Interview

Weg zum digitalen Arbeitsplatz

[15.12.2020] Die Corona-Krise stellt die Arbeitswelt auf den Kopf. Michele Barbato vom Unternehmen Ceyoniq erklärt, welche Herausforderungen die spontane Digitalisierung bedeutet und wie Organisationen den Arbeitsplatz der Zukunft jetzt gestalten können.

Herr Barbato, nach dem Lockdown zu Beginn der Corona-Pandemie wurden viele Mitarbeiter ins Homeoffice geschickt. Wie sehen Sie die Entwicklungen?

Die Corona-Krise hat vieles verändert: Es sind neue Arbeitsplatz-Situationen entstanden. Mitarbeiter arbeiten an unterschiedlichen Orten und mit vielen verschiedenen Endgeräten. Unternehmen und Behörden, die bisher ausschließlich auf Büroarbeit setzten, mussten in kürzester Zeit sicherstellen, dass alle Mitarbeiter im Homeoffice uneingeschränkt arbeiten können. Dazu gehören Möglichkeiten zur Zusammenarbeit und der Zugriff auf alle wichtigen Informationen. Die Lösung war in vielen Fällen die Einführung von neuen Technologien und Kollaborationssystemen, die zuvor bestenfalls experimentell genutzt wurden. Was passierte, kann man wohl am besten als spontanes Digitalisierungsflickwerk bezeichnen.

Wo lagen dabei die Herausforderungen?

Häufig wurden interne Digitalisierungsthemen nur von bestimmten Fachabteilungen vorangetrieben. Wir wissen aus vielen Projekten, dass Mitarbeiter überfordert sind, wenn neue, digitale Prozesse eingeführt werden, ohne die gesamte Organisation zu betrachten. Das verkompliziert die Arbeitswelt eines jeden Mitarbeiters, was unter anderem daran liegt, dass eine hohe Tool-Vielfalt existiert. Belastend kommen nun die Versäumnisse aus der Vergangenheit hinzu: Wo liegen die Informationen? Wo werden neue Informationen abgelegt?

Was meinen Sie genau?

Heute muss ein Anwender mindestens sieben verschiedene Arbeitswerkzeuge beherrschen: Office-Programme, E-Mail-Anwendungen, Fachverfahren, sonstige Anwendungen und das Ganze oft auf verschiedenen Geräten. Allein das ist schon eine Überforderung. Wenn nun die Themen Informationsbeschaffung und das Arbeiten mit Informationen hinzukommen, sind Anwender überfordert. Aufgrund der hohen Anforderungen an die Mitarbeiter wird oft nach einem digitalen Arbeitsplatz gerufen. Hier kann Enterprise Information Management (EIM) einen guten Beitrag leisten. Ein EIM verbindet die Anwendungen auf der Daten- und Schnittstellenseite. Wenn Behörden ihre Prozesse digitalisiert haben, sind häufig auch die Schnittstellen zwischen den Anwendungen definiert. Die Folge ist, dass die Anwendungen gemäß der Geschäftsprozesse Hand in Hand arbeiten und der Anwender alle Informationen zur rechten Zeit zur Verfügung hat, unabhängig vom Endgerät oder der Anwendung.

„Was passierte, kann man wohl am besten als spontanes Digitalisierungsflickwerk bezeichnen.“

Wie beschreiben Sie diese neue Arbeitswelt?

Vor der Pandemie waren Digital-Workplace-Konzepte vielerorts Zukunftsmusik. Durch die Corona-Krise ist auch für kleinere Unternehmen und Behörden klar geworden: Der Anwender muss mit jeder Anwendung

alle Informationen, auf die er ein Zugriffsrecht hat, benutzen können. Daher ist die Integration des EIM in die führenden Anwendungen sehr sinnvoll. Ein Beispiel ist der Eingangsrechnungsprozess. Wenn hier auch die Bestellunterlagen und anderen Informationen digital, beispielsweise in einer Bestellakte, vorliegen, kann jederzeit jeder Berechtigte aus seiner Anwendung heraus darauf zugreifen – egal, ob per Laptop, im Büro oder per Tablet. Spätestens bei der Bearbeitung der Eingangsrechnung muss auch auf unterschiedliche Informationen zugegriffen werden.

Was empfehlen Sie im ersten Schritt?

Digitalisierung sollte nach innen und ganzheitlich geplant werden. Damit meine ich: Mit welchem Prozess, der digitalisiert wird, können schon heute Mehrwerte generiert werden? Aus unserer Erfahrung ist das der bereits genannte Eingangsrechnungsprozess. Dieser sollte ganzheitlich gedacht und in kleinen Häppchen realisiert werden. Ganzheitlich heißt, den gesamten Ablauf bis zur Rechnung zu betrachten. Dann sollte der Prozess nach Prioritäten in kleinen Teilprojekten angegangen werden. Das gleiche gilt natürlich im Bereich E-Government. Hier ist die Einführung ein Muss. Am besten fängt man mit der digitalen Akte an. Das bedeutet für viele Behörden schon ein Umdenken, bringt aber viele Mehrwerte mit sich. Ceyoniq kann hierbei in jedem Teilprojekt und ganzheitlich mit Know-how und den richtigen Werkzeugen unterstützen.

Welche Anforderungen muss ein digitaler Arbeitsplatz erfüllen?

Mit einer EIM-Plattform wird ein digitaler Arbeitsplatz erschaffen, welcher alle Dokumente und Informationen strukturiert verwaltet. Auf diese kann von jedem Ort und Endgerät aus zugegriffen werden – natürlich unter Berücksichtigung bestimmter Berechtigungsstrukturen. Die gemeinsame Bearbeitung eines Dokuments ist möglich und der Bearbeitungsstand stets ersichtlich. Gleichzeitig vereinfachen automatisierte Workflows wiederkehrende Arbeitsabläufe und Freigabeprozesse. Ein EIM muss außerdem einfach und intuitiv bedienbar sein. Denn die neue Arbeitswelt soll nicht zu einer erhöhten Komplexität führen, sondern Arbeitsabläufe leicht umsetzbar gestalten. Dafür ist eine gute Integrationsfähigkeit in die bestehende IT-Landschaft Voraussetzung. Wenn all diese Aspekte erfüllt sind, kann die einst erzwungene, spontane Digitalisierung für Unternehmen und Behörden zur echten Erfolgsgeschichte werden.

()

Weitere Informationen zur neuen Arbeitswelt
Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Dezember 2020 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Unternehmen, Homeoffice, Michele Barbato