



Telearbeit: Realer Nutzen für virtuelle Mitarbeiter

Inhalt

Das Umfeld der Telearbeit	3
Gründe, warum viele Unternehmen nicht den vollen Nutzen aus der Telearbeit ziehen	5
Die Telearbeitslösung	6
Fazit	8

„Die Telearbeit findet immer mehr Verbreitung, sie revolutioniert die Arbeitsweisen und eröffnet Vorteile, mit denen sich ein Unternehmen von den Mitbewerbern abheben kann.“

Kurze Zusammenfassung

Die Telearbeit findet immer mehr Verbreitung, sie revolutioniert die Arbeitsweisen und eröffnet Vorteile, mit denen sich ein Unternehmen von den Mitbewerbern abheben kann. Aber ziehen die Unternehmen auch tatsächlich den größtmöglichen Nutzen aus ihren Telearbeitsinitiativen?

Dies ist eine wichtige Frage, weil die Gruppe der Telearbeiter beständig wächst. Nach Angaben von Gartner Dataquest werden bis zum Jahr 2011 mehr als 122 Millionen Erwerbstätige weltweit zumindest einen Teil ihrer Arbeit von daheim aus erledigen. Für die USA ist bis zu diesem Zeitpunkt eine Zahl von nahezu 40 Millionen Erwerbstätigen prognostiziert, die mindestens einen Tag pro Monat daheim arbeiten.¹

Mit der richtigen Telearbeitsstrategie kann ein Unternehmen eine Reihe wichtiger Geschäftsvorteile realisieren:

- Niedrigere Ausgaben für Büroräume, Arbeitskräfte, Kommunikation und Administration
- Bessere Möglichkeiten, die besten Mitarbeiter mit der Telearbeit als Anreiz anzuwerben
- Bessere Unternehmenskontinuitätsplanung
- Höhere Produktivität dank höherer Mitarbeiterzufriedenheit
- Größere Standortflexibilität bei Neueinstellungen
- Ergreifen von von Umweltschutzinitiativen und Einhaltung von Vorschriften, mit denen der Berufsverkehr vermindert werden soll
- Höhere Kundenzufriedenheit, stärkere Kundenbindung

Leider können zahlreiche Unternehmen diese Vorteile nicht vollständig ausnutzen. Der Grund hierfür liegt darin, dass die Telearbeitsinitiativen meist nur Flickwerk oder bestenfalls eine Ad-hoc-Einrichtung mit unzähligen Geräten, Kontaktpunkten und Kommunikationsverbindungen sind. So entstehen Ineffizienzen, die die Vorteile, die das Unternehmen eigentlich anstrebte, wieder aufheben.

Es braucht Mittel und Wege, wie die Telearbeiter die Kommunikation jederzeit schnell, zuverlässig und fehlerfrei abwickeln können. Eine umfassende, vereinheitlichte Vorgehensweise mit Produkten, Dienstleistungen und Partnern kann hier die richtige Antwort liefern; das Unternehmen kann die Geschäftsvorteile aus der Telearbeit realisieren und gleichzeitig die Komplexität bei der IT-Verwaltung minimieren.

¹ Gartner Dataquest, „Dataquest Insight: Teleworking, The Quiet Revolution“, Mai 2007

„*Ein Unternehmen, das die Kosten zuverlässig senkt, die besten Mitarbeiter anwirbt und hält und noch dazu die Geschäftskontinuität sicherstellt, hat einen besseren Ausgangspunkt auf dem Weg zum Erweitern des Wettbewerbsvorteils.*“

Das Umfeld der Telearbeit

Seit die Unternehmen und die Mitarbeiter besser damit zurechtkommen, Verbindungen zum Unternehmensnetzwerk von daheim aus herzustellen, hat sich die Telearbeit in zahllosen Ländern und in Unternehmen jeglicher Größe etabliert. Nach einer Studie von Dimension Data bieten 55 Prozent der US-amerikanischen Unternehmen heute schon ein Telearbeitsprogramm an, in Frankreich und der Schweiz liegt diese Quote sogar bei 75 % bzw. 73 %.² Laut Schätzungen von Gartner Dataquest lag der Anteil der Telearbeiter in den USA im Jahr 2007 bei 26 % aller Erwerbstätigen, wobei diese Mitarbeiter mindestens einen Tag pro Woche daheim arbeiten.³ Japan lässt unterdessen den Rest der Welt weit hinter sich, was das prognostizierte Wachstum angeht, wie Gartner Dataquest ermittelt hat. Die japanische Regierung strebt die rasche Umsetzung der Telearbeit an, so dass eine Ausdehnung von 20,7 % im Jahr 2007 auf 26,2 % im Jahr 2011 erwartet wird.⁴

Der Trend macht sich auf allen Ebenen im Unternehmen bemerkbar. Alle Mitarbeiter von Führungskräften über Manager auf mittlerer Ebene bis hin zu den Vertriebsmitarbeitern, Beratern und Technikern steigen auf die Telearbeit um. Und sogar Mitarbeiter, bei denen der persönliche Kontakt zum täglichen Brot gehört, schlüpfen in die Rolle als Telemitarbeiter, wenn sie wegen eines Unwetters, Probleme auf dem Arbeitsweg oder anderer Gründe nicht ins Büro kommen können.

Was steckt hinter diesem Trend? Die Fortschritte in der IP Telefonie, die flächendeckende Breitband-Verfügbarkeit und der immer stärkere Einsatz von Laptops, wodurch jederzeit und überall die Geschäftskommunikation mit uneingeschränktem Funktionsumfang möglich wird. Aber Technologien sind nur ein Teil der Erklärung. Auch die unbestreitbaren Geschäftsvorteile der Telearbeit treiben die immer stärkere Verbreitung voran. Im Folgenden wird dargestellt, wie moderne Unternehmen mithilfe der Telearbeit ihre Ziele erreichen.

Höhere Geschäftsflexibilität

Bei den heutigen Wettbewerbsanforderungen ist eine deutlich höhere Geschäftsflexibilität unabdingbar. Ein Unternehmen, das die Kosten zuverlässig senkt, die besten Mitarbeiter anwirbt und hält und noch

dazu die Geschäftskontinuität sicherstellt, hat einen besseren Ausgangspunkt auf dem Weg zum Erweitern des Wettbewerbsvorteils.

Die Telearbeit etabliert sich als wichtiger Faktor für die Unternehmensleistung. Diese Beschäftigungsform ist beispielsweise ein todsicheres Mittel, die Kosten für die Büroräume zu kürzen. Nach Angaben der Telework Coalition verschlingt die Bürofläche für einen durchschnittlichen Mitarbeiter 10.000 US-Dollar pro Jahr, aber durch Telearbeit lassen sich diese Kosten um 25 % oder noch mehr senken.⁵ Nach Angaben der Telework Coalition hat Dow Chemical die jährlichen Verwaltungskosten mithilfe der Telearbeit um 50 % gesenkt, wobei 15 % direkt auf die Einsparungen aus den Immobilienkosten für die Geschäftsräume entfallen.⁶

Und das ist noch nicht alles: Die Telearbeit senkt die Kommunikationskosten. Wenn eine IP Breitbandverbindung eingesetzt wird, erhält der Mitarbeiter über dieselbe Verbindung auch den Zugang zum kosteneffektiveren Unternehmensnetzwerk, über das die anfallenden Ferngespräche kostengünstiger abgewickelt werden können als über eine normale Telefonleitung. Und weil alle Anrufe über den unternehmenseigenen Telefonieserver erfolgen, gehören kostspielige handschriftliche Spesenabrechnungen der Vergangenheit an.

Viele Unternehmen haben außerdem festgestellt, dass die Telearbeit dazu beiträgt, die Lohnkosten zu senken. Die Mitarbeiter in einem Telearbeitsprogramm haben niedrigere oder gar keine Ausgaben für ihren Arbeitsweg und für Bürokleidung zu tragen, so dass das Unternehmen das Gehalt zum Ausgleich geringfügig senken kann. Die Unternehmen können zudem Mitarbeiter in Regionen mit niedrigeren Lebenshaltungskosten ansprechen, ohne dort eine physische Niederlassung eröffnen zu müssen.

Mit der Telearbeit können hochqualifizierte Mitarbeiter angeworben und gehalten werden. Einfach gesagt: Viele Mitarbeiter sind von der Telearbeit begeistert, weil sie damit ein besseres Gleichgewicht zwischen Beruf und Privatleben finden. In einer Umfrage über die Kriterien von Arbeitssuchenden lag die Telearbeit an zweiter Stelle, gleich hinter der Höhe des Gehalts.⁷ Und AT&T stellte fest, dass zwei Drittel der Mitarbeiter, denen ein Mitbewerber ein Angebot zum Stellenwechsel unterbreitet hatte, trotzdem beim Unternehmen blieben und dabei die Telearbeit als wichtigen Faktor für ihre Entscheidung angaben.⁸

Und schließlich führen Unternehmen mit Telearbeitsprogramm auch ein Geschäftskontinuitätsplan. Wenn die Mitarbeiter daheim mit uneingeschränkten Kommunikationsmitteln ausgestattet sind, dann können sie auch in Notfällen oder bei Katastrophen weiterhin ihrer Arbeit nachgehen.

² Studie von Dimension, 2007

³ Gartner Dataquest, „Dataquest Insight: Teleworking, The Quiet Revolution“, Mai 2007

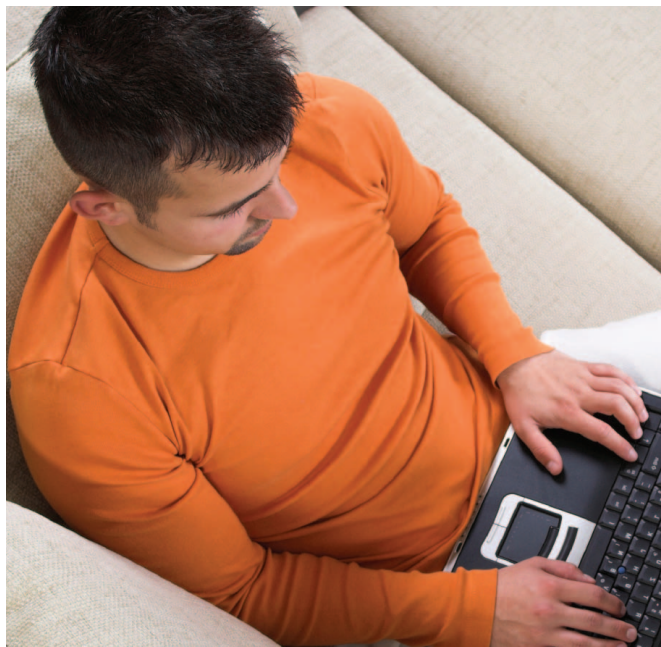
⁴ Gartner Dataquest, „Dataquest Insight: Teleworking, The Quiet Revolution“, Mai 2007

⁵ Studie der Telework Coalition, 2006

⁶ Studie über Dow Chemical, durchgeführt von The Telework Coalition

⁷ Studie von Robert Half International gemäß dem Bericht von The Telework Coalition

⁸ AT&T-Studie gemäß dem Bericht von The Telework Coalition



Höhere Produktivität

Zufriedenere Mitarbeiter sind auch produktivere Mitarbeiter. Und Statistiken über die Beziehung zwischen Telearbeit und Produktivität bestätigen dies.

Die Colorado Telework Coalition berichtet beispielsweise, dass Telearbeiter bei American Express 43 % mehr Geschäfte abschließen als die Mitarbeiter im Büro.⁹ British Telecom hat festgestellt, dass die Produktivität bei den 9.000 Telearbeitern um 31 Prozent stieg, weil sie weniger Störungen, weniger Stress und einem kürzeren bis nicht mehr vorhandenen Arbeitsweg ausgesetzt sind.¹⁰

Schon die Verkürzung oder der Wegfall des Arbeitswegs allein kann sich direkt auf die Produktivität der Mitarbeiter auswirken. Angenommen, ein Unternehmen beschäftigt 100 Mitarbeiter, und der tägliche Arbeitsweg dieser Mitarbeiter verkürzt sich um 50 Minuten. Dies summiert sich auf mehr als 22.000 Stunden, die produktiv genutzt werden können. Selbst wenn nur die Hälfte dieser Zeit für die Arbeit aufgewendet würde, ergäbe sich doch eine erhebliche Steigerung der Produktivität.

Persönliche Schilderungen zeigen außerdem, dass viele Telearbeiter die Arbeit früher beginnen und/oder später beenden. Auch Fehlzeiten und Ausfallzeiten in Notfällen gehen stark zurück. Das Fazit lautet: Die Flexibilität und das Gleichgewicht zwischen Beruf und Privatleben, die die Telearbeit zu bieten hat, macht die Mitarbeiter produktiver – was sich als unmittelbare Vorteile für das Unternehmen bemerkbar macht.

Größere geografische Reichweite für Neueinstellungen

An normalen Arbeitsplätzen folgt die Suche nach neuen Mitarbeitern einem festen Schema: Stellenangebot in der Region ausschreiben, Person aus der Region einstellen, auf einen relativen kurzen Arbeitsweg dieser Person achten.

Die Telearbeit macht Schluss mit den physischen Einschränkungen beim Rekrutieren und Einstellen. Telearbeiter können praktisch überall wohnen (und arbeiten). Ein Unternehmen ist nicht mehr auf eine bestimmte, eng gefasste geografische Region beschränkt, wenn es darum geht, qualifizierte Mitarbeiter zu finden. Es ist kein Hindernis mehr, wenn sich der Hauptsitz an der Ostseeküste befindet, aber der Mitarbeiter lieber in Bayern bleiben möchte.

Die größere Reichweite beim Einstellen eröffnet eine Reihe weiterer Vorteile. Die Kosten für den physischen Umzug entfallen, und das Unternehmen kann Lohnkosten einsparen, wenn Mitarbeiter aus Regionen mit niedrigeren Löhnen und niedrigeren Lebenshaltungskosten eingestellt werden.

Leichtere Einhaltung von Umweltschutzinitiativen und Initiativen zur Verminderung des Berufsverkehrs

Regierungen in aller Welt und auf jedem Kenntnisstand machen sich an die Herausforderung, den Kohlenstoffausstoß zu senken und Verkehrsstaub vorzubeugen. Was bedeutet dies für das Unternehmen? Es besteht die Wahrscheinlichkeit, dass noch mehr Vorschriften erlassen werden.

Aber mit einem Telearbeitsprogramm erhält ein Unternehmen einen fest umrissenen Pfad zur Einhaltung aller dieser Vorschriften. Und ein Unternehmen, das jetzt gleich entsprechend reagiert, sichert sich einen vielleicht entscheidenden Vorsprung: Das Unternehmen erweckt einen besseren Eindruck bei Partnern, bei Kunden und in der breiten Öffentlichkeit.

Die Zahlen liefern entscheidende Argumente für die Einführung eines Telearbeitsprogramms. Bei einem Kohlendioxidausstoß von rund 310 Gramm pro Kilometer werden bei einem Arbeitsweg von 52 km (hin und zurück) rund 4 Tonnen Kohlendioxid jährlich ausgestoßen. Bei unserem Beispiel mit 100 Telearbeitern gilt: Im Lauf eines einzigen Jahres entfallen 1,3 Mio. km Fahrtstrecke und 400 Tonnen Kohlendioxid ausstoß.

Gesteigerte Kundenzufriedenheit

In einem vom Wettbewerb geprägten Markt müssen sich die Unternehmen noch stärker darauf konzentrieren, engere und bessere Beziehungen zu ihren Kunden aufzubauen. Die Zufriedenheit dieser Kunden ist unerlässlich – und die Telearbeit kann ihren Teil dazu leisten.

Mit der Telearbeit ist ein Unternehmen in der Lage, die Mitarbeiter in größerer räumlicher Nähe zu den betreuten Kunden einzustellen und unterzubringen. Diese Nähe sorgt für eine schnellere, direktere Kommunikation zwischen Mitarbeitern und Kunden. Und wenn die Mitarbeiter am Standort eines Kunden tätig sind, bleiben sie über die Präsenzwendungen aus der Telearbeit ständig mit den Ansprechpartnern am Hauptsitz verbunden. Damit ist die Zusammenarbeit in Echtzeit und der unkomplizierte Zugang zu den Ressourcen und Informationen gewährleistet, die sie zur Betreuung ihrer Kunden brauchen.

⁹ British Telecom-Studie gemäß dem Bericht von The Telework Coalition

¹⁰ Colorado Telework Coalition-Studie

¹¹ Studie von Climatecrisis.net, 2006

„Die Zahlen liefern entscheidende Argumente für die Einführung eines Telearbeitsprogramms. Bei einem Kohlendioxidausstoß von rund 310 Gramm pro Kilometer werden bei einem Arbeitsweg von 52 km (hin und zurück) rund 4 Tonnen Kohlendioxid jährlich ausgestoßen. Bei unserem Beispiel mit 100 Telearbeitern gilt: Im Lauf eines einzigen Jahres entfallen 1,3 Mio. km Fahrtstrecke und 400 Tonnen Kohlendioxidausstoß.“

Gründe, warum viele Unternehmen nicht den vollen Nutzen aus der Telearbeit ziehen

Die Telearbeit eröffnet unbestreitbare Vorteile, aber viele Unternehmen können diese Vorteile derzeit noch nicht zu ihrem Nutzen einsetzen. Die zunehmende Heimarbeit der Mitarbeiter stellt ein Unternehmen vor einige Probleme, von der Komplexität der Kommunikation über die Datensicherheit bis hin zu Einwänden der Geschäftsführung und Bedenken der Mitarbeiter selbst. Diese Bedenken gründen in der Regel auf der Ad-hoc-Einführung der Telearbeit, wie sie in vielen Unternehmen praktiziert wird und bei der unzählige Geräte, Kontaktpunkte und Kommunikationsverbindungen für erhebliche Hindernisse sorgen.

Komplexität der Kommunikation

Aus Sicht der Finanz- und IT-Leiter ist die Telearbeit verwaltungstechnisch zu schwer in den Griff zu bekommen. Diese Leiter sind der Meinung, dass die Telearbeit nicht ausreichend skalierbar und inhärent ineffizient ist, weil zahlreiche Geräte und Technologien verwaltet und überwacht werden müssen. Sie empfinden die Telearbeit als kostspielig, weil Telearbeiter, die normale Festnetzleitungen nutzen, nicht in die Ferngesprächs-Telefonübersicht des Unternehmens eingebunden werden können. Und sie sind der Meinung, dass sich die Nachverfolgung der Telefongespräche dieser Mitarbeiter zu mühsam gestaltet, während die Erstattung der Telefon-, Mobilfunk- und Internetkosten der Mitarbeiter zeitraubend ist, ganz zu schweigen von den Kosten.

Und sie sind auch der Meinung, dass es schwierig wäre, diesen Mitarbeitern eine normale Arbeitsumgebung zu bieten. In den meisten Telearbeitsumgebungen fehlt eine sichere, nahtlose Umgebung, die den Telearbeitern das Gefühl vermittelt, quasi im Büro neben den Kollegen zu sitzen und dabei problemlos und produktiv arbeiten zu können, ohne sich Gedanken um Verbindungen, Kommunikation oder womöglich beschädigte Daten zu machen.

Einwände der Geschäftsleitung

Viele Führungskräfte sind an die herkömmliche Arbeitsumgebung gewohnt, in der jeder Mitarbeiter täglich etwa um dieselbe Uhrzeit

denselben physischen Arbeitsplatz aufsucht, den ganzen Tag über physisch anwesend (und leicht aufzufinden) ist und abends etwa um dieselbe Uhrzeit heimgeht. Die Abkehr von dieser traditionellen Anschauung des Arbeitsplatzes (und des Arbeitstages) birgt einige Herausforderungen für Manager, die mit dieser neuen Sichtweise nicht vertraut sind – und daher verständlicherweise Einwände äußern.

Einer der häufigsten Punkte: Die Verwaltung der Mitarbeiter ist zu schwierig, wenn sie nicht in Sichtweite sind, und die Moral der Mitarbeiter leidet unter dem fehlenden persönlichen Kontakt. Kurz gesagt, viele Manager sind der Meinung, dass der herkömmliche Arbeitsplatz einfach besser ist was in Unternehmen ohne umfassenden, vereinheitlichten Telearbeitsplan durchaus der Fall sein kann.

Bedenken der Mitarbeiter

Es sind nicht nur leitende Führungskräfte, die sich nicht ohne weiteres an die Welt der Telearbeit gewöhnen können. Die Telearbeiter machen sich unter Umständen auch Sorgen um ihre Aufstiegschancen, was durchaus verständlich ist, wenn die grundlegenden Veränderungen betrachtet, die die Telearbeit mit sich bringt.

Viele Mitarbeiter nennen beispielsweise die Schwierigkeiten bei der Zusammenarbeit, wenn sie von daheim aus arbeiten, weswegen sie auch fürchten, dass sie weniger produktiv arbeiten als die Mitarbeiter im Büro. Und auch bei der reibungslosen Kommunikation sind die Telearbeiter benachteiligt; in der Regel fehlen ihnen die standardmäßigen Funktionen und Tools wie VoiceMail, Konferenzen, Anrufweiterleitung oder Verzeichnisse. Außerdem besitzen diese Mitarbeiter meist viel zu viele Telefonnummern (Festnetz, Mobiltelefon, Privattelefon), so dass sie schwer zu erreichen sind und das „Telefon-Pingpong“ zu einem normalen (und frustrierenden) Bestandteil des Tages wird.

Und ebenso wie die Führungskräfte haben die Mitarbeiter etwas gegen das Spesenabrechnungsverfahren einzuwenden. Das bedeutet nicht nur, dass ein Teil des Tages mit Papierkrieg ausgefüllt ist, sondern auch, dass die Mitarbeiter auf die Erstattung der Beträge warten müssen, die sie bei ihrem Telefon- und Internetanbieter ausgelegt haben.

Die Telearbeitslösung

Um den vollen Nutzen aus der Telearbeit ziehen zu können, muss ein Unternehmen ganz offensichtlich die Komplexität senken und die Ineffizienzen einschränken. Das Unternehmen braucht bessere Verfahren zur Verwaltung der geografisch verteilten Telearbeiter, und zwar über größere Sichtbarkeit und bessere Steuerung der Endbenutzer, über eine bessere Umsetzung der unternehmenseigenen Sicherheitsstandards und über die optimierte Bearbeitung der Anrufaufzeichnungen. Das Unternehmen muss die kostspieligen und komplexen Prozesse beseitigen, die mit der Nutzung mehrerer Telefonleitungen, mit verschiedenen Dienst- und Supportanbietern und mit der Spesenabrechnung einhergehen. Und natürlich muss das Unternehmen den Telearbeitern eine ähnliche Kommunikationsumgebung bieten wie den Mitarbeitern im Büro.

Für den Weg zu diesen Zielen (und zur Realisierung aller Vorteile der Telearbeit) muss daher ein Kommunikationspartner ausgewählt werden, der nicht nur einschlägige Erfahrungen bei den Technologien besitzt, sondern auch die feinen Nuancen Ihrer Geschäftsabläufe versteht und einen Fahrplan für die Kommunikation aufstellen kann, der ganz auf Ihre individuellen Anforderungen und Ziele abgestimmt ist.

Die Lösung Avaya Unified Communications für Telearbeiter trägt dazu bei, dass ein Unternehmen die Geschäftsvorteile der Telearbeiter voll ausschöpfen kann. Die Lösung besteht aus einer umfassenden Zusammenstellung von Software, Hardware, Diensten und Partnerleistungen. Damit sind die Unternehmen in der Lage, die Ziele ihres Telearbeitsprogramms zu erreichen – und gleichzeitig erhalten sie die Flexibilität, genau die richtigen Funktionen für die Bedürfnisse ihrer Mitarbeiter auszuwählen.

Avaya Unified Communications für Telearbeiter bringt die leistungsfähigen Funktionen vom Hauptsitz direkt in das heimische Büro der Telearbeiter. Kollegen, Kunden und Anbieter können ebenso nahtlos und einfach mit den Telearbeitern in Kontakt treten, als wenn diese im Büro an einem Standort des Unternehmens arbeiten würden. Mit IP Softphones können die Telearbeiter ihre Anrufe über einen beliebigen Computer tätigen und empfangen – Anrufe, die Avaya über das öffentliche Telefonnetz leitet, um so die höchstmögliche Qualität zu erzielen. Außerdem stehen den Telearbeitern weitere Kommunikationsmittel wie Instant Messaging, Präsenzfunktionen, Click-to-Dial-Funktion und Videofunktionen zur Verfügung. Als Alternative zu softwaregestützten Anwendungen bietet Avaya außerdem ein webgestütztes Telefon an, mit dem die IT-Verwaltung und die Download-Vorgänge der Endbenutzer auf ein Minimum reduziert werden.

Darüber hinaus bleiben vielbeschäftigte Benutzer und Telearbeiter unterwegs immer in Verbindung. Wenn die Mitarbeiter ein physisches Telefon brauchen, um damit dieselben Funktionen wie am Hauptsitz nutzen zu können, erhalten sie mit einem IP Telefon von Avaya (mit VPN-Tunnel zum Hauptsitz) die uneingeschränkte Kommunikationsumgebung. Avaya kann außerdem die Desktop-Funktionen auf mobile Geräte ausdehnen, beispielsweise Funktionen für die intelligente Kommunikation wie Konferenzen, Anrufweiterleitung oder Anrufprotokolle. Und das Wichtigste:

Die Telearbeiter sind über eine einzige Rufnummer ständig mühelos erreichbar. Damit hat das frustrierende, zeitraubende „Telefon-Ping-pong“ endlich ein Ende.

Durch die Integration in führende Produktivitäts-Suites wie IBM® Lotus® Sametime® oder Microsoft® Office Communications Server ist ein Unternehmen außerdem in der Lage, den Schulungsbedarf auf ein Minimum zu reduzieren und die vorhandenen Investitionen in Anwendungen zu nutzen, wodurch die Kosten sinken.

Aber wir bei Avaya wissen auch: Ohne ordentliche Planung und Gestaltung häufen sich Komplexitäten in Bereitstellungen von Telearbeitsumgebungen an, die die Vorteile, die das Unternehmen eigentlich anstrebte, wieder aufheben. Aus diesem Grund gehören auch umfangreiche Dienstleistungen zur Lösung Unified Communications für Telearbeiter. Avaya befasst sich dabei mit den folgenden Phasen in der Bereitstellung einer Telearbeitsumgebung:

- Telearbeiter-Beurteilung; beginnt mit der Untersuchung der aktuellen Strategie im Unternehmen und endet mit einem Bericht, der die finanziellen und operativen Auswirkungen eines Telearbeitsprogramms auf das Unternehmen beschreibt
- Installation und Konfiguration, unter anderem Entwurf der Architektur, Plattformintegration, Testplanung und Support-Strategie
- Diagnose und Überwachung, unter anderem durchgehende Anwendungsüberwachung, Fernbehebung von Systemalarmen und konsolidierte Berichterstattung
- Support, unter anderem proaktiver technischer Support und Produkt-Support für IT-Mitarbeiter; Produkt-Patches, Updates und Upgrades; Backup-Fernverwaltung; System- und Netzwerk-Leistungsmanagement.

Über die Telearbeiter-Beurteilung setzt Avaya die folgenden Komponenten um, die für ein effektives Telearbeitsprogramm unerlässlich sind:

- Detaillierte Kostenanalyse für den Ist-Zustand
- Segmentierung und Profilbeschreibung der Mitarbeiter.
- Beurteilung der Sicherheit, der Einhaltung von Vorschriften und der Geschäftskontinuität
- Empfehlungen für Technologien, Geschäftsprozesse und Richtlinien
- Entwicklungsmöglichkeiten, eingestuft nach Komplexität und Auswirkungen
- Detaillierte Argumentation für Veränderungen
- Plan für den Entwurf und die Umsetzung von Lösungen, unter anderem mit Ressourcenanforderungen und Zeitrahmen.

Diese Punkte unterstreichen die Tatsache, dass für ein ordnungsgemäß definiertes und verwaltetes Telearbeits-Kommunikationsprojekt umfangreiche Erfahrungen und Fachkenntnisse nötig sind. Anwendungsspezialisten, Lösungsspezialisten, Architekten für erweiterte Lösungen und Kommunikationsberater müssen gemeinsam an der Komplexität und am Umfang der Telearbeitsinitiative arbeiten.

FALLSTUDIE

Unternehmen, die sich für Avaya Unified Communications für Telearbeiter entschieden haben, genießen mittlerweile die Vorteile dieser Lösung. Ein Beispiel hierfür ist LifeNet, die größte Organspendeeinrichtung und Gewebebank in den USA. Die Arbeit dieser Organisation ist im wahrsten Sinne überlebenswichtig. Die Teams gleichen unter Zeitdruck die Daten von Organ- und Gewebespendern mit denen der potenziellen Empfänger ab. Hierzu müssen sie jederzeit und überall eine Verbindung besitzen – und die Lösung muss über alle Maße zuverlässig arbeiten, damit ein konsistenter Kommunikationsdienst gewährleistet ist.

Das Spenderzentrum von LifeNet ist rund um die Uhr in Rufbereitschaft. Täglich werden 250 bis 300 Anrufe bearbeitet, und es werden unzählige Spenderfamilien, Ärzte und Transplantationsteams zusammengebracht. Hohe Geschwindigkeit ist für diese Arbeit unerlässlich, aber ebenso unerlässlich ist es, den Stress für die Mitarbeiter zu mildern, die diese Anrufe entgegennehmen. Avaya Unified Communications für Telearbeiter erfüllt beide Anforderungen.

„Unsere Mitarbeiter erhalten effektive Kommunikationsmittel im Büro, unterwegs und von daheim aus. Damit können sie die Aufgaben erfüllen, die uns so wichtig sind, und gleichzeitig dringend nötige mentale Auszeiten nehmen“, erläutert Kevin McPhee, Leiter für Telekommunikations- und IS-Helpdesk-Dienste bei LifeNet. „Das hohe Tempo im Gesundheitswesen bedeutet, dass wir deutlich von diesen Verbesserungen profitieren.“

Durch die Bereitstellung der Avaya Lösung konnte LifeNet außerdem eine Reihe messbarer Geschäftsvorteile erzielen, beispielsweise:

- **Höhere Effektivität.** Im vergangenen Jahr verzeichnete LifeNet einen Anstieg von 10 % bei der Zahl der geretteten Leben und bei der Zahl der Gewebetransplantate, die an Krankenhäuser und Ärzte gingen, und das dank zuverlässigerer, effektiverer Kommunikationsmethoden.
- **Bessere Auslastung der Mitarbeiter.** Dank der Mobilitätsfunktionen und des gesamten Funktionsumfangs im Allgemeinen konnte LifeNet die Mitarbeiter einfacher in andere Büros und in andere Bundesstaaten versetzen, ohne dabei die Geschäftskontinuität aufs Spiel zu setzen.
- **Höhere Reaktionsfähigkeit auf Spendenmitteilungen.** Dank der Zuverlässigkeit der Kommunikations-Infrastruktur bei LifeNet ist das Unternehmen in der Lage, jede einzelne Spendenmitteilung effektiv zu bearbeiten.

Kurz gesagt und in den Worten von Kevin McPhee: LifeNet hat genau das bekommen, wonach das Unternehmen schon lange gesucht hatte. „Die Verfügbarkeit von 99,999 % unserer Unified Communications-Lösung von Avaya gibt uns die Gewissheit, dass wir immer eine funktionierende Telefonverbindung haben, komme, was das wolle“, betont er. „Wir können uns sicher sein, dass wir es immer erfahren, wenn jemand uns eine Organspende anbietet. Damit können unsere Führungskräfte und unsere Mitarbeiter wieder ruhig schlafen.“



Ebenso wichtig ist es, die Anwendungen stets auf dem neuesten Stand zu halten, wofür ein Aktualisierungs- und Serviceplan erforderlich ist. Avaya beherrscht alle diese Grundlagen souverän und bietet sich somit als Partner für die erfolgreiche Umsetzung eines Telearbeitsprogramms an.

Das umfangreiche Partnernetzwerk ergänzt die Telearbeitslösung von Avaya. So erhalten die Unternehmen nicht nur jederzeit den Zugang zu führenden Technologien, sondern zu genau den richtigen Technologien, die sie für ihre dringendsten Anforderungen brauchen. Zu diesen Technologien gehören unter anderem Hardware und Anwendungen für drahtlose Netzwerke, IP Sicherheitsanwendungen, der gebührenfreie Versand von Faxnachrichten oder Technologien für vereinheitlichte Sicherheitsarchitekturen, um nur einige Beispiele zu nennen.

Fazit

In der modernen Marktumgebung warten einige beträchtliche Herausforderungen auf die Unternehmen, und für viele zeichnet sich die Telearbeit als strategisches Hilfsmittel auf dem Weg zu ihren Zielen ab. Aber selbst wenn Unternehmen die Vorteile aus der Telearbeit nutzen möchten, von niedrigeren Betriebskosten und größerer Reichweite beim Einstellen neuer Mitarbeiter bis hin zur höheren Produktivität der Mitarbeiter und zur Einhaltung von Umweltschutzinitiativen, treffen sie doch immer wieder auf Hindernisse. Bedenken der Führungskräfte, IT-Komplexität, Unternehmenskultur und sogar Widerwille von Seiten der Mitarbeiter halten die Unternehmen davon ab, den vollen Nutzen der Telearbeit zu realisieren.

Avaya Unified Communications für Telearbeiter gibt den Mitarbeitern, die von daheim aus arbeiten, genau die Tools an die Hand, mit denen sie stets in Verbindung bleiben, produktiv arbeiten und



zufrieden sind – und die IT-Mitarbeiter erhalten die Technologien, mit denen sie die Komplexität bei der Verwaltung auf ein Minimum reduzieren. Diese Lösung besteht aus einer umfassenden Zusammenstellung von Software, Hardware und Services und wird zudem von einem ganzen Netzwerk branchenführender Partner unterstützt. Damit ist ein Unternehmen in der Lage, die Vorteile der Telearbeit voll auszuschöpfen und dabei die Telearbeitsinitiative als Unterscheidungsmerkmal gegenüber den Mitbewerbern zu nutzen.

Über Avaya

Avaya ist einer der weltweit führenden Anbieter von Kommunikationsanwendungen für Unternehmen. Das Unternehmen bietet führenden Firmen und Organisationen weltweit Services rund um Unified Communications und Contact Center sowie weitere verwandte Dienste sowohl direkt als auch über Partner an. Unternehmen aller Größen verlassen sich auf Avayas moderne Kommunikationssysteme, um ihre Effizienz, Zusammenarbeit, Kundendienstleistungen und Wettbewerbsfähigkeit zu optimieren. Weitere Informationen finden Sie auf www.avaya.de.

AVAYA

INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

Avaya GmbH & Co. KG
Kleyerstraße 94
D-60326 Frankfurt/Main
T 0 800 GOAVAYA bzw.
T 0 800 462 82 92
infoservice@avaya.com
avaya.de

Avaya Austria GmbH
Donau-City-Str. 11
A - 1220 Wien
T +43 1 8 78 70 -0
avaya.at

Avaya Switzerland GmbH
Hertistrasse 31
CH-8304 Wallisellen
T +41 44 878 1414
avaya.ch

© 2009 Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. Alle Rechte vorbehalten.

Avaya und das Avaya-Logo sind Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. und können in bestimmten Gerichtsbarkeiten eingetragen sein. Alle durch ®, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Service-Marken bzw. Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

MIS4039 • GE • 10/09 Conversis • Änderungen vorbehalten • Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.