

# WORKPLACE EXPERIENCE



## Remote Working: Leitfaden für Arbeitnehmer und Arbeitgeber

Wir sind ein Unternehmen mit 38.000 Mitarbeitern, das jeden Tag auf flexibles und mobiles Arbeiten angewiesen ist. Seit mittlerweile 20 Jahren nutzen wir digitale Technologien, damit wir alle von überall aus produktiv sein können.

In dieser Zeit haben wir viel über das Thema Remote Working gelernt. Zum Beispiel, wie man eine erfolgreiche Nutzung sicherstellt – und welche typischen Fehler Unternehmen besser vermeiden. In diesem Leitfaden kombinieren wir diese Erfahrungen mit unserem IT-Fachwissen. Wir möchten Sie zu speziell diesem Zeitpunkt unterstützen, an dem Sie (genau wie wir) mehr denn je auf das reibungslose Funktionieren von Remote Working angewiesen sind.

Unser Leitfaden beleuchtet das Thema aus drei unterschiedlichen Perspektiven: Mitarbeitern, Führungskräften und IT-Verantwortlichen. In den einzelnen Abschnitten erhalten Sie viele nützliche Tipps, wie die jeweiligen Gruppen die Herausforderung Homeoffice reibungslos meistern – und wie das gesamte Unternehmen in dieser Situation produktiv und miteinander verbunden bleibt.



Stephen Tong

Unser Autor ist Global Lead für Unified Communications and Collaboration bei Avanade. Seit mehr als 25 Jahren unterstützt er unsere Kunden und Partner auf der ganzen Welt, wenn es um digitale Kommunikation und Kollaboration geht.



## Mitarbeiter

### Persönliches Wohlbefinden

Machen Sie sich Ihren persönlichen Arbeitsstil bewusst – Ihre Gewohnheiten und Verhaltensweisen. Tägliche Routinen beizubehalten ist wichtig, um auch im Homeoffice produktiv zu sein. Natürlich müssen Sie einige dieser Abläufe an die veränderte Situation anpassen.

Homeoffice ist für Sie eine ungewohnte Situation? Das gilt bestimmt auch für Ihre Familie! Sprechen Sie mit ihr über das Thema und kommunizieren Sie Ihre Arbeitszeiten.

Viele verbringen im Homeoffice deutlich mehr Zeit am Schreibtisch und vor dem Bildschirm als im Büro. Deshalb ist es wichtig, ausreichend Pausen einzuplanen, sich zwischendurch zu strecken und bei Telefonaten – wenn möglich – auf und ab zu gehen. Eine besondere Herausforderung im Homeoffice: Arbeit und Privatleben weiterhin klar zu trennen. Wenn Sie offline sind, sollten Sie auch offline bleiben.

### Heimarbeitsplatz einrichten

Bedenken Sie als nächstes Ihre Arbeitsumgebung. Lärm und Licht beeinflussen Ihre Arbeit immer – egal, ob Sie in einer kompakten Wohnung oder einem großzügigen Haus leben.

Ihr Arbeitsplatz sollte im besten Fall in einem eigenen Raum oder zumindest einer einigermaßen ruhigen Ecke sein, damit Sie sich konzentrieren können. Eine laute Geräuschkulisse lenkt nicht nur Sie ab, sie stört insbesondere bei Audiokonferenzen und Teambesprechungen. Abhilfe schafft zum Beispiel ein zertifiziertes Headset mit aktiver Geräuschunterdrückung. Herkömmliche Kopfhörer und Laptop-Lautsprecher führen wegen des schlechten Klangs schnell zu Frust.

Gehen Sie davon aus, dass aus geplanten Telefonaten kurzfristig auch Videokonferenzen werden können. Wenn Sie an einen Business Call teilnehmen, der via Teams oder Skype geführt wird, sollten Sie daher stets angemessen gekleidet sein. Außerdem ist es wichtig, dass sich die Lichtquelle nicht hinter Ihnen befindet und in die Webcam strahlt. Besser ist eine Beleuchtung von oben oder vorne.

### Teams oder Skype for Business richtig nutzen

Sie kennen sich noch nicht so gut mit Microsoft Teams und Skype for Business aus? Nehmen Sie sich Zeit und machen sich mit den wichtigsten Funktionen vertraut: Stumm-Schaltung, Kamera ein- bzw. ausschalten und Hintergrund weichzeichnen.

Überprüfen Sie Ihre Einstellungen mit einem Test-Anruf. Wechseln Sie dabei zwischen verschiedenen Mikrofonen, Webcams und Monitoren – sollten Sie mit mehreren arbeiten. Wenn Sie Informationen via Screen teilen, bedenken Sie bitte auch immer die Aspekte Datenschutz und -sicherheit. Statt Ihrem Desktop sollten Sie lieber nur einzelne Applikationen teilen.

Ist der Einstieg geschafft, können Sie tiefer in die erweiterten Funktionen eintauchen, um die eigene Arbeitsweise noch komfortabler zu gestalten. Zum Beispiel lohnt ein Blick auf das Whiteboard-Feature in Teams.

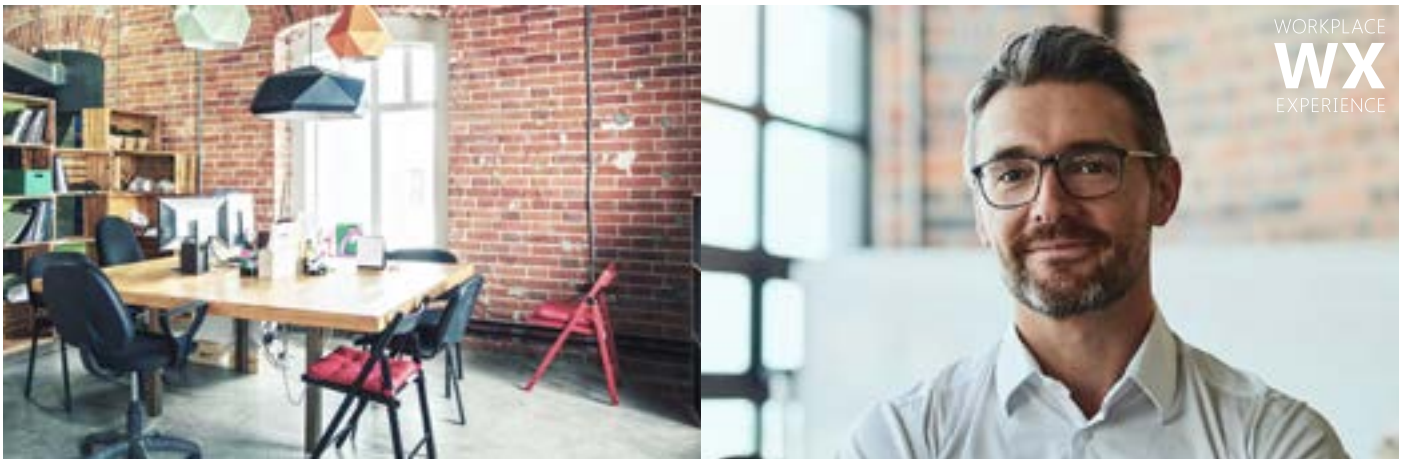
Microsoft Teams lässt sich über eine dezidierte App auch auf mobilen Endgeräten nutzen. Tipp: rechtzeitig herunterladen und ausprobieren. Nicht erst kurz bevor das Meeting startet.

[Sie möchten Teams noch besser kennenlernen? Dabei können Ihnen diese Trainingsmodule helfen.](#)

### In Verbindung bleiben

Schwankungen und Störungen der WLAN-Verbindung sind leider keine Seltenheit. Wenn möglich, sollten Sie darum auf ein LAN-Kabel vertrauen. Latenzen, Jitter und Datenübertragung: Das alles hat einen Einfluss auf die Qualität von Video- und Audio-Konferenzen. Wenn sich Ihre Verbindungsgeschwindigkeit nicht optimieren lässt, können Sie zum Beispiel die Bildübertragung ausschalten oder die Audiospur auf das Handy verlagern.

Sie sind derzeit nicht das einzige Familienmitglied, das mehr Zeit vor dem Bildschirm verbringt? Stimmen Sie sich gemeinsam ab, wann Filme oder Serien gestreamt und Online-Games gespielt werden können.



## Führungskräfte

### Employee Experience

Eine der größeren Herausforderungen beim mobilen Arbeiten ist der veränderte Arbeitsalltag, die Employee Experience. Besonders schwierig: persönliche Interaktionen müssen jetzt ausschließlich virtuell stattfinden.

Kommunizieren Sie deutlich, welche Erwartungen Sie in dieser außergewöhnlichen Situation an Ihre Mitarbeiter haben. Insbesondere, wenn das Homeoffice kurzfristig umgesetzt werden musste.

Definieren Sie, welche Tools und Plattformen wann und wie zu nutzen sind. Machen Sie deutlich, welche Abläufe relevant sind, um Ihr Business am Laufen zu halten – natürlich unter Berücksichtigung Ihrer digitalen Infrastruktur.

Mitarbeiter, die mit Remote Working bisher nicht vertraut waren, könnten Schwierigkeiten haben, sich im „verordneten“ Homeoffice zurecht zu finden. Um diesen Kollegen die Arbeit zu erleichtern, bietet es sich an, ein Unterstützernetzwerk zu etablieren und zum Beispiel einen festen Ansprechpartner pro Geschäftseinheit für das Thema Remote Working zu benennen. Dieser zeigt den Kollegen, wie sie im Rahmen ihrer Aufgaben am besten von zu Hause aus arbeiten können.

### Richtlinien einhalten

Arbeiten die Mitarbeiter von zu Hause, könnten sie ihre eigenen Endgeräte und Anwendungen nutzen, um sensible Unternehmensinformationen zu verschicken. Dadurch steigt das Risiko, dass vertrauliche Daten abgefangen werden.

Wichtig ist deshalb, die Verwendung von persönlichen Geräten für Geschäftszwecke zu regeln. Aktualisieren und verstärken Sie dazu gegebenenfalls Ihre Regeln für Datensicherheit und Ihre Unternehmensrichtlinien. Auch hier gilt: Ihre Mitarbeiter benötigen die Anleitung und Hilfestellung von Experten. Eine rechtzeitige Zusammenarbeit mit den IT-Verantwortlichen ist entscheidend.

### Investitionen prüfen

In vielen Unternehmen stehen bereits Tools zur Verfügung, die eine effektive Zusammenarbeit, Kommunikation und Remote Working ermöglichen. Die meisten Arbeitsplätze sind zum Beispiel im Rahmen eines Office 365-Abonnements mit einem Zugang zu Skype for Business oder Teams ausgestattet. Wer über keinen solchen Zugang zu Microsoft Teams verfügt, kann im ersten Schritt eine [sechsmonatige Testversion](#) nutzen.

Damit lässt sich beispielsweise ein Online-Townhall-Meeting veranstalten und live übertragen, um alle Mitarbeiter gleichzeitig zu erreichen.

Eine enge Zusammenarbeit mit der IT-Abteilung stellt sicher, dass Sie den vollen Nutzen aus den vorhandenen Plattformen ziehen und die Stellen identifizieren, wo zusätzliche Investitionen nötig sind, um die Employee Experience zu verbessern.

### Kommunikation und Zusammenarbeit vormachen

Führungskräfte haben für die Mitarbeiter eine Vorbildfunktion und sollten vorleben, wie sie sich mobiles Arbeiten vorstellen. Mit diesen Ideen leben Sie Digital Leadership vor und machen Lust auf gemeinsames Remote Working.

Planen Sie regelmäßige Check-in Meetings mit Ihrem Team. Hier sollte Raum sein, um offen über aktuelle Aufgaben und Herausforderungen sprechen zu können. Fördern Sie Einzelcoaching und bauen Sie ein Netzwerk von Unterstützern oder Mentoren für Ihre Mitarbeiter auf.

Erfolge sollten vom Leitungsteam anerkannt und gewürdigt werden – sowohl auf Team- als auch auf individueller Ebene. Loben Sie Mitarbeiter in E-Mails und Team-Meetings.

Setzen Sie Prioritäten und formulieren Sie Ihre Erwartungen an das Team. Ordnen Sie Verantwortlichkeiten zu und geben Sie Zeitpläne vor. Sobald die Ziele feststehen, sollten Sie Ihren Mitarbeitern aber auch die Freiheit und Flexibilität zugestehen, so zu arbeiten, wie sie es für richtig halten.

### Offenheit leben

Demokratische Prozesse und eine Kultur der Mitbestimmung wirken sich positiv auf die Moral im Homeoffice aus. Ermutigen Sie Ihre Mitarbeiter dazu sich einzubringen. Sammeln Sie Vorschläge, wie sich Kollaboration und Kommunikation verbessern lassen. Analysieren Sie in regelmäßigen „Team-Retrospektiven“ welche Vorschläge umgesetzt werden können. Aber vor allem: Bleiben Sie offen für Veränderungen.



## IT-Verantwortliche

### Betriebliche Kontinuität sicherstellen

Online-Meetings, Live-Events und Konferenzen: die Nachfrage für diese Formate ist in letzter Zeit sicher stark gestiegen. Für IT-Verantwortliche entstehen damit neue Herausforderungen. So müssen sie unter anderem dafür sorgen, eine Überlastung des Netzwerks zu verhindern. Durch technische Maßnahmen, aber auch indem sie Mitarbeiter bei der Nutzung der digitalen Tools anleiten.

Beispielsweise lassen sich weniger wichtige Audioanrufe auf das öffentliche Telefon- oder Mobilnetz verlagern. Damit entsteht zusätzliche Kapazität für Einzelbesprechungen, teamübergreifende Kollaboration, die gemeinsame Nutzung von Dokumenten und den Zugriff auf Whiteboard-Features. Eine mögliche Empfehlung an Ihre Kollegen: Wer die Videofunktion abschaltet, spart ebenfalls massiv an Bandbreite.

### Employee Experience verbessern

Ganz gleich, ob Sie Microsoft Teams oder Skype for Business nutzen: Beide Apps bieten die Möglichkeit, Besprechungen über Richtlinien zentral zu verwalten. Als Administrator sollten Sie einen Blick werfen auf Einstellungen wie Anonymus Join, Meeting Lobby, Aufzeichnungsoptionen oder Besprechungsfunktionen (Video, Bildschirmfreigabe). Um die Nutzerfreundlichkeit zu erhöhen, können Sie auch weiterführende Features ins Auge fassen, z. B. die Transkription von Meetings bzw. deren Untertitelung.

### Infrastruktur prüfen

Wenn Sie Skype for Business On-Premises nutzen, können Sie die Kapazität Ihres Netzwerks relativ einfach überprüfen. Mit dem [Skype for Business Bandwidth Calculator](#) lässt sich die benötigte Bandbreite und die Edge-Server-Kapazität kalkulieren.

Mit diesen Zahlen können Sie besser einschätzen, wie viele Audiositzungen, Meetings und Konferenzen Ihr Netzwerk zeitgleich verkraftet. Wenn Sie dabei Hilfe benötigen, können Sie sich von Ihrem Technologiepartner beraten lassen – oder uns anrufen.

### Große Nutzergruppen unterstützen

Jede Kollaborationsplattform kann nur eine bestimmte Anzahl an Sessions und Teilnehmern bewältigen. Soll beispielsweise ein Großteil der Belegschaft eingebunden sein, wird das schnell zur Herausforderung. Aber auch dafür gibt es Lösungen.

Teams und Skype for Business ermöglichen Besprechungen mit bis zu 250 Nutzern, die alle ohne Einschränkungen zusammenarbeiten können. Das ist Ihnen nicht genug? So lässt sich die Kapazität aufstocken:

- Live-Events in Teams oder Skype Meeting Broadcast übertragen Inhalte an ein großes Online-Publikum. Diese Streams belasten das Netzwerk nicht so stark, denn nur eine bestimmte Anzahl an Personen darf präsentieren bzw. Videos teilen. Aber jeder Teilnehmer hat die Möglichkeit, per Chat Fragen zu stellen. Teams oder Skype müssen dafür noch nicht einmal vollständig im Unternehmen ausgerollt sein. Es reicht, wenn sich die Nutzer eine Client-Erweiterung für ihren Browser herunterladen. Weitere Informationen über Live-Events gibt es [hier](#).
- Skype for Business und Teams lassen sich im sogenannten „Island Mode“ betreiben. Damit wird die Last sowohl zwischen den beiden Plattformen als auch auf die Cloud und das eigene Netzwerk verteilt. Das Resultat: ein besseres Erlebnis und eine höhere Skalierbarkeit. Weitere Informationen dazu finden Sie [hier](#).

### Performance reporten

Wie Ihr Unternehmen mit der gesteigerten Last von Remote Working umgeht, lässt sich mit diversen Tools überprüfen. Wenn Sie Skype for Business On-Premises nutzen, gibt es das Call Quality Dashboard und QoE/CDR-Berichte aus der Serverumgebung. Wer Skype for Business online nutzt und mit Teams arbeitet, kann die Qualität und Quantität von Anrufen mit dem Call Quality Dashboard im Auge behalten – einsehbar über das Admin Center.

## IT-Verantwortliche (Fortsetzung)

### Sicherheit gewährleisten

Teams und Skype for Business sind mit zahlreichen Features ausgestattet, die Ihnen dabei helfen können, Ihr Unternehmen zu schützen und Compliance-Richtlinien einzuhalten.

- Mit eDiscovery und Data Loss Prevention lassen sich Informationen schützen – das funktioniert sogar in Chats und Gesprächen.
- Per Multi-Faktor-Authentifizierung können Sie für einen besseren Identitätsschutz und sichere Gastzugänge sorgen.
- Wenden Sie zusätzlich Conditional Access-Richtlinien an, wenn sich Nutzer direkt bei Microsoft Teams anmelden.
- Stellen Sie sicher, dass eine angemessene Governance für die Benennung, Klassifizierung und Bildung von Teams vorhanden ist.
- Vermeiden Sie, Informationen extern zu teilen, um Ihre Angriffsfläche zu minimieren. Stellen Sie sicher, dass der Gastzugang nur aktiviert ist, sobald er wirklich gebraucht wird – für Meetings mit Externen etwa.
- Halten Sie Bildschirm- und Dokument-freigaben so weit wie möglich innerhalb einer Plattform – egal, ob in Skype for Business oder Teams.

## Wir helfen gerne!

Weitere Inhalte und Tipps zu erfolgreichem Remote Working finden Sie auf unserer [Workplace Experience-Themenseite](#). Und wenn Sie ein spezielles Problem haben oder allgemeinen Unterstützung benötigen, um Ihr Unternehmen im Homeoffice-Modus produktiv zu halten – dann kontaktieren Sie uns jederzeit gerne.



#### Über Avanade

Avanade ist ein weltweit führendes Unternehmen im Bereich digitale Services. Auf Basis des Microsoft-Ökosystems entwickeln wir innovative Business- und Cloud-Lösungen sowie designorientierte Anwendungen. Weltweit arbeiten rund 38.000 Menschen in 25 Ländern für Avanade. Wir sind die treibende Kraft hinter der Accenture Microsoft Business Group. Gemeinsam helfen wir Unternehmen, Arbeitsabläufe zu verbessern, Mitarbeitern neue Möglichkeiten zu eröffnen, Produkte und Services weiterzuentwickeln und mithilfe der Microsoft-Plattform Erlebnisse zu schaffen, die begeistern. Gegründet wurde unser Unternehmen im Jahr 2000 von Accenture LLP und der Microsoft Corporation.

Erfahren Sie mehr auf [www.avanade.com](http://www.avanade.com).

© 2020 Avanade Inc. Alle Rechte vorbehalten. Der Name und das Logo von Avanade sind eingetragene Markenzeichen in den USA und anderen Ländern. Andere Marken- und Produktnamen sind Marken der jeweiligen Eigentümer.

#### Headquarter Deutschland

Kronberg im Taunus  
Tel.: +49 6173 9463 800  
[germany@avanade.com](mailto:germany@avanade.com)

#### Headquarter Österreich

Wien  
Tel.: +43 676 844 111 0  
[austria@avanade.com](mailto:austria@avanade.com)

#### Headquarter Schweiz

Wallisellen  
Tel.: +41 43 430 43 43  
[switzerland@avanade.com](mailto:switzerland@avanade.com)