FACT SHEET

Top 10-Tipps für Telearbeit

Telearbeiter oder Heimarbeiter gibt es jetzt seit vielen Jahren, die Vorteile dieser Arbeitsform haben sich jedoch bis vor kurzem nicht vollständig nutzen lassen. Neben anderen Hindernissen gab die Kommunikationstechnologie zu vielen Telearbeitern das Gefühl, im Vergleich zu ihren Mitarbeitern im Hauptquartier zweitrangig zu sein.

Das Hinterlassen mehrerer Kontaktnummern war umständlich, und die Teilnahme an Webinars oder der Empfang großer Dateien waren kompliziert oder unmöglich.

Heute können durch Kombination aus Internetprotokoll-Plattformen, Breitbandzugriff und Drahtlos-Techologien Telearbeiter nahtlos in Arbeitsprozesse integriert werden und von fast überall genauso performant arbeiten wie an den Büroarbeitsplätzen in den Firmenstandorten.

Unternehmen, die Telearbeit einführen, profitieren von Steigerungen der Produktivität, Verbesserungen an Qualität und Größe der verfügbaren Arbeitskraftbasis, glücklicheren Mitarbeiter und geringeren Immobilienkosten.

Für die vielen Unternehmen, die eine Telearbeitstrategie einführen möchten, werden sich diese 10 Punkte als hilfreich erweisen.

Zehn wichtige Tipps:

1. Beteiligen Sie von Anfang an alle Parteien am Planungsprozess

Die Einbeziehung von Interessengruppen wie IT, Personalwesen und Endbenutzern gewährleistet, dass die speziellen Bedürfnisse der einzelnen Gruppen von Anfang an im Planungsprozess berücksichtigt werden. Dies trägt dazu bei, die Akzeptanz durch die Benutzer zu erhöhen, während das Programm eingeführt wird, da sie sich während des Entscheidungsprozesses mit ihren Bedürfnissen gehört fühlen.

2. Suchen Sie nach Lösungen, die die Büroarbeitsumgebung widerspiegeln

Mitarbeiter sind an ihre Arbeitsumgebungen gewöhnt und verlassen sich auf die Software, die sie unterstützen. Finden Sie heraus, wie Sie die gleiche Software so für die Telearbeiter einsetzen können, dass sie Zugang zu allen Telefoniefunktionen erhalten, die sie auch im Büro zur Verfügung hatten. Ein auf einem Laptop-Computer installiertes „Softphone“ entspricht zum Beispiel dem Bürotelefon einschließlich der Speichervoreinstellungen. Das heißt, dass die Telearbeiter Anrufe genau so tätigen und empfangen können, als befänden sie sich im Büro. Für andere Teilnehmer sieht es so aus, als befänden sie sich im Büro.

3. Minimieren Sie Fernzugriffskosten und Komplexität

Breitbandzugang ist heute endlich in beinahe jedem Privat- oder Bürogebäude in der Nähe größerer Stadtgebiete verfügbar. Diese Verbindungen sind entweder als Kabel- oder DSL-Dienst zum Internet erhältlich und können für den Fernzugriff auf genau die gleiche Applikation benutzt werden, die Mitarbeiter an anderen Firmenstandorten einsetzen, um ihre Arbeit zu tun, ohne dass dabei Geschwindigkeit eingebüßt wird. Die Erweiterung der Kommunikation über eine sichere Breitbandverbindung kann die Fernzugriffskosten minimieren oder sogar eliminieren.

4. Setzen Sie Fernzugriffs-Wartungs-Technologie ein, um eine bessere technische Unterstützung zu bieten

Stellen Sie den im Fernzugriff arbeitenden Mitarbeitern technischen Support mit Hilfe von Technologien zur Verfügung, die auf die PCs der Telearbeiter automatische Updates wie Sicherheits-Patches, Applikations-Updates usw. liefern. Dies hilft dabei, den Telearbeitern das Gefühl zu vermitteln, das sie zum Team gehören, und sorgt außerdem für die Netzwerksicherheit.

5. Erstellen Sie Sicherheitsrichtlinien für Telearbeiter und implementieren Sie unterstützende Technologien

Diese Richtlinien müssen Sicherheitsrisiken von der Verwendung von WiFi in der Heimumgebung bis zur Sicherung von Daten behandeln, die sich auf der Festplatte des Computers des Telearbeiters befinden. Achten Sie darauf, dass Sprach- und Datenströme durch sichere Verschlüsselung geschützt werden.

6. Stellen Sie Plätze und Dienste an Firmenstandorten für Telearbeiter bereit, die die Standorte besuchen

Sogar Vollzeit-Telearbeiter müssen regelmäßig in das Büro kommen. Sie können diesen Mitarbeitern mit Hilfe von Besucherbüroplätzen Arbeitsplätze bereitstellen. Bei Unternehmen, die IP-Telefonie-Networking und -Applikationen einsetzen, kann sich der Mitarbeiter einfach in das Telefon auf dem Schreibtisch einloggen und Anrufe erhalten, die an seine Nebenstelle gehen. Dabei hat er vollständigen Zugriff auf seine Telefoniefunktionen.

7. Nutzen Sie Applikationen, die eine virtuelle Zusammenarbeit ermöglichen

Konferenzfunktionen können Mitarbeitern als permanent verfügbare Funktion zur Verfügung gestellt werden und Teilnehmer im Fernzugriff können webbasierte Applikationen gemeinsam nutzen und sogar mit dem Moderator oder anderen Teilnehmern über Chat-Funktionen interagieren. Desktop-Videokonferenzapplikationen werden immer günstiger und sind insbesondere im Zusammenhang mit Internetprotokoll-Softphones so einfach zu benutzen wie E-Mail.

8. Bieten Sie Telearbeitern die Anwesenheitsfunktionen, die sie auch im Büro haben

Zuhause erlaubt uns Instant Messaging (IM) festzustellen, ob Freunde an ihrem Computer sitzen und für textbasierte Chats verfügbar sind. Dieses Konzept ist im Unternehmen sogar noch leistungsstärker, wo IM mit dem Softphone integriert werden kann, so dass Benutzer die Option haben, entweder über Sprache oder Text unmittelbaren Kontakt aufzunehmen. Über integrierte Anwesenheitsfunktionen können Benutzer jetzt schnell feststellen, ob Kollegen verfügbar, abwesend oder am Telefon sind, und dann per Mausklick einen Sprachanruf tätigen, eine IM für kurze Fragen und Informationsaustausch schicken oder sogar mit einem einfachen Mausklick von einem Medium zum anderen wechseln.

9. Verwalten Sie das Telearbeiterprogramm als ein Projekt

Der Erfolg jeder Implementierung hängt von guter Planung und Ausführung ab. Verwalten Sie die Implementierung eines Telearbeiterprogramms als ein Projekt, um zu gewährleisten, dass alle Faktoren berücksichtigt werden, um Verbindungsstörungen zu Telearbeitsplätzen oder den Verlust von Daten zu minimieren.

10. Entwickeln Sie Ihre Telearbeitertechnologie auf breiter Basis, damit die Unternehmenskontinuität gewährleistet ist

Die gleichen Technologien, mit denen Telearbeiter unterstützt werden, können auch für andere Mitarbeiter eingesetzt werden, die nicht als Telearbeiter angesehen werden, jedoch gelegentlich außerhalb ihres Büros arbeiten müssen. Und wenn schlechtes Wetter oder andere Ereignisse wichtige Mitarbeiter daran hindern, ins Büro zu kommen, können sie effektiv von zu Hause, im Hotel oder einem anderen Ort aus arbeiten.

Über Avaya

Avaya ist ein weltweit führender Anbieter von Kommunikationssystemen für Unternehmen jeder Größenordnung. Dazu gehören Unified Communications- und Contact Center-Lösungen sowie Dienstleistungen, die sowohl über Avaya direkt als auch über Vertriebspartner erhältlich sind. Kunden setzen Avaya-Lösungen und -Services ein, um die Effizienz ihrer Geschäftsprozesse zu steigern, die Zusammenarbeit von Mitarbeitern, Kunden und Partnern zu optimieren, den Kundenservice zu verbessern und ihre Wettbewerbsfähigkeit zu erhöhen. Für die Branchen Fertigung, Finanzdienstleistung, Gesundheitswesen, Hotellerie und öffentlicher Dienst stehen spezifische Lösungen zur Verfügung. Weitere Informationen unter www.avaya.de.

AVAYA

INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

avaya.de

Avaya GmbH & Co. KG
Kleyerstraße 94
D-60326 Frankfurt/Main
T 0800 266-1000
infoservice@avaya.com
avaya.de

Avaya Austria GmbH
Donau-City-Str. 11
A-1220 Wien
T +43 1 878 70-0
avaya.at

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

© 2009 Alle Rechte liegen bei Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG.
Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.
MIS3748 · GE · 1.0/0109 Conversis · Änderungen vorbehalten.