PRÄSENZKULTUR ADE

Die Arbeitswelt der Zukunft ist hybrid. Bereits jetzt arbeitet die Mehrheit der Führungskräfte und Angestellten abwechselnd im Unternehmen und remote. Hybrides Arbeiten wird zum Standard, daran wird ein Ende der Pandemie nichts ändern. Die Zeit des Wandels ist gekommen, jetzt ist das Management gefordert. Zu klären sind die Aspekte Sicherheit, Auswahl von Arbeitsmitteln, interne Kommunikation und Workflow sowie veränderte Prozessabläufe.

Laut Gartner beschreibt Hybrid im Zusammenhang mit Arbeit ein Modell, das erlaubt, zwischen verschiedenen Standorten oder Zeitplänen zu wechseln. Demzufolge können Unternehmen flexibel bestimmte Zeiten für die Zusammenarbeit vor Ort einplanen und nach Bedarf Remote-Zeiten zuweisen. So arbeiten beispielsweise einige Mitarbeiter ganztags im Büro des Unternehmens, während andere an bestimmten Tagen im Homeoffice bzw. remote arbeiten. Während der Pandemie ist dies eine bewährte Strategie, um die Anzahl der gleichzeitig im Unternehmen arbeitenden Menschen zu begrenzen.

Hybrides Arbeiten liegt im Trend

Indes, die meisten Angestellten wollen Hybrid-Arbeit auch nach Corona nicht missen. Für sie ist dieses Modell ideal. Das bestätigen Studien des Hamburger Marktforschungsinstituts Statista oder von Beratungsunternehmen wie Stepstone und Boston Consulting Group.
Derzeit arbeiten 67 Prozent der Führungskräfte und 57 Prozent der Angestellten hybrid, so das Ergebnis einer Statista-Umfrage. Jedes dritte Unternehmen in Deutschland will nach einer IDC-Studie einen Mix aus Büro- und Remote-Arbeit. So sollen zum Beispiel bei Opel in Deutschland die meisten der rund 15.000 Beschäftigten den Großteil der Arbeitszeit, soweit möglich, im Homeoffice verbringen können. Ähnliche Bestrebungen haben Deutsche Bank, SAP, Allianz, Henkel, BASF, BMW und viele mehr.

Derzeit arbeiten 67 Prozent der Führungskräfte und 57 Prozent der Angestellten hybrid.

Höhere Produktivität, niedrigere Kosten

Glaubt man einem Bericht von Gartner, so haben die vergangenen anderthalb Jahre gezeigt, dass hybride Arbeitsumgebungen von Erfolg gekrönt sein können. Vorteile eines hybriden Arbeitsmodells können sein:

- **Gesteigerte Produktivität.** Einer europaweiten Microsoft-Studie zufolge gaben 82 Prozent der Führungskräfte an, dass die Produktivität bei hybrider Arbeit mindestens so hoch ist wie bei einer bislang traditionellen Büroumgebung. Dies verwundert kaum. An einem hybriden Arbeitsplatz sind Mitarbeiter keinen Ablenkungen wie im Großraumbüro ausgesetzt – vorausgesetzt, sie verfügen über einen ruhigen Arbeitsbereich. Sie können – unabhängig von Tag oder Nacht – sehr oft dann arbeiten, wenn sie am produktivsten sind.

- **Bessere Work-Life-Balance.** Im Gegensatz zur reinen Arbeit aus dem Homeoffice federt ein hybrider Arbeitsplatz Nachteile wie zum Beispiel Einsamkeit ab. Der Wechsel von Vor-Ort- und Homeoffice und der damit verbundene persönliche Austausch mit Kollegen schafft zusätzliche Motivation und führt laut Gartner zu einer Steigerung der Arbeitsleistung. Zudem kann das Wohlbefinden der Mitarbeiter gestärkt werden, denn hybrides

© iStock

Arbeiten erlaubt mehr Autonomie darüber, wie, wann und wo gearbeitet wird. Dies wiederum reduziert Druck und erhöht gleichzeitig die Konzentrationsfähigkeit.

- **Niedrigere Betriebskosten.** Weniger Mitarbeiter vor Ort bedeutet auch weniger Bedarf an kostenintensiven Büroflächen. Zudem können Niederlassungen außerhalb teurer Großstädte eingerichtet werden.

- **Mehr Chancen beim Recruiting.** Sogenannte Wissensarbeiter, die problemlos remote arbeiten können, bevorzugen Arbeitgeber, die flexibles Arbeiten erlauben. Der Mix aus Firmenbüro- und Remote-Arbeit überwindet geografische Grenzen, wenn es darum geht, geeignete Fachkräfte zu gewinnen. Ein deutlicher Bonus vor dem Hintergrund eines stetig steigenden Wettbewerbs.

- **Höhere Transparenz.** Hybride Arbeitsformen erfordern den Einsatz verschiedener Kollaborationstools. Diese wiederum erlauben es, Geschäftsprozesse schnell und detailliert zu bewerten, Probleme zu erkennen und entsprechende Korrekturen vorzunehmen.

Ende der Präsenzkultur

Laut IDC befindet sich die Arbeitswelt in Deutschland mitten im Umbruch. Hybrid-Arbeit kombiniert gemäß einer Barco-Studie die Vorteile beider Formen und eröffnet Wettbewerbsvorteile. Damit aber hybride Arbeitsplatzmodelle reibungslos funktionieren, sind nicht nur digitale Lösungen gefragt. Auf dem Prüfstand stehen auch die eigene Firmenkultur sowie Sicherheits- und Compliancefragen. Hybride Arbeitskonzepte erfordern eine Balance zwischen den Wünschen der Mitarbeiter und den Unternehmenszielen. Dafür müssen gerade Führungskräfte neue Wege gehen, die mit einigen Herausforderungen gepflastert sind.

Management ist gefordert

Der hybride Arbeitsplatz bietet nicht nur Chancen. Die analoge und virtuelle Arbeitswelt miteinander zu verbinden, erfordert eine neue Führungsqualität. Ein Umdenken in Richtung Digital Leadership ist unumgänglich: Sozialkompetenz, ein hohes Maß an Empathie, lösungsorientiertes Denken und die Gabe, Veränderungen aktiv mitzugestalten und aus Fehlern zu lernen. Es geht nicht um geleistete Arbeitsstunden, sondern um Ergebnisse. Nicht Egoismus und Hierarchien stehen im Vordergrund, sondern die Vernetzung unterschiedlichster Kompetenzen. Gerade Letzteres ist sehr wichtig, weil Remote-Arbeit die interne Kommunikation und den reibungslosen Austausch der Mitarbeiter – Stichwort Workflow – bei falscher oder gar fehlender Planung massiv erschweren kann. Mitarbeiter müssen daher – ortsungebunden – in möglichst viele Prozesse einbezogen werden.

Führungskräfte stehen nach Meinung von Anna Nowshad, Partnerin bei Deloitte Consulting, vor der Herausforderung, trotz physischer Distanz mit ihren Mitarbeitern eng verbunden zu bleiben. Nur so könnten die mentale Gesundheit gewahrt und Belastungssituationen richtig gemeistert werden.

Nach einer Studie des Personalmanagement-Experten BetterUp müssen Manager ihre Mitarbeiter mehr denn je unterstützen, damit diese ein Zugehörigkeitsgefühl und Loyalität zum Arbeitgeber entwickeln können – ein entscheidender Aspekt im Zusammenhang mit einem optimalen Kundenservice. Dazu zählen auch mit dem hybriden Arbeitsplatz einhergehende neue Unternehmenswerte, aber auch Richtlinien. Diese gilt es vorzuleben und zu kommunizieren, beispielsweise, wer warum an welchen und wie vielen Tage remote arbeitet. Wichtig: Mitarbeiter sollten nach Möglichkeit ihren Wochenarbeitsplan selbst managen können. Unternehmen können dann auch schnell von mehr Agilität und Flexibilität ihrer Mitarbeiter profitieren.

Wettbewerbsfaktor Digital-Lösungen

Viele Arbeitnehmer, Wissensarbeiter zum Beispiel, wollen zeit- und ortsunabhängig arbeiten. Sie erwarten den digitalen Arbeitsplatz pur, begleitet von Unabhängigkeit, persönlichen Entfaltungsmöglichkeiten und viel Flexibilität. Arbeitgeber, die sich dagegen wehren, werden in wenigen Jahren nach Meinung von Experten keine qualifizierten Mitarbeiter mehr bekommen.

Kein Unternehmen kann sich das leisten. Die Märkte sind vielfach gesättigt und die Dienstleistungsbranche hat mit stagnierenden Umsätzen und steigenden Kosten zu kämpfen. Hybride Arbeitsformen bieten Chancen, dies zu ändern und wettbewerbsfähig zu bleiben. Dazu ist es dringend erforderlich, digitale Tools wie Videokommunikation und cloudbasierte Kollaborations-Lösungen in Arbeitsprozesse zu integrieren. Dann erst kann die Digitalisierung auf allen Ebenen genutzt und hybrides Arbeiten umgesetzt werden. Einer aktuellen Cisco-Studie zufolge verfügen allerdings 55 Prozent der Büroangestellten nicht über eine zeitgemäße Ausstattung.

Weniger Mitarbeiter vor Ort bedeutet auch weniger Bedarf an kostenintensiven Büroflächen.

DSGVO-konforme Kollaboration

Enghouse bietet bedarfsorientierte und datenschutzkonforme Systeme für die Hybrid-Arbeit. Enghouse UC ist eine datenschutzkonforme und flexible Kollaborations- und Video-Lösung für den Kundenservice und die interne Kommunikation. Auf einer einzigen Plattform können Contact-Center-Agenten remote Dokumente teilen, Terminkalender gemeinsam einsehen, per Video kommunizieren, chatten und Auftragsarbeiten effizient erledigen. KI-basierte Contact-Center-Lösungen analysieren in Echtzeit die Kundenkommunikation kanalübergreifend für eine lückenlose Kundenhistorie. Das vermeidet nicht nur Medienbrüche, sondern dient unter anderem dem besseren Verständnis hinsichtlich der Erwartungshaltung von Kunden.

Cloud sichert Mobilität

Hybrides Arbeiten wird den traditionellen Acht-Stunden-Tag radikal verändern. Viele Jobs können dank digitaler Technologien wie cloudbasierten Contact-Center-Lösungen zu jeder Zeit und von jedem Ort aus erledigt werden. 75 Prozent der deutschen Unternehmen nutzen bereits Cloud, um ihren Mitarbeitern Remote Work mit hoher Mobilität zu bieten und sich so Wettbewerbsvorteile zu sichern – Tendenz steigend.

Darüber hinaus genießen Lösungen für Videokommunikation einen hohen Stellenwert. Mit deren Hilfe kann nicht nur die interne Kommunikation optimiert, sondern auch

© Enghouse

„ERFOLGREICH IM ZEITALTER HYBRIDER ARBEITSMODELLE“ …

… lautet der Titel eines eBooks von Enghouse Interactive. Neben Analysen von Experten, Marktdaten und Trends beschäftigt sich das eBook mit:

- Vorteilen und Risiken hybrider Arbeit
- Auswirkungen auf die Unternehmenskultur
- Notwendige Arbeitsmittel und deren praktischer Einsatz
- Organisationsmaßnahmen im Unternehmen
- Sicherheit und Datenschutz nach DSGVO
- Vorteile einer professionellen Videolösung
- Für Interessenten steht das eBook auf www.enghouseinteractive.com zum Download bereit.

© iStock

VIDEO FÜR DAS HYBRID-OFFICE

Als Communication Platform as a Service ist „Vidyo“ kompatibel mit Mobil- und Desktop-Technik sowie mit dedizierter Hardware. Darüber hinaus ermöglichen entsprechende Schnittstellen die Integration der Lösung in vorhandene Anwendungen und Arbeitsabläufe mit minimalem Aufwand.

Die Software ist unkompliziert und lässt sich in wenigen Minuten auf jedem Computer installieren. Konferenzen werden in 4K-Qualität übertragen. Darüber hinaus kann die Lösung für spezielle Geschäftsanforderungen gebrandet und konfiguriert werden. Je nach Präferenz kann dabei zwischen den Einsatzoptionen On Premise, Private Cloud oder Public Cloud gewählt werden. Neben der komfortablen Bedienung ist „Vidyo“ auf Sicherheit ausgelegt. Dazu gehören:

- Kontinuierliche Überwachung, Qualifizierung, Handhabung neuer Cyber-Bedrohungen.
- Zertifizierte externe Cybersicherheitspartner zur Bewertung der Cyberbereitschaft von Produkten und Diensten.
- Verschlüsselung für Anrufe und Inhalte mit AES 256 Bit, die deutlich über dem Industriestandard von 128 Bit liegt.
- Standardeinstellungen, um Anrufteilnehmer zu authentifizieren und Videoräume sicher zu halten.

FIT FÜR DIE ARBEIT DER ZUKUNFT

Für viele Unternehmen bietet sich ein Mix aus Präsenz- und Remote-Arbeit an. Hier die wichtigsten Aspekte für eine erfolgreiche Hybrid-Arbeit.

- **Mitarbeiter anhören.** Die unterschiedlichen Bedürfnisse, Vorstellungen und Wünsche der Beschäftigen sollten gleich zu Beginn herausgefiltert werden: beispielsweise, an welchen Tagen wo und wie gearbeitet werden soll. Dies erleichtert der Geschäftsführung die Gesamtkonzeption und vermeidet im Vorfeld Unzufriedenheit.

- **Arbeitsmodell konzipieren.** Die Anregungen seitens der Mitarbeiter müssen jetzt mit den Vorstellungen der Geschäftsleitung abgeglichen werden. Im Fokus stehen die Auswahl der Remote-Tage und ein Regelwerk für Meetings, interne Kommunikation, Vorlage von Ergebnissen etc.

- **Arbeitsmittel beschaffen.** Für alle Mitarbeiter und gegebenenfalls muss der Bedarf an Hard- und Software so geprüft werden, damit effektive und produktive Hybrid-Arbeit möglich ist. Datenschutz-Richtlinien sind strikt einzuhalten bzw. einzuplanen.

- **Arbeitsrecht prüfen.** Arbeitgeber sind für die Sicherheit und Gesundheit ihrer Mitarbeiter verantwortlich – auch am Hybrid-Arbeitsplatz. Da die Arbeitsstättenverordnung keine Details für Hybrid-Arbeitsmodelle kennt, ist gegebenenfalls juristischer Rat vorab empfehlenswert.

→ ein persönlicher Bezug zu Kunden und Geschäftspartnern hergestellt werden.

Videolösung nach EU-Sicherheitsstandards

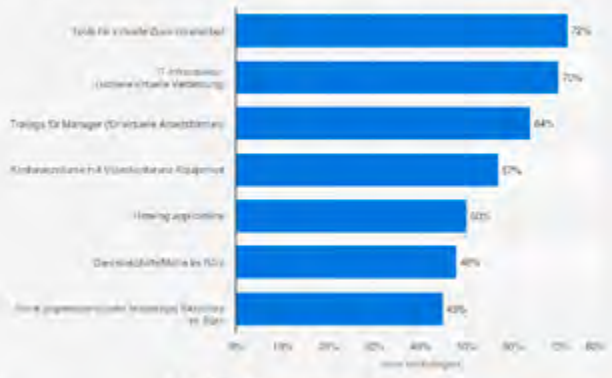
Einhergehend mit Homeoffice und Remote-Arbeit hat auch die Cyberkriminalität zugenommen. Der Branchenverband Bitkom warnt vor sogenannter Ransomware, das Bundeskriminalamt rät dringend zu entsprechenden Schutzmaßnahmen. Besondere Brisanz hat das Thema Datenschutzkonformität. Das sogenannten Schrems-II-Urteil des Europäischen Gerichtshofes (EuGH) bezüglich der Einhaltung der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) umfasst ganz konkrete Anforderungen an die Serverinfrastruktur und deren Standorte. Dementsprechend dürfen Nutzerdaten ohne besondere Schutzvorkehrungen nicht mehr in Drittländer außerhalb der EU übermittelt werden. Das ist sicher ein Grund dafür, dass nach Meinung von Unified-Communications-Experten wie Ralf Ebbinghaus von Swyx Solutions bei vielen Kunden der Wunsch nach solchen Videokonferenzlösungen oberste Priorität hat, die Datensicherheit nach EU-Standards garantieren. Eine solche Datensouveränität bietet „Vidyo“ von Enghouse Interactive. Diese Videokommunikationslösung kann sowohl On Premise genutzt werden als auch in einer Private Cloud, bei der eine Speicherung aller genutzten Daten ausschließlich auf Servern innerhalb der Europäischen Union garantiert werden kann. Ein Datentransfer in Drittländer findet hier überhaupt nicht statt. Mit derartigen Videolösungen haben Unternehmen ein Kollaborations-Tool an der Hand, das neben hocheffizienter Teamarbeit größtmögliche Sicherheit im Umgang mit personenbezogenen Daten entsprechend der DSGVO garantiert.

Zeit des Wandels

Corona wirkt sich langfristig auch auf die Arbeitsweise aus. Einerseits hat die Pandemie die Vorteile der Videokommunikation sowie von cloudbasierten Contact Center- und Kollaborationslösungen gezeigt. Andererseits statten viele Beschäftige dem Firmenbüro vor Ort gerne einen Besuch zum persönlichen Austausch mit Kollegen ab. Ideal ist daher ein hybrides Arbeitsmodell, wie auch zahlreiche Studien zeigen. Hybride Arbeitsweisen verändern die Form der Zusammenarbeit und die interne Kommunikation. Das hat unmittelbar Auswirkungen auf das Wohlbefinden und damit die Produktivität des einzelnen Mitarbeiters. Dies sollten Manager bedenken – ebenso, dass Beschäftigte Tools erhalten müssen, mit denen sie in einer hybriden Arbeitswelt sicher und effektiv arbeiten können. Unternehmen, die sich bislang noch keine Gedanken hinsichtlich einer hybriden Arbeitsstruktur gemacht haben, sollten dies jetzt nachholen. Der strukturelle Wandel auf dem Arbeitsmarkt ist zweifellos in vollem Gange. Wer den Sprung auf diesen Zug verpasst, darf sich über ausbleibenden wirtschaftlichen Erfolg nicht wundern.

AUTORIN: JUDITH SCHUDER,
HEAD OF DEMAND GENERATION CENTRAL EUROPE,
ENGHOUSE INTERACTIVE

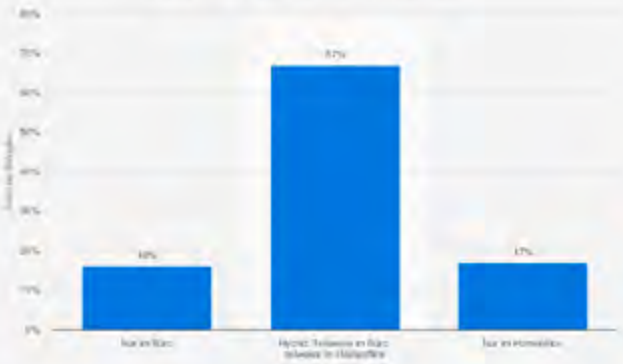
Anteil der Unternehmen in den USA im Jahr 2020, die im Zusammenhang mit hybridem Arbeiten in folgenden Bereichen die Investitionen erhöhen wollen.



Quelle: PwC/Statista

Wie würdest du in Zukunft am liebsten arbeiten?

Nahezu zwei von drei Büroarbeitern würden am liebsten hybrid arbeiten.



Quelle: Appinio/Statista