

NEW WORK IM KUNDENDIALOG?



Daily Stand-ups und die Arbeit in Sprints als sichtbare Zeichen der Veränderung – viele Unternehmen versuchen mit agilen Ideen und Arbeitsweisen den Kundenservice fit für die Zukunft zu machen. Sie schaffen Kreativ-Flächen oder führen vermeintlich produktivitätssteigernde Technik ein. Doch an die zentralen Inhalte der New Work Bewegung trauen sich derzeit nur Pioniere ran. Dabei sind die Aussichten rosig – für Entscheider und Mitarbeiter sowie für den Endkunden gleichermaßen.

Eines ist klar: In Vertrieb, Service oder dem HR-Service für den internen Kunden steigt die Komplexität der Aufgaben, drängt die Generation Z in den Arbeitsmarkt und steigt gleichzeitig auch die Erwartung des Kunden auf einen zielführenden Dialog auf Augenhöhe. Das sind gleich drei Herausforderungen für jedes Unternehmen.

Das Management solch komplexer, vernetzter Systeme erfordert Antizipationsvermögen und Kommunikation. Die Bereitschaft, Verantwortung zu übernehmen, schnell zu reagieren und in jedem Einzelfall Empathie gegen Prozesstreue abzuwägen, stellt das Gelernte auf den Kopf. War bislang der Servicelevel eine der ganz wesentlichen Kennzahlen, nimmt jetzt schon mehr und mehr die Customer Experience diese Rolle ein. Der Blick auf den Service wird ein anderer, der Kunde rückt in den Mittelpunkt. Eine agile Organisationsform ist notwendig. Und dafür sind auch die „alten“ Arbeitswelten nur bedingt geeignet. Zwei Beispiele zeigen, wie Servicecenter sich für die Zukunft wappnen – mit einem Redesign ihrer Arbeitswelt, neuen Kommunikationszonen und schließlich auch mit einem neuen Selbstverständnis.

Agile neue Welt

Kundenservice neu denken, agil arbeiten und bestens für die Herausforderungen der Zukunft im Service eines Krankenversicherers vorbereitet sein – das waren die strategischen Überlegungen im Konzern Versicherungskammer. Sie führten zu einer grundlegenden Neugestaltung des Servicecenters in Saarbrücken. Nach einer ausführlichen Analyse- und Planungsphase mit HCD wurden die drei Etagen im laufenden Betrieb unter der Regie der Planer umgebaut. Das Ergebnis ist nicht nur eine zukunfts-offene, begeisterte Arbeitswelt, sondern überzeugt letztlich auch durch klare finanzielle Vorteile für die Versicherungskammer.

Die neue Arbeitswelt definiert die Zusammenarbeit der Teamleiter und der Teams völlig neu. Waren die Teamleiter früher am Rande der Fläche angesiedelt, steuern sie heute die Arbeit der Teams aus der Mitte des Raumes heraus. Sie sind jederzeit an-

sprechbar und können Rückfragen schnell beantworten. Die kommunikative und gleichzeitig strukturschaffende Gliederung der Arbeitswelt unterstützt die Agilität. Die Wegeführung im Raum sorgt zugleich für mehr Ruhe an den Arbeitsplätzen.

Und die Arbeitswelt leistet noch mehr. Sie war für die Mitarbeiter ein sichtbarer Startpunkt einer neuen Arbeitsweise. Mit dem Start hat die Versicherungskammer auch mobiles Arbeiten eingeführt. Das passt in das Zielbild einer agilen Organisation und ist eine der Antworten auf den Wandel der Arbeitswelt.

Spielerisch zum Erfolg

Flächennutzung, Ausführungsplanung und Bauleitung – das war nur ein Teil der Leistungen von HCD für die Premium-Dialogagentur gkk im vergangenen Jahr. Auch die Auswahl des passenden Objekts, harte Verhandlungen mit dem Vermieter, das Einkaufsmanagement und die kreative Umsetzung des "Dialogs" in allen Details gehörte zum umfassenden Auftrag. Unvergleichbar ist das Projekt auch deshalb, weil gkk mit dem Farbphone die eigene Unternehmensphilosophie in eine Farbsprache übersetzt hat, die weit mehr ist als ein Corporate Design. Das Farbphone findet sich heute auf allen Etagen des neuen Standorts wieder – umgesetzt in eine konsequente Raumgestaltung.

Umfangreiche Kreativ-Bereiche bieten den Raum für spontane Meetings, kurze Brainstormings oder Design Thinking Prozesse. Die hohe Variabilität der Flächen zieht sich durch: Flexibel geplante Arbeitsplätze unterstützen das Onboarding neuer Projekte. Mussten früher regelmäßig Umzüge im Gebäude organisiert, Mobiliar transportiert und Arbeitsplätze eingerichtet werden, sind heute überall perfekt ausgestattete Arbeitsplätze vorhanden, die einen sofortigen Start ermöglichen. Wenn Teams dann schnell von zehn auf 30 Mitarbeiter wachsen, ist das ebenfalls ohne neue Rüstzeiten möglich.

Neue Arbeit, neues Denken

Die Arbeitswelt bietet in beiden Fällen Grundlage und Nährboden für ein neues Miteinander, für agiles Arbeiten mit höchster

Fokussierung auf den Kunden. Auch wenn die Kommunikation im Team und die Flexibilität im Vordergrund stehen, sind es dennoch in jedem Fall Arbeitsplätze, die Kommunikation, Konzentration und Kollaboration gleichermaßen erlauben. Nur so



funktioniert New Work im Kundendialog, weil die Leitidee von Freiheit und Verantwortung stets im Mittelpunkt steht – bei jedem einzelnen Planungs- und Umsetzungsschritt. Und das Ergebnis macht Lust auf New Work. Denn: Jeder Einzelne bekommt neue Freiheiten in der Arbeit und auf der Fläche. Er wird entfesselt – aber niemals entwurzelt.



Sandra Stüve
HCD GmbH