

Der Abschied vom Schreibtisch

Die Evolution in der Zusammenarbeit überwindet die Grenzen von fest definierten Arbeitsplätzen und macht Arbeit von überall möglich

Jochen Rapp, Practice Leader Workplace Solutions bei Computacenter

Viele Menschen mit Bürojobs wissen es: der morgendliche Weg zur Arbeit führt in der Regel zuerst an den eigenen Schreibtisch. Noch. Denn Einflussfaktoren wie die zunehmende Mobilität der Menschen, die in vielen Unternehmen übliche grenzenübergreifende Zusammenarbeit sowie nicht zuletzt auch moderne Technologien verändern die althergebrachten Arbeitsmodelle. Es ist heute schon möglich, ortsunabhängig und mobil zu arbeiten und trotzdem die Vorzüge eines stationären Arbeitsplatzes zu nutzen. Immer mehr Unternehmen richten ihren Mitarbeitern daher den Arbeitsplatz der Zukunft ein. Wer montags um neun Uhr morgens im Büro keine guten Einfälle zu den neuen Konstruktionsplänen hat, der pflegt sie ohne Probleme zum Beispiel am Montagabend vom heimischen Küchentisch ein, wenn die Ideen auf einmal von selbst sprudeln. Denn ein Griff zum Notebook genügt, um mit einem einzigen Log-in auf alle notwendigen Firmenanwendungen zugreifen zu können. Zum Beispiel auch auf den Konstruktionsplan, an dem der Teamkollege aus den USA gerade seine ersten Ergänzungen macht. In einer modernen Arbeitswelt geht der Mitarbeiter nicht zum Arbeitsplatz, sondern der Arbeitsplatz geht zum und mit dem Mitarbeiter.

Das Unternehmen bleibt zwar in vielen Fällen noch Anlaufstelle, aber den fest reservierten und mit eigenen Habseligkeiten dekorierten Schreibtisch sucht man immer öfter vergebens. Das Familienfoto ist vom hölzernen Schreibtisch auf den Desktop gewandert. Wer sich von Angesicht zu Angesicht mit Kollegen abstimmen möchte oder muss, der tut dies in offenen Lounges – ohne geschlossene Türen und ohne hermetisch abgeschirmte Bereiche für die Unternehmensführung. Eine offene Kultur und geteiltes Wissen sind wichtige Grundvoraussetzungen für ein erfolgreiches Unternehmen. Wer etwas weiß, der teilt es. Und dieses Teilen

geht über diverse Kommunikationskanäle wie Telefonie, E-Mail, Chat oder Social Software schnell vorstatten. Anwendungen sind von überall erreichbar und sind einfach und intuitiv zu bedienen. Ganz ohne Stift und Papier. Diese neue Arbeitsumgebung unterstützt flexibles und effizientes Zeitmanagement für ziel- und ergebnisorientiertes Arbeiten. Denn Kreativität und Innovationen, die die Basis für geschäftlichen Erfolg sind, lassen sich nicht immer in starre Schemata, wie sie der klassische Arbeitsplatz vorgibt, pressen. Der Arbeitsplatz der Zukunft ist kein Platz im eigentlichen Sinn mehr, sondern seinem Wesen nach eine mobile Kollaborationsumgebung mit spontaner, medienübergreifender Kommunikationsmöglichkeit.

Die Evolution hat begonnen

Was auf den ersten Blick manchem an diesem Szenario revolutionär erscheinen mag, ist genau genommen nur ein paar Schritte weiter von dem, was bereits heute durch die Evolution der Zusammenarbeit möglich ist. Dieser Entwicklung zugrunde liegt das Internet, das sich im Geschäftsleben längst als unverzichtbarer Vertriebs- und Kommunikationskanal etabliert hat. Zudem avancierte das World Wide Web zur wichtigsten Informationsquelle: Bis zum Jahr 2015 werden vier Milliarden Menschen Internetnutzer sein – die Entwicklung zu einer globalen Wissensgesellschaft ist nicht mehr aufzuhalten. In fünf bis zehn Jahren werden 80 Prozent des weltweiten Wissens in Echtzeit zur Verfügung stehen.

Bis vor Kurzem wurde das Internet und Kommunikationstechnologien wie E-Mail dennoch weitgehend transaktionsorientiert genutzt. Mit dem multimedialen und mobilen Web 2.0 haben Wikis, Blogs, die scheinbar grenzenlose Google-Welt und Plattformen wie Flickr, Facebook oder YouTube grundlegend die Art und Weise verändert, wie Menschen miteinander kommunizieren und gemeinsam digitale Inhalte austauschen. Man spricht heutzutage von Collaboration, um den Unterschied zu herkömmlichen Formen der Kommunikation und Zusammenarbeit hervorzuheben. Für große Teile der jungen Generation – die sogenannten

„Digital Natives“ – ist die interaktive Nutzung des Internets und darauf basierender moderner Kommunikationsformen wie Instant Messaging, beispielsweise ICQ, Facebook oder Twitter längst eine Selbstverständlichkeit. Ihre Erwartungshaltung, dies auch bei der Arbeit einzubringen, können Personalverantwortliche bei Rekrutierungsmaßnahmen für den Nachwuchs an Fachkräften nicht länger ignorieren. Jugendliche Berufseinsteiger erwarten diese modernen Mittel der Information und Kommunikation auch im Beruf und am Arbeitsplatz. Finden sie diese nicht vor, so können sie ihr kreatives und fachliches Potenzial meist nur schwer ausschöpfen.

Auch die härteste Wirtschaftskrise ist eines Tages überwunden und spätestens dann rücken wieder die Herausforderungen in den Mittelpunkt, die vorübergehend der akuten Krisenbewältigung gewichen sind: Globalisierung, Mobilität, flexible Arbeitsmodelle und Teamarbeit prägen schon heute die Arbeitswelt des Informationszeitalters. Wissen und Informationen besitzen einen essenziellen Wert für Unternehmen. IT-Verantwortliche stehen somit vor der Aufgabe, mit einer modernen, IT-basierten Arbeitsumgebung die Voraussetzung dafür zu schaffen, diesen Wert nutzbringend im wirtschaftlichen Wettbewerb einzusetzen.

Das Web 2.0 setzt einen Transformationsprozess in Richtung Enterprise 2.0 in Gang, wobei dieser Begriff für den umfassenden Einsatz von Social Software zur Projektkoordination, zu bereichsübergreifendem Wissensmanagement sowie zur Außen- und Innenkommunikation steht. Die einzelnen Enterprise-2.0-Technologien stehen bereits zur Verfügung, aber erst ihre gezielte Integration in die IT-Infrastruktur eines Unternehmens schafft eine zukunftsgerichtete Arbeitsumgebung. Für eine erfolgreiche Integration sind Erfahrung im Bereich Client- und Servercomputing, Infrastrukturmigration und Collaboration unverzichtbar. Da die Umsetzung von Enterprise 2.0 für viele CIOs und IT-Verantwortliche noch Neuland ist, ist der Weg dorthin ohne Beratung in Bezug auf Prozesse und Technik sowie Organisation und Mitarbeiteraufklärung kaum denkbar.

Der Mensch ist Unternehmensressource Nummer eins

Für Unternehmen birgt das multimediale Web 2.0 enorme Chancen, doch es krepelt auch bisherige Unternehmensstrukturen fundamental um. Die neuen Kooperationsmöglichkeiten in Communities stärken das Selbstbewusstsein der Mitarbeiter und verändern das Verhältnis untereinander und zum eigenen Unternehmen. Teamarbeit findet auf allen Ebenen statt. Das Denken verschiebt sich weg von Hierarchien hin zu Netzwerken, „Einzelkämpfer“ werden zu einer aussterbenden Spezies. Dies setzt allerdings in gleichem Maß eine offene Unternehmenskultur voraus, die auf Transparenz, Vertrauen und Motivation der Mitarbeiter baut. Auch der Anspruch an die Selbstorganisation des einzelnen steigt und wird unerlässlich.

Hocheffizienter Informationszugriff mit der Möglichkeit, Wissen zu teilen, bringt eine Art von kollektiver Intelligenz hervor. Außerdem überwindet Collaboration geografische und hierarchische Distanzen. Zahlreiche Unternehmen setzen aufgrund verteilter Standorte und der Zusammenarbeit mit Partnern und Dienstleistern auf sogenannte virtuelle Teams. Diese sind bei der Zusammenarbeit auf effektive Kommunikationsmittel in ihrem Arbeitsumfeld angewiesen. Technologien wie Instant Messaging, Videokonferenzsysteme und Tools für gemeinsame Dokumentenbearbeitung ermöglichen die Arbeit im Team auch über verschiedene Standorte und Landesgrenzen hinweg. Doch die Vielzahl an Kommunikationskanälen bedarf in einer mobilen Arbeitsumgebung einer einheitlichen Verwaltungsstelle, damit der Arbeitspartner zur richtigen Zeit mit dem richtigen Kommunikationsmittel erreicht werden kann.

Unternehmen müssen sich das enorme Collaboration-Potenzial von Web 2.0 zunutze machen, wenn sie den drängenden Herausforderungen unserer Zeit gerecht werden wollen. Denn auf den globalisierten Märkten steigt das Tempo unaufhaltsam an, fundierte Entscheidungen sind immer schneller zu treffen. Überdies verlangt der Wettbewerb, brachliegende Produktivitätsreserven freizusetzen, Innovationen zu beschleunigen und Prozesskosten zu senken. Nicht zuletzt machen die alarmierenden Fakten

zum Klimawandel klar, dass Unternehmen ihre gesamte Geschäftstätigkeit nach ökologischen Gesichtspunkten umgestalten und insbesondere die Emission von Treibhausgasen so schnell wie möglich drosseln müssen. Ein Lösungsbeitrag in diesem Zusammenhang ist in vielen Unternehmen die Einschränkung von Geschäftsreisen. Als Alternative stehen neue IT-Möglichkeiten zur Verfügung, die eine virtuelle Kommunikation, Videokonferenzen oder Unified Messaging möglich machen.

Virtuelle Arbeit ist umweltfreundlicher

Im Web lassen sich virtuelle Arbeitsumgebungen mit gemeinsamer Informationsverwaltung, wie etwa Gruppenkalender, einrichten. Tools wie Blogs und Wikis können auf einfache Weise angebunden werden. Ein Web-Browser reicht dann aus, um Dokumente in Echtzeit gemeinsam zu bearbeiten, Kunden über eine Website zu bewerben sowie Projekte, Termine und Kontakte standortübergreifend zu verwalten – unabhängig vom jeweiligen Aufenthaltsort, Endgerät oder Zugangsnetz. Mobilität in der Arbeitswelt ist so auch nicht allein an einen bestimmten Endgerätetyp gebunden, sondern wird maßgeblich vorangetrieben durch situationsgerechte Software- und Informationsbereitstellung.

Virtuelle Arbeitsformen zeigen überdies, dass Ressourcenschonung und geringerer Schadstoffausstoß mit höherer Flexibilität und steigender Produktivität Hand in Hand gehen kann: Wenn das Browserfenster im Heimbüro denselben Zugriff auf sämtliche geschäftsrelevante Informationen und Collaboration-Werkzeuge bietet wie im Büro, können viele Wege entfallen. Entsprechend weniger CO₂ belastet die Atmosphäre. Dank neuer Konzepte für Shared-Desktop-Umgebungen werden in Büros auf lange Sicht weniger Schreibtische und PCs benötigt. Flächen können verkleinert werden und der Bedarf an Raumkapazitäten sinkt. Folglich gehen auch die Kosten für Miete, Strom und Beheizung zurück. Mit der Effektivität des Geschäfts steigt gleichermaßen die Kosten- und Energieeffizienz.

Auf dem Weg zum intelligenten Unternehmen

Eine Transformation in Richtung Arbeitsumgebung der Zukunft darf keinesfalls losgelöst von der gewachsenen Applikationslandschaft gesehen werden, denn die richtige Information muss zur richtigen Zeit am richtigen Ort verfügbar sein. Im Dickicht aus Datenbanken und Anwendungen ist dies eine Herausforderung, die dank Business Intelligence (BI) gelöst werden kann. Dem Analystenhaus Gartner zufolge subsumiert der Ausdruck Business Intelligence all diejenigen Technologien und Funktionen, die Mitarbeitern dabei helfen, relevante Informationen aus unterschiedlichen Datenquellen zu sammeln, zu speichern, auszuwerten und mit anderen Mitarbeitern zu teilen. Hauptzweck von BI sind schnellere und besser fundierte Entscheidungen. BI soll also keine Spezialdisziplin für wenige bleiben, sondern allen Anwendern im Unternehmen zum Beispiel über das Office-System auf einfache Weise zur Verfügung stehen. Dennoch berücksichtigt der Ansatz die unterschiedlichen Bedürfnisse verschiedener Nutzergruppen. Denn der persönliche Einsatz stellt andere Anforderungen an eine BI-Lösung als die BI-Nutzung im Team oder auf Unternehmensebene. Auch die Informationen selbst erfordern eine differenzierte Behandlung – je nachdem, ob sie strategischer, taktischer oder operationeller Natur und dementsprechend für die Geschäftsführung, für Analysen oder das Tagesgeschäft relevant sind.

Bislang brachliegende Informationen werden mit BI situationsgerecht zu direkt nutzbarem Wissen verknüpft. Die offenkundigen Produktivitäts- und Flexibilitätsvorteile dürfen jedoch nicht den Blick verstellen auf die Fallstricke des beschriebenen Szenarios: Das Informationsmonopol im Unternehmen weicht auf. Privilegien von einzelnen gehen verloren und Verantwortungen verschieben sich. Dies bedeutet, dass Entscheidungsprozesse neu definiert werden und Hierarchien und Prozesse im Unternehmen an die neuen Möglichkeiten angepasst werden müssen. Vor allem ist es notwendig, die Mitarbeiter vom Nutzen dieser Möglichkeiten zu überzeugen. Denn die Enterprise-2.0-Transformation ist in erster Linie eine kulturelle Herausforderung, und erst in zweiter Linie eine technologische.

Kommunikationslücken endgültig schließen

Neben asynchroner Web-2.0-Collaboration per Wikis, Blogs und personalisierten RSS-Feeds wird die Arbeitsumgebung der Zukunft geprägt sein von Unified Communications für eine Echtzeitkommunikation. Handy, PDA, Smartphone Voice-Mail und Chat sowie Web- und Videokonferenzsysteme gehören zwar schon für viele Menschen längst zum Arbeitsalltag. Solange aber all diese verschiedenen Kontaktkanäle, Medien und Endgeräte unzureichend integriert sind, lassen sich Synergien für eine verbesserte Zusammenarbeit nicht im erwünschten und möglichen Maß realisieren. Schlimmstenfalls überfordert die ausufernde Komplexität die Mitarbeiter – und bremst dadurch Geschäftsprozesse, statt sie zu beschleunigen.

Voice-over-IP liefert die technische Basis, um die eklatanten Medienbrüche zwischen Sprach- und Videokommunikation einerseits und der Computernutzung andererseits endgültig zu überwinden. Der Name ist Programm: Unified Communications (UC) steht für eine einheitliche Kommunikationsumgebung, die unabhängig vom Aufenthaltsort einen einfachen und spontanen Zugang bietet zu sämtlichen Kommunikationsmedien eines Unternehmens: von Chats und E-Mails über Instant Messaging bis hin zu Web-, Voice- und Video-Konferenzen. In jeder Geschäftssituation sollen Mitarbeiter das jeweils effektivste Kommunikationsmittel auf unkomplizierte Weise nutzen. Viele Firmen halten sich jedoch noch immer bedeckt, obwohl ihre Netzwerke die technischen Anforderungen für UC durchaus erfüllen. Dies offenbart ein generelles Problem bei der Adaptation von Web-2.0- und UC-Lösungen: IT- und Fachabteilungen sprechen nicht immer dieselbe Sprache. Hier kann nur ein intensivierter Dialog weiterhelfen. Fachabteilungen müssen mehr Bereitschaft an den Tag legen, eingefahrene Prozesse und liebgewonnene Gewohnheiten zu verändern. Aufgabe der IT-Experten hingegen ist es, die Chancen, aber auch Risiken der neuen Technologien in für technische Laien verständlicher Form darzulegen.

Virtualisierung macht die Arbeit flexibel

Die Flexibilisierung der Arbeitswelt dank Web 2.0 und UC konfrontiert IT-Abteilungen auch auf anderer Ebene mit neuen Herausforderungen. Denn die Transformation kann nur dann stattfinden, wenn sich auch die IT-Landschaft wandelt und flexible Infrastrukturen geschaffen werden, die schnell an die Geschäftsanforderungen anpassbar sind. Wenn UC- und Collaboration-Tools ortsunabhängig über diverse Zugangsmedien auf unterschiedlichen Endgerätetypen bereitgestellt werden sollen, muss die feste Zuordnung zwischen Client und Server aufgehoben werden, so wie es bei der Virtualisierung möglich ist. Bei der Client-Virtualisierung bleiben für den Nutzer alle Funktionen, Nutzungsrechte und Arbeitsabläufe gewahrt, während der Datenverkehr ausschließlich im Rechenzentrum stattfindet und ein intelligentes Management den Zugriff steuert. Dies hat den Vorteil, dass Compliance-Regeln und Sicherheit besser eingehalten werden können. Die IT-Abteilung gewinnt Zeit für strategische Aufgaben, da die Rechner zentral verwaltet werden können: Softwareupdates beispielweise müssen nicht mehr auf jeden einzelnen PC aufgespielt werden. Durch die Hardwareunabhängigkeit profitiert auch der Endnutzer von ausfallsichereren Systemen, wobei er ortsunabhängig volle Funktionalität und bekannte Arbeitsabläufe nutzen kann.

Neues Denken in neuen Umgebungen

In der Arbeitsumgebung der Zukunft kann jeder einzelne noch aktiver zum Erfolg eines Unternehmens beitragen. Neue Technologien verbinden Menschen über Firmen-, Bereichs- und Standortgrenzen hinweg zu Communities. Die mobile Zusammenarbeit mithilfe von Werkzeugen, wie etwa virtueller gemeinsamer Dokumente oder Räume, setzt ein enormes Produktivitätspotenzial frei, schafft mehr Markt- und Kundennähe, beschleunigt Innovationen und senkt nicht zuletzt Betriebs- und Reisekosten. Auch Produktentwicklungskosten und Projektkosten können durch verbesserte Kommunikationswege nicht nur innerhalb des Unternehmens, sondern zusätzlich mit allen Projektbeteiligten, Partnern und Zulieferern reduziert werden. Derartige ökonomische Vorteile gehen

Hand in Hand mit einer höheren ökologischen Verträglichkeit, der gesamten Geschäftstätigkeit und haben erheblichen Einfluss auf andere Bereiche wie Architektur oder Raumausstattung. Allerdings gibt es ohne Fleiß auch keinen Preis. Dies betrifft nicht nur die Herausforderungen bei der Migration der IT-Landschaft in Richtung einer virtualisierten Serviceumgebung, sondern vor allem den Wandel der Unternehmenskultur: Enterprise 2.0 ist etwas, das von allen im Unternehmen gelebt werden muss – ohne dass jedoch die Arbeit das Privatleben aufzehrt. Denn nur weil man vom heimischen Küchentisch Zugriff auf Unternehmensanwendungen hat, heißt das nicht, dass man diese auch Tag und Nacht nutzen muss.

((17.136 Zeichen))