

Hybride Zusammenarbeit im digitalen Wandel: Chancen nutzen, Mitarbeitende binden

So schaffen Sie innovative Arbeitsumgebungen, mit denen Sie Ihre Mitarbeitenden befähigen, nachhaltig und effizient zusammenzuarbeiten



Executive Summary

Wenn Unternehmen zukunftsfähig bleiben und sich in ihrem jeweiligen Markt behaupten wollen, kommen die wenigsten mitgewachsenen Infrastrukturen für die digitale Zusammenarbeit aus. Denn die Mitarbeitenden können ihre individuellen Kompetenzen nur dann optimal einbringen und effizient zusammenarbeiten, wenn die Systeme, Strukturen, Prozesse, und damit auch die Arbeitsumgebungen, flexibel genug sind, um sämtliche Bedürfnisse und Anforderungen abzubilden. Die vierte Revolution, das Internet, die Infosphäre, bietet hier ungeahnte Möglichkeiten, die durch die KI-Revolution an Dynamik und Intensität noch gewonnen hat.

Aber damit nicht genug:

Die Bereitstellung eines attraktiven und wertschätzenden Arbeitsumfeldes ist angesichts des voranschreitenden Fachkräftemangels unabdingbar, denn positive Employee Experiences machen es den Mitarbeitenden leichter, eine positive Unternehmenskultur zu (er)leben und sich weiterzuentwickeln. Unternehmen müssen deshalb stets am Puls der Zeit bleiben und sich nachhaltig damit befassen, wie Sie Mitarbeitende gewinnen sowie halten können durch eine motivierende und moderne Arbeitsumgebung.

Soziotechnische Systeme, also technische Lösungen, die es ermöglichen, organisierte Gruppen und Akteure sowie deren Aktivitäten in den jeweiligen Rollen abzubilden und den Wissenstransfer sicherzustellen, erfordern komplexere Betrachtungsweisen, damit die Zusammenarbeit im Informations-Ökosystem von Unternehmen mit all seinen Prozessen und Daten überhaupt funktionieren kann.

Künstliche Intelligenz (KI) ist inzwischen in vielen Organisationen quasi nativer Teil des Alltags – und zu einem dringend zu integrierenden Element in den Arbeitsorganisationen geworden. Die Potenziale von KI sind immens. Die Herausforderung besteht in der sinnvollen Einbringung und Nutzung im Arbeitsumfeld: Intelligent eingesetzt, kann KI ein wahrlicher Produktivitäts- und Motivations-Booster für die Mitarbeitenden sein.

Erfahren Sie in diesem netgo Whitepaper, wie Sie sämtliche Facetten der hybriden Zusammenarbeit in Ihrem Unternehmen mit Hilfe einer Cloud-basierten Umgebung implementieren und Ihren Mitarbeitenden somit dauerhaft zu mehr Effizienz verhelfen können – ganz ohne langwierige und kostenintensive IT-Entwicklungszeiten.



Modern Workplaces erfordern vernetzte Teams und soziotechnische Systeme

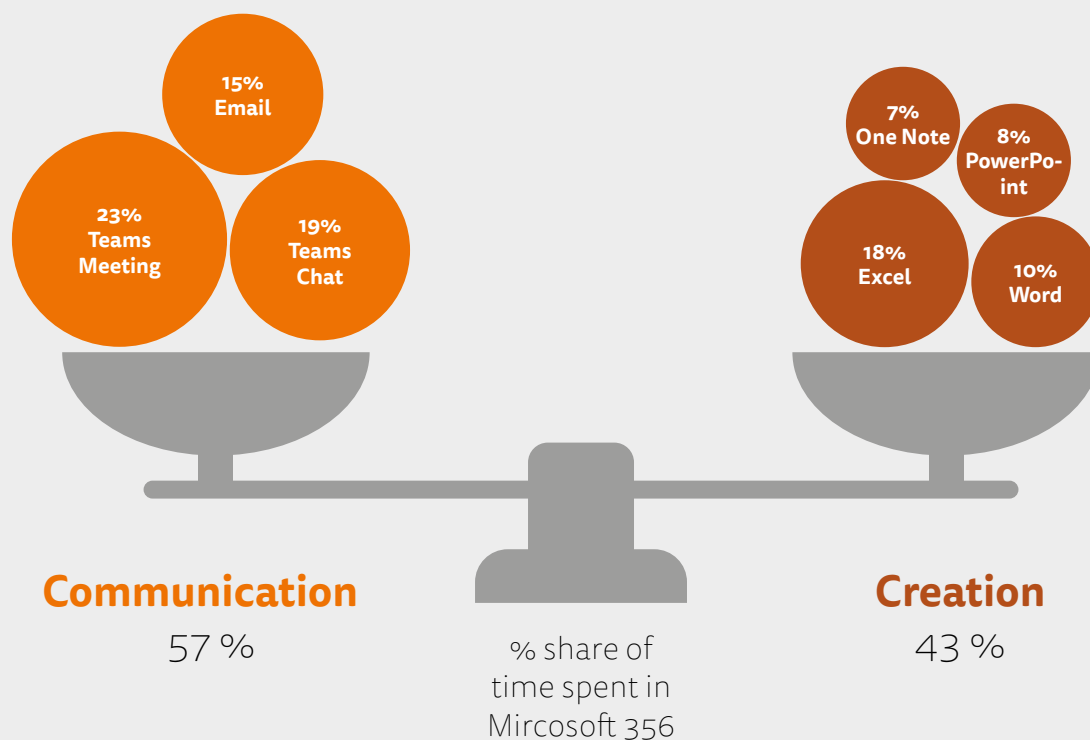
Der „onlyfy Wechselbereitschafts-Studie 2023“* zufolge, durchgeführt von onlyfy by XING, sind unter anderem eine flexible Arbeitszeit-Einteilung, persönliche Sinnerfüllung, guter kollegialer Zusammenhalt sowie die Möglichkeit zum Remote-Arbeiten entscheidende Faktoren für die Zufriedenheit im Job. Dementsprechend sind hybride Lösungen erforderlich, die traditionelle (Voll-/Teilzeit, Schicht- und Kurzarbeit) sowie vor allem moderne organisationale Arbeitszeitmodelle optimal abbilden und angemessen unterstützen können – denn nur so gehen Homeoffice, Wahlarbeitszeiten, Jobsharing und andere neue Modelle nicht zulasten einer effektiven Zusammenarbeit.

Ziel sollte es also sein, geeignete Workplaces zu schaffen, die von den Teams angenommen werden und sie langfristig befähigen, in ihren jeweiligen Arbeitsumgebungen bestmöglich zu agieren. Dafür ist jedoch eine umfassendere Betrachtung vonnöten, bei der nicht bloß technische, sondern auch organisationale Aspekte sowie die Mitarbeitenden als entscheidende Akteure in soziotechnischen Systemen Berücksichtigung finden.

Microsoft 365, gern als „Mutter der Kollaboration“ bezeichnet, bietet bereits umfangreiche Instrumente, die das Ziel haben, humanzentrierte Arbeitsumgebungen bereitzustellen. Das

Dokumenten-Management etwa hat nach wie vor Bestand, die ebenfalls enthaltene Plattform „SharePoint“ ermöglicht einen effizienten Datenaustausch, und „Teams“ hat den Ansatz des kollaborativen Arbeitens in modernen Workspaces transformiert. Allerdings ist das von Bill Gates bereits vor über 25 Jahren versprochene „digitale Nervensystem“ noch immer nicht Realität.

Mit der Corona-Pandemie wurden Cloud-basierte Umgebungen in Unternehmen schneller und breiter als zuvor eingeführt, denn schließlich mussten alle Unternehmen schnellstmöglich Infrastrukturen bereitstellen, mit denen die Mitarbeitenden remote zusammenarbeiten und so den Geschäftsbetrieb aufrechterhalten konnten. Aus einer weiteren Microsoft-Studie geht hervor, dass Mitarbeitende ungefähr 43 Prozent ihrer Arbeitszeit mit der Erstellung von Dokumenten, Tabellenkalkulationen und Präsentationen verbringen und sogar deutlich mehr, nämlich 57 Prozent, mit der Kommunikation via E-Mails, Chats und Meetings beschäftigt sind. Hier wird demnach schnell klar, dass der Fokus darauf liegen muss, die Tools für die Zusammenarbeit innerhalb der Organisationen besser zu orchestrieren.



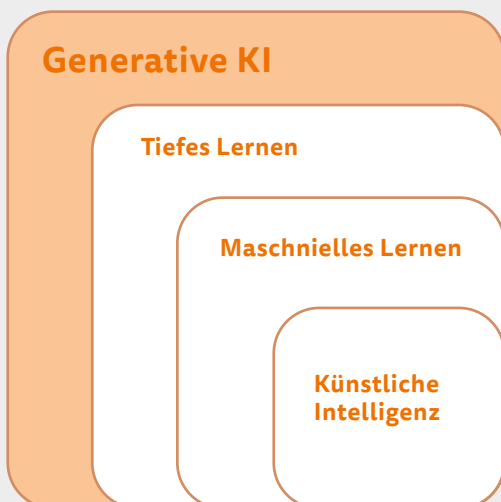
Generative KI

Inzwischen finden KI-/AI-Lösungen wie sie etwa in Microsoft Copilot enthalten sind, mehr und mehr Einzug in den Unternehmensalltag in verschiedenen Branchen, ohne dass jetzt schon eindeutig gesagt werden könnte, welchen tatsächlichen Nutzen diese Lösungen bieten. Aber so viel steht bereits fest: Mit Hilfe der generativen KI können schon jetzt Collaboration Tools innerhalb der Unternehmens-Workspaces besser genutzt werden. Denn diese generativen KI-Lösungen sind in der Lage, das Gesamtsystem unter Berücksichtigung der Rollen/Akteure, den Aktivitäten und der technischen Umgebungen zu betrachten. Hierbei werden Informationen zu den Prozessen, User Empowerment und Adoption, Kollaboration sowie Daten-, Informations- und Wissens-Ökosystemen hinzugezogen.

Generative KI-Modelle, wie sie als Large Language Model (LLM) in Microsoft Copilot enthalten sind, können weit mehr als frühere KI-Lösungen dazu beitragen, dass User Empowerment keine leere Worthülse bleibt, sondern nachhaltig und langfristig Einzug in Unternehmen hält.



Ein **Large Language Model (LLM)** ist ein hochentwickeltes maschinelles Lernmodell, das darauf ausgelegt ist, menschenähnliche Sprachverarbeitungsfähigkeiten zu entwickeln. Diese Modelle sind darauf trainiert, komplexe Muster in natürlicher Sprache zu verstehen, zu generieren und darauf zu reagieren. LLMs basieren auf tiefen neuronalen Netzwerken, die eine große Menge an Textdaten analysieren und daraus lernen. Sie können vielseitige Aufgaben wie Textverständnis, Sprachübersetzung, Textgenerierung und Frage-Antwort-Interaktionen bewältigen.



2021 Generative KI

Erstellen Sie neue schriftliche, visuelle und auditive Inhalte anhand von Eingabeaufforderungen oder vorhandenen Daten.

2017 Tiefes Lernen

Eine Technik des maschinellen Lernens, bei der Schichten neuronaler Netze verwendet werden, um Daten zu verarbeiten und Entscheidungen zu treffen.

1959 Maschinelles Lernen

Teilmenge der KI, die es Maschinen ermöglicht, aus vorhandenen Daten zu lernen und diese Daten zu verbessern um Entscheidungen oder Vorhersagen zu treffen.

1950s Künstliche Intelligenz

Der Bereich der Informatik, der darauf abzielt intelligente Maschinen zu schaffen, die die menschliche Intelligenz replizieren oder übertreffen können.

Arbeits- Priorisierung und Effektivitäts- optimierung

Mit Microsoft Copilot erhalten Unternehmen eine intelligente Lösung, die die Mitarbeitenden dabei unterstützt, effektiver zu arbeiten:



Benutzerinteraktion

Copilot begleitet die Microsoft-365-Endanwender als intelligenter Partner, der den aktuellen Kontext und die Ziele versteht, weil er die Inhalte aus verschiedenen verwendeten Quellen (etwa Dokumente, E-Mails, Besprechungen und andere) berücksichtigen kann.



Schnelle Dateierstellung

Copilot kann die Mitarbeitenden dabei unterstützen, Dateien schneller und effizienter zu erstellen, indem bei der Generierung neuer Dokumente auf Basis der vorhandenen Informationen beispielsweise Vorschläge zur Verbesserung der Lesbarkeit, Datengenauigkeit oder Formatierung bereitgestellt werden.



Datenanalyse

Copilot kann große Datenmengen schnell verarbeiten, Muster und Trends erkennen und verwertbare Erkenntnisse für eine effektive Entscheidungsfindung präsentieren, sofern in der geschützten Unternehmens-Infosphäre die entsprechenden Informationen enthalten sind.



Nahtlose Kommunikation

Copilot interagiert mit den Microsoft 365 Apps, wodurch die nahtlose, barrierefreie Nutzung der verschiedenen Anwendungen erst möglich ist.



Ein Beispiel:

Ein Benutzer stellt eine Anfrage über eine Microsoft 365 App an Microsoft Copilot, etwa „Erstelle einen neuen Arbeitsvertrag auf Basis der Word-Datei XY“.

Diese Anfrage wird in Microsoft Graph auf der Grundlage der bestehenden rollenbasierten Zugriffskontrollen von Microsoft 365 konsolidiert.

Anschließend werden diese Informationen an das Large Language Model (LLM) weitergeleitet und dort mit weiteren Quellen aus der Knowledge Base zusammengeführt.

Die generierte Antwort, also in diesem Beispiel ein neuer Arbeitsvertrag, wird zurück an Microsoft Copilot geleitet.

Microsoft Graph überprüft das generierte Dokument in einem nächsten Schritt hinsichtlich KI-Practices, Sicherheit und Compliance und erweitert die Anfrage gegebenenfalls um weitere Befehle.

Microsoft Copilot sendet die Antwort auf die Benutzeranfrage als Vorschlag an den Mitarbeitenden zurück, sodass dieser die generierte Datei überprüfen und bewerten kann.

Grundlagen einer Modern-Work-Strategie



Ein Modern-Work-Umfeld ist darauf ausgerichtet, die Bedürfnisse der Mitarbeitenden und die Geschäftsziele optimal zu orchestrieren, was auch zu einer Neuaufstellung oder Demokratisierung der Unternehmenskultur mit überwiegend positiven Auswirkungen führen kann:

- Humanzentrierte, intuitive Designs orientieren sich am Arbeitskontext und geben den Mitarbeitenden so Orientierung.
- Eine „Workplace-Hybridisierung“ befähigt sie, ohne umfangreiche Maßnahmen sofort in der gewohnten Umgebung (einheitliche IT-Infrastruktur) arbeiten zu können – ob zuhause, remote in einem Co-Working Office, oder im Büro an einem festen oder flexiblen Arbeitsplatz.
- Das Talent- und Kompetenzmanagement verändert sich. Mitarbeitende sind gefordert, Copilot als Interaktionspartner anzunehmen.
- Die digitale Fitness der Mitarbeitenden kann nachhaltig verbessert werden.
- Führungs- und Kooperationsmethoden können in hybriden Settings gut implementiert und justiert werden.

Mit der Umsetzung einer Modern-Work-Strategie wird sich das Kompetenzprofil der Mitarbeitenden verändern, was durchaus emotionale Aspekte zum Vorschein bringen kann, denn nicht jeder Mitarbeitende fühlt sich befähigt, einen solchen Change-Prozess mitzugehen. In diesem Prozess ist ein ausgeprägtes analytisches Urteilsvermögen gefragt, gepaart mit einem hohen Maß an emotionaler Intelligenz und der Fähigkeit, flexibel auf Veränderungen zu reagieren,

Wenn die Anforderungen an die Weiterbildung der Mitarbeitenden und der Organisationsentwicklung erfüllt werden, können sich überaus positive Synergien ergeben:

- Eine gelungene Weiterqualifizierung der Mitarbeitenden fördert die effektive Zusammenarbeit und schafft wertschöpfende Prozesse.
- Gereifte, technisch unterstützte Strukturen geben ihnen den Raum, den sie zur Kompetenzausübung benötigen.



- 29% Flexibilität
- 27% Emotionale Intelligenz
- 30% Analytisches Urteilsvermögen
- 24% Kreative Auswertung
- 22% Bias Erkennung und Handhabung
- 23% Intellektuelle Neugier
- 21% AI-Delegation (Eingabeaufforderungen)

Anforderungen an eine gelungene Umsetzung der Modern-Work-Strategie

Bei der Umsetzung einer Modern-Work-Strategie sind **drei elementare Bausteine** ausschlaggebend für eine erfolgreiche und nachhaltige Implementierung. Sie sind als kontinuierlicher, schrittweiser Prozess aufzusetzen.

1 Co-Operation und Co-Creation führen zu einer nachhaltigen Befähigung aller Nutzer

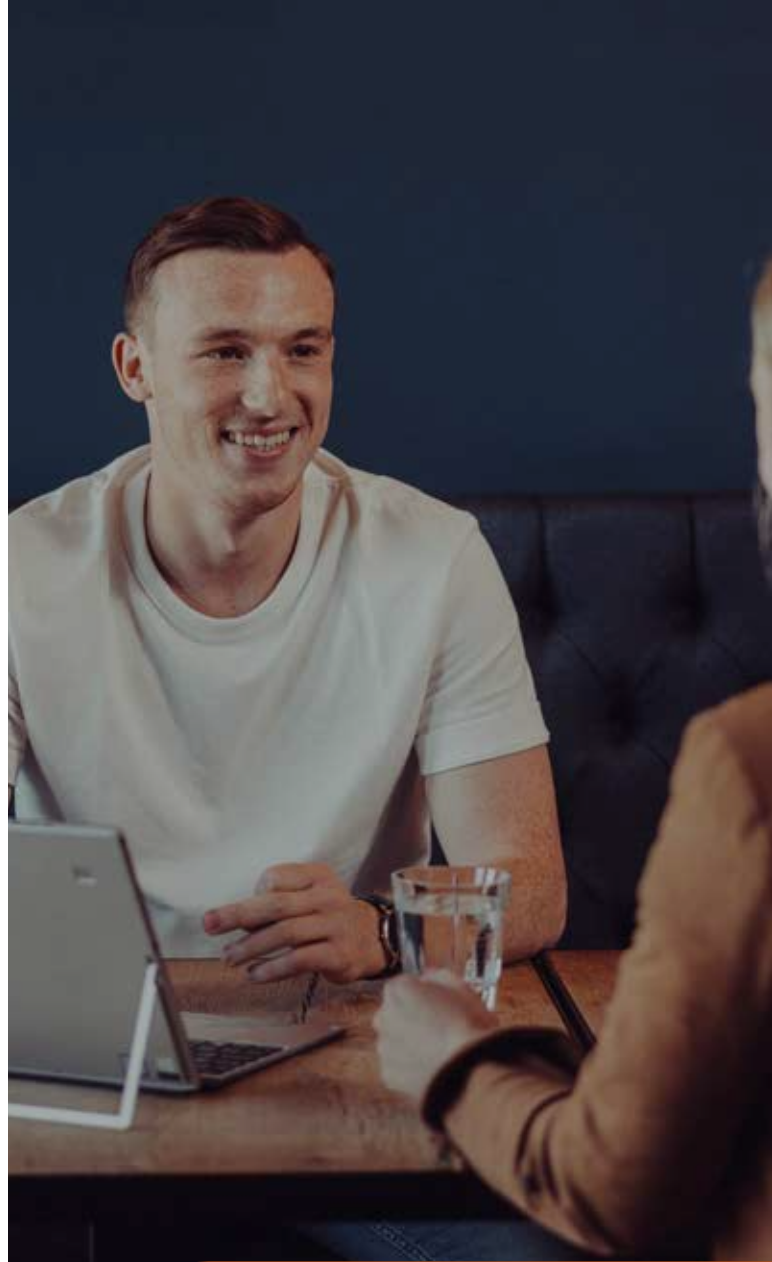
In einem systematischen Analyse- und Designprozess sollten Mitarbeitende ihre Kollaborationsziele und Prozesse designen können. Und auch ihr Feedback sollte in einem kontinuierlichen Monitoring der Zufriedenheit und Maßnahmenkontrolle erhoben und ausgewertet werden. Hierbei werden idealerweise Self-Service-Tools in möglichst sämtlichen Bereichen vorgehalten.

2 Knowledge Flow und Prozesse

Die Informationsarchitektur sollte eine einfache Nutzung sämtlicher Tools des Workplaces erlauben, so dass eine kollaborative Analyse und Auswertung der Prozesse und Touch-Points möglich ist. Visualisierungs-Tools können dabei empirische Befunde für erforderliche Konzeptions- und Optimierungsmaßnahmen bieten, die wiederum im Designprozess der Kooperationsziele und Prozesse berücksichtigt und in Workshops und mittels entsprechender Use Cases überprüft werden können.

3 Technische Reife des Modern Workplace

Wie bei allen größeren Veränderungen gilt auch hier: Die Basis muss stimmen. Erst nach einer sorgsam analysierten Bestandsanalyse und einer vorläufigen Umsetzung der entwickelten ersten Anforderungen kann ein technisches Zielbild entworfen und in einem schrittweisen Prozess realisiert werden. Hierbei sind als wesentliche Aspekte die Mobility (also die Omnipräsenz der Daten unter Bedingungen der Zugriffskontrolle), Transparenz, und Sicherheit (Datenschutz, Compliance) sowie diejenigen Tools zu betrachten, mit deren Hilfe überhaupt eine Exzellenz der Zusammenarbeit erzielt werden kann.



Das User Involvement und die Erfahrungen einer positiven Zusammenarbeit können als Motivatoren dienen und die Akzeptanz für die erforderlichen Change-Prozesse in Unternehmen steigern.

Effizienz durch hybride Arbeitsmodelle und Prozesse



Die Integration fertiger Cloud-basierter Remote-Lösungen wie etwa Microsoft 365 in Kombination mit Microsoft Copilot kann die Mitarbeitenden in Unternehmen dazu befähigen, barrierefrei aus einer umfassenden Umgebung oder Anwendung herauszuarbeiten und dabei Zugriff auf alle erforderlichen Instrumente und Tools zu haben.

Hybride Arbeitsmodelle und Prozesse setzen ein ausgefeiltes Client-Management voraus, was bedeutet, dass eine zentrale Verwaltung bereitgestellter und eigener (mobiler) Endgeräte unter Berücksichtigung technischer und sicherheitsrelevanter Aspekte vorhanden ist. Dank Virtual Desktop können die von den Mitarbeitenden genutzten Geräte mit einer unternehmensweit einheitlichen Oberfläche ausgestattet werden, womit unter anderem die Performance, die Skalierbarkeit, der IT-Support und andere besser zu steuern sind.

Die Realisation moderner, hybrider Arbeitsmodelle umfasst auch die Gestaltung der Büroflächen eines Unternehmens. Es gilt zu prüfen, welche Konzepte individuell geeignet sind, um die Räumlichkeiten effizient zu nutzen und dabei die tatsächlichen Anforderungen zu erfüllen. Nicht alle Mitarbeitenden müssen beispielsweise zwingend vor Ort sein. Manche sind häufig im Kundenkontakt und in Besprechungen, und andere wiederum benötigen Kreativräume.

Cloud First erlaubt ein bestmögliches Aufsetzen (technischer) hybrider Strukturen.

Die Befähigung der Mitarbeitenden (**User Empowerment**) erfordert von den Mitarbeitenden eine hohe Bereitschaft, bei Änderungen mitzugehen, weshalb eine nutzerzentrierte Umsetzung aller Maßnahmen oberste Priorität hat.

Unified Data / AI-Modelle erlauben eine systematische Datenanalyse, die erst die erforderliche Transparenz schafft, mit der eine moderne Arbeitsumgebung kreiert werden kann.

Aspekte der Sicherheit (**Security**) müssen stets mitgedacht werden.

Ein gelungenes Prozess- und Kollaborationsdesign, das eine hohe Nutzerakzeptanz erfährt, setzt natürlich auch voraus, dass zunächst die Herausforderungen der aktuellen Arbeitswelt sowie die individuellen Bedürfnisse verstanden wurden und entsprechende Angebote bereitgestellt werden, die echte Mehrwerte für den Arbeitsalltag bieten. Spezifische Use Cases und das Involvieren von Anwendern und Sponsoren sind nur Beispiele dafür, wie Vertrauen geschaffen werden kann.

Widerstände lassen sich durch eine frühe und aktive Beteiligung der Anwenderinnen und Anwender sowie ein Abholen auf emotionaler und funktionaler Ebene abbauen. Und die nachhaltige Förderung, etwa mit Trainingsoptionen nach persönlichen Vorstellungen, kann zu einer Steigerung der Mitarbeitenden-Zufriedenheit und Produktivität beitragen.



Ein gelungenes Prozess- und Kollaborationsdesign, das eine hohe Nutzerakzeptanz erfährt, setzt natürlich auch voraus, dass zunächst die Herausforderungen der aktuellen Arbeitswelt sowie die individuellen Bedürfnisse verstanden wurden und entsprechende Angebote bereitgestellt werden, die echte Mehrwerte für den Arbeitsalltag bieten. Spezifische Use Cases und das Involvieren von Anwendern und Sponsoren sind nur Beispiele dafür, wie Vertrauen geschaffen werden kann.

Widerstände lassen sich durch eine frühe und aktive Beteiligung der Anwenderinnen und Anwender sowie ein Abholen auf emotionaler und funktionaler Ebene abbauen. Und die nachhaltige Förderung, etwa mit Trainingsoptionen nach persönlichen Vorstellungen, kann zu einer Steigerung der Mitarbeitenden-Zufriedenheit und Produktivität beitragen.

Fazit

Mit der Überführung der Geschäftsprozesse in eine hybride Arbeitsumgebung wird zwangsläufig ein umfangreicher Change-Prozess initiiert, der alle Bereiche Ihres Unternehmens betrifft.

Cloud-basierte Lösungen liefern Ihnen die richtigen Instrumente, um die anstehenden Prozesse auf Basis der Analysen von Beginn an zielführend und effizient zu initiieren und in neuen Strukturen abzubilden. Erfolgsentscheidend ist dabei das Employee Engagement, denn je besser und früher Sie Ihre Mitarbeitenden in die Gestaltung der neuen Strukturen, Prozesse und Tools einbeziehen, desto höher wird die Akzeptanz sowie die Bereitschaft zum möglicherweise kontinuierlichen digitalen Upskilling ausfallen. Und natürlich wird es trotz aller nutzer- oder humanzentrierten Anwendungen mitunter Mitarbeitende geben, die diesen Change-Prozess nicht mitgehen (können). Dennoch ist es angesichts der inzwischen weitestgehend etablierten Vorstellungen hinsichtlich eines flexiblen

Arbeitsumfeldes unabdingbar, die Weichen dahingehend zu stellen, dass hybrides, Cloud-basiertes und kollaboratives Arbeiten in Teams reibungslos funktioniert.

netgo kann Sie dabei unterstützen, die für Ihre Organisation und Ihr Unternehmen passende Strategie sowie die hierfür erforderlichen Strukturen, Prozesse und Tools zu implementieren, mit denen Sie Ihre Mitarbeitenden befähigen, nachhaltig und effizient zusammenzuarbeiten.

Employee Empowerment

Change-
Management

Change-
Communication

Digital
Upskilling &
User Adoption

Feedback umfassend anfordern und auswerten (Daten umfassend auswerten und bereitstellen)

Workplace Design

Co-Creation /
Partizipatives Design ermöglicht nachhaltige Akzeptanz und Angemessenheit der Lösung

Governance:
Selbstbewusste Gestaltung ermöglicht Handlungsspielräume und Vertrauen

Nutzerzentrierung

Kollaborations- Wissens-, und Informationsprozesse; nutzerzentriert geplant- nachhaltig adoptiert

Technisches System: Omnipräsenz und Resilienz ermöglichende technische Gestaltung

Über netgo

Die netgo group zählt zu den führenden IT-Dienstleistern in Deutschland und ist mit über 1.500 Mitarbeitenden und ihrem ganzheitlichen Leistungsportfolio zentraler IT-Ansprechpartner für Unternehmen und Organisationen. Mit Kompetenzen entlang der gesamten Wertschöpfungskette schafft die netgo group innovative IT-Architekturen und somit das Fundament digital geprägter Geschäftsmodelle.

Mit Cloud Services, Managed Services, IT-Security-Konzepten, IT-Infrastruktur und individuell zugeschnittenen Softwarelösungen:

Die netgo group berät und unterstützt ihre Kunden bei Planung, Umsetzung und Betrieb einer zukunftsweisenden IT-Landschaft, damit sie sich ganz auf ihr Kerngeschäft konzentrieren können. Über 35 Standorte sowie Expertise in zahlreichen Branchen garantieren dabei stets eine enge, partnerschaftliche Zusammenarbeit – und das deutschlandweit.

Die netgo group ist der verlässliche Technologie- und Strategiepartner ihrer Kunden und entwickelt IT-Konzepte, die Menschen und ihr Business erfolgreich machen.