



ARBEITSWELTEN ANDERS DENKEN

Ein kalter Schauer läuft einem über den Rücken, wenn man an die „gute alte Zeit“ denkt. Damals, als im Call Center die Agents in der Produktion saßen. Damals, als die Prinzipien der Industriearbeit, die Taktung und Fremdbestimmtheit den Kundendialog in seinen Gründerjahren bestimmten. Als es nur und ausschließlich darum ging, Produktionskapazitäten optimal auszulasten und das Maximum herauszuholen aus dieser Resource Mensch.

Heute steht der Wirtschaftszweig Kundendialog oder die gleichnamige Funktion im Unternehmen vor der großen Herausforderung, komplexe Tätigkeiten, die längst aus

der Sachbearbeitung im Back Office ins Front Office gewandert sind, über eine wachsende Kanalvielfalt mit echten Dialog-Managern abzubilden. Aus dem einstigen „Job“ ist ein echter Beruf geworden, eine Aufgabe mit hohen fachlichen und menschlichen Anforderungen an die Beschäftigten. Und die werden gleichzeitig anspruchsvoller, was Arbeitswelt und Wertschätzung angeht. Eine gute Entwicklung für den Servicestandort Deutschland, der längst keine Service-wüste mehr ist.

Die Arbeitswelt gewinnt an Bedeutung

In enger werdenden Arbeitsmärkten zählen Tätigkeit, Arbeitswelt und Arbeitgebermar-

ke gleichermaßen, um die richtigen Menschen für die Arbeit im Service zu gewinnen, sie zu binden und bestmöglich zu begeistern. Denn Kundenwertschätzung beginnt heute zuallererst mit der Mitarbeiterwertschätzung.

Nur Wertschätzung führt zu Wirtschaftlichkeit

Tisch. Stuhl. Container. Schrank. So sieht ein guter Arbeitsplatz aus! Sieht so ein guter Arbeitsplatz aus? Nein, so sieht höchstens ein Standard-Arbeitsplatz aus. Im Rahmen einer guten Planung steht der Bedarf des Mitarbeiters im Mittelpunkt. Der Mitarbeiter braucht genau das richtige Werkzeug, um seine Arbeit gut zu verrichten. Nicht mehr und nicht weniger. In zu vielen Büroflächen stehen gut gemeinte Schränke leer im Weg herum, kosten Platz und haben in der Beschaffung schließlich auch einmal Kosten verursacht. Wer wertschätzend Prozesse analysiert und mit den Beschäftigten gemeinsam erarbeitet, welches Handwerkszeug der Raum bieten muss,

wird dann die richtigen Investitionsentscheidungen treffen. Und unnützes Geld ausgeben vermeiden!

Offene Arbeitswelten ganzheitlich planen

Eines haben Arbeitswelten für dialogstarke Teams von heute und morgen gemeinsam: Sie sind offen. Auf der Fläche sind alle Funktionen untergebracht, die Wege sind kurz

HERZLICHEN GLÜCKWUNSCH, TELETALK!

Als Pionier gestartet und einen Wirtschaftszweig gestaltet. Wer wirklich wissen will, wie sich der Kundendialog in den vergangenen



Jahrzehnten entwickelt hat und wer wissen will, wohin die Reise geht, kommt an TeleTalk nicht vorbei. Das ist das große Verdienst von Olaf Strawe, Kai-Werner Fajga und Manuela Micheli-Liebsch! Euch Dreien ein herzliches Dankeschön und weiterhin ein glückliches Händchen!

*Sandra und Michael Stüve
und das gesamte HCD-Team*

und durchdacht und der Austausch zwischen den Mitarbeitern ist einfach. Das Erleben der Arbeitswelt beginnt mit dem Ankommen: Neben dem „Willkommen“ gilt es, persönliche Dinge unterbringen zu können, Hilfestellung beispielsweise durch einen Concierge zu erhalten oder Feedback zu aktuellen Themen rund um IT oder Personal. Der Arbeitsplatz schafft einerseits Privatheit nach der Philosophie des „HCD Private Place“, bietet andererseits aber auch die Möglichkeit zum schnellen Austausch mit dem Nachbarn oder der gemeinsamen Erledigung von Aufgaben: Communication, Concentration und Collaboration sind an einem Arbeitsplatz vereint. Lernwelten, Dialogwelten, Kreativwelten und Genusswelten ergänzen den eigentlichen Ort der Leistung und schaffen eine rundum funktionierende Arbeitswelt.

Das Gebäude tritt in den Hintergrund. Es bietet eine – heutzutage meist energetisch optimierte – Hülle für die Arbeitswelt. Im Vordergrund steht, dass es für seine Nutzer gebaut oder umgebaut ist – die Prozesse und die Bedürfnisse der arbeitenden Menschen stehen klar im Vordergrund. Sie sind weit wichtiger als architektonisch „schöne“ Details. Gleichzeitig kann das Gebäude mit natürlichen Materialien, mit der Verbindung von Arbeitswelt und Natur auch einen Beitrag zu Stressreduktion und zum Ausgleich schaffen – zum Wohle des Menschen.



Nach der Überzeugung, dass die Planung dem Menschen folgen muss und nicht umgekehrt, wird von innen nach außen geplant. Die Menschen, ihre Bedürfnisse und Anforderungen, die Arbeitsprozesse und der Anspruch an die Tätigkeit selbst stehen im Mittelpunkt jedes Planungsprozesses. Wenn die Arbeitswelt funktioniert, ist sie attraktiv. So entsteht Arbeitgeberattraktivität ganz automatisch. Und das ist das Ergebnis einer strategischen und ganzheitlichen Planung rund um Licht, Luft, Raum und Akustik – nie eine Sammlung von vermeintlich tollen Einzelmaßnahmen.

Noch mehr Digitalisierung

Erst wenn diese Punkte bei der Gestaltung der Arbeitswelt berücksichtigt sind, kann auch über die Digitalisierung der Arbeitswelt an sich nachgedacht werden. Stichwort: Smart Office. Warum soll nicht eines Tages der Arbeitsplatz den Mitarbeiter am Fingerabdruck erkennen, automatisch den PC entsperren und Tisch und Stuhl richtig einstellen? Die Technologie ist vorhanden. Wer jetzt beginnt Arbeitswelten anders zu denken, wird zu Raumkonzepten kommen, die passende Antworten haben für die Megatrends Digitalisierung, Disruption und De-mografie.



Anders denken

Um eine nachhaltige, das heißt zukunfts-fähige Arbeitswelt zu schaffen, gilt es einige unumstößliche Planungsgrundsätze zu beachten. „Nur Wertschätzung führt zu Wirtschaftlichkeit“ ist einer davon. Dennoch muss jede Arbeitswelt einzigartig individuell sein und einzigartig gut zu den Menschen und ihrer Tätigkeit passen. Nur dann entstehen optimale, begeisternde Arbeitswelten – wertschätzend, wirtschaftlich und visionär gleichermaßen.