in ihrer Bedienung doch auch viel einfacher geworden.

Bei der Definierung der Kommunikationskanäle und der IT-Werkzeuge für Mitarbeiter ist es wichtig, sich über die bestehenden Bedürfnisse im Klaren zu sein. Dazu sollte ein zentrales Regelwerk aufgesetzt werden, das eine systematische Einführung für Abteilungen in seiner Gesamtheit unter-

stützt. Eine konzertierte Ausstattung der Arbeitsplätze ist dabei sinnvoller als Einzellösungen, die einen schwer zu bewältigenden Organisationsaufwand mit sich ziehen.

Margarete Schramböck: Da bleibt nur Saint-Exupéry zu zitieren: »Fortschritt geht stets vom Primitiven übers Komplizierte hin zum Einfachen.« Im Moment befinden sich die gesamte IT-Branche, Hersteller, Integrationshäuser und ihre Kunden noch ein wenig im Komplizierten. Man bewegt sich nun langsam, aber sicher ins Einfache.

(+) PLUS: Wenn wir vielleicht auf das Thema Bring Your Own Device speziell eingehen – ist dies ein Thema in Ihrem Umfeld?

Schramböck: Heute skypen Pensionisten mit den Enkelkindern, junge Arbeitnehmer verwenden bereits drei unterschiedliche Devices, wenn sie in einem Unternehmen zu arbeiten beginnen. Gibt es dann Firmen, die lediglich die Nutzung eines PCs am Arbeitsplatz erlauben, entsteht ein Mangel. Mein Leben ist durch den Einsatz von mobilen Endgeräten bedeutend einfacher geworden. Doch ist mit klar, dass unsere Kunden und deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter diese Entwicklungen auch als Spannungsg-



Oliver Krizek, Navax, fordert Modernisierung des Arbeitsrechts. Josef Jarosch, Siemens Enterprise Communications, geht auf unterschiedliche Mitarbeitertypen unterschiedlich zu.

feld erleben. Sie haben das Gefühl, von den neuen Entwicklungen und Trends überholt zu werden. Einer klassischen Technikplanung stehen in Unternehmen plötzlich Eigeninitiativen der Mitarbeiter gegenüber, die private Notebooks, Tablets und Smartphones in die Firmen mitbringen und dort auch nutzen wollen. Wir erleben immer wieder, dass High Potentials die zukünftigen Arbeitgeber anhand des Einsatzes von Unified Communications und Social-Media-Plattformen im Unternehmen evaluieren. Ich behaupte: Das Konzept des Bring your own Device wird in einigen Jahren so natürlich sein, wie es heute die Ausstattung des Großteils der Mitarbeiter mit einem Mobiltelefon ist. Der Druck kommt hier von den Mitarbeitern, aus dem Consumerbereich quasi ins Unternehmen.

In dieser neuen Welt ist manches nicht kontrollierbar, auf unterschiedlichen Plattformen entwickeln sich mitunter offen auch Themen, die nicht hundertprozentig zur Firmenstrategie passen und dort diskutiert werden. Ich appelliere an die Führungsebenen, loszulassen und die Kreativität und Schwarmintelligenz, die an solchen Orten entsteht, wertzuschätzen und zu nutzen. Es liegt, wie bei so vielem, am Einzelnen, was er aus den vorhandenen Möglichkeiten macht. Wir alle sind nun in einem Prozess des Lernens, einhergehend mit einer weiter steigenden Erwartungshaltung gegenüber der Geschwindigkeit von Kommunikation an sich. Mails müssen immer schneller be-

antwortet werden, morgen kommunizieren auch Dinge mit Dingen, Machine-to-Machine, und die Menschen sind nun gefordert, sich davon nicht treiben zu lassen. Wir müssen weiter die Menschen hinter den Prozessen und Geräten sehen. 24 Stunden online und jederzeit erreichbar zu sein, verlangt sehr viel Achtsamkeit der Menschen im Umgang miteinander.

(+) PLUS: Sind denn die technischen Lösungen heute nutzerfreundlich genug gestaltet, um auch ältere Mitarbeiter auf diese Reise mitzunehmen?

Schramböck: Wenn ich Videokonferenzen betrachte, so waren dies früher Lösungen, zu deren Bedienung oft ein Techniker aushelfen musste. Sie waren kompliziert und nicht wirklich einfach einsetzbar. Mittlerweile haben diese Anwendungen extrem dazugewonnen und sind vor allem einfach zu bedienen und auf jedem Endgerät nutzbar. Ich zum Beispiel nutze Videoconferencing heute

selbst intensivst. Ich kann kurzfristig eine Sitzung mit Kollegen einberufen, die an verschiedenen internationalen Standorten sitzen, und in absolut zufriedenstellender Qualität die Gespräche führen – und das, ohne überhaupt mein Büro zu verlassen. Alle diese Anwendungen werden mit der bereits klassischen Handbewegung des Jahrhunderts bedient – dem Wischen. Das kann heute jeder.

(+) PLUS: HMP hat kürzlich die dritte Ausgabe seiner Studie zur Entwicklung von Unified Communications und der NWOW in Österreich präsentiert. Wie leicht oder schwer tun sich heimische Unternehmen mit der neuen Welt des Arbeitens?

Thomas Schmutzer: Wir haben in der Studie Entscheidungsträger in Österreich befragt, die klar sagen, dass Mobilität der Auslöser ist, um sich als Unternehmen mit all diesen Themen zu beschäftigen. Viele Unternehmen glauben, als Arbeitgeber nicht attraktiv zu sein, wenn sie nicht mobiles Arbeiten anbieten und ermöglichen. Mobiles Arbeiten ist ein weit gefasster Begriff von Home Office bis zu flexiblen Arbeitsmitteln. Auch in unseren Gesprächen mit Kunden sehen wir dies bestätigt. So setzen Industrieunternehmen mit Standorten fern von Ballungszentren sehr stark auf dieses Thema und investieren in Lösungen, um die besten Köpfe anzuziehen. Unternehmen tun sich unterschiedlich leicht damit: Einige haben bereits einzelne Unified-Communications oder Videokonferenzlösungen im Einsatz. Einige betrachten dies über die IT-Ebene hinaus und bilden einen Diskurs über Fachbereiche hinweg. In solchen Firmen treibt die Personalabteilung Investitionen in diese Richtung. Dabei werden Investitionen in moderne Kommunikationslösungen anders als in früheren Jahren in erster Linie nicht als Maßnahmen zu Kosteneinsparungen gesehen, sondern als Hebel für eine gesteigerte Produktivität, Kreativität und Attraktivität von Unternehmen. Wir sehen in unserer jüngsten Untersuchung, dass Unter- ➔





Der Microsoft-Partner Navax spart mit flexiblen Arbeitsplätzen und -flächen im Büro gut 2.000 Euro pro Mitarbeiter jährlich. Das Arbeiten auf eigenen, privaten Endgeräten ist im Büro nicht gestattet – dafür profitieren die Mitarbeiter von stets neuester, standardisierter IT.

⇒ nehmen in den kommenden zwei Jahren dahingehend sehr klar investieren werden. Und: Vor allem junge Menschen würden unserer Untersuchung nach mitunter auf eine Gehaltserhöhung verzichten, wenn sie im Gegenzug mehr Freiheiten in der Zusammenarbeit in Firmen erhalten.

(+) PLUS: Flexible Arbeitsprozesse und die neue Welt des Arbeitens – das probieren Sie bei Navax auch bereits selbst aus. Welche Erfahrungen haben Sie damit gemacht?

Oliver Krizek: Navax ist über die Jahre gewachsen, hat heute knapp 180 Mitarbeiter, die natürlich Platzbedarf an unseren Standorten haben – und wir überlegen uns neue Wege, diesen Bedarf optimal zu unterstützen. Wir sehen heute gerade bei Jüngeren, die in den Arbeitsmarkt kommen, nicht mehr eine typische Leistungsgesellschaft, sondern eine Anspruchsgesellschaft. Da gibt es Mitarbeiter in der Verwaltung, die jeden Tag ins Büro kommen und einen eigenen Schreibtisch benötigen. Dann haben wir viele Mitarbeiter, die viel bei Kunden oder zwischen den Standorten unterwegs sind. Sie verbringen bestenfalls 30 bis 50 % der Arbeitszeit im Büro. Nun machen die Kosten für ein Büro in Österreich etwa 20 Euro pro Quadratmeter aus. Wir bieten aus Effizienzgründen deshalb unseren mobilen Mitarbeitern eine Büroinfrastruktur, die gemeinsam genutzt werden kann – je nachdem, wer gerade im Büro ist. Im Idealfall teilen sich so drei Mit-

arbeiter einen Arbeitsplatz. Für Kolleginnen und Kollegen, die für eine kürzere Zeit am Standort vorbeischauen, gibt es WLAN und flexible Arbeitsplätze. Weitere Rückzugsorte bieten Platz zum Telefonieren, bis hin zum Abhalten von Konferenzen. Durchgerechnet sparen wir uns damit 2.000 Euro pro Mitarbeiter und Jahr.

Auch setzen wir auf eine einheitliche Technologieausstattung am Arbeitsplatz. Unsere Mitarbeiter haben die gleichen Notebooks,

DIE HERRSCHENDE GESETZGEBUNG FÜR DIE ARBEITSWELT STAMMT **aus den Fünfziger- und Sechzigerjahren** UND IST SICHERLICH NICHT MEHR ZEITGEMÄSS.

nutzen die gleichen Anwendungen und sind über eine Telefonnummer über alle Endgeräte hinweg ohne Umwege erreichbar. Natürlich muss ich als Unternehmer dazu etwas Geld in die Hand nehmen und etwa alle drei Jahre in neue Notebooks investieren, sowie einmalig in die Integration einer Telefonanlage.

Mit der Mitnahme eigener Endgeräte an den Arbeitsplatz haben wir uns allerdings aus Sicherheitsgründen noch nicht recht anfreunden können. Dafür bieten wir unseren Mitarbeitern stets die neuesten Gerätemodelle. Man kommt so gar nicht auf die Idee, ein anderes Gerät zu verwenden. Auch sparen wir durch die Vereinheitlichung der Endgeräte IT-Kosten. Defekte Notebooks kön-

nen einfach ausgetauscht werden, die Betroffenen in kürzester Zeit weiterarbeiten.

(+) PLUS: Welche arbeitsrechtlichen Herausforderungen stellen sich hier für Unternehmen?

Krizek: Der Gesetzgeber hinkt ja bei technologischen Entwicklungen generell nach. Die herrschende Gesetzgebung für die Arbeitswelt stammt aus den Fünfziger- und Sechzigerjahren und ist sicherlich nicht

mehr zeitgemäß. Was machen Sie mit einem Mitarbeiter, der zu Hause zulässige Arbeitszeiten überschreitet? Auch müsste ein Unternehmen theoretisch beim Thema Home Office die Arbeitsumgebung bei den Mitarbeitern zu Hause prüfen – die Lichtverhältnisse, Raumhöhen oder den Schreibtisch. Sicherlich wird es im Fall des Falles nicht so streng rechtlich ausgelegt, wie es am Papier steht, doch muss man sich als Unternehmen darüber im Klaren sein, worauf man sich einlässt. Home Office wird deshalb auch immer eine Frage des Vertrauens sein. Bei uns bekommen jene Mitarbeiter diese Möglichkeit, von denen wir wissen, was sie leisten. Bei einem neuen Mitarbeiter würde ich das nicht so schnell machen. ■