

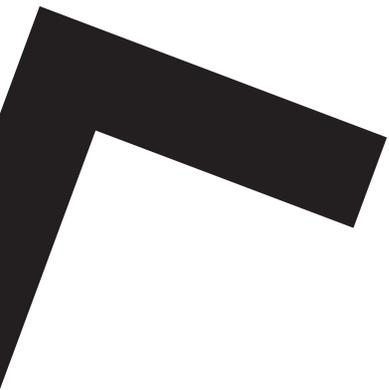
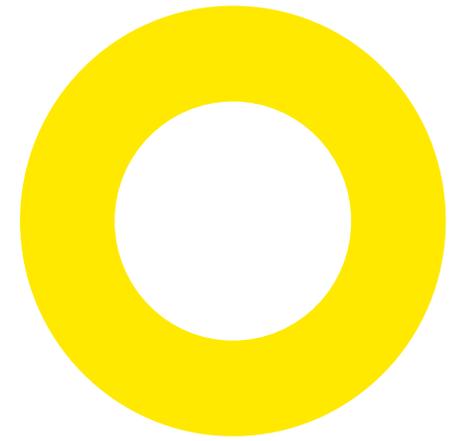
**GoTo**

# 11 Mythen über die Zukunft der Arbeit

Und wie Sie den Arbeitsplatz von  
morgen trotz Krisen gestalten

Aktualisierte und erweiterte Ausgabe August 2022





Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung, vorbehalten. Dieses Booklet dient ausschließlich der Information.

Sämtliche, in die Zukunft gerichtete Informationen sind Annahmen und stellen keine Zusicherung dar. Aus den Informationen des Booklets lassen sich daher keine Ansprüche auf beschriebene Ereignisse und Funktionen der Softwarelösungen ableiten. Dieses Booklet darf ohne schriftliche Genehmigung des Autors nicht reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme gespeichert, verarbeitet oder verbreitet werden.

“

Flexible Zusammenarbeit ist eine der wichtigsten Voraussetzungen, um mit den raschen und kontinuierlichen Veränderungen unserer Arbeitswelt Schritt zu halten.”

**Daniel Holzinger**

Managing Director & Founder, colited



# Vorwort

2014 erschien erstmals das Booklet „7 Mythen über die Zukunft der Arbeit“. In den Folgejahren wurde das Booklet laufend aktualisiert und erweitert. Moderne Arbeitswelten haben sich in den vergangenen Jahren als ein absolutes Trendthema positioniert und sind bedingt durch COVID-19 schlagartig in den Fokus aller EntscheidungsträgerInnen gerückt. Wir erleben eine nachhaltige Transformation hin zu einer neuen und flexibleren Arbeitswelt.

Unter den Begriffen „Workshifting“, „Zukunft der Arbeit“, „Arbeitswelt 4.0“ und „Future of Work“ wird all das verstanden, was sich auf ständig neue technologische Möglichkeiten und Innovationen, den Generationen- und Wertewandel sowie neue Modelle der Zusammenarbeit zurückführen lässt. Als Ergebnis der kontinuierlichen Überarbeitung halten Sie die aktualisierte Ausgabe August 2022 des Booklets in Ihren Händen, die wir speziell im Kontext COVID-19 adaptiert haben. Dabei wollen wir uns nicht primär mit der „Arbeit im Ausnahmezustand“ beschäftigen, sondern eine längerfristige Perspektive aufzeigen.

Mit den beschriebenen 11 Mythen (und darüber hinaus) beschäftigen wir uns tagtäglich in unseren Beratungsprojekten und unterstützen Unternehmen dabei, die individuell passenden Antworten zu finden. Suchen Sie sich jene Mythen heraus, mit denen Sie sich gerade beschäftigen, oder lesen Sie das Booklet vom Anfang bis zum Ende.

Ich wünsche Ihnen jedenfalls viel Freude beim Lesen und inspirierende Momente. Über Anregungen, Lob und Kritik freue ich mich natürlich und stehe für einen weiterführenden Austausch gerne zur Verfügung.

Herzliche Grüße,

**Daniel Holzinger**

[daniel.holzinger@colited.com](mailto:daniel.holzinger@colited.com)

# Inhaltsverzeichnis

- 6 Einleitung
- 8 Die häufigsten Mythen im Kontext des Arbeitsplatzes der Zukunft
  - 8 **Mythos 1:** Die E-Mail ist tot
  - 11 **Mythos 2:** Eine Kommunikationslösung für alle Anwendungsfälle reicht
  - 14 **Mythos 3:** Das Home-Office ist nicht mehr zeitgemäß
  - 17 **Mythos 4:** Die Work-Life-Balance löst alle Probleme
  - 19 **Mythos 5:** MitarbeiterInnenführung über Distanzen funktioniert wie vor Ort
  - 22 **Mythos 6:** Der eigene Büroarbeitsplatz verliert an Bedeutung
  - 25 **Mythos 7:** Gute IT-Lösungen brauchen viele Funktionen
  - 26 **Mythos 8:** Vertrauen entsteht von alleine
  - 29 **Mythos 9:** Mein Passwort ist sicher
  - 32 **Mythos 10:** Die Gesundheit der MitarbeiterInnen ist Privatangelegenheit
  - 34 **Mythos 11:** Künstliche Intelligenz macht uns arbeitslos
- 37 Heiss begehrt: Die junge Generation Y (und Z)
- 39 Fazit, Empfehlung – oder, wie isst man einen Elefanten?
- 41 Lösungen von LogMeln für den modernen Arbeitsplatz
- 43 Über GoTo
- 44 Über den Autor / Über colited

# Einleitung

## Warum es sich lohnt, jetzt über den Arbeitsplatz der Zukunft nachzudenken

Unsere Welt befindet sich seit Jahren in einer rasanten und kontinuierlichen Veränderung. Die Globalisierung und Digitalisierung verändert zunehmend die Arbeitswelt - besonders für WissensarbeiterInnen. Menschen in spätindustriellen und „rohstoffarmen“ Ökonomien verdanken ihren Wohlstand den hohen Bildungsstandards, die für die Entwicklung und Produktion komplexer Produkte nötig sind. Darüber hinaus hat uns COVID-19 gezeigt, wie verletzlich unsere Arbeitswelt ist und wie stark viele Geschäftsmodelle vom persönlichen Kontakt und vom persönlichen Austausch abhängig sind.

Gerade jetzt eröffnen internetbasierte Kommunikations-technologien neue und effiziente Formen der Zusammenarbeit. Moderne Technologien helfen dabei, den Geschäftsalltag aufrechtzuerhalten. Allgemein spürbar sind eine kontinuierliche Beschleunigung der Arbeitsabläufe, international zusammengesetzte Teams oder die Zunahme von Outsourcing von wissensintensiven Aufgaben.

Diese Veränderungen bieten vielfältige Chancen, bergen aber auch erhebliche Risiken. Beispielsweise können Unternehmen aus einem größeren, internationalen Pool von geeigneten MitarbeiterInnen schöpfen, stehen aber gleichzeitig vor der Herausforderung, hochqualifizierte MitarbeiterInnen langfristig an das Unternehmen zu binden. Denn sie müssen auch zunehmend mit anderen Unternehmen um die besten MitarbeiterInnen

konkurrieren. Hochschulen bereiten ihre Studierenden mit internationalen Bachelor- und Master-Studien zunehmend auf den globalen Arbeitsmarkt vor. In Verbindung mit einem stärkeren Fremdsprachenfokus steht den AbsolventInnen im wahrsten Sinne des Wortes die Welt offen.

ArbeitgeberInnen müssen sich daher intensive Gedanken über den viel diskutierten Arbeitsplatz der Zukunft machen und entsprechende Weichen stellen. Weichenstellungen, welche die Zukunft planbarer machen und Risiken weitgehend vermindern.

Im vorliegenden Booklet „11 Mythen über die Zukunft der Arbeit“ räumen wir mit den gängigsten Mythen im Kontext des Arbeitsplatzes der Zukunft auf und geben Ihnen Empfehlungen, die Sie alleine oder bei Bedarf mit einem spezialisierten Beratungsunternehmen in Ihrer Organisation

umsetzen können. Dieses Booklet beleuchtet dabei nicht alle Facetten des Arbeitsplatzes der Zukunft, sondern greift unterschiedliche Fragestellungen auf. Beispielsweise, wie wir mit verfügbaren Kommunikationslösungen besser, einfacher und in Summe effizienter mit KollegInnen, MitarbeiterInnen und Vorgesetzten sowie mit externen GeschäftspartnerInnen kommunizieren und zusammenarbeiten können. Kommunikation und Zusammenarbeit betrachten wir dabei – nicht erst seit COVID-19 – immer unabhängig von Ort und Zeit. Und nur Unternehmen, die hier Flexibilität ermöglichen, werden sich in der Krise und im globalen Wettbewerb nachhaltig behaupten, die Produktivität steigern und sich für MitarbeiterInnen als attraktiver Arbeitgeber positionieren. Ergänzend werden auch Mythen rund um MitarbeiterInnengesundheit, Büroarbeitsplatz, Vertrauen, sichere Passwörter, Gesundheit und künstliche Intelligenz thematisiert.



# Die häufigsten Mythen im Kontext des Arbeitsplatzes der Zukunft

Mythos 1:

**Die E-Mail ist tot**

# Mythos 1: Die E-Mail ist tot

Für viele Menschen ist der Arbeitsalltag bereits vor COVID-19 zu einer Belastung geworden: Ständige Arbeitsunterbrechungen in Verbindung mit Aufgaben, die ein konzentriertes Arbeiten benötigen, verringern zunehmend die Produktivität. Zu den typischen Arbeitsunterbrechungen gehören immer noch E-Mails. Bildlich könnten die ständigen Unterbrechungen so beschrieben werden, dass einem Marathon-Läufer alle zehn Minuten der Schnürsenkel aufgeht. Unter Umständen wird er es so ins Ziel schaffen, eine Bestzeit ist jedoch kaum vorstellbar. Um Unterbrechungen radikal zu reduzieren wurde in manchen Organisationen versucht, die Kommunikation via E-Mails dramatisch einzuschränken. So versuchte ein französisches Technologieunternehmen bereits 2011 mit seiner Zero-E-Mail-Kampagne auf diese Problematik hinzuweisen und binnen drei Jahren intern völlig auf E-Mails zu verzichten. Ein Ansatz, über den Jahre später nichts mehr zu lesen oder zu hören war.

Für Jugendliche spielt E-Mail bereits seit einigen Jahren eine eher untergeordnete Rolle. Hier sind mobile Messenger-Angebote angesagt<sup>1</sup>: 94 % der deutschen Jugendlichen kommunizieren über WhatsApp und verwenden Instagram (72 %) und Snapchat (51 %) regelmäßig. Facebook hingegen verwenden mittlerweile nur noch 17 % aller Jugendlichen.

Doch lässt sich dieser Umstand auch auf die Arbeitswelt anwenden? Ja, denn der Trend geht auch bei der Zusammenarbeit immer stärker zum virtuellen Arbeitsraum, in dem sich beispielsweise Projektteams treffen, asynchron kommunizieren und zusammenarbeiten. Exemplarisch seien hier Citrix Podio, Wrike und Intrexx von United Planet genannt. Solche Lösungen können als Social-Collaboration-Plattformen bzw. Social-Intranets bezeichnet werden. Die Anwendungen gehen aber weit über die des Projektmanagements hinaus: Sämtliche Abteilungen eines Unternehmens können darüber

<sup>1</sup> JIM-Studie 2020: <https://www.mpfs.de/studien/jim-studie/2020/>

<sup>2</sup> Deloitte-Studie 2016 Transitioning to the Future of Work and the Workplace:

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/us/Documents/human-capital/ushuman-capital-transitioning-to-the-future-of-work.pdf>

ihre Arbeit abwickeln, Dokumente teilen und ablegen, Beiträge verfassen, kommentieren und liken. Darüber hinaus können auch Aufgaben transparent zugewiesen werden. Alle beteiligten Personen kommunizieren so transparent über eine zentrale Plattform, ohne eine einzige E-Mail zu schreiben. ExpertInnen sprechen bereits seit einigen Jahren von einem anhaltenden Trend, bei dem sich die Kommunikation von E-Mail zu Social-Collaboration-Plattformen verschiebt. Eine Befragung von Deloitte aus dem Jahr 2016 zeigte bereits, dass 76% der befragten Führungskräfte davon ausgingen, dass die E-Mail zunehmend von komplexeren (differenzierten) digitalen Tools verdrängt werden wird<sup>2</sup>. Dennoch wird die E-Mail in absehbarer Zukunft kein Arbeitsmittel der Vergangenheit werden, sondern zentrales Werkzeug in der internen und externen Unternehmenskommunikation bleiben. Hier liegt es an den Unternehmen, sinnvolle Regelungen einzuführen, die für einen verantwortungsbewussten und effektiven Einsatz sorgen – zum Wohle des Unternehmens und der MitarbeiterInnen.





Mythos 2:

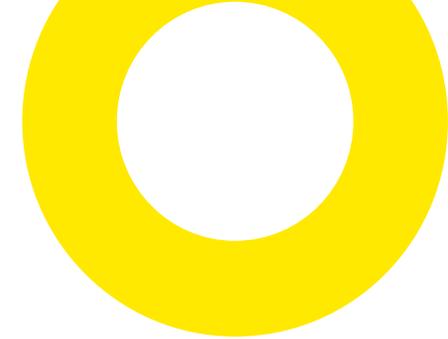
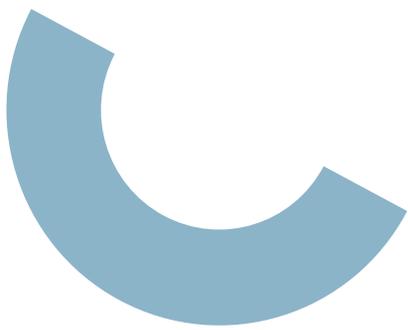
**Eine Kommunikationslösung  
für alle Anwendungsfälle  
reicht**

## Mythos 2: Eine Kommunikationslösung für alle Anwendungsfälle reicht

Mit richtiger E-Mail-Kommunikation und Social-Collaboration-Plattformen können Sie zwar bereits effizienter, effektiver sowie unabhängig von Zeit und Ort kommunizieren, damit auskommen werden Sie vermutlich jedoch nicht. Um die Kommunikationsweichen nachhaltig zu stellen und einen aufrechten Geschäftsalltag zu gewährleisten, müssen Unternehmen und deren MitarbeiterInnen mit zusätzlichen, synchronen Kommunikationswerkzeugen ausgestattet werden. Bewährt haben sich hier leichtgewichtige Online-Meeting-Lösungen wie die Lösung von GoTo Connect, welche auf der TeilnehmerInnenseite keine Installation oder Konfiguration erfordern und mit einer geringeren Bandbreite auskommen. Klassische Besprechungen können so effektiv und effizient in den virtuellen Raum verlagert werden. Die Einsatzbereiche sind dabei vielseitig: Von der internen Besprechung mit mehreren MitarbeiterInnen, über den schnellen Austausch

mit entfernt arbeitenden KollegInnen bis hin zu Verkaufsgesprächen und Vertragsverhandlungen mit KundInnen. So helfen Lösungen wie GoTo Connect ortsunabhängig Zusammenzuarbeiten, den Geschäftsalltag in der Krise aufrechtzuerhalten und perspektivisch Reisezeit und -kosten deutlich zu reduzieren. Darüber hinaus lassen sich lange E-Mail Konversationen durch spontan einberufene Online-Meetings zur schnellen Abstimmung ersetzen.

Grundlage dafür ist eine nachhaltige, im Unternehmen verankerte, Online-Meeting-Kultur, deren Etablierung eine Führungsaufgabe ist. Mit Werkzeugen zur besseren Zusammenarbeit, wie Online-Meetings, stehen technologisch ausgereifte Lösungen zur Verfügung, welche nötig sind, eine solche Kultur zu schaffen. Nur dadurch erschließen sich die vollen Potentiale einer alltäglichen Zusammenarbeit mit MitarbeiterInnen, KundInnen und GeschäftspartnerInnen über räumliche



Distanzen hinweg. So kommunizieren Sie ganz wie gewohnt von Mensch zu Mensch, als wären diese im gleichen Raum wie Sie selbst. Damit dies gelingt ist es wichtig, bei der Auswahl der Lösungen auf einfachste Bedienung zu achten, damit sie so selbstverständlich wie ein klassisches Festnetztelefon genutzt werden können.

Heutzutage gibt es nicht nur eine singuläre Kommunikationslösung, sondern eine Vielzahl von Werkzeugen, die sich im Idealfall auch miteinander vernetzen lassen und sinnvoll ergänzen. Beispielsweise können MitarbeiterInnen Online-Meetings aus einer Social-Collaboration-Plattform oder einem Enterprise-Chat heraus starten. Der Vorteil einer solchen Integration: Die Kommunikation kann sowohl synchron wie auch asynchron zwischen allen Beteiligten erfolgen. Alle TeilnehmerInnen haben dadurch, parallel zur Bildschirm-, Ton- und

Videoübertragung, auch Zugriff auf relevante Dokumente und können Aufgaben und Arbeitsfortschritte gemeinsam dokumentieren. Nicht vergessen werden darf auch eine moderne Lösung für Telefonie, die sich im Idealfall mit Online-Meeting-Funktionalität und Enterprise-Chat auf einer einheitlichen Oberfläche integriert.

Sollen große Gruppen mit bis zu mehreren tausend Personen gleichzeitig ortsunabhängig angesprochen werden, bieten Webinare, eine Sonderform von Online-Meetings, eine ideale Erweiterung. Die Einsatzgebiete von Webinaren sind gerade in der gegenwärtigen Krise überlebensnotwendig und reichen von virtuellen Marketingveranstaltungen über interne und externe Schulungen bis hin zu überregionalen Company-Meetings.



Mythos 3:

**Das Home-Office ist nicht  
mehr zeitgemäß**

## Mythos 3: Das Home-Office ist nicht mehr zeitgemäß

Marissa Mayer, die ehemalige Chefin des großen, nordamerikanischen IT-Konzerns Yahoo, hat 2013 mit einem radikalen Schritt sämtliche, aus dem Home-Office arbeitenden, MitarbeiterInnen wieder ins Büro beordert. Die Reaktionen<sup>3</sup> darauf fielen unterschiedlich aus – von einem Rückschritt, einer dringlichen Maßnahme zur Wiederbelebung bis hin zum Ausdruck einer Misstrauenskultur und des Mikromanagements. Auch wenn andere Technologieunternehmen in der Vergangenheit vereinzelt mit ähnlichen Nachrichten aufhorchen ließen, war tageweises Home-Office eine zeitgemäße Form konzentriert an komplexeren Aufgaben zu arbeiten. Und dann kam COVID-19 und der „Boost für das Home-Office“<sup>4</sup>. IT-Abteilungen arbeiteten mit Hochdruck daran, Mitarbeitenden die passenden Endgeräte zur Verfügung zu stellen und den Zugriff auf Daten und Applikationen zu ermöglichen. Die grundsätzlichen Vorteile von Home-Office vor der Krise lagen dabei auf der Hand:

MitarbeiterInnen waren nachweislich produktiver und gleichzeitig waren weniger Krankenstandstage zu verzeichnen.

Eine Studie der Stanford-University vor COVID-19 unterstreicht, dass das Arbeiten von zu Hause aus die Produktivität signifikant steigert<sup>5</sup>. So verwundert es kaum, dass sich bereits über 50 % der ArbeitnehmerInnen lt. der Mercer Befragung 2018 „Global Talent Trends Study“ mehr Optionen für flexibles Arbeiten wünschen<sup>6</sup>.

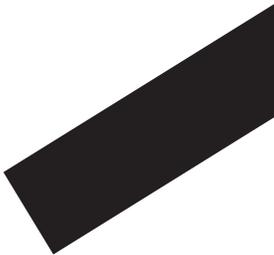
Home-Office richtig einzuführen bedeutet vor COVID-19 immer ein schrittweises Vorgehen. MitarbeiterInnen müssen identifiziert und Voraussetzungen geprüft werden. Zu den Voraussetzungen gehören beispielsweise ein eigener Schreibtisch, idealerweise ein eigener Raum und eine stabile Breitband-Internetanbindung.

<sup>3</sup> <https://www.spiegel.de/karriere/yahoo-ohne-home-office-reaktionen-auf-marissa-mayers-ansage-a-885970.html>

<sup>4</sup> <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/at/Documents/presse/Deloitte-Flexible-Working-Studie-2020.pdf>

<sup>5</sup> <https://www.inc.com/scott-mautz/a-2-year-stanford-study-shows-astonishing-productivity-boost-of-working-from-home.html>

<sup>6</sup> <https://www.mercer.com/our-thinking/career/global-talent-hr-trends.html>



Aber kann man in der Krise von einem regulären Home-Office sprechen? Nein, denn in Kombination mit Home Schooling, nicht optimal ausgestatteten Arbeitsplätzen und schlechten Internetanbindungen kann hier nur von einer vorübergehenden Ausnahmesituation gesprochen werden. All das führte zum Teil zu spürbaren Produktivitätseinbußen<sup>7</sup>, wie eine Studie des Fraunhofer IAO in Kooperation mit der Deutschen Gesellschaft für Personalführung ergab.

In der Krise war zügiges Handeln erforderlich. Auch wenn sich viele Menschen eine Rückkehr zum Büroarbeitsplatz wünschen, wird das Home-Office nach der Krise einen deutlich höheren Stellenwert einnehmen. Home-Office bedeutet dann vor allem eines nicht: wochenlang und isoliert von den KollegInnen von zu Hause aus zu arbeiten. Für die meisten wird es ausreichend sein, zwei bis drei

Tage in der Woche von zu Hause aus zu arbeiten. Oder aber antizyklisch am Arbeitsplatz zu erscheinen und so dem morgendlichen Berufsverkehr auszuweichen. Dadurch wird zukünftig auch die Vereinbarkeit von Beruf und Familie erleichtert. Zusätzlich ist auch ein „grüner Nebeneffekt“ beachtenswert, da durch den Wegfall der An- und Abreise mit dem eigenen PKW zum Arbeitsort auch CO<sub>2</sub>-Emissionen reduziert werden.

Abschließend ist zum Thema Home-Office, aus unserer Erfahrung, ein grundsätzliches Schwarz-Weiß-Denken in der Regel immer kritisch zu hinterfragen. Wichtig ist, dass eine individuell passende Lösung für das jeweilige Unternehmen oder den Arbeitsbereich gefunden wird. Fest steht jedenfalls, dass die Anzahl der regulären Home-Office Arbeitsplätze nach der Krise deutlich höher sein wird, als davor.

<sup>7</sup> [https://www.total-e-quality.de/media/uploads/iao\\_arbeiten\\_in\\_der\\_corona\\_epidemie.pdf](https://www.total-e-quality.de/media/uploads/iao_arbeiten_in_der_corona_epidemie.pdf)



Mythos 4:

**Die Work-Life-Balance löst  
alle Probleme**

## Mythos 4: Die Work-Life-Balance löst alle Probleme

Vor einiger Zeit ließ ein großer deutscher Autohersteller mit der Idee aufhorchen, ab einer gewissen Zeit nach Dienstschluss keine E-Mails mehr an MitarbeiterInnen zuzustellen, um drastisch für eine sogenannte bessere Work-Life-Balance zu sorgen. Ausgenommen von dieser radikalen Regelung waren Top-ManagerInnen. Befragt man PsychologInnen dazu, erhält man meist die Antwort, dass solche Maßnahmen und die damit verbundene strikte Trennung zwischen Leben und Arbeit ein Irrtum sind<sup>8</sup>. Leben und Arbeit lassen sich nun mal nicht trennen, denn eine Trennung würde die Arbeit abwerten. Die Arbeit verkommt dadurch zu einer reinen Tätigkeit, um Geld für das Leben zu verdienen und kann dadurch auch nicht glücklich machen. Für manche Tätigkeiten mag dies wohl zutreffen und wird sich nur schwer ändern lassen. Für andere ist Arbeit aber ein fester und hoffentlich sinnstiftender Bestandteil des Lebens. Die Gedanken an die Arbeit lassen sich jedenfalls nicht nach Uhrzeit an- und

abstellen. Es ist übrigens auch ein Irrtum, dass Freizeit per se glücklich macht! Auch Freizeit sollte im Idealfall sinnvoll genutzt werden. Anstatt von einer Work-Life-Balance zu sprechen, sollte auf die inneren Signale des Körpers geachtet und für ein ausgewogenes Verhältnis an Entspannung und Anspannung gesorgt werden.

Damit Arbeit grundsätzlich positiv empfunden wird und glücklich macht, bedarf es aber mehr als einer sinnstiftenden Tätigkeit. Es benötigt unter anderem ein Verständnis für die Bedürfnisse der unterschiedlichen Generationen und eine Kultur des Vertrauens in der eigenen Abteilung und im gesamten Unternehmen. Speziell in der Krise und der damit verbundenen deutlich spürbaren Mehrfachbelastung sowie dem Umstand, dass die „Ressource“ Mensch trotz Digitalisierung und künstlicher Intelligenz für viele Aufgaben immer wieder zu einem Engpass wird, sei Unternehmen empfohlen, diesem Bereich mehr Aufmerksamkeit zu schenken.

<sup>8</sup> <https://www.welt.de/debatte/kommentare/article119592671/Trennung-von-Arbeit-und-Leben-fuehrt-in-die-Irre.html>

Mythos 5:

**MitarbeiterInnenführung  
über Distanzen funktioniert  
wie vor Ort**

## Mythos 5: MitarbeiterInnenführung über Distanzen funktioniert wie vor Ort

Viele Führungskräfte führen ihre MitarbeiterInnen im Home- Office, nach unseren Beobachtungen und Erfahrungen, wesentlich schlechter, weil sie die Führung von entfernt arbeitenden Team-Mitgliedern nie gelernt haben. Dafür sind hier andere Qualitäten nötig. Denn: Anweisungen zwischen Tür und Angel geben, alle MitarbeiterInnen eines Teams kurzfristig in das Besprechungszimmer holen - das geht nicht mehr, wenn sich Mitarbeitende im Home-Office befinden. Generell sieht es mit dem Thema virtuelle und interkulturelle Führung in europäischen Unternehmen immer noch schlecht aus. Bedingt durch die Krise hat auch der Weiterbildungsmarkt reagiert, deckt diesen Bereich aber nach wie vor nur zu einem gewissen Teil ab bzw. wird dieser, vor allem von mittelständischen Unternehmen, noch viel zu wenig in Anspruch genommen.

Das Führen von MitarbeiterInnen, welche sich heutzutage wesentlich häufiger oder sogar vollständig im Home-Office befinden oder von unterwegs arbeiten, bedeutet, dass Führungskräfte Ziele und Erwartungen noch klarer kommunizieren und gegenseitige Erwartungshaltungen klären müssen. Transparente Zielvereinbarungen und regelmäßig stattfindende persönliche 1:1 Besprechungen sollten eine Selbstverständlichkeit sein. Dabei sollte jedenfalls nicht nur die Zielerreichung besprochen, sondern auch Raum für neue Ideen und persönliche Entwicklungsmöglichkeiten eingeplant werden. Speziell in der Krise sollte auch der Umgang damit thematisiert werden.

Im Idealfall finden diese Gespräche natürlich persönlich statt. In der gegenwärtigen Situation empfiehlt sich der Einsatz von Online-Meeting-Lösungen, sofern neben der Tonübertragung auch die Übertragung der Webcams genutzt wird, um durch Mimik und Gestik einen persönlicheren Austausch und gegenseitiges Feedback zu ermöglichen.

Führungskraft und MitarbeiterInnen müssen jedenfalls eine Kultur des gegenseitigen Vertrauens aufbauen und im Optimalfall eine starke emotionale Verbindung zu den Aufgaben und zum Unternehmen herstellen (siehe auch Mythos 8).



Mythos 6:

**Der eigene Büroarbeitsplatz  
verliert an Bedeutung**



## Mythos 6: Der eigene Büroarbeitsplatz verliert an Bedeutung

Oberflächlich betrachtet konnte man in der Vergangenheit bei so manchem Vorzeigeprojekt im Kontext Arbeitsplatz der Zukunft den Eindruck gewinnen, dass es primär um die Optimierung der zur Verfügung stehenden Bürofläche geht. In diesem Zusammenhang hört man sehr oft, dass rund 20 Prozent der Schreibtische eingespart werden können. Als Ergebnis neu gestalteter Büros, zeigen sich die Arbeitsplätze heute farbenfroher, heller und wesentlich moderner. Statussymbole, wie das Einzelbüro, verlieren dabei zum Leidwesen älterer Generationen weiter an Bedeutung. Im modernen Büro wird an unterschiedlichen Stellen zusammengearbeitet, häufig sind Tische MitarbeiterInnen nicht mehr fix zugeordnet und über neue Ideen wird in sogenannten Begegnungszonen nachgedacht. Auch Rückzugszonen, die ein konzentriertes Arbeiten ermöglichen, werden

verstärkt angeboten. Jedoch eignet sich diese Form der Flexibilität nicht für alle Bereiche eines Unternehmens bzw. stößt diese auf Widerstände. Beispielsweise benötigen MitarbeiterInnen in der Buchhaltung, im Empfangsbereich, im Vertriebsinnendienst, im Marketing usw. weiterhin feste Arbeitsplätze innerhalb der Büroräumlichkeiten. Auch MitarbeiterInnen, die sich schlicht und einfach nicht täglich einen neuen Arbeitsplatz suchen möchten und mit der geforderten Flexibilität nicht gut zurechtkommen, wünschen auch weiterhin fix zugeordnete Schreibtische.

COVID-19 hat diese Situation in kürzester Zeit vollständig verändert. Wieviel Bürofläche werden Unternehmen in Zukunft benötigen, wenn Mitarbeitende verstärkt aus dem Home-Office arbeiten werden? Welche Auswirkung hat die höhere Akzeptanz von Home-Office auf die eigenen vier Wände? Wenn wir davon ausgehen, dass Home-

Office auf einem deutlich höheren Niveau bleibt als vor der Krise, dann wird es im privaten Bereich eine gewisse Professionalisierung geben. Vom fixen Schreibtisch hin zum eigenen Arbeitszimmer.

Obwohl wir heute mittels moderner Technologie weitgehend unabhängig von Ort und Zeit zusammenarbeiten können, ist ein regelmäßiges Ausweichen auf das Home-Office nach der Krise nicht immer möglich. Insbesondere dann, wenn die erforderlichen Voraussetzungen an den Arbeitsplatz zu Hause nicht erfüllt werden können. Es ist daher wichtig, MitarbeiterInnen von Anfang an miteinzubeziehen und eine ausführliche Analyse der individuellen Bedürfnisse sowie der Bedürfnisse der jeweiligen Abteilung zu erstellen. Erst anschließend können die passenden Räumlichkeiten, die produktives Arbeiten ermöglichen, sowie Besprechungs- und Begegnungszonen zur Verfügung gestellt werden.



Mythos 7:

**Gute IT-Lösungen  
brauchen viele Funktionen**

## Mythos 7: Gute IT-Lösungen brauchen viele Funktionen

In der Tat werden heutzutage Lösungen zur Zusammenarbeit kontinuierlich um eine Fülle neuer Funktionen erweitert, die „normale“ AnwenderInnen vermutlich niemals einsetzen werden. Neue Funktionen, die die Produktivität erhöhen sollen, erzielen meistens gegenteilige Effekte, da die Bedienung dadurch komplexer wird. Im ungünstigsten Fall werden die grundlegenden Funktionen nicht mehr gefunden, was negative Implikationen auf das Nutzungsverhalten haben kann. Nur sehr wenige Anbieter haben es geschafft, Lösungen für die Kommunikation und Zusammenarbeit einfach zu machen und die Funktionen konsequent auf das Wesentliche bzw. das Benötigte zu beschränken. Im Kontext des Arbeitsplatzes der Zukunft ist es essenziell, besonders einfach zu bedienende Lösungen auszuwählen und gleichzeitig bei der benötigten Funktionalität keine Abstriche zu machen. Erst dadurch entsteht eine breite Akzeptanz bei den MitarbeiterInnen und eine hohe Nutzung. Nur durch die konsequente Verankerung der Lösungen in bestehende und neue

Kommunikations- und Zusammenarbeitsprozesse lassen sich die damit einhergehenden und gewünschten Produktivitätseffekte für das Unternehmen freisetzen und nachhaltig erschließen. Darüber hinaus ist es wichtig, dass die eingesetzten Lösungen einen möglichst hohen Sicherheitsstandard aufweisen, um den strenger gewordenen Datenschutzgesetzen zu entsprechen. Ein weiterer Aspekt besteht darin, den Bandbreitenbedarf zu ermitteln, damit eine hohe Performance sichergestellt wird und Mitarbeitende wesentliche Funktionen, wie die Übertragung der Webcam, uneingeschränkt nutzen können.

Aufgrund der Vielzahl der unterschiedlichen Lösungen mag die Auswahl keine leichte Aufgabe sein. Eine ältere Weisheit passt auch hier sehr gut: Wer es zuerst schwer hat, hat es danach leicht – und umgekehrt.



Mythos 8:

**Vertrauen entsteht  
von alleine**

## Mythos 8: Vertrauen entsteht von alleine

Der Themenkomplex modernes Arbeiten und Workshifting ist eng mit dem Begriff Vertrauen verbunden. Speziell dann, wenn Mitarbeitende aus dem Home-Office oder von unterwegs arbeiten. In diesem Zusammenhang hört man immer öfter von Vertrauensarbeitszeit - auch wenn der Gesetzgeber diese nach wie vor nicht kennt. Weitaus wichtiger ist eine unternehmensweite Vertrauenskultur. Im Idealfall vertrauen sich dabei Teammitglieder und MitarbeiterInnen untereinander und auch zwischen MitarbeiterInnen und Führungskräften gibt es eine substanzielle Vertrauensbasis. Vertrauen ist dabei eng mit einer ergebnisorientierten Führung verbunden. MitarbeiterInnen übernehmen Verantwortung für Ergebnisse und haben die Möglichkeit sich sinnstiftend einzubringen. Vertrauen legt dabei die Basis für mehr Flexibilität, also wo, wie und wann Arbeit erledigt wird. Um diesen Idealfall zu erreichen wird kein einmaliges Projekt ausreichen.

Vertrauen entsteht nicht auf Zuruf und kann nicht eingefordert oder bestimmt werden. Jeder Mensch

führt für andere Personen in seinem Umfeld eine Art Vertrauskonto in dem laufend „Einzahlungen“ und „Abhebungen“ stattfinden und auch Vorschüsse gewährt werden. Eine nachhaltige Vertrauenskultur ist somit vielmehr ein Prozess, der uns ein Leben lang begleitet. Es gibt natürlich unterschiedliche Zugänge, um eine Vertrauenskultur nachhaltig in einem Unternehmen oder Team zu etablieren. Beispielsweise hat der Sohn des 2012 verstorbenen amerikanischen Beraters und Bestsellerautors Stephen Covey bereits vor vielen Jahren dreizehn Regeln identifiziert, die Vertrauen aufbauen und Beziehungen intensivieren<sup>9</sup>. Sie sind auch heute noch so wirkungsvoll, weil sie auf Prinzipien basieren, die universell einsetzbar sind und sich als konkrete Handlungsgrundlage nutzen lassen.

Gerade in einer dynamischen Arbeitswelt, in der kurzfristige Managementtrends öfters keine nachhaltigen Ergebnisse erzielen, gewinnen Prinzipien immer mehr an Bedeutung.

<sup>9</sup> <https://www.gabal-verlag.de/buch/schnelligkeit-durch-vertrauen/9783897499089>

The background is a solid yellow color. There are several blue circular shapes: a large ring at the top center, a large light blue arc on the right side, and a smaller yellow circle partially overlapping the light blue arc.

Mythos 9:

**Mein Passwort  
ist sicher**

## Mythos 9: Mein Passwort ist sicher

Das dynamische Geschäftsleben erfordert den Umgang mit einer stetig steigenden Anzahl von Apps und Cloud-Anwendungen, um die tagtäglichen Aufgaben effektiv und effizient zu erledigen. Werden auch noch private Services hinzugezählt, verwenden bereits viele Menschen regelmäßig mehr als 100 Apps und Cloud-Anwendungen. Obwohl uns diese Services im Geschäftsleben unterstützen, erhöhen sie gleichzeitig die Komplexität. Denn, um diese Services abzusichern, sind Passwörter nach wie vor die gebräuchlichste Methode der Benutzerauthentifizierung.

Obwohl fast jeder IT-Anwender weiß, wie ein sicheres Passwort aussehen sollte und jeder Service mit einem eigenen Passwort versehen sein müsste, sieht die Praxis leider oft anders aus. Bereits vor vielen Jahren kam eine Untersuchung des Sicherheitsspezialisten McAfee zu

dem Ergebnis, dass fast ein Viertel der AnwenderInnen ein einheitliches Passwort für den Zugriff auf alle Online-Accounts nutzt und, dass fast die Hälfte dieses nie ändert. Leider haben sich diese Zahlen in den letzten Jahren wenig verändert, obwohl es seit vielen Jahren Empfehlungen zum sicheren Umgang mit Passwörtern, wie beispielsweise vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI)<sup>10</sup> oder die ISO/IEC 27002<sup>11</sup>, gibt.

Seit Beginn der COVID-19 Krise haben die Phishing-Angriffe um 220 % zugenommen<sup>12</sup>. Bedenkt man, dass bereits vor der Krise 81 % der auf Hacking zurückzuführenden Sicherheitsverletzungen auf gestohlene und/oder unsichere Passwörter zurückzuführen waren<sup>13</sup>, wird die Notwendigkeit nach belastbaren Lösungen noch deutlicher. Durch einen falschen Umgang mit Passwörtern steigt auch die Gefahr

<sup>10</sup> <https://www.security-insider.de/deutsche-werden-vorsichtiger-beim-passwort-einsatz-a-609795/>

<sup>11</sup> <https://www.iso.org/standard/54533.html>

<sup>12</sup> <https://www.it-daily.net/it-sicherheit/cybercrime/26142-phishing-angriffe-steigen-durch-covid-19-um-220-prozent>

<sup>13</sup> <https://enterprise.verizon.com/resources/reports/dbir/>

einer Datenschutzverletzung - speziell in Hinblick auf die seit 25. Mai 2018 geltende Datenschutzgrundverordnung (DSGVO).

Darüber hinaus sagen aktuell 78 % der IT-Führungskräfte, dass sie keine komplette Kontrolle über Cloud-Anwendungen der MitarbeiterInnen haben und, dass der Mangel an Kontrolle zu signifikanten Risiken führt<sup>14</sup>. Oder anders ausgedrückt: IT-Führungskräfte sind de facto im Blindflug unterwegs. Hier divergieren die Bedürfnisse der IT-Abteilung und der AnwenderInnen. Die Herausforderung liegt darin, die Bedürfnisse der verantwortlichen IT-Abteilung und der MitarbeiterInnen zusammenzuführen. Auf der einen Seite stehen Sicherheit, Kontrolle und Einhaltung von Richtlinien, auf der anderen Seite die Erhöhung der Produktivität durch eine bequeme Lösung. Diese Herausforderungen lassen sich ohne eine zentrale Passwort-Management-Lösung im Kontext Authentifizierung, Zugriff und Identität nicht mehr lösen.

<sup>14</sup> <http://blog.lastpass.com/2017/10/research-closing-password-security-gap/>





Mythos 10:

**Die Gesundheit der  
MitarbeiterInnen ist  
Privatangelegenheit**

# Mythos 10: Die Gesundheit der MitarbeiterInnen ist Privatangelegenheit

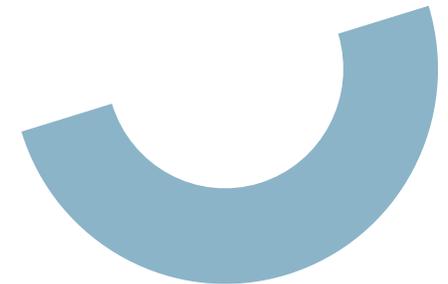
„Sport ist gesund“ – das ist eigentlich keine Neuigkeit mehr. Der Mehrwert von täglicher Bewegung liegt auf der Hand: Verbesserung der muskulären und kardiovaskulären Fitness, Reduktion des Risikos für Bluthochdruck, koronaren Herzerkrankungen, Schlaganfällen, Diabetes und verschiedene Krebserkrankungen<sup>15</sup>. Die empfohlenen täglichen 10.000 Schritte bzw. 150 Minuten moderate Bewegung pro Woche klingen trotzdem oft unüberwindbar und das schlechte Gewissen, nach einem langen Arbeitstag vor dem PC oder in Besprechungen, ist groß. Gesundheitsvorsorge muss daher auch in Krisenzeiten in den Arbeitsalltag integriert werden, da sie anders kaum zu bewältigen ist. Unternehmen, die sich aktiv diesem Thema annehmen, profitieren von 12 % bis 36 % weniger Krankenständen, motivierteren und produktiveren MitarbeiterInnen sowie einem verbesserten Betriebsklima<sup>16</sup>. Die Investition von Unternehmen in die Gesundheit ihrer MitarbeiterInnen rechnet sich am

Ende des Tages auch finanziell. Laut dem European Workplace Health Promotion (ENWHP) bringt jeder investierte Dollar einen ROI von 2,5\$ bis 4,8\$.

Bevor Sie nun aber ein Gesundheitsprojekt in Ihrem Unternehmen starten, ist es ratsam, die Bedürfnisse der MitarbeiterInnen strukturiert zu erfassen. Sind es neben körperlichen auch psychische Belastungen, die vermehrt beachtet gehören? Auf welche Faktoren sind diese zurückzuführen? Sind es möglicherweise Schwächen in der Führung, überzogene Erwartungshaltungen oder eine unzureichende Kommunikationsinfrastruktur? Auch die zusätzlichen Belastungen durch die gegenwärtige Krise müssen dabei betrachtet werden. Systematische MitarbeiterInnenbefragungen zeigen Zusammenhänge auf, sodass Sie für Ihr Unternehmen ein optimales Gesundheitsprojekt starten können.

<sup>15</sup> <https://www.who.int/en/news-room/fact-sheets/detail/physical-activity>

<sup>16</sup> <https://www.enwhp.org/>



Mythos 11:

**Künstliche Intelligenz  
macht uns arbeitslos**

# Mythos 11: Künstliche Intelligenz macht uns arbeitslos

Vor kurzer Zeit war die Rede davon, dass bis zu 50 % der Arbeitsplätze in Deutschland durch Digitalisierung und künstliche Intelligenz ersetzt werden können. Die Medien überschlugen sich mit Aussagen, dass ein Roboter bis zu sechs Arbeitsplätze kosten wird<sup>17</sup>, die Digitalisierung in Deutschland in den kommenden Jahren Millionen Jobs vernichtet und 800 Millionen Jobs weltweit durch Automatisierung verloren gehen<sup>18</sup>. In der Zwischenzeit stellt man fest, dass die Aussagen zum Teil weit überzogen und in vielen Bereichen als falsch einzustufen sind. Unabhängig der damit verbundenen gesellschaftlichen Auswirkungen gilt es, das Potential neuer Technologien möglichst frühzeitig zu erkennen, zu bewerten und für das eigene Unternehmen zu adaptieren.

Fakt ist, dass wir in den Bereichen Biotechnologie, Nanotechnologie, Robotik und künstlicher Intelligenz

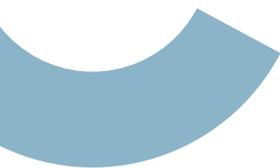
vor großen Veränderungen stehen. Diese Technologien werden unter anderem als möglicher Ausgangspunkt eines sechsten Kondratjew-Zyklus<sup>19</sup> ins Spiel gebracht, der mit einem Paradigmenwechsel und anfänglich hohen Investitionen verbunden ist.

Für die meisten Unternehmen gilt es, gerade dem Bereich der künstlichen Intelligenz, mehr Augenmerk zu schenken. So ermöglicht künstliche Intelligenz beispielsweise im Bereich KundInnenservice eine Integration aller Interaktionskanäle und liefert dabei noch schneller Einblicke in das KundInnenverhalten. Dynamische FAQs und Kontaktformulare ermöglichen KundInnen im natürlichen Sprachgebrauch, ohne Zeitverzögerung, Antworten zu erhalten beziehungsweise unterstützen bei der richtigen Zuordnung der Anfragen. Virtuelle Assistenten bzw. ChatBots beantworten automatisch

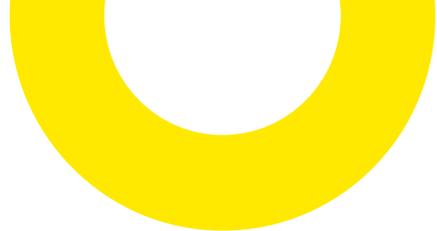
<sup>17</sup> <https://blogs.faz.net/fazit/2017/05/04/ein-roboter-kostet-sechs-arbeitsplaetze-8673/>

<sup>18</sup> <https://www.heise.de/tp/features/800-Millionen-Jobs-sollen-weltweit-durch-Automatisierung-verloren-gehen-3904767.html>

<sup>19</sup> <https://de.wikipedia.org/wiki/Kondratjew-Zyklus>



die Fragen der KundInnen und geben im Bedarfsfall oder auf KundenInnenwunsch das Gespräch weiter an eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter. Dies geschieht dabei völlig nahtlos und ohne negative Begleiterscheinungen für die Kundschaft. Aber auch BeraterInnen im Kundenservice profitieren von virtuellen Assistenten, indem zur Unterstützung Antwortmöglichkeiten in Echtzeit vorgeschlagen werden. Das Wissensmanagement in Organisationen kann durch künstliche Intelligenz auf ein ganz neues Niveau gehoben werden, da Antworten, durch Rückfragen des Bots, im richtigen Kontext und auch wesentlich genauer erfolgen. Statt suchen und finden steht der Dialog zwischen Mensch und dem virtuellen Assistenten im Vordergrund. Ferner können Taskbots wiederholende, einfachere Anfragen und Aktionen direkt ausführen, damit sich die MitarbeiterInnen den



wichtigen und wertschöpfenden Vorgängen widmen können. Neben der textbasierten Interaktion, sind digitale Sprachassistenten wie Amazons Alexa, Google Home und Apples Siri Teil unseres Alltags geworden. Kunden und Interessenten erwarten, vermehrt auch Servicethemen darüber abwickeln zu können, da dieser innovative Kommunikationskanal schnell und einfach ohne Aufwand erreichbar ist.

Das Beispiel zeigt sehr schön, dass es in vielen Fällen nicht um ein Entweder-oder geht. Sondern darum, Menschen und künstliche Intelligenz so zusammenzuführen, dass daraus neue, innovative Möglichkeiten entstehen. Dieser Ansatz könnte auch als eine vernünftige Harmonie zwischen Mensch und Bot verstanden werden.

## Heiss Begehrt:

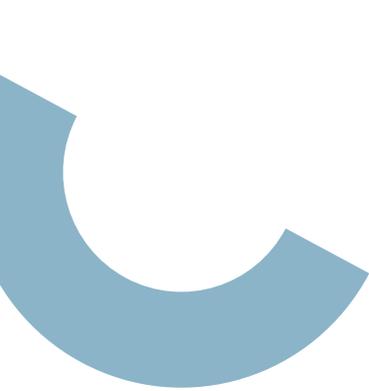
# Die Junge Generation Y (Und Z)

Der Kampf um gut ausgebildete junge ArbeitnehmerInnen bleibt in vielen Branchen auch in der Krise intensiv. Die geburtenstarken Jahrgänge der heute circa 50- bis 65-Jährigen ziehen sich sukzessive aus dem Arbeitsleben zurück und hinterlassen eine Lücke, die geburtenschwache Generationen rein zahlenmäßig nicht schließen können. Dementsprechend werden MitarbeiterInnen zu einer knappen Ressource. Unternehmen stehen somit nicht nur auf der Absatzseite in einem Wettbewerb zueinander, sondern in einem immer stärker werdenden Wettbewerb um geeignete MitarbeiterInnen.

Unter den Begriffen Generation Y und Z werden die verschiedensten Individuen subsumiert und daher ist es schwierig, generelle Aussagen zu treffen. Dementsprechend wird das Modell der Generationen auch durchaus kontrovers diskutiert. Eine gewisse Tendenz und die Auswirkungen auf die Unternehmen sind aber durchaus ableitbar.

Für die Generation Y, also Personen, die um das Jahr 2000 herum zu den Teenagern zählten, gelten veränderte Wertvorstellungen: Karriere steht meist nicht mehr im Mittelpunkt, die Loyalität zum Arbeitgeber ist

geringer, materielle Dinge verlieren an Bedeutung und Statussymbole, wie das Firmenauto, nehmen einen schwächeren Stellenwert ein. Familie und Freunde hingegen gewinnen an Bedeutung. Die Generation Y ist global orientiert, tritt selbstbewusst auf, fordert eine sinnstiftende Beschäftigung und eine leistungsorientierte Bezahlung. Sie hat auch andere Erwartungen an die Führungskräfte und möchte eher in Projektteams bzw. in flacheren Hierarchien arbeiten. Darüber hinaus ist die Generation Y meist mit dem Internet und modernen Informationstechnologien aufgewachsen. Ein Umstand,



den Unternehmen für sich nutzen können, indem sie der begehrten Generation Y moderne Lösungen zur Zusammenarbeit anbieten und so ein flexibles Arbeiten ermöglichen. Flexibilität bedeutet für die Generation Y zunehmend, die Wahl des Arbeitsortes und die Gestaltung der eigenen Arbeitszeit selbst zu bestimmen.

Die Generation Z bezeichnet Menschen, die ab dem Jahr 1995 geboren wurden, und erst vor wenigen Jahren in ihr Arbeitsleben starteten. Einige Tendenzen zeichnen sich auch hier ab: Die Generation Z sucht eine noch stärkere Abgrenzung zwischen Beruf und Freizeit und gilt im Allgemeinen als weniger leistungsbereit im Vergleich zu den Generationen davor. Sinn und Selbstverwirklichung werden verstärkt im Privatleben gesucht, welches besonders stark ausgeprägt im virtuellen Raum stattfindet. Die Generation Z ist die erste Generation, die vollständig im digitalen Zeitalter aufgewachsen ist, die Zukunft

tendenziell wenig optimistisch betrachtet und daher einen ausgeprägteren Wunsch nach Sicherheit hat.

Ein gutes Verständnis für die unterschiedlichen Bedürfnisse der Generationen ist für den Erfolg eines Unternehmens von besonderer Wichtigkeit, da die unterschiedlichen Werte, Wünsche und Erwartungen in alle Unternehmensbereiche hineinspielen. So haben die Generationen völlig unterschiedliche Vorstellungen davon, was Erfolg für sie bedeutet und welche Ziele sie wie erreichen wollen. Auch die Art wie Generationen kommunizieren und zusammenarbeiten, sollte den Führungskräften bewusst sein. Am Ende des Tages geht es doch darum, als Arbeitgeber attraktiv für alle Generationen zu sein und dadurch junge Talente zu gewinnen und bestehende MitarbeiterInnen längerfristig zu halten.



## Fazit, Empfehlung –

# Oder, Wie Isst Man Einen Elefanten?

Ein Projekt, wie der Arbeitsplatz der Zukunft, hat viele Facetten. Speziell in der gegenwärtigen Situation, wo es in vielen Branchen um das wirtschaftliche Überleben geht und schnelle Entscheidungen getroffen werden müssen.

Dennoch wird eine ausführliche Analysephase empfohlen, und das Projekt in mehrere Teilprojekte zu unterteilen, ohne dabei das Gesamtbild aus den Augen zu verlieren. Wichtig dabei ist, auf die individuellen Rahmenbedingungen Rücksicht zu nehmen sowie Führungskräfte und MitarbeiterInnen von Anfang an in die Überlegungen miteinzubeziehen.

In diesem Kontext hat sich in den vergangenen Jahren die folgende Vorgehensweise bewährt:

- Standortbestimmung: Analysieren Sie die Strukturen und Rahmenbedingungen und führen Sie die Sichtweisen von Führungskräften und MitarbeiterInnen zusammen, um Stolpersteine, Motivationskiller und Produktivitätspotentiale zu identifizieren. Ein in der Praxis erprobtes Instrument ist die colited Workshifting Survey ([www.workshifting.net](http://www.workshifting.net)).
- Erstellen Sie eine Liste mit Chancen und Risiken sowie den möglichen Veränderungen des Unternehmens, die Sie innerhalb der kommenden drei Jahre erwarten.
- Erarbeiten Sie eine klare Zielstrategie unter Einbindung der Führungskräfte und MitarbeiterInnen. Definieren Sie dabei klare Kennzahlen (KPIs).
- Wählen Sie passende Kommunikationslösungen aus, die eine orts- und zeitunabhängige Kommunikation und Zusammenarbeit ermöglichen. Richten Sie dabei Ihr Hauptaugenmerk auf Stabilität, Sicherheit, Anwenderfreundlichkeit, Support und technische Umsetzbarkeit (Stichwort: Bandbreite).
- Vergessen Sie trotz der Krise nicht das begleitende Change-Management und setzen Sie auf professionelle Unterstützung in der Initialphase: 1:1

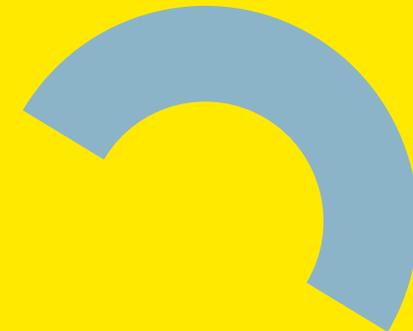


Coaching für Führungskräfte und Online-Schulungen für MitarbeiterInnen. Bilden Sie gemischte Teams aus älteren und jüngeren ArbeitnehmerInnen, um alle Generationen abzudecken.

- Etablieren Sie eine nachhaltige und vertrauensbasierte Online-Kommunikationskultur im Unternehmen. Wichtig: Diese muss vom Management vorgelebt werden.
- Implementieren Sie verbindliche Home-Office-Vereinbarungen.
- Analysieren Sie die Plan-/Ist-Abweichungen auf Basis sämtlicher KPIs und starten Sie einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

Die Herausforderungen mögen auf den ersten Blick groß erscheinen. Es geht letztendlich darum, die Art der Zusammenarbeit im Unternehmen sowie mit KundInnen und GeschäftspartnerInnen nachhaltig zu verbessern und neue Wege zu gehen.

Zu guter Letzt: Wie isst man also einen Elefanten? Die Antwort ist so naheliegend, dass sie für viele auf den ersten Blick gar nicht ersichtlich ist. Ganz einfach: scheinbarweise.



# Lösungen für den modernen Arbeitsplatz

## GoTo Connect

All-in-one-Lösung für die Kommunikation in flexibel arbeitenden Unternehmen.



### Telefonie und Messaging

Professionelle Telefonanlage mit über 100 Funktionen.



### Videomeetings

Mit bis zu 250 Teilnehmenden zusammenkommen und -arbeiten.



### Webinare und virtuelle Veranstaltungen

Online-Events auf einer skalierbaren und flexiblen Plattform automatisch verwalten.



### Versammlungen und Schulungen

Registrierungsverwaltung, spezielle Sitzungs-Tools und On-Demand-Funktionen für optimale Resonanz und Interaktion.



### Contact-Center

Mit einer funktionsreichen Contact-Center-Software die Kundenzufriedenheit und den Umsatz steigern.

## GoTo Resolve

Angenehm einfache Software für den effektiven IT-Support.



### Fernzugriff- und support

Support für alle Geräte und Netzwerke – an jedem Ort!



### Interaktives Ticketing

Direkt erstellbar und verwaltbar in Ihren Messaging-Apps.



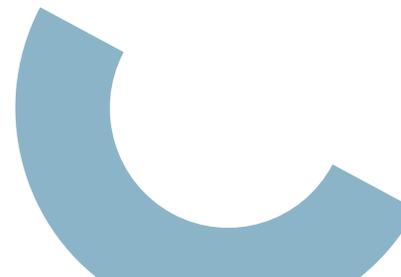
### Sicherheit nach dem Zero-Trust-Prinzip

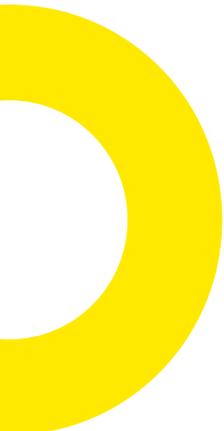
Mehr Sicherheit dank identitätsbasierter Zugriffskontrolle.



### Geräteverwaltung im Hintergrund

Diagnosen, System- und Dateioperationen ohne Benutzer-Session.





## Rescue

Rescue bietet flexiblen, zuverlässigen und sicheren Fernsupport für Unternehmen jeder Größe und für alle Arten von Geräten – von Desktopcomputern bis hin zu mobilen Endgeräten. Der Funktionsumfang reicht von der Fernsteuerung, Ferndiagnose und dem unbeaufsichtigten Zugriff bis hin zu einem interaktiven Live-Videostream und Co-Browsing.

Weitere Information unter:

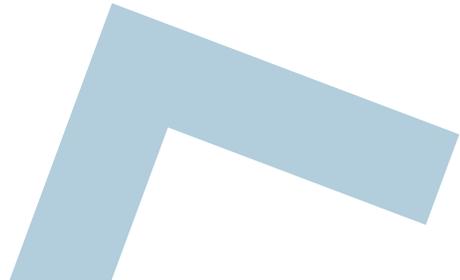
**[www.goto.com](http://www.goto.com)**

## LastPass...|

LastPass hilft schlechte Passwortgewohnheiten im Kontext Authentifizierung, Zugriff und Identität in Unternehmen aus dem Weg zu räumen und sorgt verlässlich dafür, dass alle passwortgeschützten Einstiegspunkte auch wirklich geschützt werden. Vom sicheren Speichern von Passwörtern, über die Rechteverwaltung für MitarbeiterInnen, Single Sign-On (SSO) und Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA), bis hin zum umfangreichen Reporting profitieren sowohl kleine Unternehmen als auch internationale Konzerne. Mit LastPass gelingt es die Sicherheit messbar zu erhöhen und es gleichzeitig den MitarbeiterInnen im Umgang mit geschützten Einstiegspunkten einfacher zu machen.

Weitere Informationen unter:

**[www.lastpass.com](http://www.lastpass.com)**



# Über GoTo

GoTo entwickelt Software für die flexible Arbeitswelt, darunter GoTo Connect, GoTo Resolve, Rescue und Central. Die Lösungen sind für die IT-Teams kleiner und mittelständischer Unternehmen konzipiert, aber leistungsfähig genug für große Konzerne.

Die Software unterstützt Endnutzer in den Bereichen Unified Communications & Collaboration (UCC) sowie IT-Management und -Support. Fast 800.000 Kunden tragen dazu bei, dass mehr als eine Milliarde Menschen über die UCC-Produkte von GoTo an Meetings, Webinaren, Kursen und Schulungen teilnehmen. Hinzu kommen über eine halbe Milliarde Verbindungen über die Fernzugriffs- und Support-Tools des Unternehmens. Mit über 3.000 Mitarbeitern weltweit und einem Jahresumsatz von über

1 Milliarde Dollar hat GoTo seinen physischen Hauptsitz in Boston, Massachusetts und verfügt über weitere Niederlassungen in Nordamerika, Südamerika, Europa, Asien, Australien sowie zahlreichen Mitarbeitern im Homeoffice weltweit.

Weitere Information unter:

**[www.goto.com](http://www.goto.com)**

## Über Den Autor

Daniel Holzinger ist ein langjähriger Kooperationspartner von GoTo sowie Gründer und Geschäftsführer der Unternehmensberatung colited. Er begleitet Unternehmen und Organisationen auf der Reise zu neuen Arbeitswelten. Daniel Holzinger blickt auf rund 30 Jahre Erfahrung in der Beratungs- und Informationstechnologie-Branche zurück. Er war in internationalen Managementpositionen als COO, Vice President und Geschäftsführer im Vertrieb, Marketing, Public Relations, Partnermanagement, Business Development, der IT und im HR tätig. Darüber hinaus war er mehrere Jahre Lektor für Marketing- und Vertriebscontrolling an der FH Wien.

## Über Colited

Mitte 2011 von Daniel Holzinger gegründet, unterstützt colited Unternehmen bei der Strategiefindung und Umsetzung im Kontext Arbeitsplatz der Zukunft (Workshifting) sowie Online- & Social-Collaboration-Projekten. Darüber hinaus beschäftigt sich colited mit den Themen Künstliche Intelligenz (KI) und Passwortmanagement. Mit einem End-to-End Beratungs- und Transformationsansatz werden Veränderungsprojekte nachhaltig umgesetzt und liefern einen wesentlichen Beitrag zur Wettbewerbsfähigkeit. Zu den KundInnen zählen namhafte Unternehmen aus den unterschiedlichsten Branchen – von Non-Profit Organisationen über mittelständische Unternehmen bis hin zu Fortune 500 Konzernen. Weitere Informationen über colited unter: [www.colited.com](http://www.colited.com)