

## Flexibel Arbeiten bei Swisscom – auch vom Home Office aus



Ein Bericht zu den ersten Erfahrungen von UCC bei Swisscom nach der Einführung.

von Ruggero Cramerj, Project Manager Collaboration

Seit 2010 arbeiten rund 20'000 Mitarbeitende bei Swisscom mit Unified Communications & Collaboration (UCC). Über die Erfahrungen bei der Einführung wurde [bereits letztes Jahr berichtet](#): Rückblickend kann gesagt werden, dass die Einführung ein [Erfolg](#) ist. Dies vor allem, weil wir uns während der Realisierung insbesondere auf den Menschen und seine Bedürfnisse fokussiert haben und die Technik mit unseren eigenen Produkten so kombiniert haben, dass sie diese Bedürfnisse als Gesamtlösung abdecken. Interne Nutzungsstatistiken und Umfragen bestätigen die gute Akzeptanz der neuen Technologie und Arbeitsinstrumente bei den Mitarbeitenden. Wertvoll ist aber insbesondere auch die erlangte Erfahrung im Umgang mit den neuen Kommunikationsmitteln. So werden wir als vertrauenswürdige Begleiter in der digitalen Welt wahrgenommen. Alle Swisscom-Mitarbeitenden wissen von was sie sprechen, wenn es darum geht einen Kunden bezüglich UCC zu beraten.

Aus den erhobenen Daten lässt sich auch ablesen, wie sich das Kommunikationsverhalten bei Swisscom seit der Einführung von UCC verändert hat. Wer hätte zum Beispiel gedacht, dass ein Unternehmen mit 20'000 Mitarbeitenden, ein Jahr nach der Einführung der neuen Kommunikationsmittel, praktisch gleich viele Konferenzen abhält, welche rein auf Sofortnachrichten basieren wie Audio Konferenzen? Dies zeigt, dass die Kommunikation direkter und auch effizienter wurde. Dank Online-Meetings vermeiden wir sinnlose Reisen zu einzelnen Meetings werden dadurch flexibler, gewinnen Zeit und reduzieren unseren CO2-Footprint. Gehen wir zum Beispiel von 5000 Mitarbeitern aus, die pro Monat eine Reise à 50 Franken dank Einsatz eines intelligenten und einfach bedienbaren Konferenzsystems sparen. Das macht gleich drei Millionen pro Jahr aus! Abgesehen davon ist der Mehrwert für die Mitarbeitenden, nebst dem Zeitgewinn, weniger Stress, bessere Work-Life-Balance und höhere Produktivität ein ernst zu nehmenden Faktor. In einer internen Umfrage beantworteten Swisscom Mitarbeitende, dass sie pro Monat im Schnitt 1.7 Reisen sparen können dank UCC. Insgesamt ergab die Auswertung der internen Befragung einen Zeitgewinn von über 4400 Arbeitstagen – das spricht für sich. Ebenso arbeiten laut dieser Umfrage die Mitarbeitenden pro Monat im Schnitt 1.2 Tage im Home Office.

Das sind alles schon beeindruckende Zahlen, die zeigen, dass die Einführung der neuen Kommunikations- und Zusammenarbeitsstool gelungen ist und von den Mitarbeitenden gut akzeptiert wird. Doch damit sind wir noch lange nicht am Ziel. Wir haben zwar gelernt mit den neuen Kommunikationsmitteln kompetent umzugehen. Doch um die virtuelle und mobile Zusammenarbeit weiter zu verbessern und müssen wir einen Schritt weiter gehen und die neuen Mittel so integrieren, dass sie die Businessprozesse unterstützen, die Kultur im Unternehmen so adaptieren, dass die virtuelle Arbeit insgesamt über alle Unternehmenseinheiten gleichermassen stattfinden kann, das Wissen für alle verfügbar machen und den Teamgedanken auf die gesamte Unternehmung und

darüber hinaus ausweiten. Ein weiter Weg, den wir Schritt für Schritt verfolgen. Dieser Herausforderung werden sich in Zukunft immer mehr Unternehmen stellen müssen. In einem Buch hat ein Team bei Swisscom dokumentiert, wie man bei Swisscom an diese Herausforderungen herantritt und welche Gedanken und Prozesse, durchlaufen werden müssen („just together“ (ISBN 9783848204113)). Teilen auch Sie ihr Wissen und erzählen Sie uns von Ihren Erfahrungen in ihrem Unternehmen mit neuen digitalen Zusammenarbeitswerkzeugen.