

# Reinventing Work: Warum wir die Arbeit neu erfinden müssen

Wie führende Unternehmen Projekt-Teams,  
Tools und Partnerunternehmen in der  
Remote-Arbeitswelt vernetzen



# Inhalt

<b>Das Zeitalter des digitalen Büros</b>	<b>3</b>
<b>Die Arbeitsweise braucht einen neuen digitalen Ansatz</b>	<b>6</b>
<b>Alignment ist heute wichtiger denn je</b>	<b>16</b>
<b>Echten Mehrwert in der Zusammenarbeit mit externen Partnern schaffen</b>	<b>20</b>
<b>Kundenbeziehungen auf ein neues Level heben</b>	<b>25</b>
<b>Vorsprung durch Automatisierung</b>	<b>31</b>
<b>Fazit: Wie wir morgen arbeiten, entscheiden wir heute</b>	<b>34</b>



👁️ 14

# Das Zeitalter des digitalen Büros

## Das Zeitalter des digitalen Büros

Wir haben eines der schwierigsten Jahre in der Unternehmensgeschichte hinter uns. Die Pandemie hat alle Unternehmen dazu veranlasst, Transformationen zu beschleunigen, die gewöhnlich Jahre oder sogar Jahrzehnte dauern. Und was war die wichtigste Transformation? Der Übergang zum digitalen Büro.

Vor der Pandemie galt der physische Standort eines Unternehmens für die Zusammenarbeit und Produktivität als unverzichtbar. Digitale Tools ergänzten die synchrone, persönliche Arbeit vor Ort. Allerdings wird dieser Ansatz heute weder den Unternehmensbedürfnissen noch den Erwartungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gerecht. Die heutige Remote-Arbeitswelt erfordert ein digitales Büro, d. h. einen zentralen Ort, der Projekt-Teams, Tools, Kunden und Partnerunternehmen über Zeitzonen und räumliche Grenzen hinweg miteinander vernetzt.

Im Laufe des vergangenen Jahres haben wir mit zukunftsorientierten Führungskräften aus allen Branchen, Unternehmen jeglicher Größe und Fachbereichen über deren Übergang zum digitalen Büro gesprochen. Ihre Antworten haben wir in fünf Anforderungen an die Zukunft der Arbeit zusammengefasst:

1. Die Arbeitsweise braucht einen neuen digitalen Ansatz
2. Alignment ist heute wichtiger denn je
3. Echten Mehrwert in der Zusammenarbeit mit externen Partnern schaffen
4. Kundenbeziehungen auf ein neues Level heben
5. Vorsprung durch Automatisierung

Es gibt natürlich keine Universalantworten, die für jedes Unternehmen gelten. Dennoch gibt es Thementrends und innovative Methoden, mit denen man den Herausforderungen der neuen Arbeitswelt proaktiv entgegenzutreten kann.



## Das ist eine einmalige Chance

In ruhigen Zeiten sehen sich Führungskräfte in der Regel keinen besonderen Herausforderungen gegenüber. Das passiert erst in Zeiten dramatischer, sprunghafter Veränderungen in Zeiten wie diesen. Die einzige Antwort, von der wir sicher sein können, dass sie falsch ist, ist, so zu tun, als hätte sich nichts geändert und so weiterzumachen, als sei nichts geschehen.

Es ist also an der Zeit, intensiv über all das nachzudenken, was für dein Unternehmen am wichtigsten ist: deine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Kunden sowie Partnerunternehmen, strategisches Alignment und effiziente Zusammenarbeit. Es ist auch an der Zeit, sich von den Glaubenssätzen zu verabschieden, die die alten Arbeitsweisen geprägt haben und stattdessen zukünftig noch stärker zu sein und einen eigenen, besseren Weg zu finden.

„Wir müssen den Mut für Veränderungen haben, damit wir uns in Zukunft nicht ärgern müssen, in der Vergangenheit nicht die richtigen Hebel gesetzt zu haben.“

**Daniel Unkelhäußer**  
CDO, IBM DACH





11

**Die Arbeitsweise  
braucht einen neuen  
digitalen Ansatz**

## Die Arbeitsweise braucht einen neuen digitalen Ansatz

Die Mitarbeitererfahrung (Employee Experience, EX) hat schon vor der Pandemie viele Unternehmen beschäftigt. Was kann wichtiger sein, als Top-Talente zu gewinnen und zu halten? Während des Lockdowns wurde die Mitarbeitererfahrung für Führungskräfte zur obersten Priorität – insbesondere für die Personalabteilungen, aber auch für andere Geschäftsbereiche.

In den kommenden ein bis zwei Jahren, wenn immer mehr Unternehmen von physischen Büros zum digitalen Büro übergehen, werden Unternehmens- und Personalleitungen nicht darum herumkommen, die Mitarbeitererfahrung von Grund auf zu überdenken, um einen neuen, besseren Weg zu finden, der auch für sie der richtige ist.

Eines ist klar: Die starren Strukturen der Arbeit, die während der industriellen Revolution entstanden sind, sind nicht mehr zeitgemäß.

Beginnen wir mit **Jacob Morgans** 3-Faktor-Definition von EX:

**EX schafft mit Hilfe von Kultur, Technologie und einem physischen Raum ein Unternehmen, in dem die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Arbeit kommen, weil sie es möchten und nicht, weil sie es müssen.**

In der Welt nach der Pandemie ist es für Führungskräfte erforderlich, alle drei Faktoren zu überdenken, um mithalten zu können. Hier ist eine Zusammenstellung der Veränderungen, die wir im Bereich EX beobachtet haben:

## Menschen

Für manche besteht das Ziel darin, dass alles wieder so wird, wie vor der Pandemie. Anderen bietet die aktuelle Situation die Gelegenheit, die Arbeitsplatzkultur für das digitale Büro neu zu gestalten.

## Flexiblere Arbeitsmodelle

Der Abschied vom gemeinsamen Büro und der Wechsel ins Home-Office haben fast automatisch flexiblere Arbeitszeiten und Rahmenbedingungen mit sich gebracht und sie sind gekommen, um zu bleiben – ganz zur Freude der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Denn weniger Zeit im Berufsverkehr bedeutet mehr Zeit für Wichtigeres und festgeschriebene Arbeitszeiten passen längst nicht mehr allen. Davon abgesehen tragen flexible Arbeitsmodelle dazu bei, auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Unternehmen zu halten, deren Lebenssituation sich mit einer traditionellen Arbeitsweise nicht vereinbaren lässt.



## Die Arbeitsweise braucht einen neuen digitalen Ansatz

„Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die die Möglichkeit haben, flexibel zu arbeiten, schneiden in Bezug auf Stress und Ängste, Zufriedenheit mit der Arbeitsorganisation und Produktivität besser ab.“

Quelle: [The Future Forum](#)

„Zu Beginn des neuen Jahres sollten wir uns mit Agilität, Kreativität und Aufgeschlossenheit weiterentwickeln – und dazu gehört auch, wie wir unsere Kultur fördern. Ein Arbeitsplatz ist nicht mehr auf einen Schreibtisch in unseren Bürogebäuden beschränkt; der Arbeitstag im Büro mit festgeschriebenen Arbeitszeiten hat ausgedient.“

**Brent Hyder**

President and Chief People Officer, [Salesforce](#)

### Häufigere Check-ins

Dadurch, dass alle im Home-Office arbeiten, begegnet man sich nicht mehr zufällig im Büro und der kurze Small Talk auf dem Büroflur fällt plötzlich weg. Führungskräfte melden sich jetzt daher viel häufiger bei ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und größeren Projekt-Teams, um mit ihnen in Kontakt zu bleiben. Sie planen mehr Einzelgespräche, halten mehr informelle Team-Meetings und Stand-ups ab und nutzen sogar automatisierte Tools, um Kolleginnen und Kollegen zu vernetzen und Zufallsbegegnungen zu simulieren.

Zukünftig ist es nicht mehr erforderlich, dass diese häufigen, informellen Begegnungen immer im persönlichen Gespräch stattfinden. Neue Tools für Audio-Meetings, wie z. B. Slack Huddles, ermöglichen es Projekt-Teams, schnelle, informelle Bürobesprechungen oder spontane Brainstormings und Problemlösungssitzungen zu organisieren.

„Ich habe das Gefühl, dass Slack uns geholfen hat, zum Herzschlag der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vorzudringen. Alles findet in Slack statt. E-Mails sind nicht annähernd so beliebt; wenn wir Ankündigungen per E-Mail verschicken würden, würden wir nicht einmal die Hälfte des Engagements bekommen.“

**Sarah Sellner**

Senior Communications Manager, [FREE NOW](#)





## Mehr Diversität schaffen

Die Umstellung auf das digitale Büro ermöglicht es Unternehmen, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in weiter entfernten geografischen Gebieten zu suchen und einzustellen. Führungskräfte können Remote-Work und hybride Arbeitsmodelle also dazu nutzen, das Unternehmen für mehr potentielle Kandidatinnen und Kandidaten (einschließlich aus üblicherweise unterrepräsentierten Gruppen) attraktiver zu machen. Nicht umsonst gilt es als erwiesen, dass vielfältige Projekt-Teams **durchweg bessere Arbeitsergebnisse** liefern.

Der **Remote Employee Experience Index** von Future Forum zeigt, dass zumindest in den USA traditionell unterrepräsentierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Remote-Work bevorzugen und – vor allem in puncto Zufriedenheit – insgesamt höhere Indexwerte in Bezug auf Remote-Work angeben als ihre Kollegen und Kolleginnen. Natürlich gehört zu Diversität mehr als nur die Einstellung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. In derselben Befragung haben unterrepräsentierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein geringeres Zugehörigkeitsgefühl angegeben. Das ist ein Problem, das Führungskräfte unbedingt angehen sollten.

„Unternehmen, die in der neuen Arbeitswelt Erfolg haben, beseitigen dieses Ungleichgewicht. Sie werden die Chance ergreifen, die besten Talente mit vielfältigen Hintergründen einzustellen und sie werden verstehen, dass die Bindung dieser Talente eine Veränderung bisheriger Gewohnheiten und Routinen erfordert.“

**Brian Elliott**  
VP, **The Future Forum**

Bis 2022 werden 75 % der Unternehmen mit Projekt-Teams, die direkt Entscheidungen treffen und eine vielfältige und integrative Kultur widerspiegeln, ihre finanziellen Ziele übertreffen.

Quelle: **Gartner Consulting**

## Burnouts aktiv bekämpfen

Angesichts der Zunahme von Stress und Unsicherheit engagieren sich Führungskräfte zunehmend für die psychische Gesundheit und das Wohlbefinden ihrer Belegschaft. Meditations-Apps wie Calm und Headspace können dabei sehr hilfreich sein. Führungskräfte setzen sich mit dem Thema auseinander, indem sie ihren Projekt-Teams helfen, Grenzen zu setzen.



## Die Arbeitsweise braucht einen neuen digitalen Ansatz

Anders als beim traditionellen Top-down-Führungsstil sollten die Führungskräfte von heute ihre Teammitglieder **einfühlsam** unterstützen. Unternehmen bieten heute Sonderurlaub, Angebote für mentale Gesundheit, zusätzliche unternehmensweite freie Tage und andere mitarbeiterorientierte Optionen, um Stress und andere Probleme zu bekämpfen, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter belasten.

„Als Arbeitgeber müssen wir unseren Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen dabei helfen, abends die Arbeit abzuschalten. Wir Führungskräfte müssen selbst mit gutem Beispiel vorangehen und beispielsweise den Arbeitstag mit einem virtuellen Checkout beenden.“

**Eckart Diepenhorst**

Chief People and Communications Officer, **FREE NOW**

„Wenn die Leute merken, dass sich jemand über sie als Mensch Gedanken macht, fühlen sie sich inspiriert.“

Quelle: **Simon Sinek**

## Wichtige Einstellungsprozesse überdenken

Personalverantwortliche bekommen einen ganz neuen Blick dafür, wie sie für das digitale Büro der Zukunft neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter rekrutieren. Es ist an der Zeit, die Erfahrung der Bewerberinnen und Bewerber während des gesamten Prozesses zu überdenken – von der Sichtung der offenen Stelle bis zum Arbeitsbeginn und darüber hinaus.

Vorausschauende Führungskräfte im Personalwesen nutzen spezielle Channels auf ihren zentralen Kollaborationsplattformen, um qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anzuwerben, einzustellen, einzubinden, zu fördern, zu motivieren und an das Unternehmen zu binden. Wir beobachten, dass Personalbeschaffungs- und Onboarding-Teams digitale Prozesse einführen, wie z. B. die Durchführung von Vorstellungsgesprächen per Videoschaltung und die Verwendung automatisierter Workflows zur Standardisierung des Onboarding-Prozesses.



## Technologie

Der zunehmende Einsatz von Videokonferenzen in allen Bereichen der Mitarbeitererfahrung ist nur der Anfang. Noch nie zuvor waren Messaging, Kollaborationsplattformen und App-Integrationen so wichtig für die Mitarbeiterführung und für die Erledigung von Aufgaben. Technologie spielt ganz klar eine zentrale Rolle dabei, wie vernetzt und integriert sich alle fühlen.

„Jede Technologie, die es mir ermöglicht, die Arbeitswelt so individuell wie möglich zu gestalten, ist hilfreich.“

**Freya Steffen**

*International Director Employee Experience, HelloFresh*

## Die zentrale Kollaborationsplattform ist das neue digitale Büro

Da die physischen Büros für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mittlerweile eine zunehmend geringere Rolle spielen, ist ein digitales Büro – ein zentraler Ort, der deine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Tools, Kunden und Partnerunternehmen miteinander vernetzt – unerlässlich geworden. Das digitale Büro spiegelt nicht nur die flexible, asynchrone Arbeit wider, sondern macht diese überhaupt erst möglich.

„Die globale Zusammenarbeit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Slack hat uns in Sachen Teambuilding viele neue Möglichkeiten eröffnet.“

**Ralf Aigner**

*CEO, Gympass Deutschland*

*Betrachte dein digitales Büro mit neuen Augen. Nutzt du Channel-basiertes Messaging auch, um soziale Interaktionen zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu fördern? Halten Führungskräfte „Frage- und Antwort“-Runden ab? Werden Kernarbeitsprozesse in Channels verlagert, anstatt in isolierten E-Mails festzustecken? Welche Tools und Schulungen werden benötigt, um das volle Potenzial deines digitalen Büros auszuschöpfen?*

## Die virtuelle Kaffeeküche

Spezielle Apps und Integrationen helfen dabei, das Arbeitsleben wieder spontaner zu gestalten. Fördere den Zusammenhalt und Austausch deiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch gemeinsame Aktionen wie beispielsweise eine Donut-Challenge. Über die Donut-App, die in Slack integrierbar ist, werden Kolleginnen und Kollegen aus dem gesamten Unternehmen zufällig zusammengewürfelt und können sich auf eine „Donut-Länge“ in einem Slack-Call austauschen – eine wahre Fundgrube für Ideen



## Die Arbeitsweise braucht einen neuen digitalen Ansatz

Suche nach Gelegenheiten, um große und kleine Erfolge zu feiern – egal, wo sich die Mitglieder des Projekt-Teams befinden. Beispielsweise kannst du abgeschlossene Projekte, erfolgreiche Geschäftsabschlüsse oder neue Funktionen in speziellen Channels teilen. Darüber hinaus kannst du mit Apps wie Lattice oder Workday Feedback geben und erhalten.

„Slack kommt dem persönlichen Gespräch am nächsten. Ich habe Freunde und Freundinnen unter den Kolleginnen und Kollegen, die ich real noch nie gesehen habe.“

**Samuel Turnwald**  
Head of Corporate Sales, **Gympass**

Achte darauf, Kolleginnen und Kollegen, die im Home-Office arbeiten, nicht zu benachteiligen, wenn einige Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen zukünftig wieder ins Büro zurückkehren. Hast du dir schon Gedanken darüber gemacht, wie du das in Zukunft angehen wirst?

„Ein Unternehmen hat virtuelle Rundgänge durch die verschiedenen Home-Offices durchgeführt. Das gab den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Gelegenheit, über bestimmte Gegenstände zu sprechen, die sie immer in ihrer Nähe haben. Sie präsentierten stolz Bilder, die ihre Kinder für sie gemalt hatten. Das war ein wunderbarer Moment der persönlichen Verbundenheit, wie er nie stattgefunden hätte, wenn alle im Büro gewesen wären.“

Quelle: **Adam Grant**

## Das physische Büro

In der Vergangenheit war die räumliche Nähe das Maß aller Dinge. Synchrones Arbeiten vor Ort wurde als eine Grundvoraussetzung für hohe Produktivität angesehen. Führungskräfte betrachteten den physischen Unternehmenssitz als den Ort, an dem die Arbeit erledigt wird, während digitale Tools lediglich als ergänzendes Equipment angesehen wurden. Doch diese althergebrachte Arbeitsweise ist mittlerweile an ihre Grenzen gestoßen. Räumliche Nähe lässt sich nicht skalieren und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fordern in Bezug auf ihren Arbeitsort zunehmend mehr Flexibilität ein. Die Pandemie hat



## Die Arbeitsweise braucht einen neuen digitalen Ansatz

dieses Phänomen noch zusätzlich verschärft. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter brauchen heute ein digitales Büro, das sie über Zeitzonen und räumliche Grenzen hinweg und auch unternehmensübergreifend zusammenbringt.

## Das neue Büro der Zukunft

Kleinere, flexiblere und wohnortnahe Satellitenbüros ersetzen teure Vorzeigezentralen. Die ideale Kombination verschiedener räumlicher Gegebenheiten ist allerdings noch lange nicht gefunden. Eines ist jedoch sicher: Die Wünsche der Belegschaft sollten berücksichtigt werden und können beispielsweise über interne Umfragen in Erfahrung gebracht werden.

Als das Mobilitätsunternehmen FREE NOW alle seine 1.300 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Rahmen der Pandemie komplett ins Home-Office schickte, haben regelmäßig durchgeführte interne Umfragen und Studien dabei geholfen, die Auswirkungen von Remote-Work besser einzuschätzen. Das Ergebnis: 98 Prozent der FREE NOW-Belegschaft möchte auch zukünftig im Home-Office arbeiten – allerdings nicht komplett. Für das Unternehmen liegt die Zukunft demnach in einem hybriden Arbeitsmodell, das die Freiheit und Flexibilität von Remote-Work mit der gemeinsamen Arbeit an einem zentralen Ort verbindet.

*Unternehmen weltweit sollten sich fragen: Benötigen wir dafür wirklich einen eigenen physischen Raum?  
Wie können wir unsere Büroräume am besten in unser digitales Büro integrieren?*

„Büros werden zu Begegnungsstätten, aber in den Begegnungsstätten wird auch gearbeitet. Büros werden zum Verstärker von Kultur und kreativen Prozessen und einer Art Co-Working Funktion.“

**Eckart Diepenhorst**

Chief People and Communications Officer, **FREE NOW**

## Gesundheit und Sicherheit gehen vor

Selbst wenn Büroarbeit in Zukunft nur noch einen kleinen Teil der täglichen Arbeit ausmacht, werden sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fragen, wie sicher es ist, in die Büros zurückzukehren. Größere Abstände, gestaffelte Anwesenheit, Zickzack-Bestuhlung, einseitig begehbare Flure, weniger Touchscreens und mehr Infektionsschutz sind mögliche Lösungen. Kommuniziere deine Maßnahmen klar, damit sich deine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei ihrer Rückkehr ins Büro wohl fühlen und etwaige Bedenken im Vorfeld ausräumen können.



## Die Arbeitsweise braucht einen neuen digitalen Ansatz

„Die Leute sollten sich geschützt und sicher fühlen und die Gewissheit haben, dass ihre Arbeitsumgebung sauber ist und dass es sich um ökologisch gesunde und nicht nur um energieeffiziente umweltfreundliche Gebäude handelt.“

**Dennis Perkins**  
Gründer, **Civitas**

## Das professionelle Home-Office

Für einige Wochen war es völlig in Ordnung, am Küchentisch zu arbeiten. Heute ist zu beobachten, dass Arbeitgeber das Thema Home-Office ernst nehmen und in ergonomische Stühle, Schreibtische, an denen man sowohl stehen als auch sitzen kann und in die richtige Beleuchtung für ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter investieren. Unternehmen wie Shopify und Twitter stellen ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein Budget für die Einrichtung ihres Arbeitsplatzes zu Hause zur Verfügung. Ergonomische Belange sollten im Home-Office deiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter genauso wichtig sein wie in deinen Büros.

Befrage deine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu ihrer Arbeitssituation zu Hause. Bitte sie um Fotos (unter Wahrung der Privatsphäre), wenn dies sinnvoll ist. Stelle fest, wer Unterstützung braucht – sei es in Form von Beratung, Ausstattung oder verbesserten Arbeitsabläufen.

„Wird die harte Realität der Welt nach der Pandemie die gewohnten Vorlieben und Verhaltensweisen der Belegschaft verändern? Sicherlich, aber nur die Zeit wird zeigen, wie drastisch oder dauerhaft diese Veränderungen sein werden.“

Quelle: **Architizer**

„Viele Unternehmen experimentieren bereits mit Remote-Work und asynchronen Modellen und liefern so eine Art Handbuch für den Erfolg in der neuen Arbeitswelt.“

Quelle: **The Future Forum**



## Neuer Standard für Mitarbeitererfahrung (EX)

Der Übergang zu hybriden Arbeitsformen eröffnet in puncto Diversität ganz neue Chancen. Unternehmen haben Zugriff auf einen vielfältigeren Talent-Pool. Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, die in der Nähe des Büros leben, werden nicht mehr automatisch bevorteilt und auch Universallösungen verlieren an Bedeutung. Eric Yuan, CEO von Zoom, fasst es zusammen: „Wir sollten alles aus der Sicht der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter betrachten.“

### Mehr davon:

- Ein globaler Talent-Pool
- Flexible Arbeitszeiten und Arbeitsorte
- Schnelle, informelle Check-ins
- Optimierte Arbeitsplätze im Home-Office
- Kollaborationsplattformen als neues digitales Büro
- Wohlbefinden der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als KPI für Führungskräfte

### Weniger hiervon:

- Lokale Jobkandidaten und -kandidatinnen werden bevorzugt
- Festgeschriebene Arbeitszeiten für alle
- Tägliches Pendeln
- Fest zugewiesene Schreibtische und teure Großraumbüros
- Universallösungen und -richtlinien

„Seine Arbeit vermehrt an selbst gewählten Orten zu tätigen, gehört zu den neuen Bedürfnissen der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen. Für das Unternehmen ist letztlich relevant, dass die Leistung zum richtigen Zeitpunkt erbracht wird und nicht, von wo. Da wir Slack auf allen Geräten ausgerollt haben, sind wir somit nicht mehr an einen Ort gebunden.“

**Matthias Schirmag**

Head of Global IT Network and Communication, Mast-Jägermeister SE





**Alignment ist heute  
wichtiger denn je**



## Alignment ist heute wichtiger denn je

Bereits vor der Pandemie war es eine Herausforderung, Einzelpersonen und Projekt-Teams, geschweige denn ganze Unternehmen, so zu koordinieren, dass sie die gleichen Ziele verfolgen. Die kurzfristige Umstellung auf Remote-Work machte die komplizierte Aufgabe noch komplexer, da die Unternehmen sich bemühten, alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gleichermaßen zu koordinieren. Viele Führungskräfte gehen davon aus, dass Alignment am besten funktioniert, wenn sich alle am selben Ort befinden.

Aber nun gibt es eine interessante Entwicklung: Physische Nähe ist kein Garant für erfolgreiches Alignment. Meetings hinter geschlossenen Türen und E-Mails sorgen dafür, dass Informationen nicht alle erreichen, die sie benötigen. In einem digitalen Büro hingegen hat jeder direkten Zugang zu den Informationen, Tools und Personen, die zur Erledigung der Arbeit notwendig sind. Natürlich geschieht Alignment nicht zufällig – auch nicht in einem digitalen Büro. Hier sind ein paar hilfreiche Tipps.

### Offenheit als neuer Standard der Unternehmensführung

Traditionelle Top-down-Führungsstile eignen sich nicht für Remote-Work oder hybride Arbeitsmodelle. Anstatt wichtige Informationen und Entscheidungen auf der Führungsebene zu treffen, teilen agile Unternehmen Informationen standardmäßig offen und verlagern die Entscheidungsfindung auf die Projekt-Teams. Deshalb ist es umso wichtiger, ein digitales Büro zu haben, an dem alle einfach zusammenarbeiten können.

„Die Kommunikation über Slack ist nicht ganz so formell wie bei einer E-Mail. Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen nutzen Channels und Emojis, um zu kommunizieren und erhöhen damit die Transparenz zu anderen Kollegen und Kolleginnen. Alles ist einfacher und schneller geworden.“

**Sina Reintjes**

Internal Communications, **NEW WORK SE**

„Führungskräfte sollten ihre Bürotür öffnen und den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen signalisieren: Kommt zu mir, wenn ihr etwas besprechen wollt, ich werde euch zuhören.“

**Daniel Unkelhäußer**

CDO, **IBM Dach**

### Transparente Tools

Eine offene, transparente Unternehmenskultur – in der sich alle als Teil der Mission fühlen – benötigt transparente Tools für die Zusammenarbeit. Mit Channel-basierten Plattformen bleiben alle auf dem Laufenden zu den Themen, die für sie wichtig sind. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können über anpassbare Benachrichtigungseinstellungen sicherstellen, dass die offene Kommunikation nicht zu einer Informationsflut führt.



## Alignment ist heute wichtiger denn je

„Welche Kommunikationsbedürfnisse haben die eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter? Unternehmen sollten flexibel mit ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern kommunizieren und das Medium wählen, das am besten zu deren Kommunikationsbedürfnissen passt.“

**Freya Steffen**

*International Director of Employee Experience, HelloFresh*

„Für uns war es sehr wichtig, ein Tool zu finden, das uns unserem Ziel näherbringt, nämlich isolierte Informationen zugänglich zu machen und transparente Kommunikation zu garantieren. Außerdem sollte das Tool von einem führenden Unternehmen kommen, das ein Wegbereiter der digitalen Transformation ist. Slack erfüllt alle diese Anforderungen.“

**Ralf Aigner**

*CEO, Gympass Deutschland*

## Gleichbehandlung fördern

Vor der Pandemie galten persönliche Meetings oft als die beste Art der Interaktion und alles andere als Kompromisslösung. Das hat dazu geführt, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die im Büro arbeiten, gegenüber Kolleginnen und Kollegen im Home-Office bevorzugt behandelt wurden. Führungskräfte erkennen nun, dass die Förderung asynchroner Arbeit – bei der die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen nicht zur gleichen Zeit arbeiten müssen – ausschlaggebend ist, um einen vielfältigen und inklusiven Arbeitsplatz zu schaffen.

„Zu Beginn hat Slack uns dieses Gefühl der Wohnzimmer-Kommunikation gegeben, das Start-ups so erfolgreich macht. Heute unterstützt Slack die asynchrone Arbeitsweise.“

**Eckhart Diepenhorst**

*Chief People and Communications Officer, FREE NOW*



## Die digitale Mitarbeiterversammlung

Die monatliche E-Mail vom CEO ist für Unternehmen mit einem digitalen Büro ein Überbleibsel aus längst vergangenen Zeiten. Statt einer einseitigen Kommunikation setzen Unternehmen zunehmend auf digitale Mitarbeiterversammlungen, bei denen die Vorteile von Videokonferenzen mit Live-Sessions für Fragen und Antworten im Channel kombiniert werden. Über dieses Format können Führungskräfte aktiv mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Kontakt treten und Fragen oder Bedenken in Echtzeit beantworten.

Ein typisches Beispiel: Twitter veranstaltete seine erste digitale Mitarbeiterversammlung zu Beginn des Lockdowns. Das Unternehmen nutzte Channels wie **#oneteamQs** und **#wfh**, in denen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Fragen stellen konnten und diese auch beantwortet bekamen. **Jennifer Christie**, VP of People bei Twitter, sagt, dass das bidirektionale Format so erfolgreich war, dass das Unternehmen beabsichtigt, es weiterhin zu anzuwenden.

„Das war alles sehr transparent. Ich glaube, es wird uns schwerfallen, es jemals wieder anders zu machen.“

**Jennifer Christie**  
VP of People, **Twitter**

## Alignment wird unabdingbar

Progressive Führungskräfte konzentrieren sich mehr und mehr auf das Alignment ihrer Projekt-Teams als Erfolgsfaktor, insbesondere bei Remote-Teams. Wenn alle an einem Strang ziehen, geht alles schneller und es steht mehr Kontext für bessere Entscheidungsfindung zur Verfügung. Unternehmen, die schnelles Alignment fördern, haben einen Wettbewerbsvorteil gegenüber Unternehmen, die dazu nicht in der Lage sind.

### Mehr davon:

- Führungskräfte mit einem offenen Mindset
- Transparente Diskussionen und Entscheidungen
- Eine gleichberechtigte Stellung ungeachtet des Arbeitsorts
- Ein digitales Büro für den transparenten Austausch von Unternehmenswissen

### Weniger hiervon:

- Einseitige E-Mails und Ankündigungen im Intranet
- Silos, in denen Informationen gehortet werden
- Lokale Jobkandidaten und -kandidatinnen werden bevorzugt
- Doppelte Arbeit aufgrund von schlechter Kommunikation



✓ 22

**Echten Mehrwert in  
der Zusammenarbeit  
mit externen  
Partnern schaffen**

## Echten Mehrwert in der Zusammenarbeit mit externen Partnern schaffen

Wir leben heute in einer Wirtschaft der Ökosysteme, in der Mehrwert nicht nur innerhalb eines Unternehmens geschaffen wird. Das bedeutet, dass die Partnerunternehmen und Lieferanten, mit denen du zusammenarbeitest – und die Art und Weise, wie du mit ihnen zusammenarbeitest – zukünftig der Schlüssel zum Erfolg sein werden.

Vor der Pandemie waren Partnerschaften eher langfristig angelegt und vertraglich fixiert. Zukünftig werden sie flexibler, kooperativer und integrierter sein. Sie werden auch weniger von persönlichen Meetings, Telefonaten und E-Mails abhängen, sondern mehr von Kollaborationsplattformen. Hier sind einige der aktuellen Trends, die wir beobachten:

### Kompetenzen durch Best-of-Breed-Ansatz erweitern

Es reicht nicht mehr aus, in vielen Dingen gut zu sein. In vielen Märkten – von SaaS bis hin zu Finanzdienstleistungen – liegt die Zukunft darin, in Zusammenarbeit mit spezialisierten Partnerunternehmen die bestmögliche Kundenerfahrung zu bieten.

Überlege, wie du deine Produkte und Services mit Hilfe der besten verfügbaren Ressourcen optimieren kannst, anstatt die nötigen Ressourcen stets unternehmensintern zu entwickeln. Das kann durch eine engere Zusammenarbeit mit spezialisierten Partnerunternehmen und Anbietern erreicht werden. Oft verwenden diese Unternehmen Software-APIs, die bei Bedarf die benötigten Ressourcen bereitstellen.

Bei der neuen Ausrichtung geht es darum, gemeinsam mit anderen Akteuren in einem Ökosystem einen Mehrwert zu schaffen – und das auf transparente, reibungslose Art und Weise.

Bei Ökosystem-basierten Wettbewerbsstrategien ist es für den Erfolg genauso wichtig, anderen Firmen bei der Innovation zu unterstützen, wie selbst innovativ zu sein.

Quelle: [Harvard Business Review](#)

### Partnerunternehmen hinsichtlich Risiken für die Lieferkette prüfen

Durch Unterbrechungen der Lieferketten während der Pandemie wurden Führungskräfte für Risiken sensibilisiert, denen sie bisher nicht ausreichend Aufmerksamkeit geschenkt hatten. Als Reaktion darauf werden vermehrt Risikokartierungen von Lieferanten und Audits der Lieferantenbeziehungen durchgeführt, um die Resilienz des Unternehmens zu erhöhen. Es ist wichtig, die Risiken in der Lieferkette zu verstehen, um dies alles unter Kontrolle zu haben, denn diese Pandemie wird nicht die letzte Krise sein, mit der dein Unternehmen konfrontiert sein wird.

Schau dir deine langjährigen Geschäftspartnerschaften an. Sind sie noch relevant für die neuen Wege, die du deinen Kunden bietest? Wir beobachten, dass Partnership- und Supply-Chain-Verantwortliche Audits der Partnerschaften durchführen, um festzustellen, welche Beziehungen jetzt am relevantesten sind.



„Die Pandemie bietet die Möglichkeit, neue Beziehungen zu Partnerunternehmen und Lieferanten aufzubauen, die das Unternehmen besser dabei unterstützen können, dringende kurzfristige Anforderungen zu erfüllen und bedeutende langfristige Chancen zu nutzen.“

Quelle: [Industrial Marketing Management](#)

„Es ist wichtig, herauszufinden, wie lange ein Unternehmen einen Ausfall der Lieferkette überstehen könnte, ohne den Betrieb einstellen zu müssen.“

Quelle: [Harvard Business Review](#)

## **Sicherheit für digitale Büros**

Die neue Welt aus transparenter Zusammenarbeit und Remote-Work birgt neue Gefahren für die Cybersicherheit. Bei den Sicherheitsstrategien aus der Zeit vor der Pandemie ging es oft nur um die Sicherung der unmittelbaren Arbeitsumgebung durch eine Firewall. Das ist immer noch wichtig, aber das neue digitale Büro erfordert ein umfassenderes Sicherheitsbewusstsein.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Home-Office – sowohl deine eigenen als auch die deiner Partnerunternehmen – greifen mit sehr viel größerer Wahrscheinlichkeit über ihr privates WLAN und ihre persönlichen Geräte auf das digitale Büro des Unternehmens zu. Messaging-Apps für Privatanwender und -anwenderinnen bieten jedoch nicht das hohe Maß an Sicherheit und Compliance, das ein Unternehmen benötigt. Hier bedarf es virtueller privater Netzwerke (VPNs), Plattformen zur Geräteverwaltung für Remote-Worker und Lösungen für die Zusammenarbeit. Deshalb solltest du sicherstellen, dass jede Lösung, die du für dein digitales Büro auswählst, allen Compliance-Anforderungen deines Unternehmens und den gesetzlichen Vorschriften entspricht. Die gleichen Programme und Richtlinien sollten auch für externe Partnerunternehmen, Kunden und Anbieter gelten.



## Eine neue Form der Vernetzung

Durch E-Mail-Ketten bleibt Wissen in Silos eingeschlossen. Unternehmen, die mit externen Partnern zusammenarbeiten, setzen auf Slack Connect, um diese wichtigen Beziehungen auf sichere Art und Weise zu pflegen und Unterhaltungen aus diesen Silos zu lösen. Damit sich niemand mehr fragen muss, ob in einer E-Mail auch alle auf CC gesetzt wurden, sind Nachrichten in Slack Connect Teil einer einzigen, zentralen Informationsquelle. Das Ergebnis sind bessere geschäftliche Beziehungen, schnellere Antworten und zufriedener Kunden.

„Wir müssen unseren Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen Arbeitsumgebungen bieten, die sicher sind, und Workflows, die sie voranbringen. Ich denke, so tun wir unseren Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen etwas Gutes. Wenn sie die Verwendung von E-Mails vermeiden, sind sie vor der Außenwelt geschützt. Kollaborationsplattformen wie Slack können hier eine Lösung sein.“

**Larkin Ryder**

Director Product Security, [Slack](#)

„Die Geschwindigkeit, mit der ich Feedback von Dienstleistern bekomme, hat sich mit Slack Connect enorm erhöht. Die Zusammenarbeit wird so insgesamt direkter und transparenter und letztlich auch schneller.“

**Alexander Turk**

Team Leader of Operations and IT, [Mast-Jägermeister Deutschland GmbH](#)



## Echten Mehrwert in der Zusammenarbeit mit externen Partnern schaffen

„Die Kommunikation über einen gemeinsamen Channel, z. B. während technischer Integrationen, hilft uns dabei, mit unseren Partnern gute Beziehungen aufzubauen und sehr effizient mit ihnen zusammenzuarbeiten.“

**Bernhard Frese**

Lead Technical Solution Engineer, **Solarisbank**

„Die Möglichkeit, einen externen Anbieter über Slack zu benachrichtigen, ermöglicht einen viel besseren Support. Die Umwege, die normalerweise durch E-Mails entstehen, gibt es in Channels nicht.“

**Marisa Guarino**

Senior IT Systems Engineer, **Snowflake**

### Der neue Partner-Standard

Wie du mit Partnern zusammenarbeitest, ist genauso wichtig wie, mit wem du zusammenarbeitest.

#### Mehr davon:

- Strategische Partnerschaften und Ökosysteme
- APIs für Automatisierungen und Integrationen
- Sichere Channel-basierte Zusammenarbeit
- Eine zentrale Informationsquelle, die über Unternehmensgrenzen hinaus geteilt wird

#### Weniger hiervon:

- Alleingänge und Vernachlässigung von Integrationsmöglichkeiten
- Unflexible Partnerschaften
- Nicht erfasste Risiken in der Lieferkette
- E-Mails zur Pflege von Beziehungen zu externen Partnerunternehmen







17

**Kundenbeziehungen auf  
ein neues Level heben**

## Kundenbeziehungen auf ein neues Level heben

Bei der Mitarbeitererfahrung (Employee Experience, EX) geht es darum, das Engagement deiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu fördern und bei der Kundenerfahrung (Customer Experience, CX) geht es darum sicherzustellen, dass bestehende und potentielle Kundinnen und Kunden zufrieden sind.

Hier haben die Kundinnen und Kunden das Sagen. Ihre Erfahrungen mit einigen der weltweit besten Marken und besten Services haben die Messlatte für Unternehmen aller Branchen hoch gelegt. Sie wollen das Gefühl haben, dass sie mit einem einzigen Unternehmen in Kontakt stehen – egal, ob sie mit dem Vertrieb, dem Marketing oder dem Kundenservice sprechen. Außerdem erwarten sie, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter jeder dieser Bereiche wissen, wie wichtig sie sind und dass sie entsprechend behandelt und ernst genommen werden.

Dadurch verändert sich auch die Art und Weise, wie Kunden-Teams zusammenarbeiten. Die Grenzen zwischen Vertrieb, Marketing und Service lösen sich langsam auf und für alle wird die Kundenerfahrung immer wichtiger. Führungskräfte in den Bereichen CX, Vertrieb, Marketing und Kundenservice arbeiten fieberhaft an innovativen Lösungen, um diesem Trend gerecht zu werden.

## Der Abschied von E-Mails

Für die Zusammenarbeit an komplexen Kampagnen, Kundenproblemen und neuen Geschäftsabschlüssen reichen E-Mail-Ketten einfach nicht mehr aus. Channel-basierte Kollaborationsplattformen wie Slack ersetzen E-Mails in allen Bereichen – von der Kampagnenplanung und -nachverfolgung bis hin zu Prozessen für die Gestaltung von Preisangeboten und die Übergabe an den Kundenservice. Außerdem hilft Slack Connect, Unternehmensgrenzen zu überwinden, damit Vertriebsteams aktiv und sicher mit potentiellen Kunden interagieren und Marketing-Teams effektiver mit Agenturen zusammenarbeiten können.

Wenn die Arbeit deiner Vertriebs-, Marketing- und Kundenservice-Teams immer noch von E-Mails abhängt, verlierst du unter Umständen den Anschluss an schnellere, agilere Mitbewerber, die sich längst von E-Mails verabschiedet und ihre Kunden in ihr digitales Büro geholt haben.

Auch der Corporate Wellbeing-Anbieter Gympass nutzte lange Zeit für den Austausch sensibler Daten E-Mails und Messaging-Dienste. Doch die unterschiedlichen Systeme wurden schnell unübersichtlich, und E-Mails führten zu isolierten Kommunikationssilos.

Wenn neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht in die richtigen Verteilerlisten aufgenommen wurden, waren sie beispielsweise gezwungen, wertvolle Zeit mit der Suche nach wichtigen Informationen zu verschwenden. Ohne einen sicheren Ort für die Zusammenarbeit konnten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter außerdem sensible Daten nicht schnell und transparent miteinander teilen. Das rasante Unternehmenswachstum verschärfte das Problem noch – und eine bessere Lösung musste her. Seit dem Umstieg auf Slack erhalten alle neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Gympass sofort Zugang



## Kundenbeziehungen auf ein neues Level heben

zu dem zentralen Kollaborationstool, wodurch sie direkten Zugriff auf die Informationen haben, die vorher in zahlreichen E-Mails versteckt waren. Sie können direkt mit dem nötigen Kontext und Einblicken in das Unternehmen in den Arbeitsalltag ihres Projekt-Teams einsteigen.

„Mit Slack können wir nicht nur innerhalb des gesamten Unternehmens, sondern auch mit Partnern und Agenturen eine reibungslose Kommunikation sicherstellen. Das ist besonders wichtig, um effiziente Arbeitsbeziehungen aufrechtzuerhalten, während wir weiter wachsen.“

**Samuel Turnwald**  
CEO, **Gympass Deutschland**

## Hybride Customer Journeys

Projekt-Teams aus den Abteilungen Vertrieb, Marketing und Service digitalisieren ihre Arbeitsprozesse, um die zunehmend stärker digitalisierte Customer Journey besser zu unterstützen. Kundinnen und Kunden gehen nicht mehr unbedingt jedes Mal ins Geschäft, wenn sie etwas brauchen und im B2B-Vertrieb besuchen die Vertriebsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter Kunden eventuell nicht mehr so oft. In allen Sektoren ersetzen digitale Interaktionen den persönlichen Kundenkontakt. Digitale Kanäle sind heute wichtiger denn je und werden zukünftig eine noch größere Rolle spielen.

Der Weg in die Zukunft erfordert, dass die Führungskräfte festlegen, welche Phasen der Customer Journey persönliche Interaktionen erfordern und welche digital abgewickelt werden können. Die Projekt-Teams sollten neue Wege für die Kontaktaufnahme mit Kunden erproben, z. B. Kollaborationsplattformen oder digitale Konferenzen. Persönliche Interaktionen werden nicht ganz verschwinden, aber sie werden wahrscheinlich seltener vorkommen und digitale Kontaktmöglichkeiten werden teilweise an ihre Stelle treten.

In jedem Fall benötigen Remote-Teams mit Kundenkontakt neue Möglichkeiten der Zusammenarbeit – egal, ob sie an großen Geschäftsabschlüssen arbeiten, Marketingkampagnen starten oder Kundensupport leisten.

„Prozesse zur Lead-Generierung, zur Durchführung einer Demo, zur Verhandlung und zum Abschluss eines Geschäfts sowie zum Kundenerfolg müssen systematisiert und digitalisiert werden, damit das Remote-Vertriebsteam erfolgreich ist.“

**Liam Martin**  
Gründer und CEO, **Time Doctor**



## Kundenbeziehungen auf ein neues Level heben

„Mehr als 90 % der B2Bs sind während der Corona-Pandemie zu einem virtuellen Vertriebsmodell übergegangen.“

Quelle: **McKinsey & Company**

### Der Aufstieg operativer Rollen

Die zunehmende Verbreitung von Software in Vertrieb, Marketing und Service hat zugleich die Fragmentierung verstärkt. Das bedeutet, dass selbst innerhalb einer einzelnen Abteilung Datensilos und Kommunikationsbarrieren zu unzusammenhängenden, ineffizienten Prozessen führen können. Wenn dann noch teamübergreifende Zusammenarbeit erforderlich ist, wird das Ganze schnell unübersichtlich.

Als Reaktion darauf gibt es in allen drei Bereichen immer mehr operative Rollen. Ops-Führungskräfte ihrerseits zählen auf Kollaborationsplattformen, um Projekt-Teams, Systeme und Tools miteinander zu vernetzen und so ein einheitliches, digitales Büro zu schaffen. Der Mehrwert für das Unternehmen (und für die Kundenerfahrung) ist dabei enorm hoch.

Wie auch immer der neue Weg für dein Unternehmen aussehen mag – er wird höchstwahrscheinlich von operativen Rollen und einem digitalen Büro begleitet, das alle an einem zentralen Ort zusammenbringt, an dem sie sich aufeinander abstimmen und zusammen an gemeinsamen Projekten arbeiten können.

„Führungskräfte im Bereich Sales Operations müssen Strategien entwickeln, um virtuelle Communitys aufzubauen und das aktive Engagement der Mitglieder des Sales Operations-Teams und ihrer Stakeholderinnen und Stakeholder zu fördern.“

Dave Egloff, **Gartner**

„Dank der Slack-Integrationen von PagerDuty, Jira, Pingdom, Zoom und ServiceNow konnten wir unsere Produktivität entscheidend steigern. Kunden erhalten dadurch die Betreuung und den Service, für die sie bezahlen.“

Dean Robinson  
General Manager, **Versent**



## Kundenbeziehungen auf ein neues Level heben

„Informationen, die normalerweise auf verschiedene Anwendungen verteilt sind, sind dank Slack in einer einzigen Plattform abrufbar. Integrationen sind für unsere tägliche Arbeit mittlerweile unverzichtbar.“

**Ralf Aigner**  
CEO, **Gympass Deutschland**

## Besser zuhören und schneller reagieren

Moderne Kundenberaterinnen und Kundenberater kommunizieren – sowohl digital als auch offline – über eine Vielzahl von Kanälen. Aber es ist immer noch schwierig, all diese Berührungspunkte in eine zentrale Plattform zu integrieren und dort zu erfassen, damit alle Einblick in gemeinsame Schwachpunkte, Erfolge und Produktfeedback erhalten.

Operative Führungskräfte wechseln zu Channel-basierten Kollaborationsplattformen, die in die wichtigsten Tools ihres Unternehmens integriert sind. Durch die Einbindung von Informationen wie Support-Ticket-Details, Account-Korrespondenz und NPS-Bewertungen in Channels haben die Projekt-Teams Zugriff auf die Informationen, die sie zur Verbesserung der Kundenerfahrung benötigen. Viele Führungskräfte sehen eine zentrale Kollaborationsplattform daher als die optimale Lösung für die Zusammenarbeit im Unternehmen an.

Auch die lokale Lieferplattform Delivery Hero ist diesem Trend gefolgt und nutzt Slack für die Zusammenarbeit seiner verschiedenen Marken weltweit. Projektbezogene Channels erleichtern die interne Kommunikation deutlich und sorgen für einen reibungslosen Informationsaustausch, der unter anderem bei der Entwicklung neuer Produkte von entscheidender Bedeutung ist.

„Wir entwickeln neue Produkte zwar zentral in Berlin, sind dann aber über Slack im ständigen Austausch mit den lokalen Firmen vor Ort, um ihnen genau das geben zu können, was sie für die lokalen Anforderungen brauchen, um vor Ort erfolgreich zu sein.“

**Veronika Braun**  
Director Operations, **Delivery Hero**



## Neue Kanäle für den Support

Ein aktueller [Bericht von Zendesk](#) zeigt, dass 64 % der Kundinnen und Kunden im Jahr 2020 einen neuen Support-Kanal verwendet haben und 73 % beabsichtigen, diesen weiterhin zu nutzen. Unternehmen reagieren auf diesen neuen Trend mit Investitionen in Web-Chats, SMS, Community-Foren, Self-Service und in Service-Kanäle, die in Apps und Produkte eingebettet sind.

Die Vielzahl an Kanälen kann aber nur dann funktionieren, wenn es einen zentralen Ort gibt, der den Kundenservice mit dem Rest des Unternehmens vernetzt. Slack-Channels helfen dabei, Anfragen von Kundinnen und Kunden zu bearbeiten und die richtigen funktionsübergreifenden Fachleute bei der Lösung komplexerer Probleme heranzuziehen.

„Anstatt sich alleine mit einem Problem zu beschäftigen, stehen im Slack-Channel sofort 50 bis 60 Entwickler und Entwicklerinnen zur Verfügung, die sich das Problem gemeinsam mit dir ansehen. Das ist eine wirklich tolle Kundenerfahrung, da das Entwickler-Team sein geballtes Wissen einsetzt.“

**Dean Robinson**  
General Manager, [Versent](#)

## Der neue CX-Standard

Die Grenzen zwischen Vertrieb, Marketing und Kundenservice verschwimmen immer mehr, da Unternehmen die Customer Journeys revolutionieren.

### Mehr davon:

- Integration – von Apps, Daten und Einblicken
- Beschleunigte Digitalisierung
- Live-Chats und Chat-Bots
- Channel-basierte Kollaborationsplattform
- Einstellung von Ops-Fachleuten

### Weniger hiervon:

- Front-Office-Fragmentierung
- E-Mail-Ketten und „Allen antworten“-E-Mails
- „Rückruf während der Geschäftszeiten“
- Daten- und Kundenfeedback-Silos





19

# Vorsprung durch Automatisierung

## Vorsprung durch Automatisierung

Wenn es einen Silberstreif am Horizont gibt, dann ist es die Möglichkeit, die Art und Weise, wie wir alle arbeiten, zu überdenken. Führungskräfte aus allen Abteilungen und Disziplinen nehmen ihre Geschäftsprozesse jetzt viel genauer unter die Lupe. Sie nutzen diese Zeit des Übergangs, um rasch Änderungen umzusetzen, deren Einführung vor 2020 mehrere Jahre gedauert hätte.

In zahlreichen Unternehmen hat dieser Umbruch zu einer Flut von Automatisierungen geführt. Die Projekt-Teams wandeln Routineprozesse mit geringer Wertschöpfung in effiziente Workflows um. Dieser Wandel beschleunigt nicht nur die Arbeit und spart Zeit, sondern verschafft den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auch den nötigen Freiraum, um sich auf höherwertige Aufgaben zu konzentrieren.

## Störende, manuelle Prozesse beschleunigen

Überall dort, wo es um sich wiederholende oder manuelle Tätigkeiten geht, ist die Automatisierung auf dem Vormarsch. Softwareentwicklungsunternehmen haben bei der Automatisierung von Workflows eine Vorreiterrolle übernommen und mittlerweile ziehen auch andere Branchen nach. So haben beispielsweise Banken Apps entwickelt, um Website-Vorfälle in Slack zu melden und zu bewerten. Große Medienverlage haben Bots eingeführt, die automatisch Reports über die Performance von Inhalten abrufen und teilen. Einzelhandelsmarken haben benutzerdefinierte Workflows entwickelt, die Projekt-Teams benachrichtigen, wenn ein Produkt nicht mehr vorrätig ist.

„Das hilft uns enorm bei der effizienten Bearbeitung von Vorfällen. Unsere Projekt-Teams wissen, dass sie bei einem Problem direkt in den entsprechenden Incident-Channel schauen können.“

**Dennis Winter**  
VP of TechOps, [Solarisbank](#)

## Dokumentation ist essentiell

Eine wichtige Voraussetzung dafür, dass alle Beteiligten auf dem gleichen Stand sind, ist ein zentraler Ort, an dem bewährte Methoden festgehalten und für alle zugänglich gemacht werden. Klar definierte Prozesse und Dokumentationen helfen den Projekt-Teams, sich schnell zurechtzufinden und bewährte Methoden zu nutzen.

Wenn deine Arbeit auf nicht schriftlich festgehaltenen Verfahren beruht und von „Allgemeinwissen“ abhängt, ist es an der Zeit, die wichtigsten Schritte festzuhalten und diese Informationen in einem für alle zugänglichen Forum, z. B. in einem Slack-Channel, zu teilen.





„Wir haben schon immer versucht, alles so zu dokumentieren, dass es für andere einsehbar ist, und ein Archiv aufzubauen. Wenn also Leute neu ins Projekt-Team kommen, können sie sich schnell in alles einarbeiten und die Kontinuität wird gewährleistet.“

**Stewart Butterfield**  
Mitbegründer und CEO, **Slack**

### Die großen Vorteile der Automatisierung

Vor nicht allzu langer Zeit waren automatisierte Workflows eine Domäne von Tech-Teams und einer Handvoll versierter Programmierinnen und Programmierer. Heute ermöglichen neue Tools es – vom Vertriebs- bis zum Kundenservice-Team – nahezu allen, eigene Lösungen einzuführen. Mit dem Workflow-Builder von Slack können Projekt-Teams ohne Code Bausteine in Slack verwenden, um Routineaufgaben, wie z. B. Genehmigungen von Deals und Anträge auf Genehmigung, innerhalb weniger Minuten in automatisierte Workflows zu verwandeln.

### Der neue Automatisierungsstandard

Manuelle Arbeit verlangsamt die Arbeitsabläufe und begünstigt Fehler. Moderne Führungskräfte integrieren heute aktiv ihre Tools, um ein zentrales digitales Büro zu schaffen und automatisieren Workflows, um die Produktivität zu steigern.

#### Mehr davon:

- Integration von Tools
- Transparente Dokumentation
- Dezentrale Steuerung der Automatisierung
- Fokussierung der Arbeitszeit auf höherwertige Aufgaben

#### Weniger hiervon:

- Ausufernde Vielfalt an Tools
- Nicht definierte Prozesse und Verfahren
- Begrenzter Zugang zu Automatisierungsfunktionen
- Sich wiederholende, geringwertige Aufgaben



15

**Fazit: Wie wir morgen  
arbeiten, entscheiden  
wir heute**

## Fazit: Wie wir morgen arbeiten, entscheiden wir heute

Im Jahr 2020 haben sich Unternehmen auf der ganzen Welt mit dem radikalen Wandel der Arbeitswelt arrangiert. In den nächsten Jahren wird es darum gehen, die Chancen zu nutzen, die sich uns bieten, um unsere Arbeitsweise zu verbessern, damit wir alle gestärkt daraus hervorgehen können. Dabei geht es nicht darum, alle an den Unternehmensstandort zurückzuholen oder für immer auf Remote-Work umzustellen. Vielmehr geht es darum, das Beste aus beiden Welten zu nutzen und eine bessere Arbeitsweise zu schaffen.

Auch wenn diese neuen Herausforderungen beängstigend erscheinen mögen, bieten sie doch die seltene Chance, ein digitales Büro aufzubauen, das Informationsbarrieren beseitigt, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Flexibilität gibt, ihre beste Arbeit zu leisten – wo, wann und wie sie es wünschen – und allen die Möglichkeit gibt, Routinearbeiten zu automatisieren, damit sich alle auf das konzentrieren können, was sie am besten können.

Die Welt hat einen permanenten Wandel hin zur digitalen Arbeit vollzogen. Aber es liegt an den Führungskräften, zu entscheiden, wie es weitergehen soll.

„Wir sprechen hier nicht von einer fernen Zukunft, sondern von heute, dem nächsten Jahr und dem Jahr danach. Jetzt gilt es, die Gelegenheit zu nutzen, uns neu zu erfinden und etwas zu riskieren.“

**Stewart Butterfield**  
Mitbegründer und CEO, Slack

### Die neuen Trends der Arbeitswelt

Slack verfolgt die Entwicklungen der neuen Arbeitswelt genau. Folge uns auf [Twitter](#) oder [lies unseren Blog](#), um mehr über die Zukunft der Arbeit zu erfahren.

Möchtest du Slack zu deinem neuen digitalen Büro machen? Wenn ja, dann [kontaktiere uns noch heute](#).



Fazit: Wie wir morgen arbeiten, entscheiden wir heute

## Zusätzliche Ressourcen

### The Future Forum

Ein Konsortium, das von Slack ins Leben gerufen wurde, um Unternehmen dabei zu unterstützen, die Arbeit in der neuen, digitalen Arbeitswelt neu zu definieren.

[futureforum.com](https://futureforum.com)

### Slack-Ressourcenbibliothek

Verschiedene Schulungsmaterialien für bestimmte Branchen sowie Tipps, wie du den Einsatz von Slack in deinem Unternehmen verbessern kannst.

[slack.com/intl/de-de/resources](https://slack.com/intl/de-de/resources)

### Slack-Blog

Unser Blog enthält Kundengeschichten und Einblicke zu Themen wie Zusammenarbeit, Produktivität, Transformation.

[slack.com/intl/de-de/blog](https://slack.com/intl/de-de/blog)



## Über Slack

Slack hat die Unternehmenskommunikation revolutioniert. Die führende Channel-basierte Kollaborationsplattform wird von Millionen Menschen genutzt, um ihre Projekt-Teams aufeinander abzustimmen, ihre Systeme zu vereinheitlichen und ihre Unternehmen voranzubringen. Nur Slack bietet eine sichere, auf Unternehmen zugeschnittene Arbeitsumgebung, die mit den größten Unternehmen der Welt wachsen kann. Slack ist eine neue Ebene des Technologie-Stacks von Unternehmen, in der Menschen effektiver zusammenarbeiten, ihre übrigen Software-Tools und Services miteinander vernetzen und die Informationen finden können, die sie benötigen, um bestmöglich zu arbeiten. Slack ist dein digitales Büro.



Die folgenden Informationen sind ausschließlich zu Informationszwecken bestimmt und stellen keine verbindliche Verpflichtung dar. Bitte verlasse dich bei deiner Kaufentscheidungen nicht auf diese Informationen. Die Entwicklung, die Freigabe und das Timing von Produkten, Merkmalen oder Funktionalitäten liegen im alleinigen Ermessen von Slack und können sich jederzeit ändern.