



Nicht immer setzt sich die Chefetage durch: Oft kommen Vorschläge von ausserhalb. – «Meuterei auf der Bounty» (1962), mit Marlon Brando, Trevor Howard, Richard Harris.

Gegangen, um zu bleiben

Homeoffice Vor allem im organisatorischen Bereich besteht noch Bedarf für Verbesserungen. Zumal das Phänomen nicht wieder verschwinden wird.

DANIEL MEIERHANS

Die Pandemie hat im letzten Jahr vieles auf den Kopf gestellt, was zuvor in Beton gegossen schien. Auf dem linken Fuss erwischt wurde unter anderem ein Grossteil der Schweizer KMU, als der Bundesrat am 16. März 2020 die «ausserordentliche Lage» erklärte. Denn damit verbunden war nicht nur die dringende Empfehlung, den ganzen Betrieb auf Homeoffice umzustellen. Besonders gefährdete Arbeitnehmende erhielten zusätzlich ein Recht auf das Arbeiten von zu Hause aus. Dafür fehlten in vielen Fällen die Infrastrukturen und auch die organisatorischen Prozesse waren nicht an eine rein virtuelle Zusammenarbeit angepasst.

Die meisten für Homeoffice

Genau in diesem letzten Bereich bestehen auch aktuell noch die grössten Defizite. Und diese sollten die Firmen besser beheben. Nach einer repräsentativen Umfrage, die das Marktforschungsunternehmen Gfs.bern im Auftrag der Gewerkschaft Syndicom unter der erwachsenen Schweizer Bevölkerung durchgeführt hat, wollen nämlich 79 Prozent der Befragten auch nach der Pandemie zumindest teilweise von zu Hause aus arbeiten können. Wer dies nicht bieten kann, handelt sich Nachteile bei der Rekrutierung von Mitarbeitenden ein.

Um zu verstehen, worauf es bei einem produktiven Homeoffice ankommt, lohnt es sich, die Schwachstellen und Herausforderungen, welche die Pandemie offenlegt hat, unter die Lupe zu nehmen.

Handy ist kein Geschäftsanschluss

«Am grössten waren die Defizite zu Beginn des Lockdowns im Bereich der Telefonie», wie Markus Vetterli zurückblickt. Der CEO des Zürcher Internet-Service-Providers iWay hat im vergangenen Jahr zahl-

reiche kleine und mittlere Unternehmen auf der Infrastrukturseite durch die Umstellungen begleitet. «Viele Unternehmen waren nach der Umstellung auf Homeoffice telefonisch nur noch sehr begrenzt erreichbar. Sie konnten zwar die Anrufe auf ein privates Mobiltelefon umleiten. Damit war aber nur noch ein Mitarbeitender über die Geschäftsnummer erreichbar und Rückrufe über die Geschäftsnummer waren gar nicht mehr möglich.»

Auch im Bereich der virtuellen Zusammenarbeit waren die wenigsten Firmen darauf vorbereitet, nicht mehr nur bilaterale Besprechungen, sondern ganze Team-Meetings per Internet durchzuführen. Sie mussten deshalb auf Consumer-Plattformen ausweichen. Dies war aus Sicherheits- und Datenschutzgründen problematisch. Berichte über sogenannte Zoom-Bombing-Vorfälle, bei denen sich Unberechtigte über einfach zu erratende oder breit gestreute Zugangs-Links Zutritt zu Online-Meetings verschaffen, haben sich denn auch in den letzten Monaten gehäuft.

Pandemie zeigt Bedarf klar auf

Inzwischen hat die Pandemie-Situation klargemacht, was notwendig ist, damit im Homeoffice Arbeitende zuverlässig und vollständig in die Prozesse eingebunden werden können, wie Vetterli betont. Im Unternehmen benötigt ein KMU mindestens einen 100-Mbps-Anschluss. Der reicht in der Regel für etwa zwanzig Mitarbeitende. Je nach Tätigkeit braucht es aber auch einen leistungsfähigeren Anschluss.

Dazu kommt eine VPN-Infrastruktur, über welche die Heimarbeitenden sicher auf die Unternehmensanwendungen und Daten zugreifen können. Im Weiteren muss eine ortsunabhängige Telefonie-Lösung implementiert werden. Dies kann

eine spezielle virtuelle PBX mit Softphones auf den Endgeräten der Mitarbeitenden sein oder auch eine Telefonintegration in Microsoft Teams. Für die Zusammenarbeit wird eine Kollaborationsplattform à la Teams benötigt und für den schnellen Informationsaustausch zwischen den Mitarbeitenden ein interner Chat oder eine Instant-Messaging-App.

Festnetz und verkabelte Computer

Die Infrastruktur in der Firma ist aber nur eine Seite der Homeoffice-Medaille. Auch bei den Mitarbeitenden zu Hause muss die Installation bestimmte Mindestanforderungen erfüllen. Zentral ist dabei ein Festnetzanschluss. Die Erfahrungen während der Pandemie haben gezeigt, dass Mobilfunkverbindungen speziell während Videokonferenzen an ihre Grenzen stossen. Wie ärgerlich Ton- und Bildstörungen von Mitarbeitenden für alle Konferenzteilnehmenden sein können, wissen inzwischen alle aus eigener Erfahrung. Für eine möglichst zuverlässige Verbindung sollte aber nicht nur der Wohnungs- respektive Hausanschluss kabelgebunden sein. Auch die Verbindung zum Computer ist per Ethernet-Kabel wesentlich zuverlässiger als über ein WLAN.

Die Zuverlässigkeit der Services hat im Homeoffice allgemein stark an Bedeutung gewonnen. Schliesslich hängt die Arbeitsfähigkeit aller Mitarbeitenden vom Funktionieren der ICT ab. Vetterli empfiehlt da-

rum zusätzlich auch einen redundanten, zweiten Internet-Anschluss im Unternehmen, um die Verfügbarkeit zu erhöhen.

Noch lange nicht alles digitalisiert

Die technische Ausrüstung scheint in den Schweizer Unternehmen inzwischen weitgehend Homeoffice-fähig zu sein. Dies bestätigt auch die Gfs.bern-Umfrage. Über 80 Prozent zeigten sich mit ihrem Homeoffice während des Lockdowns im letzten Frühjahr zufrieden. Vor dem Lockdown konnte sich rund ein Drittel der Antwortenden noch kein Urteil darüber bilden, weil sie schlicht keine Erfahrung mit dem Arbeiten von zu Hause aus hatten.

Vetterli sieht allerdings noch Defizite. Längst nicht alle Firmen hätten alle ihre Abläufe durchgängig digitalisiert. Sie mussten darum immer wieder einzelne Mitarbeitende ins Büro beordern. Ein modernes Unternehmen, das dem offensichtlich starken Wunsch der Mitarbeitenden, flexibel sowohl im Unternehmen als auch im Homeoffice arbeiten zu können, gerecht werden will, kommt aber nicht darum herum, sämtliche Prozesse komplett zu digitalisieren.

Nicht so einfach in Bits und Bytes umformen lassen sich aber offensichtlich der Kaffeeraum und die Gänge zwischen den Büros: Über 70 Prozent der Schweizerinnen und Schweizer vermissen im Homeoffice die informellen Kontakte mit ihren Kolleginnen und Kollegen.

DIE WICHTIGSTEN PUNKTE Anforderungen an die Infrastruktur

Im Betrieb

- 100-Mbps-Anschluss (reicht für rund 20 Homeoffice-Mitarbeitende)
- Für Verfügbarkeit redundanter Internetzugang
- VPN-Infrastruktur mit sicherem Remote-Zugang
- Ortsunabhängige Telefonie (virtuelle PBX oder Microsoft Teams)
- Chat oder Instant-Messaging für schnellen Informationsaustausch

Im Homeoffice

- Stabiles Festnetz-Internet
- PC/Laptop per Ethernet-Kabel (nicht WLAN) mit Internet verbunden
- Softphones auf PC/Laptop oder Handy
- Headset

Quelle: iWay

EIN ARBEITSPLATZ WIE IM BÜRO

Anforderungen ans produktive Homeoffice

Wenn Mitarbeitende im Homeoffice nur mit einem Laptop auf dem Küchentisch arbeiten, darf das einem Arbeitgeber nicht egal sein. Ein ungeeigneter Arbeitsplatz senkt die Produktivität direkt und führt fast unweigerlich zu körperlichen Beschwerden wie langwierigen Sehenscheidenentzündungen oder Rücken- und Nackenschmerzen, die das Arbeiten zusätzlich behindern. Dass schlecht eingerichtete Heim-Arbeitsplätze nach wie vor verbreitet sind, zeigt eine am Ende des Lockdowns im letzten Frühjahr im Auftrag der Gewerkschaft Syndicom durchgeführte Umfrage der Marktforschenden von Gfs.bern. Demnach beurteilen auch nach rund zwei Monaten Homeoffice 49 Prozent die Ergonomie ihres Heim-Arbeitsplatz als mangelhaft. Die wichtigsten Punkte für einen gut gestalteten Arbeitsplatz sind:

• **Zusätzlicher Bildschirm:** Ein grosser zweiter Bildschirm wirkt – speziell als Ergänzung eines kleinen Laptopbildschirms – in Sachen Produktivität Wunder. Je nach spezifischer Arbeit steigt der Output um 10 bis 40 Prozent. Bei

der Arbeit an einem Dokument lassen sich so beispielsweise mehrere Quelltexte überblicken und in einer Online-Konferenz kann ein Dokument gesucht und vorbereitet werden, während man ohne Unterbruch im Meeting bleibt.

• **Externe Tastatur und Maus:** Die Arbeit mit der Tastatur und der Maus von Laptops führt mit der Zeit unweigerlich zu körperlichen Beschwerden. Eine externe, ergonomische Tastatur und eine ebensolche Maus sind darum im Homeoffice ein Muss.

• **Bildschirm-Position:** Um den Nacken einermassen entspannt zu halten, muss ein Laptop leicht (etwa 5 cm) durch einen Ständer oder ein dickes Buch angehoben werden. Die Distanz zwischen Augen und Bildschirm sollte mindestens eine Armlänge betragen.

• **Tisch und Stuhl:** Stuhl und/oder Tisch sollten höhenverstellbar sein, denn die Ellbogen sollten sich auf Tischhöhe befinden.

Quellen: Suva, Jon Peddie Research

ANZEIGE

Lucerne University of Applied Sciences and Arts

HOCHSCHULE LUZERN

Wirtschaft
FH Zentralschweiz

Certificate of Advanced Studies

CAS Business Excellence

Exzellenz in Unternehmen gestalten und umsetzen

Mit einem ganzheitlichen Management-Ansatz den täglichen Herausforderungen in Ihrem Unternehmen mit Exzellenz begegnen und so neue Wettbewerbsvorteile erzielen.

Online Info-Veranstaltung am 10. Juni 2021

www.hslu.ch/businessexcellence

