

# Hybride Arbeitsplätze für die hybride Belegschaft

**SMARTe Arbeitsplätze  
zur Steigerung  
der Produktivität  
aller Mitarbeiter**

**verizon**✓



# Neue Arbeitsweisen erfordern neue Arbeitsumgebungen

**Sie kennen die Prognosen. Es ist sehr unwahrscheinlich, dass wir zu den alten Arbeitsmodellen zurückkehren werden. Aber was heißt das genau für Büros und andere gemeinsam genutzte Arbeitsstätten?**

Die Meinungen darüber, wie und wo wir in Zukunft arbeiten werden, gehen auseinander, aber in einem Punkt sind sich fast alle einig: Es werden weniger Mitarbeiter im Büro arbeiten und noch weniger werden dies fünf Tage pro Woche tun. Doch das bedeutet noch lange nicht das Ende gemeinsam genutzter Arbeitsstätten.

Erstens: In manchen Berufen müssen die Mitarbeiter vor Ort sein – und das gilt nicht nur für den Einzelhandel und die Fertigung. Zweitens: Menschen sind von Natur aus sehr sozial und Untersuchungen haben gezeigt, dass wir gemeinsam kreativer sind und auch Probleme besser lösen können. Dank der verfügbaren Technologien sind virtuelle Besprechungen einfach zu organisieren, effizient und interaktiv, aber gemeinsam genutzte Arbeitsstätten werden in den nächsten Jahren weiterhin eine wichtige Rolle spielen. Dennoch müssen Büros umgestaltet werden.

Die COVID-19-Pandemie hat bei vielen Unternehmen große Veränderungen angestoßen, doch es muss nicht immer eine globale Pandemie sein. Auch lokale Krisen (wie Naturkatastrophen) und wirtschaftliche Herausforderungen (wie disruptive neue Mitbewerber auf dem Markt) können Anpassungen erforderlich machen. Sogar ohne solche dramatischen Katalysatoren können demografischer Wandel, neue Denkweisen oder disruptive Technologien große Auswirkungen darauf haben, wie Unternehmen in Zukunft Umsätze machen und ihre Kunden betreuen. Deshalb werden unsere Jobs und unsere Arbeitsorte sich höchstwahrscheinlich ändern.

Wenn Sie jetzt in die Transformation der Arbeitsplätze investieren, wird Ihr Unternehmen flexibler und kann zukünftige Veränderungen wesentlich einfacher bewältigen. In diesem Bericht untersuchen wir, wie Unternehmen in ihren Büros, Geschäften und sonstigen Einrichtungen das SMART-Framework umsetzen können: Safe (Sicher), Merged (Miteinander verbunden), Automated (Automatisiert), Responsive (Reaktionsfähig) und Thrifty (Rationell).

# Inhalt

Stimmungswandel durch die COVID-19-Pandemie.....	4
1. Festlegen der wichtigsten Ziele .....	6
2. Evaluieren der Möglichkeiten.....	9
Safe (Sicher).....	10
Merged (Miteinander verbunden) .....	11
Automated (Automatisiert) .....	13
Responsive (Reaktionsfähig).....	14
Thrifty (Rationell).....	15
3. Handeln, überprüfen und anpassen .....	16
Handeln.....	17
Überprüfen und anpassen .....	17
Fazit .....	18
Nächste Schritte.....	19





# Stimmungswandel durch die COVID-19-Pandemie



**Das letzte Jahr hat uns gezeigt, dass die Arbeitsweise wesentlich wichtiger ist als der Arbeitsort.“**

Joe Garner, Chief Executive, Nationwide<sup>3</sup>

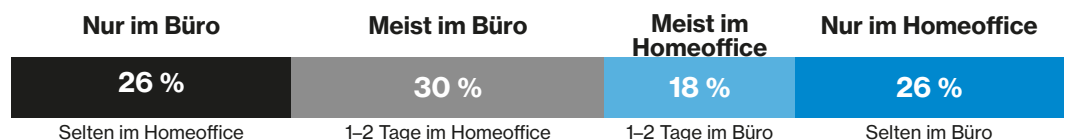
**Vermutlich haben Sie die Studien dazu gelesen und auch Ihre eigene Arbeitsweise verändert oder festgestellt, dass Ihre Kollegen und Mitarbeiter anders arbeiten. Die Pandemie hat die Einführung flexibler Arbeitsmodelle drastisch beschleunigt.**

Viele Beschäftigte haben festgestellt, dass sie im Homeoffice ...

- Zeit sparen: Niemand vermisst die langen Staus und verspäteten oder überfüllten Züge.
- eine bessere Work-Life-Balance erzielen: So konnten sie beispielweise mehr Zeit mit der Familie verbringen.
- eine angenehmere Arbeitsatmosphäre haben und dadurch produktiver sind: Einige haben sich sogar ein Gartenhaus als Homeoffice eingerichtet.

Doch obwohl viele Mitarbeiter sich die Möglichkeit zur Telearbeit weiter offenhalten möchten, sind die meisten nicht bereit, die zwischenmenschlichen Kontakte und die Vorteile der Kollaboration im Büro ganz aufzugeben. Knapp sieben von zehn Personen (69 %), die zu Hause gearbeitet haben, möchten dies auch in einem Jahr noch mindestens ein bis zwei Tage pro Woche tun.<sup>1</sup>

**Nur etwas mehr als ein Viertel der Beschäftigten erwartet, wieder Vollzeit im Büro zu arbeiten**



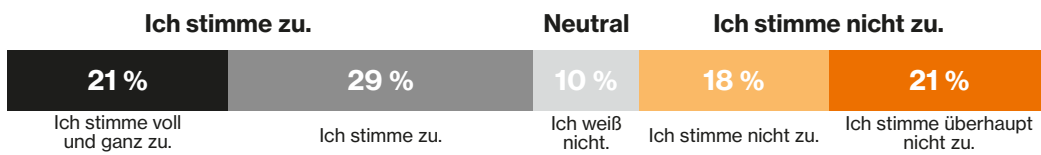
**Abbildung 1:** Stellen Sie sich Ihr Arbeitsleben in einem Jahr vor. Welches Arbeitsmodell würden Sie bevorzugen? Befragungsbasis: Angestellte Erwachsene. Neutrale Angaben wurden nicht berücksichtigt.<sup>2</sup>

Für die meisten Unternehmen bedeutet das, dass physische Arbeitsplätze auch in Zukunft noch eine wichtige Rolle spielen werden, doch sie müssen umgestaltet werden – und zwar möglichst schnell. Unternehmen, die sich nicht an die neue Situation anpassen, verlieren unter Umständen schon bald den Anschluss an zukunftsorientierte Mitbewerber, die flexible Arbeitsmethoden und neue Technologien nutzen.

Das ist keine Panikmache, sondern etwas, worüber derzeit viele Beschäftigte nachdenken. Laut der Umfrage „2021 EY Work Reimagined Employee Survey“ wünschen sich neun von zehn Mitarbeitern Flexibilität bei Arbeitsort und -zeit. Hätten sie die Wahl, würde sich mehr als die Hälfte aller Befragten (54 %) für mehr Flexibilität bezüglich ihrer Arbeitszeit entscheiden. Beim Arbeitsort sind es 40 %. Inzwischen sind immer mehr Menschen bereit, den Arbeitgeber zu wechseln, um die gewünschte Flexibilität zu erlangen. Bei den Millennials ist dieser Anteil doppelt so hoch wie bei den Babyboomern.<sup>4</sup>

Untersuchungen von Verizon zufolge würden etwa die Hälfte der Beschäftigten, die eine Zeit lang im Homeoffice gearbeitet haben, sich gegebenenfalls nach einer neuen Stelle umsehen, falls ihr aktueller Arbeitgeber in Zukunft keine Telearbeit/Hybridmodelle unterstützen sollte.

### Die Hälfte der Beschäftigten würde gegebenenfalls nach einer neuen Stelle suchen



**Abbildung 2:** Ich würde eventuell nach einer Stelle bei einem anderen Unternehmen suchen, falls mein aktueller Arbeitgeber nach der Pandemie kein Homeoffice bzw. kein hybrides Arbeitsmodell anbieten sollte. Befragungsbasis: Angestellte Erwachsene, die zeitweise im Homeoffice gearbeitet haben.<sup>5</sup>

Wenn der Arbeitsplatz darüber entscheidet, ob Sie Ihre Mitarbeiter behalten oder verlieren, gewinnt er erheblich an Bedeutung und die Transformation sollte hohe Priorität haben. Aber keine Sorge: Die Neugestaltung der Arbeitsplätze muss nicht unbedingt einen aufwendigen Umbau und hohe Kosten bedeuten.

### In diesem Whitepaper beschreiben wir drei wichtige Schritte für eine erfolgreiche Transformation und zukünftige Agilität.



**Wir möchten die neuen Arbeitsmodelle fest verankern, damit sie auch nach der Pandemie weiter bestehen. Doch wenn wir die Umstellung jetzt nicht sorgfältig planen, besteht die Gefahr, dass wir die größten Vorteile der neuen Arbeitsweise verlieren, wenn die Wirtschaft wieder anzieht.“**

Kevin Ellis, Chairman und Senior Partner, PwC<sup>6</sup>



# 1. Festlegen der wichtigsten Ziele

Jedes Unternehmen hat seine eigenen, individuellen Prozesse, Funktionen und Anforderungen. Vor der Umgestaltung der Immobilien sollten Sie zuerst die wichtigsten Ziele festlegen und die Risiken für Ihr Unternehmen und Ihre Mitarbeiter ermitteln.

Die Herausforderungen sind nicht nur von Unternehmen zu Unternehmen verschieden, sondern können sich auch im Laufe der Zeit ändern. Beispiele reichen von der Steigerung der Produktivität über die Verbesserung der Sicherheit der Beschäftigten bis zum Aufbau einer positiven Unternehmenskultur. Nachfolgend finden Sie einige der wichtigsten Bereiche, auf die Sie sich bei der Neugestaltung Ihrer Arbeitsplätze konzentrieren sollten.

## **Größere Sicherheit**

Unternehmen trugen schon immer die Verantwortung für die Sicherheit der Mitarbeiter und Besucher an ihren Standorten, aber die Entwicklungen der letzten zwei Jahre haben die Interaktionen und auch die Erwartungen verändert.

Früher wären gut gefüllte Konferenzräume, Arbeitsbereiche und Küchen kaum beanstandet, sondern vielleicht sogar positiv als lebendige und dynamische Umgebungen wahrgenommen worden. Doch jetzt sind die Menschen für die potenziellen Gesundheitsrisiken sensibilisiert, die solche Menschenansammlungen darstellen.

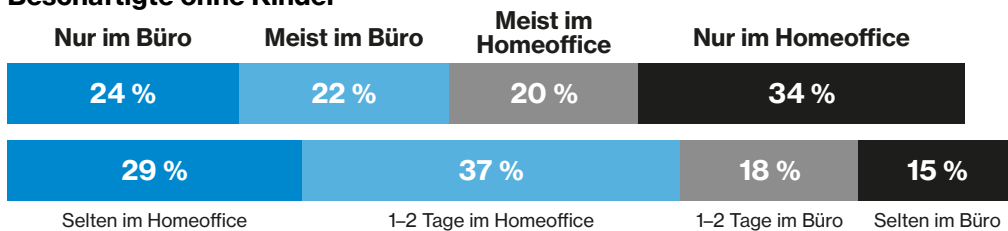
Mitarbeiter erwarten von ihren Arbeitgebern (und anderen Unternehmen, die sie besuchen) erkennbare Sicherheitsmaßnahmen – Navigationszeichen und Desinfektionsmittelspender allein reichen da nicht aus. Unternehmen müssen die Art und Weise ändern, wie die Standorte genutzt werden, doch das Ändern von Verhaltensweisen ist immer eine Herausforderung. Außerdem müssen sie Technologien einsetzen, um die Sicherheit auf zuverlässige, kostengünstige und unaufdringliche Weise zu verbessern.

## Größere Mitarbeiterzufriedenheit

Durch die Telearbeit konnten viele Beschäftigte eine bessere Work-Life-Balance erzielen. Daher werden sie auch nicht alle bereitwillig zum vorherigen Arbeitsmodell zurückkehren. Viele betrachten ein Hybridmodell als erstrebenswerte Alternative.

## Beschäftigte, die zu Hause auch ihre Kinder betreuen mussten, waren eher geneigt, ins Büro zurückzukehren

### Beschäftigte ohne Kinder



### Beschäftigte mit Kindern unter 18 Jahren

**Abbildung 3:** Stellen Sie sich Ihr Arbeitsleben in einem Jahr vor. Welches Arbeitsmodell würden Sie bevorzugen? Befragungsbasis: Angestellte Erwachsene, die zeitweise im Homeoffice gearbeitet haben. Neutrale Angaben wurden nicht berücksichtigt.<sup>7</sup>

Als nur wenige Beschäftigte außerhalb der normalen Geschäftszeiten oder von zu Hause aus arbeiteten, erwarteten die Manager und Teams in der Regel, dass diese Mitarbeiter sich selbst darum kümmern, dass sie dennoch produktiv arbeiten konnten. Doch mit Beginn der Lockdowns waren es nicht mehr nur einige wenige Mitarbeiter – in vielen Unternehmen waren es sogar die meisten. Dadurch waren die Unternehmen gezwungen, ihre Prozesse so umzustellen, dass die Produktivität nicht unter dem Wechsel litt.

Ebenso mussten viele Unternehmen – zumindest die, denen das Wohlbefinden ihrer Mitarbeiter wichtig war, – die Auswirkungen der neuen Situation auf den mentalen Zustand, die Moral und die Motivation ihrer Mitarbeiter berücksichtigen. Viele Unternehmen und Führungskräfte haben vorbildlich reagiert. Da von der Pandemie alle betroffen waren – von den neuesten Angestellten bis zum CEO –, haben sich Unternehmen viel Mühe gegeben, um die Zufriedenheit ihrer Teams sicherzustellen und die Produktivität aufrechtzuerhalten.

Laut einer Studie von Longitude, einem FT-Unternehmen, für Verizon gaben 75 % der sogenannten „Pioneers“ (20 % der zukunftsfähigsten Unternehmen) an, dass sie erwarten, dass ein besseres Wohlbefinden der Mitarbeiter in der Unternehmensplanung an Bedeutung gewinnen wird.<sup>8</sup>

Das Wohlbefinden gehört daher inzwischen zu den Prioritäten zukunftsorientierter Unternehmen. Stellt ein Arbeitgeber seine Mitarbeiter in den Mittelpunkt, wird er auch für potenzielle Kandidaten interessanter und kann die besten Talente langfristig binden, unabhängig von der Branche.

## Höhere Produktivität

Die Pandemie hat gezeigt, dass sich mit der richtigen Technologie auch Nachhaltigkeit erzielen lässt. Unternehmen, die bereits über eine agile Infrastruktur verfügten, konnten ihre Prozesse schneller anpassen und den Betrieb und Kundenservice aufrechterhalten.

Wenn die Mitarbeiter in die Büros zurückkehren, wird die Kombination aus Arbeit vor Ort und Telearbeit eine der größten Herausforderungen für Unternehmen sein. Dabei müssen die Mitarbeiter nahtlos zwischen den Arbeitsplätzen wechseln und überall produktiv sein können. Dies wird sowohl für die Kollaboration als auch für den zukünftigen Unternehmenserfolg ausschlaggebend sein.

## Investitionen in Mitarbeiter

Eine positive Unternehmenskultur hat ebenfalls seit 2020 an Bedeutung gewonnen. Es ist wichtig, einen Ort zu schaffen, an dem sich die Mitarbeiter sicher fühlen, gern arbeiten und produktiv sind. Das ist nicht nur für den effizienten Geschäftsbetrieb notwendig, sondern sorgt auch für eine bessere Atmosphäre, größere Treue und mehr Interesse neuer Mitarbeiter.

”

**Wir gehen nicht davon aus, dass wir jemals wieder fünf Tage pro Woche im Büro arbeiten. Das kommt uns inzwischen sehr altmodisch vor.“**

Alan Jope, CEO, Unilever<sup>9</sup>

**27 %**

**Mehr als ein Viertel der angestellten Erwachsenen gab an, dass sich ihr mentaler Zustand verschlechtert hat.**

Verizon und Morning Consult<sup>10</sup>

**81 %**

**Mehr als vier Fünftel gaben an, dass ihre Produktivität gleich geblieben (58 %) oder sogar gestiegen ist (23 %).**

Verizon und Morning Consult<sup>11</sup>

## Größere Nachhaltigkeit

Änderungen am Arbeitsplatz bieten auch die Möglichkeit, die Nachhaltigkeit zu verbessern. Verizon hat sich ehrgeizige Ziele gesetzt, um die Umweltbelastung zu reduzieren, zum Beispiel einen klimaneutralen Betrieb (Netto-null-Emissionen) bis 2035 und das Pflanzen von sechs Millionen Bäumen. Mehr dazu erfahren Sie in unserem [ESG-Bericht](#).

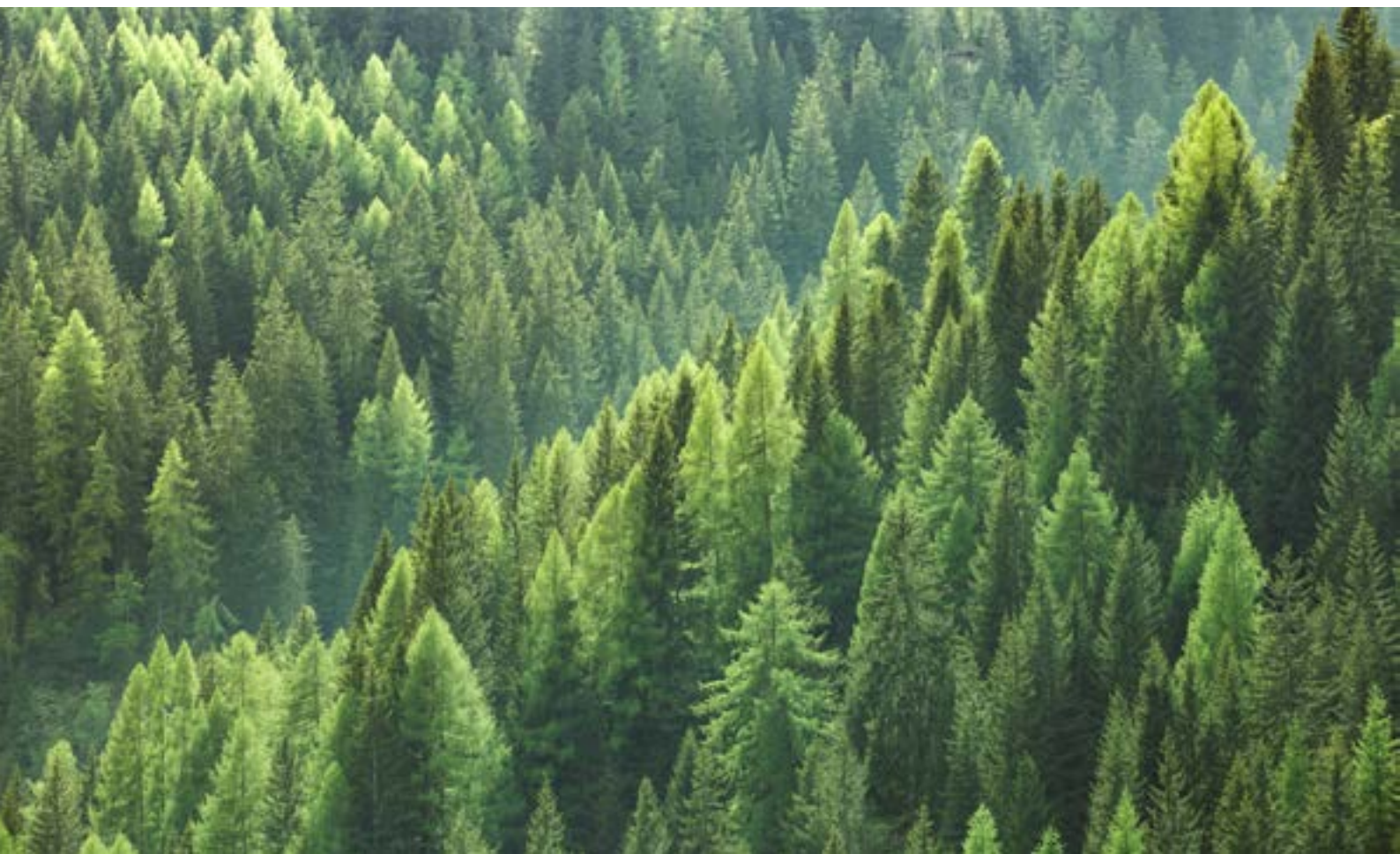
Die Entscheidung für mehr Nachhaltigkeit ist nicht nur moralisch richtig, sie ist auch für das Geschäft sinnvoll. Abgesehen davon, dass sich immer mehr Kunden die Umweltbilanz von Unternehmen ansehen, lassen sich durch die Reduzierung von Abfällen und Emissionen auch die Kosten senken und die Resilienz steigern.

### Citizen Verizon

2020 hat uns vor bisher ungeahnte Herausforderungen gestellt. Wir waren gezwungen, unsere Arbeitsweise, die Kommunikation und die Geschäftsabläufe zu ändern, damit unsere Mitarbeiter weiterhin kollaborieren können. Gleich zu Beginn der COVID-19-Pandemie haben wir schnell wichtige Entscheidungen getroffen und Maßnahmen ergriffen, ...

- um die Gesundheit unserer Mitarbeiter zu schützen.
- um Kontakt zu unseren Kunden und Communitys zu halten.
- um das Netzwerk für die viel höhere Nachfrage auszubauen.
- um mit unseren Mitarbeitern, Zulieferern und Partnern weltweit zu kommunizieren.

Wir müssen dafür sorgen, dass nach der Pandemie alle von besseren wirtschaftlichen, ökologischen und sozialen Bedingungen als vor der Pandemie profitieren. Citizen Verizon – unser verantwortungsbewusster Plan für den wirtschaftlichen, ökologischen und sozialen Wandel – unterstreicht unser Engagement in Bezug auf die wichtigsten gesellschaftlichen Fragen unserer Zeit: digitale Inklusion, Klimaschutz und sozialer Wohlstand.





# 2. Evaluieren der Möglichkeiten

Ihre Immobilie ist nicht nur ein Büro, ein Geschäft oder eine Fertigungsstätte – sie ist ein Ort, an dem die Mitarbeiter zusammenkommen: zum kreativen Schaffen, zum Arbeiten und für allgemeine Interaktionen. Die Entscheidungsträger jedes Unternehmens sollten sich fragen, welche Aspekte der Arbeitsumgebung gut ankommen und welche ersetzt, angepasst oder überprüft werden müssen.

**Ist Ihr Arbeitsplatz SMART?**

# **Safe (Sicher)**

**Früher haben Sie sich vermutlich nie Gedanken darüber gemacht, wie viele Personen in einem Konferenzraum saßen oder wie viele Mitarbeiter sich in den Fluren und gemeinsam genutzten Bereichen begegneten. Viele Arbeitsplätze wurden sogar optimiert, um so viele Mitarbeiter wie möglich unterzubringen.**

In Zukunft spielt die Verwaltung des Personenflusses eine entscheidende Rolle, um Abstandsregeln einhalten zu können und Mitarbeiter zu schützen. Dazu eignen sich einfache Buchungssysteme, mit denen Mitarbeiter im Voraus einen Arbeitsplatz auswählen und reservieren können. So verhindern Sie nicht nur, dass zu viele Beschäftigte gleichzeitig an einem Ort sind, sondern sorgen auch dafür, dass alle bei der Ankunft genau wissen, wohin sie gehen und wie sie sich verhalten sollen. Das führt zu weniger Ausfallzeiten und einer höheren Produktivität.

Die Erfassung von Besucherinformationen ist nicht neu, aber heutzutage wichtiger denn je. Sorgen Sie dafür, dass alle Besuche mit minimalem Administrationsaufwand erfasst werden können, zum Beispiel online oder durch Gesichtserkennungssysteme.

Einerseits würden viele Mitarbeiter gern mehr zu Hause arbeiten, andererseits möchten sie aber auch die Gewissheit haben, dass sie sicher im Büro arbeiten können – selbst wenn sie das nur gelegentlich in Anspruch nehmen. Viele Unternehmen haben sich entschieden, den einzelnen Mitarbeitern bestimmte Tage zuzuweisen, doch das ist nicht besonders flexibel und könnte die Produktivität beeinträchtigen. Intelligente Reservierungssysteme für Parkplätze, Konferenzräume und andere Ressourcen können helfen, die Zahlen unter Kontrolle zu halten, und gleichzeitig die notwendige Flexibilität bieten.



## **Empfehlungen**

Sorgen Sie für ein sicheres und strukturiertes Arbeitsumfeld, klare Kommunikation und eine angenehme Atmosphäre:

- Ermöglichen Sie den Mitarbeitern, Arbeits- und Parkplätze im Voraus zu buchen.
- Reduzieren Sie den Kontakt durch einen berührungslosen Check-in und Eingangsbereich.
- Reduzieren Sie unnötige Kontakte durch anwenderfreundliche Navigations- und Reservierungstools.
- Nutzen Sie Videoanalysen zur Erkennung überfüllter Bereiche.
- Bieten Sie virtuelle Brandschutzübungen und 3D-Navigation, damit Mitarbeiter besser auf Notfälle vorbereitet sind.
- Geben Sie Mitarbeitern Tipps zur Einrichtung eines sicheren Homeoffice.
- Bieten Sie Mitarbeitern die Möglichkeit, Ressourcen im Voraus zu reservieren, sodass ihr Aufenthalt im Gebäude produktiver ist.
- Fördern Sie das Wohlbefinden der Beschäftigten. Senden Sie Erinnerungen, dass Arbeitsplätze regelmäßig gereinigt werden und die Mitarbeiter zwischendurch auch einmal aufstehen sollten.



## **Merged (Miteinander verbunden)**

**Obwohl viele voreingenommen waren, hat sich in den meisten Unternehmen herausgestellt, dass die Produktivität nicht unter dem größeren Anteil der Mitarbeiter im Homeoffice gelitten hat.**

Das Arbeitsmodell der Zukunft ist hybrid und bietet den Mitarbeitern verschiedene Optionen. Unternehmen sollten versuchen, die Vorteile des Arbeitens vor Ort und im Homeoffice vollständig auszuschöpfen, um die Produktivität aufrechtzuerhalten oder sogar zu steigern. Dazu müssen die Mitarbeiter ortsunabhängig kollaborieren können.

Wenn kein Konferenzraum verfügbar ist oder Mitarbeiter im Homeoffice nicht mit Kollegen im Büro kommunizieren können, ist dies nicht nur ärgerlich, sondern kann unter Umständen die Produktivität beeinträchtigen, die Mitarbeiter frustrieren und sogar ihr Vertrauen in die Agilität des Unternehmens und dessen Innovationsbereitschaft untergraben.

Technologien helfen dabei, die Grenzen zwischen Büro und Homeoffice verschwimmen zu lassen. Es gibt neue, immersive Lösungen für Meetings, zum Beispiel mit Virtual Reality (VR) und Augmented Reality (AR). Falls dies für Ihr Unternehmen noch zu futuristisch ist, sollten Sie intelligente Konferenzräume und gemeinsam genutzte Whiteboards in Betracht ziehen: Sie lassen sich einfach implementieren und bieten viele der gleichen Vorteile.

# 60 %

**Drei Fünftel der Unternehmen gaben an, dass die Produktivität der Telearbeiter während des COVID-19-Lockdowns mindestens genauso hoch war wie die der Mitarbeiter vor Ort.**

Verizon Mobile Security Index 2021<sup>12</sup>

Auch Digital Signage und Kioske sind hilfreich, damit sich Mitarbeiter schneller im Gebäude zurechtfinden und weniger Gedränge entsteht. Außerdem lassen sich darüber bestimmte Ressourcen wie Konferenzräume schneller finden, sodass die Beschäftigten nicht erst lange suchen müssen. Diese Systeme sind wesentlich effizienter als traditionelle Raumreservierungssysteme, da sie mithilfe von Sensoren in Echtzeit feststellen, welche Räume derzeit nicht belegt sind, und nicht nur die Reservierung prüfen. Dieselben Sensoren können auch genutzt werden, um die Zahl der Personen zu kontrollieren und Warnmeldungen auszugeben, falls bestimmte Bereiche überfüllt sind.

Meetings mit Besuchern und Kunden werden vermutlich nicht mehr so häufig abgehalten, aber sie wurden auch nicht vollständig aufgegeben. Bedenken Sie, dass nicht jede Person sich sofort im Gebäude und mit den Abläufen auskennt, vor allem, wenn es sich um Telearbeiter oder Geschäftsreisende handelt. Sorgen Sie dafür, dass alle Besucher vor einem Meeting vor Ort die notwendigen Informationen erhalten, zum Beispiel wie sie einchecken, wohin sie sich begeben müssen und welche Protokolle einzuhalten sind.



### **Empfehlungen**

Helfen Sie Ihren Mitarbeitern, nahtlos zwischen physischem und digitalem Arbeitsplatz zu wechseln:

- Stellen Sie Mitarbeitern, die nur gelegentlich ins Büro kommen, eine praktische Navigations-App zur Verfügung, damit sie sich einfacher zurechtfinden.
- Lassen Sie darin auch den nächst gelegenen freien Schreibtisch und andere wichtige Ressourcen anzeigen.
- Entwickeln Sie einen Community-Chatbot, der Fragen beantworten kann.
- Bieten Sie Tools an, mit denen sich schnell und einfach Konferenzräume und Telefonplätze buchen lassen.
- Verbessern Sie die Kollaboration von internen und externen Mitarbeitern durch intelligente Konferenzräume und Whiteboards.
- Implementieren Sie Kollaborationslösungen, die neue Funktionen wie die Sprechererkennung unterstützen.
- Ziehen Sie die Bereitstellung spezieller Videokonferenzgeräte in Betracht, um die Kollaboration zu verbessern.
- Binden Sie Telearbeiter nicht nur in offizielle Meetings, sondern auch in informelle Aktivitäten ein.



# Automated (Automatisiert)

**Die richtige Technologie verbessert nicht nur die Sicherheit und die Kollaboration, sondern erleichtert auch die Arbeit.**

Endlich ist Schluss mit zeitaufwendigen Administrationsaufgaben. Mithilfe von Sensoren können Sie sogar intelligente Reinigungspläne für gemeinsam genutzte Bereiche verwalten. Ein Schreibtisch ist gerade frei geworden? Sensoren können dies sofort erfassen, die Buchung vorübergehend verhindern und die verantwortlichen Mitarbeiter benachrichtigen, dass der Platz gereinigt werden muss.

Auch künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen (ML) können das Monitoring verbessern, ohne den Arbeitsaufwand zu erhöhen. Wenn vorhandene Sicherheitssysteme durch Lösungen mit Gesichtserkennungsfunktionen ersetzt werden, lässt sich beispielsweise der Kontakt reduzieren und Risiken wie der Diebstahl von Zugangspässen oder das Durchschlüpfen nicht autorisierter Personen mit einem Mitarbeiter (Tailgating) werden minimiert.

Fördern Sie die Kommunikation zwischen Telearbeitern und Kollegen im Büro und integrieren Sie Reservierungssysteme in Kalender-Apps und Kollaborationstools, damit alle Mitarbeiter die Verfügbarkeit der Ressourcen prüfen können. Wenn sie ihren Arbeitsplatz sicher im Voraus buchen können, sind sie oft auch eher bereit, zu wichtigen Meetings ins Büro zu kommen. Das verbessert wiederum die Kollaboration. Das Wohlbefinden der Mitarbeiter ist ebenfalls ein wichtiger Faktor – zu Hause und im Büro. Sie können ihnen Erinnerungen senden, dass sie ihren Arbeitsplatz reinigen, regelmäßig aufstehen und Pausen machen oder auch genügend Wasser trinken sollen.



## **Empfehlungen**

Nutzen Sie die Automatisierung, um die Produktivität der Mitarbeiter zu steigern und die Ressourcenauslastung zu verbessern:

- Verfolgen Sie die Raumbelugung und die Personenflüsse.
- Generieren Sie Warnmeldungen, wenn einzelne Bereiche überfüllt sind.
- Planen und organisieren Sie die intelligente Reinigung in Abhängigkeit von der Nutzung.
- Erfassen Sie Daten, um die Nutzererfahrung und die Auslastung zu verbessern.
- Veranschaulichen Sie Personenflüsse, um zukünftige Verbesserungsmaßnahmen zu planen.
- Senden Sie Mitarbeitern Benachrichtigungen, wenn Plätze verfügbar sind, sodass sie im Voraus einen Schreibtisch reservieren können.
- Binden Sie die Ressourcenbuchung in Kalender- und Kollaborations-Apps ein, damit Mitarbeiter sich gleich in Slack absprechen und dann einen Konferenzraum reservieren können.

# Responsive (Reaktionsfähig)

**Kurzfristig lässt sich über das Monitoring der Verhaltensweisen und der Nutzung des Arbeitsbereichs mithilfe von Sensoren und Videoanalysen die Sicherheit der Mitarbeiter verbessern. Langfristig kann es zu einer besseren Raumnutzung beitragen.**

# 81%

**Vier Fünftel der Befragten gaben an, dass eine größere Flexibilität der Einrichtungen und Gebäude zur schnellen Reaktion auf verschiedene Notfälle bei ihren Investitionsentscheidungen ‚sehr‘ oder ‚äußerst wichtig‘ ist.“**

Johnson Controls<sup>13</sup>

Mithilfe von Informationen aus Kameras und Sensoren können Sie sich ein Bild davon machen, wie bestimmte Bereiche genutzt – oder auch nicht genutzt – werden. Sie erkennen, welche Bereiche beliebt sind, wo schnell Gedränge entsteht und welche Ecken eher gemieden werden, und können dann entsprechende Maßnahmen ergreifen. So wird das Gebäude effizienter genutzt und Sie können besser für die Zukunft planen.

Mithilfe von Technologie können Sie auch Bereiche schaffen, die verschiedene Funktionen erfüllen, um die Flexibilität zu steigern und die Auslastung zu optimieren. Auch die Telearbeiter werden berücksichtigt: Wenn Sie deren Arbeitsmuster erfassen, können Sie neue Richtlinien festlegen und den Arbeitsplatz entsprechend anpassen. Bieten Sie Mitarbeitern rund um die Uhr Zugang zum Arbeitsplatz, damit sie dort arbeiten können, wann es ihnen passt. Automatisierte Funktionen sorgen dabei für umfassende Sicherheit.



## Empfehlungen

Sorgen Sie dafür, dass die Arbeitsplätze schnell an neue Anforderungen und zukünftige Krisensituationen angepasst werden können:

- Verfolgen und dokumentieren Sie die Nutzung, um unzureichend ausgelastete Ressourcen und Möglichkeiten für die Umnutzung zu identifizieren.
- Unterstützen Sie Energiesparmaßnahmen und setzen Sie vermehrt auf erneuerbare Energien.
- Ermöglichen Sie die Änderung der Nutzung und gegebenenfalls auch eine gemeinsame Nutzung bestimmter Bereiche.
- Bieten Sie rund um die Uhr Zugang zum Arbeitsplatz, damit Mitarbeiter dort arbeiten können, wann es in ihren Zeitplan passt.
- Fördern Sie die Kollaboration durch verschiedene Kommunikationsmethoden, die Mitarbeitern überall zur Verfügung stehen.



# § Thrifty (Rationell)

Im Vergleich zur Arbeitsweise vor der COVID-19-Pandemie werden in Zukunft wahrscheinlich mehr Menschen mehr Zeit im Homeoffice verbringen. Das hat zur Folge, dass weniger Mitarbeiter im Büro sitzen und sich daher auch der Verbrauch in Bezug auf Heizung, Licht und andere Energiequellen in den Unternehmen ändert.



Abbildung 4: Beispiel für einen digitalen Zwilling eines Gebäudes von Verizon

Laut der KPMG-Umfrage „Real Estate in the New Reality“ sind die meisten Immobilienexperten (83 %) der Ansicht, dass aufgrund der Pandemie die Nachfrage nach nachhaltigen und umweltfreundlichen Gebäuden stark ansteigen wird.<sup>14</sup>

Intelligente Sensoren können bei der Reduzierung von Abfällen und der Identifizierung von Sparmaßnahmen helfen. Mithilfe der erfassten Daten lassen sich komplexe 3D-Modelle oder digitale Zwillinge erstellen. Diese können für Sensitivitätsanalysen (Was-wäre-wenn-Szenarien) genutzt werden – entweder um die Gebäudeleistung zu errechnen oder um die Auswirkungen der vorgeschlagenen Änderungen zu ermitteln.



## Empfehlungen

Verbessern Sie die Ressourcenauslastung und nutzen Sie Ihre Investitionen optimal – jetzt und in Zukunft:

- Sparen Sie Kosten durch ein einfaches, aber nuanciertes Versorgungsmanagement für Heizung, Licht und Ähnliches.
- Automatisieren Sie die Energiesparregeln.
- Verfolgen Sie die Zahl der Mitarbeiter im Haus und die Ressourcennutzung, um wenig genutzte Bereiche zu identifizieren.
- Erstellen Sie digitale 3D-Zwillinge, um neue Anwendungsfälle zu testen, bevor Sie die Anschaffung tätigen. Auf diese Weise können Sie Alternativen evaluieren und die Risiken minimieren.
- Integrieren Sie Konferenz- und Telefonsysteme. Dadurch können Sie die Mitarbeiterzufriedenheit steigern und Kosten sparen.
- Ersetzen Sie kostspielige VPNs durch ein flexibleres SD-WAN.



# 3. Handeln, überprüfen und anpassen

**Wenn Sie die Ziele und die Vorgehensweise festgelegt haben, beginnt die eigentliche Arbeit erst. Die Neugestaltung des Arbeitsplatzes erfordert – wie jede Transformation – einen erheblichen Planungs- und Implementierungsaufwand. Und selbst wenn alles bereitgestellt wurde und reibungslos funktioniert, ist sie noch nicht abgeschlossen. Bei einer effektiven Transformation geht es auch darum, die Agilität zu verbessern und die Nutzung neuer Möglichkeiten zu unterstützen. Dazu muss das Unternehmen zu kontinuierlichen Verbesserungen bereit sein.**



# Handeln

Intelligente Systeme funktionieren nur, wenn sie umfassend integriert sind. Bei intelligenten Räumen und Zugangskontrollen mit Gesichtserkennung geht es nicht nur um Kameras und Sensoren. Diese neuen Lösungen müssen in die vorhandenen Unternehmenssysteme integriert werden, wie beispielsweise physische Sicherheitskontrollen oder Personalakten. Das Ziel ist schließlich nicht, zahlreiche inkompatible Systeme mit unterschiedlichen Oberflächen und verschiedenen Authentifizierungsforderungen zu installieren. Außerdem müssen für den sogenannten „Data Lake“, der für digitale Zwillinge erforderlich ist, alle Daten möglichst schnell und strukturiert zusammengeführt werden.

Für die Implementierung von Unified-Communications- und Kollaborationslösungen sind ganz unterschiedliche Fertigkeiten erforderlich, denn nur die korrekte Einbindung führt zum gewünschten Erfolg. Sind die Systeme unzuverlässig oder kompliziert in der Nutzung, werden die Mitarbeiter sie nicht annehmen – das gilt vor allem, wenn es schon andere Lösungen gab. Es gibt auch immer mehr cloudbasierte Angebote, aber eventuell müssen Sie On-Premises-Hardware wie PBXs und Raumsysteme berücksichtigen, wodurch die Herausforderungen noch größer werden.

Die meisten Menschen mögen keine Veränderungen. Einige behaupten vielleicht das Gegenteil, aber wenn es um die Systeme geht, die sie jeden Tag verwenden, müssen die meisten doch zuerst davon überzeugt sein, dass die neue Anwendung deutlich besser ist. Die neuen Kollaborationslösungen werden auch nicht nur mit den älteren Anwendungen verglichen, die sie ersetzen. Sie müssen sich auch gegen die Apps behaupten, die Mitarbeiter privat – und häufig auch (ohne Genehmigung) für geschäftliche Zwecke – nutzen. Ein effektives Änderungsmanagement ist daher unverzichtbar.

# Überprüfen und anpassen

Aufgrund der COVID-19-Pandemie mussten Unternehmen schnell tiefgreifende Veränderungen vornehmen. Die Verkaufszahlen für Desinfektionsmittelspender, transparente Raumteiler und Aufkleber für den Fußboden schossen in die Höhe. Zwar waren viele dieser Änderungen unvermeidbar, aber sie waren auch nur kurzfristige Lösungen für akute Probleme.

Bei der Neugestaltung des Arbeitsplatzes stehen nicht allein die aktuellen Probleme im Vordergrund, sondern es geht auch um die Schaffung eines anpassungsfähigen Arbeitsumfelds, das zukünftigen Herausforderungen gewachsen ist. Das Messen der Körpertemperatur vor dem Betreten des Gebäudes ist vielleicht schon bald nicht mehr notwendig, aber dieselben Kameras und Infrastrukturen für die Zugangskontrolle können auch in den nächsten Jahren noch wertvolle Dienste leisten.

Daher ist es wichtig, dass Sie die richtigen Partner wählen, die passenden Technologien implementieren und Pläne erstellen, um das Unternehmen jederzeit an demografische Veränderungen, neue Kundenanforderungen und die Marktsituation anpassen zu können. Durch regelmäßige Überprüfung des Arbeitsplatzes und gegebenenfalls erforderliche Änderungen können Sie Ihre Investitionen vollständig ausschöpfen. Das gilt auch für die Telearbeiter. Vergessen Sie nicht, die Leistung der Mitarbeiter im Homeoffice zu überprüfen und zu ermitteln, ob bestimmte Änderungen im Unternehmen die Sicherheit und Produktivität steigern könnten.

Diese Prozesse lassen sich durch die Daten beschleunigen, die nahezu in Echtzeit von intelligenten Sensoren und Videoanalysen bereitgestellt werden. So erhalten Sie einen besseren Überblick über die Immobilien und deren Nutzung. Falls etwas nicht wie gewünscht funktioniert, können Sie die Probleme wesentlich schneller identifizieren und korrigieren. Außerdem wissen Sie, dass Ihre Entscheidungen auf aktuellen Daten beruhen und nicht aufgrund einzelner Beobachtungen oder aus dem Bauchgefühl heraus getroffen wurden.

# 64 %

**Fast zwei Drittel der Beschäftigten gaben an, dass sie sich bessere Technologie im Büro wünschen.**

EY-Umfrage, Mai 2021<sup>15</sup>

# Fazit

**Sie fragen sich vielleicht, ob das nicht nur ein Trend ist, der schnell wieder von der Bildfläche verschwindet. Es stimmt, dass Experten schon seit vielen Jahren neue Arbeitsmodelle prognostizieren. Aber dieses Mal ist die Lage aus mehreren Gründen anders.**



**Da sich die Unternehmen überlegen müssen, wie agile Teams und ihre Arbeitsmodelle in Zukunft aussehen sollen, werden die Arbeitsbedingungen vermutlich flexibler und der Arbeitsplatz immersiver gestaltet werden.“**

Gavin Patterson, President und Chief Revenue Officer, Salesforce<sup>17</sup>

Viele Unternehmen haben viel gewagt, um flexible Arbeitsmethoden zu unterstützen, und sind letztendlich doch wieder zum vorherigen Modell zurückgekehrt. So berichtete IBM 2009 noch stolz, dass 40 % seiner 386.000 Mitarbeiter „gar kein Büro haben“ und dass es die Bürofläche um fast 5,4 Millionen Quadratmeter reduziert und dadurch Einsparungen von beinahe 2 Milliarden US-Dollar erzielt habe. Doch im März 2017 gab es bekannt, dass die meisten seiner Mitarbeiter wieder in den Unternehmensgebäuden arbeiten sollen.

## **Die Einstellung hat sich verändert**

Es ist durchaus möglich, dass sich die Vorlieben wieder ändern, aber bedenken Sie auch den Kontext. 2008, als IBM sein Arbeitsmodell grundlegend überarbeitete, hatten 70 % der Beschäftigten in den USA noch nie im Homeoffice gearbeitet.<sup>16</sup> Inzwischen haben zahlreiche Mitarbeiter – vom neuesten bis zum alten Hasen und von der untersten bis zur obersten Hierarchieebene – über längere Zeit das flexible Arbeitsmodell erlebt und viele davon möchten nicht wieder zum alten System zurückkehren.

## **Die Technologie hat sich verändert**

Ein weiterer wichtiger Faktor ist, dass die Technologie enorm weiterentwickelt wurde. 2008 ermittelte Ofcom, die britische Regulierungsbehörde für Telekommunikation, dass die durchschnittliche Breitbandgeschwindigkeit im Vereinigten Königreich nur 3,6 Mbit/s betrug. Heute würden wir uns beschweren, wenn unsere Mobilfunkverbindung nicht mehr leisten könnte, während wir im Schnellzug mit 160 km/h durch das Land fahren. Inzwischen ist es relativ einfach (und günstig), eine zuverlässige und schnelle Verbindung zu erhalten, die die Arbeit im Homeoffice ermöglicht.

Und auch die Anwendungen haben sich verändert, die in den Unternehmen genutzt werden. Wichtige Unternehmenssysteme wie ERP sind inzwischen häufig cloudbasiert, sodass sie relativ problemlos von nahezu überall aus genutzt werden können. Außerdem gibt es Apps wie Slack, Microsoft Teams und andere Kollaborationsanwendungen, mit denen wir nicht nur kommunizieren, sondern auch mit Kollegen und Kunden auf verschiedene Weise interagieren können. Und es stehen Netzwerkmanagement- und Sicherheitstools zur Verwaltung der externen Mitarbeiter zur Verfügung, von denen Unternehmen 2008 nicht einmal zu träumen wagten.

## **Es ist ein guter Zeitpunkt für Veränderungen**

Das Ende der Pandemie ist ein guter Zeitpunkt, um flexiblere Arbeitsmodelle einzuführen. Die Menschen haben nicht mehr die gleiche Einstellung wie noch 2008. Der Klimawandel ist viel präsenter und viele Menschen ändern ihr Verhalten, um die Umweltbelastung zu reduzieren. Mehr nachhaltige Gebäude und weniger Pendler könnten einen erheblichen Beitrag zu den angestrebten niedrigeren Emissionszielen leisten. Auch die Work-Life-Balance ist inzwischen in aller Munde.

Unternehmen, die diesen Trends nicht folgen, mögen in Zukunft eventuell recht bekommen, aber die meisten werden dieses Risiko nicht eingehen. Mithilfe von Technologien lassen sich vorhandene Räume besser nutzen und Arbeitsplätze schaffen, die die Produktivität und die Kollaboration aller Mitarbeiter (unabhängig von ihrem Aufenthaltsort) verbessern. Auf diese Weise können Sie die besten Köpfe gewinnen und langfristig binden, die Produktivität steigern, Innovationen fördern und sich einen Wettbewerbsvorteil verschaffen.

# Nächste Schritte

Unternehmen bieten sich viele interessante Möglichkeiten, die Arbeitsplätze umzugestalten, doch sie bergen auch Risiken. Es gibt unzählige Optionen und die Wahl der richtigen Lösung ist oft nicht einfach. Auch die Implementierung neuer Technologien kann eine Herausforderung sein, denn dabei geht es nicht nur darum, Geräte anzuschließen und Services und Konten zu konfigurieren. Etliche UC- und Kollaborationsinitiativen schlagen fehl, weil die Unternehmen den kulturellen Aspekt außer Acht gelassen hatten – Sie haben vielleicht auch schon erlebt, dass gute Lösungen sich nicht durchgesetzt haben, weil die Benutzer nicht davon überzeugt waren.

Unsere internen Experten können Ihnen helfen, die Anforderungen Ihres Unternehmens zu ermitteln und die Lösungen für die gewünschten Ziele zu finden. Anschließend unterstützen wir Sie bei der Implementierung der neuen Technologien für ein zukunftssicheres Unternehmen.

## Mehr zum Thema:



Unter „Arbeitsplatz der Zukunft“ finden Sie alle Informationen, die Sie für die Anpassung Ihres Unternehmens an ein hybrides Arbeitsmodell benötigen – von kurzen Erläuterungen bis zu detaillierten Forschungsberichten. Mehr dazu [hier](#).



Sehen Sie sich unsere Webinaraufzeichnung an, in der wir die neuen Arbeitsmodelle besprechen und Experten Tipps geben, wie sich Arbeitsplätze für die digitale Zukunft transformieren lassen (auf Englisch). [Ansehen](#)



[In unserem Whitepaper](#) erfahren Sie, wie sich die Arbeitsweisen verändert haben, wie andere Unternehmen ihre Modelle anpassen und was das für Ihr Unternehmen bedeuten kann.



[Vereinbaren Sie ein Gespräch mit uns.](#) Wir helfen Ihnen, Ihre Arbeitsplätze an das Hybridmodell anzupassen. Unabhängig davon, ob Sie mit der Umstellung schon begonnen haben oder nicht, wir unterstützen Sie gern bei dieser Transformation.

- 1 Verizon und Morning Consult, [Look Forward](#), März 2021
- 2 Verizon und Morning Consult, [Look Forward](#), März 2021
- 3 Nationwide, [Future of Work](#), 2021
- 4 EY, [More than half of employees globally would quit their jobs if not provided post-pandemic flexibility, EY survey finds](#), Mai 2021
- 5 Verizon und Morning Consult, [Look Forward](#), März 2021
- 6 PwC, [PwC announces new flexible work deal for employees](#), März 2021
- 7 Verizon und Morning Consult, [Look Forward](#), März 2021
- 8 Longitude, [Eine Frage des Vertrauens: So räumen Sie Vorbehalte gegen neue Technologien und Datenerfassung aus](#), März 2021
- 9 The Guardian, [Unilever workers will never return to desks full-time, says boss](#), Januar 2021
- 10 Verizon und Morning Consult, [Look Forward](#), März 2021
- 11 Verizon und Morning Consult, [Look Forward](#), März 2021
- 12 Verizon, [Mobile Security Index 2021](#), April 2021
- 13 Johnson Controls, [2020 Energy Efficiency Indicator Survey](#), 2020
- 14 KPMG, [Real estate in the new reality](#), 2020
- 15 EY, [More than half of employees globally would quit their jobs if not provided post-pandemic flexibility, EY survey finds](#), Mai 2021
- 16 Gallup, [Work and the Workforce, 1999–2021](#)
- 17 World Economic Forum, [Back to the office? Here's how tech company Salesforce thinks that might look](#), Mai 2021

