



Mein Remote-Büro

Vorbereitung auf die Ära des ortsunabhängigen Arbeitens



Inhaltsverzeichnis

- | Vorbereitung auf die Ära des ortsunabhängigen Arbeitens
- | “Gewußt Wie” der Telearbeit
- | Anwendungsfälle für das ortsunabhängige Arbeiten
- | Der Schlüssel zu ortsunabhängigem Arbeiten
- | In jeder Veränderung liegt eine Chance



Vorbereitung auf die Ära des ortsunabhängigen Arbeitens

Es lässt sich nicht leugnen, dass die Pandemie Auswirkungen auf Unternehmen und Organisationen jeder Größenordnung und Branche dazu zwang, sich neuen Gegebenheiten anzupassen und die Geschäftskontinuität sicherzustellen. Einige waren bereits gut aufgestellt für eine verteilte Belegschaft, die meisten mussten sich jedoch in einem Umfeld zurechtfinden, mit dem sie keinerlei Erfahrung hatten.

Studien zufolge war Telearbeit schon lange vor der Gesundheitskrise auf dem Vormarsch: **Rund 55 % der Unternehmen praktizierten schon eine Form von Telearbeit.** Nun hat die Situation die technologischen Prioritäten von **95 % der Unternehmen** verändert und erfordert neue Strategien für Sicherheit, Konnektivität und Zusammenarbeit.

Die Zeiten, in denen alle Mitarbeiter täglich ins Büro pendelten, waren mit dem ersten Lockdown in vielen Ländern vorbei. Die Sicherheit von Mitarbeitern und Kunden steht an erster Stelle, und die traditionelle Büroumgebung bietet nicht mehr den Schutz, den Unternehmen benötigen.

In dieser neuen Landschaft sind die Mitarbeiter verteilter denn je. Viele arbeiten von zu Hause aus und haben nur begrenzten Zugang zu den Funktionen, die sie früher im Büro hatten. **Kommunikation spielt in dieser neuen Umgebung eine entscheidende Rolle**, da sie es den Menschen ermöglicht, unglaubliche Geschäftsvorgänge durchzuführen, mit Kollegen zu interagieren und Lieferanten oder Kunden zu erreichen.

Leider sind Kommunikationsdienste, die für die alte Arbeitsweise gedacht sind, in dieser neuen Umgebung einfach nicht geeignet. Sie müssen angepasst und umgestaltet werden, um den Anforderungen **neuer, ortsunabhängiger Büroumgebungen gerecht zu werden.**





“Gewußt Wie” der Telearbeit

Rund 74 % der CFOs geben an, dass sie planen, nach dem Ende der Schließungen Mitarbeiter vor Ort in Remote-Positionen zu versetzen. Für die meisten Firmen war die Pandemie ein Katalysator für einen schnelleren Wechsel zu einer Remote-Arbeitsumgebung.

Dabei müssen Unternehmer allerdings berücksichtigen, dass jeder ihrer Mitarbeiter individuelle Anforderungen hat. Obwohl es stimmt, dass jeder Mitarbeiter Zugang zu sinnvollen und zuverlässigen Diensten für die Zusammenarbeit und Kommunikation benötigt, gibt es einige wichtige Unterschiede, über die man nachdenken sollte. Die Art der Arbeit, die eine Person ausübt, und ihr Mobilitätsverhalten beeinflussen ihre Anforderungen an die Kommunikation. Unternehmensleiter müssen damit beginnen, Benutzerprofile zu erstellen, um zu entscheiden, wann und wie in bestimmte Technologielösungen investiert werden soll.

Sie sollten sich folgende Fragen stellen:

- Wie viel Prozent der Zeit wird die Person am Schreibtisch verbringen?
- Wie oft muss sie auf Informationen zugreifen, die in geschäftlichen Datenbanken und Anwendungen gespeichert sind?
- Welche Endgeräte, wie Smartphones oder Softphones, sind zur Erfüllung der Aufgaben notwendig?
- Gibt es Kundeninteraktionen (Service oder Sonstiges), auf die Sie achten sollten?
- Ist es wichtig, die Person überall und jederzeit zu erreichen? (aus Sicherheits- oder Geschäftsgründen)

Anhand dieser Einschätzung der verschiedenen Profile eines Teams können Geschäftsführer mindestens drei bis fünf Kategorien von Personen identifizieren, auf die sie die Kommunikationsdienste und -anwendungen des Unternehmens abstimmen müssen. Zum Beispiel könnten Sie feststellen, dass einige Ihrer Mitarbeiter sehr mobil sind und sich häufig am Standort bewegen. Andere Gruppen sind z. B. „Team Worker“, die viel Zeit an ihrem Schreibtisch in Video- und Audiokonferenzen verbringen.

Einige Muster und Profile können branchenübergreifend auftreten, aber jedes Unternehmen sollte die Tools ermitteln, die sie am meisten benötigt. So könnten beispielsweise eine Krankenschwester im Gesundheitswesen und ein Lagerarbeiter im E-Commerce beide in die Kategorie „mobil“ eingestuft werden. Für eine Krankenschwester sind Notfallbenachrichtigungen und der sofortige Zugriff auf Informationen jedoch möglicherweise wichtiger als für einen Lagerarbeiter.

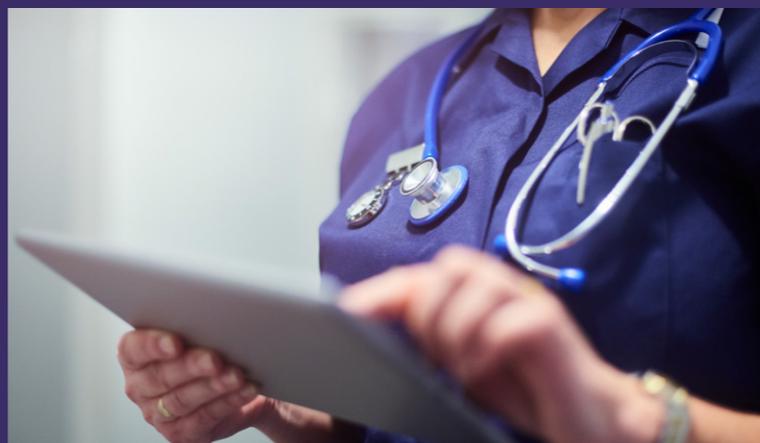


Anwendungsfälle für das ortsunabhängige Arbeiten

Im Jahr 2020 nutzten viele Unternehmen die Gelegenheit, Kommunikationsmöglichkeiten zu erkunden und die Geschäftskontinuität in größerem Umfang sicherzustellen. Mehr als die Hälfte der Mitarbeiter ist jedoch der Meinung, dass ihre Unternehmen in bessere Technologie investieren müssten.

Der Schlüssel zu anhaltendem Erfolg in der neuen, ortsunabhängigen Arbeitsumgebung liegt darin, dass Sie die richtigen langfristigen Lösungen einsetzen, die mehr als nur die Geschäftskontinuität unterstützen. Organisationen müssen auch die Sicherheit der Mitarbeiter und die Kundenzufriedenheit auf höchstem Niveau gewährleisten.

Im Folgenden schildern wir reale Kundenbeispiele für Alcatel-Lucent Enterprise Lösungen, die von echten Unternehmen eingesetzt werden. Diese Fälle zeigen, dass die Umsetzung der richtigen Lösungen für eine massive Veränderung der Geschäftsabläufe mit der richtigen Planung oft schnell und einfach sein kann. Noch wichtiger ist, dass Unternehmen mit Hilfe des richtigen Partners Zugang zu Kommunikationsdiensten erhalten, die sie benötigen, um in den kommenden Jahren nicht nur zu überleben, sondern erfolgreich zu sein.



Kundenbeispiel: Gesundheitswesen (Australien)

Dieses Unternehmen musste sicherstellen, dass Sicherheit und Effizienz auch in kritischen Situationen in gleichbleibendem Umfang gewährleistet werden können. Die Herausforderung bestand darin, das Pflegepersonal während kritischer Einsätze mit Kommunikationslösungen besser zu schützen und gleichzeitig die Ausbreitung des Virus zu begrenzen und die betriebliche Effizienz zu steigern.

Als Lösung wurden Hunderte von Pflegern mit DECT-Mobilgeräten ausgestattet, mit dem Vorteil der Anrufweiterleitung, um Sammelanschlussgruppen zu ermöglichen und zu verhindern, dass die Teams mit gemeinsam genutzten Geräten arbeiten mussten, was die Verbreitung von Viren begünstigt hätte. Die Integration von Benachrichtigungs- und Alarmierungssystemen machte die Reaktion auf medizinische Notfälle schnell und einfach.



Kundenbeispiel: Gesundheitswesen (Frankreich)

Dieses Unternehmen musste seine Kundenservice-Lösungen schnell anpassen, um Abstandsregeln und Telearbeit umzusetzen. Die Lösung bestand darin, für alle Hilfeleistenden innerhalb von vier Tagen Hunderte von Tischtelefonen über sichere VPN-Verbindungen, die mit allen ISPs kompatibel sind, im Homeoffice bereitzustellen.

Für einige Unternehmen wird die ideale Lösung darin bestehen, BYOD-Strategien zu ermöglichen, die es den Mitarbeitern erlauben, ihre eigenen Geräte in der Umgebung ihrer Wahl zu nutzen. Für andere wird der Zugang zu einer vollständigen Tischtelefonentechnologie entscheidend sein, um weiterhin die gleiche Servicequalität für alle Kunden und das gleiche Maß an entscheidender Compliance zu gewährleisten.



Anwendungsfälle für das ortsunabhängige Arbeiten (Forts.)

Kundenbeispiel: Gesundheitswesen (Frankreich)

Für dieses Unternehmen lag der Schlüssel zum Erfolg in der Verbesserung der Teamarbeit und dem Zugang zu Informationen, die trotz der Entfernung zwischen den Mitarbeitern ausgetauscht wurden. Ein Problem war hier die Verbindung von Mitarbeitern an der Front mit DECT-Mobilgeräten mit Mitarbeitern im Backoffice, die Teams verwenden. Das Unternehmen war jedoch in der Lage, durch die Integration von Rainbow-Diensten belastbare und sichere Telefoniedienste für Microsoft Teams zu realisieren und gleichzeitig die Telefonie-Infrastruktur des Unternehmens in einem hybriden Cloud-Modell zu halten.

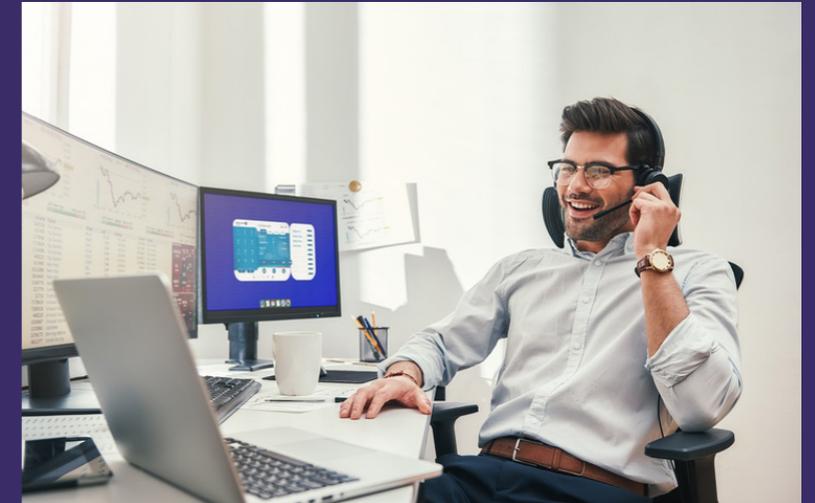
Dank Alcatel-Lucent Rainbow konnte das Unternehmen die benötigten hochwertigen Business-Telefoniefunktionen freischalten, die bei Microsoft Teams nicht automatisch aktiviert sind. Das Ergebnis war eine konsistente Zusammenarbeit in Verbindung mit einer besseren Telefoniequalität, unter Berücksichtigung höchster Sicherheitsstandards.



Kundenbeispiel: Gesundheitswesen (Deutschland)

Dieses Unternehmen musste die Mobilität des Pflegepersonals verbessern und eine nahtlose mobile Kommunikation über 13 Gebäude ermöglichen. Die Herausforderung bestand darin, sicherzustellen, dass Roaming- und Hand-Over-Funktionen möglich sind und gleichzeitig das Pflegepersonal mit mobilen Geräten ausgestattet wird, die mit der Gesundheitsumgebung konform sind.

Die Lösung in diesem Fall war die Bereitstellung von nahtlosen Übergabe- und Roaming-Funktionen durch hygienische IP-DECT- und DECT-Telefone, die von einer belastbaren Kommunikationsplattform betrieben werden – mit Hot-Switching-Fähigkeiten.



Kundenbeispiel: Einzelhandel (Deutschland)

Dieses deutsche Einzelhandelsunternehmen musste herausfinden, wie der Kundenservice während des Lockdowns mit Mitarbeitern, die zuvor nicht von zu Hause aus gearbeitet hatten, weitergeführt werden konnte. Die Lösung bestand darin, Telearbeiter innerhalb von vier Tagen mit einer Softphone-Funktionalität auszustatten, die alle Merkmale und Funktionen der Unternehmenstelefonie nachbildet, so als ob sie sich im Gebäude des Contact Center befänden.

Mit Rainbow war das Unternehmen auch in der Lage, Bildschirmfreigaben, Mentoring und Schulungsmöglichkeiten anzubieten, damit die Mitarbeiter sofort effizienter arbeiten können.



Anwendungsfälle für das ortsunabhängige Arbeiten (Forts.)



Kundenbeispiel: Bildungswesen (USA)

Für diese Bildungseinrichtung bestand die größte Herausforderung darin, Lehrkräften, die an verschiedenen Standorten arbeiten, das Angebot von Fernunterricht zu ermöglichen und gleichzeitig sicherzustellen, dass die persönlichen Daten der Lernenden vertraulich bleiben.

Durch die Nutzung der bestehenden Telefonie-Infrastruktur und die Implementierung einer hybriden Cloud-Kommunikation konnte das Unternehmen neue Möglichkeiten erschließen. Softphones und die Rainbow-Technologie unterstützten 600 Lehrer und ermöglichten Gespräche mit Lernenden, ohne persönliche Nummern preiszugeben. In das System wurde auch das bestehende LMS (Learning Management System) integriert.



Kundenbeispiel: Transportwesen (Spanien)

Dieses Transportunternehmen sah sich vor der Herausforderung, die Kundenzufriedenheit auch bei Spitzenbelastungen aufrechtzuerhalten.

Die Organisation musste herausfinden, wie sie eine erhöhte Anzahl von Interaktionen mit Kunden und Lieferanten während der Pandemie verarbeiten konnte, während sie gleichzeitig die Latenzzeit verringerte und die Problembehebungsquote beim ersten Anruf erhöhte.

Die Lösung war der sofortige Zugriff auf alle Kundendaten bei eingehenden Anrufen durch die Integration mit Microsoft Dynamics CRM. Verlaufsdaten von Kunden und Lieferanten waren sofort abrufbar und es wurden automatisch Telefonnummern erfasst, um Fehler zu reduzieren und stundenlangen Frust zu vermeiden.



Kundenbeispiele: Regierung (Frankreich und Kalifornien)

Diese beiden staatlichen Einrichtungen – eine in Frankreich, die andere in Kalifornien – wollten Bürgeranfragen beantworten, obwohl die Arbeit in einer traditionellen Büroumgebung nicht mehr möglich war.

Im Rahmen der Lösung mit automatischer Anrufweiterleitung an die richtige Abteilung gelang es einer Kommunalverwaltung, Kommunikationssysteme ohne IT-Kenntnisse zu konfigurieren und aufzubauen. Jede Abteilung konnte ohne IT-Anleitung Sprachnachrichten aufnehmen und veröffentlichen.



Der Schlüssel zu ortsunabhängigem Arbeiten

Überall und jederzeit ortsunabhängig arbeiten zu können, muss nicht so kompliziert oder teuer sein, wie es scheint. In den geschilderten Anwendungsfällen haben wir keinen Komplettaustausch vorgenommen. Stattdessen haben wir analysiert, wie das bestehende Kommunikationssystem die Grundlage für etwas Besseres, Vielfältigeres und Digitaleres werden könnte.

Perfekte Ergebnisse durch ortsunabhängiges Arbeiten zu ermöglichen, kann so einfach und flexibel sein, wie jedes Unternehmen es braucht. Der Schlüssel zum Erfolg ist, einfach herauszufinden, wie man mit dem richtigen Partner zusammenarbeitet. Durch die Erarbeitung individueller Lösungen mit Alcatel-Lucent Enterprise konnten die Unternehmen in den oben genannten Fallstudien maßgeschneiderte Strategien zur Bewältigung ihrer dringendsten Probleme entwickeln.

Wie können Führungskräfte also sicherstellen, dass sie den richtigen Partner wählen?

- **Untersuchen Sie die verfügbaren Bereitstellungsmodelle:** Einige Unternehmen werden komplett auf die Cloud umsteigen, während andere auf

hybride Bereitstellungen setzen. Der richtige Partner stellt sicher, dass Sie weiterhin eine Auswahl haben, und bietet Ihnen einen umfassenden Weg zu einer Cloud-Architektur so, wie Sie sie brauchen.

- **Kennen Sie Ihre Geräteanforderungen:** Einige der Mitarbeiter in Ihrem Team kommen vielleicht mit einem Softphone oder einer Anwendung auf ihren vorhandenen Smartphone-Apps oder Computern zurecht. Andere benötigen ein eigenes Tischtelefon oder Konferenztelefon. Es ist wichtig, einen Partner zu haben, der alle benötigten Technologielösungen anwenden kann.
- **Stabilität und Support:** Ihr Anbieter muss Ihnen ein Höchstmaß an Betriebszeit garantieren – was immer passiert. Wenn Sie Ihre Kommunikation in die Cloud verlagern, achten Sie auf einheitliche Geschäftskontinuität. Der richtige Anbieter wird in der Lage sein, unter allen erdenklichen Umständen eine hohe Leistungsqualität zu liefern.
- **Flexibilität der Funktionen:** Jedes Unternehmen hat seine eigenen Anforderungen, wenn es um den Umzug in die Cloud-Umgebung geht. Ihre Lösung muss mit den Funktionen ausgestattet sein, die für Ihre

Mitarbeiter geeignet sind. Für manche heißt das, Zugang zu sofortigen Benachrichtigungen auf einem Smartphone zu haben, während andere eine IoT-Verbindung für Geräte und Technologien benötigen. Eine flexible Umgebung für die Erleichterung und den Zugriff auf neue Funktionen ist entscheidend.

- **Integrationen und Anpassungen:** Führende Cloud-Lösungen wie Rainbow können mit Lösungen und Diensten von Drittanbietern durch Integrationen über APIs und SDKs zusammenarbeiten. Damit gibt es keine Grenzen, wie Sie das für Ihr Unternehmen passende Kommunikationssystem aufbauen. Flexibilität ist der Schlüssel in einer Welt, in der Mitarbeiter jeden Tag auf mehr Apps angewiesen sind.
- **Sicherheit und Compliance:** Ihr Anbieter sollte in der Lage sein, Ihre Anforderungen in Bezug auf Sicherheit, Compliance und Datenschutz in Ihrer Branche zu berücksichtigen. Der beste Partner für Sie kann zusätzliche Unterstützung für HIPAA-Compliance, GDPR, PCI und vieles mehr bieten. Stellen Sie sicher, dass Sie wissen, was mit Ihrem Partner möglich ist, bevor Sie loslegen.



In jeder Veränderung liegt eine Chance

Optimistische Menschen sagen immer, dass jede Veränderung eine neue Chance bringt. Selbst Chaos kann ein Katalysator für positive Veränderungen und Innovationen sein. Das mag für manche Leute wie ein altmodisches Konzept klingen, aber es ist zutreffender als man denkt. Die erstaunlichen Erfolgsgeschichten, die wir in letzter Zeit von Unternehmen nach der jüngsten Krise gesehen haben, zeigen, wie widerstandsfähig Menschen wirklich sein können. In sechs Monaten haben sich Unternehmen wie nie zuvor verändert und neue Türen geöffnet, um die Kontinuität des Geschäftsbetriebs und die

Zufriedenheit der Kunden zu gewährleisten. Die Transformation dieser Unternehmen hat jegliche verbleibende Skepsis hinsichtlich ihrer Fähigkeit, sich an eine digitale Landschaft anzupassen, weggewischt.

Wir sehen heute mehr denn je, dass Kommunikation der Schlüssel zum Erfolg ist – unabhängig vom eigentlichen Standort. Die richtige Kommunikation verbindet alles, von Geschäftsprozessen über Anwendungen bis hin zu Objekten. Wenn Ihre Kommunikation stark genug ist, wird kein Virus jemals in der Lage sein, Ihr Unternehmen zu zerstören.



Wir sind Alcatel-Lucent Enterprise.

Wir vernetzen alle Bereiche mit den für Sie passenden Technologien. Mit globaler Präsenz und lokalem Fokus liefern wir Netzwerk- und Kommunikationssysteme für vielfältige Einsatzzwecke. Vor Ort. Hybrid. Und in der Cloud.