

Eine Geschichte von zufriedenen Mitarbeitern,  
effizienter Arbeit und einem Blog für jedermann

# Future Office

Die Rahmenbedingungen für die Zusammenarbeit der »Information Worker«  
ändern sich rapide. Wie müssen sich Organisationen aufstellen um den neuen  
Anforderungen von Mitarbeitern, Kunden und Partnern gerecht zu werden?



Die meisten Unternehmen wissen zwar, dass sie auf die immer weiter wachsenden Herausforderungen von globalen Märkten, Kunden und dezentral organisierten Strukturen reagieren müssen. Das Ziel ist eine Unternehmenskultur, in der Produktivität durch niedrige Arbeits- und Kommunikationsbarrieren entsteht und in der die Vernetzung von Menschen und Wissen aktiv gelebt wird. Doch trotz dieser Erkenntnis haben die Unternehmen enorme Schwierigkeiten, ihre Arbeits- und Organisationsstrukturen an neue Gegebenheiten anzupassen. Dafür gibt es drei zentrale Gründe:

- ❑ Unverständnis für die Konzepte einer neuen Interaktionskultur
- ❑ Unkenntnis der konkreten Anforderungen der Mitarbeiter im Sinne der »User Experience«
- ❑ Uninformiertheit über die technologischen Möglichkeiten

Genau an dieser Bruchstelle setzt Tieto mit dem Konzept des »Future Office« an – und weil man den Effekt eines Angebots am besten an sich selber testet, nutzt es bereits der gesamte Konzern.

**Der Information Worker im Zentrum des Tieto Future Office.** Hierbei geht es vor allem um die Information Worker: Mitarbeiter, deren Arbeitsgrundlage Kooperation ist – sei es um Probleme zu lösen, Kunden zu bedienen, oder neue Ideen zu entwickeln. In manchen Sektoren stellen sie bereits 75 Prozent der Angestellten [1]. Je besser die Vernetzung der Information Worker funktioniert, desto produktiver wird das Gesamtunternehmen. Doch die Messung von Kollaborationsproduktivität ist schwierig und muss viele Faktoren berücksichtigen: So führen schlecht vorbereitete Besprechungen, unproduktive Reisezeit und das überproportional steigende Volumen an redundanter E-Mail-Kommunikation dazu, dass bis zu 50 Prozent der gemeinschaftlichen Arbeit zu keinem produktiven Ergebnis führt [1]. Die Folgen sind finanzielle Einbußen sowie eine massive Frustration und Belastung der Leistungsträger. Technologie kann hier Abhilfe schaffen –



Bild 1: Übersichtliche Darstellung relevanter Informationen.

» Je besser die Vernetzung der Information Worker funktioniert, desto produktiver wird das Gesamtunternehmen. «

wenn der Mitarbeiter und seine individuelle Situation im Zentrum der eigentlichen IT-Lösung stehen.

Bei Tieto, einem der größten IT-Dienstleister Europas und Anbieter von Services für die Bereiche IT, R&D und Consulting, zählt ein Großteil der weltweit 16.000 Mitarbeiter zur Spezies der Information Worker. Diese bringen ihre persönlichen Anforderungen an moderne IT mit an den Arbeitsplatz, also beispielsweise einfache Bedienbarkeit und Individualisierungsmöglichkeiten. Wenn es sich hierbei auch noch um Millennials [2] handelt, für die Technologie fester Bestandteil des täglichen Lebens ist, sind die Erwartungen noch höher.

Um diesem fundamentalen Wandel in der Arbeitsweise gerecht zu werden, hat Tieto in den letzten fünf Jahren über fünf Millionen Euro in den Aufbau von Future Office investiert und dabei das Intranet zu einem echten Serviceangebot weiterentwickelt.

**Jenseits von Zeit und Raum.** Heutzutage sind häufig Mitarbeiter in einem Projektteam vereint, die nicht am selben Ort und oft nicht einmal in derselben Zeitzone arbeiten. Future Office bietet auf Basis der Sharepoint-Technik von Microsoft eine Lösung, die sicherstellt, dass Dokumente immer nachvollziehbar auf dem aktuellsten Stand, zentral und unabhängig von Standort des Mitarbeiters erreichbar und gesichert vor unberechtigtem Zugriff sind. Klappt die Kollaboration in einer dezentralen Organisation, lassen sich viele Reisen zu internen Zwecken vermeiden. Bei Tieto wurden durch die strikte Nutzung von Collaboration-Tools in den letzten vier Jahren fast 20 Millionen Euro und über 15.000 Tonnen CO<sub>2</sub> eingespart.

**Relevanz ist das A und O.** Basierend auf einem ausgeklügelten Rollen- und Rechtemanagement wird der Zugang zu archivierten und pro-aktiv verteilten



Bild 2: Mitarbeiterprofil als effektives Web-2.0-Tool.



Bild 3: Einfache Kommunikation dank Unified Communication und Statusanzeige.

Informationen passend zur individuellen Rolle in Unternehmen, Projekt- oder Arbeitsgruppe geregelt (Bild 1). Dank einer ausgefeilten Suchtechnologie bekommt der Nutzer nur die für ihn zugänglichen Informationen angezeigt, was die Suchzeit verkürzt und die »Look but not touch«-Frustration vermeidet.

Für individuelle und projektbezogene one-to-many Kommunikation nutzt Tieto interne Special Interest Communities, Blogs und Wikis. So werden Informationsfluss und Diskussion über alle Schranken hinweg ange-regt. Dabei lernen sich Mitarbeiter kennen, die ansonsten keine Kontaktpunkte haben und können gemeinsam Neues entwickeln – im Hinblick auf Wissensmanagement und Kreativität sind diese einfachen Web-2.0-Tools hocheffektiv.

**Meine News, meine Kontakte, mein Profil.** Der übersichtliche Einstieg zu Future Office erfolgt über den individualisierten Arbeitsplatz. Per Single-Sign-On stehen dem Nutzer alle relevanten Informationen aus Intranet, Wissens- und Informationsarchiv sowie ERP- und anderen Kernsystemen zur Verfügung. Auf seiner personalisierten Startseite kann er beispielsweise mit einem RSS Feed über die in seinen Arbeitsgruppen veränderten Dokumente auf dem Laufenden bleiben.

Alle Tieto-Mitarbeiter verfügen über ein internes Profil à la Facebook (Bild 2), wo Informationen zu Positio-

### Intranet war gestern

Quelle: Tieto

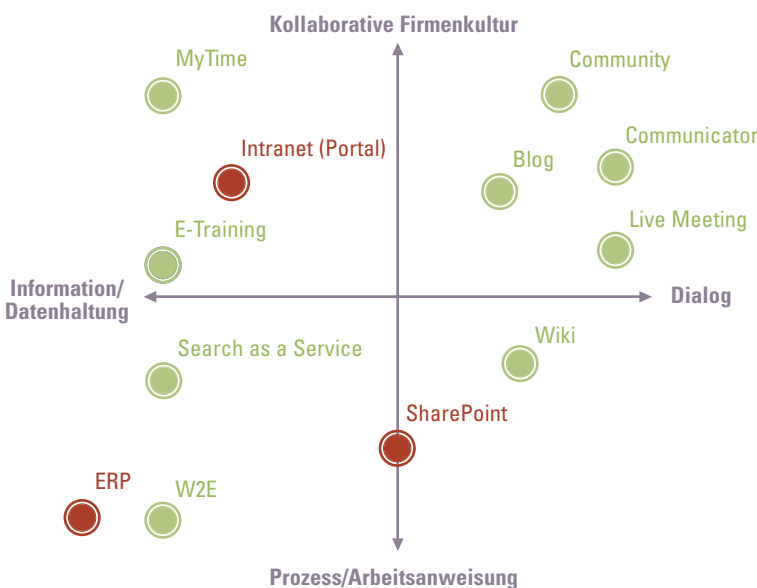


Bild 4: Die Evolution vom Intranet zur Plattform für Produktivität und Kommunikation.

nen, Projekten, Kontaktmöglichkeiten, aktuellen Blog- und Wiki-Beiträgen zusammengeführt werden. Auch ein paar persönliche Angaben sind hinterlegt – wodurch auch in einem großen Konzern vertraute Arbeitsatmosphäre und Teamgeist entstehen können.

Eine weitere Funktion des Profils ist die Hinterlegung der Kompetenzen und Erfahrungen. Dabei lässt ein Middle Layer die komplexe Oracle-ERP-Anwendung wie ein Rating-Formular aussehen, das man aus der privaten Web-Nutzung gewohnt ist. Die Informationen werden in der zentralen Suche des Future Office erfasst, die auf Fast Enterprise Search von Microsoft basiert und alle internen, sowie selektierte externe Quellen einschließt. Als Suchergebnis wird ein anwender- und serviceorientiertes Portfolio leicht zu navigierender Informationen präsentiert.

**Erfolgsfaktor barrierefreie Kommunikation.** Doch ganz ohne Reisen geht

es nicht und gerade Information Worker sind viel unterwegs. Dabei wollen – und dürfen – sie nicht auf unkomplizierten Austausch mit Kollegen verzichten. Future Office nutzt deshalb Unified Communication, um Telefonie, E-Mail, Instant Messaging oder Video in einer Plattform zu integrieren. Der Zugriff auf ein einziges Adressbuch (Active Directory) macht die Synchronisation von Kontaktdaten überflüssig. Dafür, dass die Kommunikation nicht in Belästigung und Dauerstress ausartet, sorgt eine Statusanzeige, die auf dem persönlichen Profil eingeblendet wird (Bild 3). Die Information zum Präsenzstatus taucht immer auf, wenn der Name eines Mitarbeiters erscheint und macht die Wahl des angemessenen Kommunikationskanals – direkt aus der Präsenzanzeige! – extrem einfach.

**Kultureller Wandel ist Pflicht.** Future Office schlägt als Produktivitätsplattform eine Brücke zwischen Service

und Effizienz die bislang alternativlos ist. Die reibungslose Einführung und Anwenderakzeptanz setzen jedoch mehr als einen IT-Roll-out voraus. Der Einsatz von Future Office erfordert eine Veränderung im Management sowie eine Kultur, deren wichtigste Werte Interaktion, Authentizität, Kommunikation und Flexibilität sind. Erst wenn eine Organisation sich auf diesen Wandel einlässt, kann Future Office zu einem nachhaltigen Erfolg werden.

*Philipp Rosenthal*

Philipp Rosenthal, Head of Service Design/  
Future Office, Tieto Deutschland

[1] McKinsey: What Matters <http://whatmatters.mckinseydigital.com/internet/using-technology-to-improve-workforce-collaboration>  
By James Manyika, Kara Sprague and Lareina Yee

[2] Forrester: The Millennials Are Here! Are You Prepared? By Claire Schooley

Einen ausführlichen Beitrag finden Sie auf [www.manage-it-online.de](http://www.manage-it-online.de)

## Extranet und B2B Portal Technologie

Strategien, Konzepte und Technologien für die Entwicklung zeitgemäßer dynamischer Online-Plattformen in Bezug auf den Informationsaustausch im B2B Umfeld

Hilton  Berlin  
Hilton Berlin

16. & 17. September 2010

Profitieren Sie u.a. von folgenden Themenschwerpunkten:

- Einführung von dynamischen Portalsystemen
- Entwickler-Portale
- Datensicherheit und rechtliche Grundlagen international
- Dynamische vs. statische Systeme
- Benutzerfreundlichkeit
- Effektive Content-Verwaltung

Media Partner:

**manage it**  
[IT-Strategien und Lösungen]

Referieren werden u.a.:

**Nicole Möller-Höch**  
Leitung B. Braun Extranet innerhalb der Stabsabteilung Corporate Knowledge Management Services & Systems  
**B. Braun Melsungen AG**

**Sean Jones**  
Vice President e-Solutions  
**BASF Group**

**Thomas Klaub**  
Projektmanger  
**Bitkom**

**Dirk Rockendorf**  
Head of e-Business  
**Continental AG**

**Karl Goldmann**  
Leiter IT  
**D. Lechner GmbH**

**Dr. Susanne Lapp**  
Leiterin Konzern-Information und Notfall-Kommunikation  
**Fraport AG**

**Jürgen Preuß**  
Leiter Anwendungsentwicklung, Workflow und Portale  
**HSH Nordbank AG**

**Andreas Kaiser**  
Vertriebsleiter & Key – Account – Manager  
**MicroStep Europa GmbH**

**Christian Wittlif**  
Process Expert (CRM)  
**OSRAM GmbH**

**Michael Soehner**  
Projektleiter Webentwicklung und Infrastruktur  
**ROHDE & SCHWARZ GmbH & Co. KG**

  
**marcusevans** conferences

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an:  
**Sezgin Mentese**, E-mail: [S.Mentese@marcusevansde.com](mailto:S.Mentese@marcusevansde.com)  
Tel.: +49 30 890 61 240, Fax: +49 30 890 61 434  
[www.marcusevansde.com](http://www.marcusevansde.com)