Microsoft

Hybrides Arbeiten: ein Leitfaden für Führungskräfte

Inhaltsverzeichnis

1. Der hybride Imperativ

2. Chancen nutzen: der Ansatz von Microsoft für hybrides Arbeiten

3. Unmittelbar umsetzbare Schritte – noch heute einsteigen

1. Der hybride Imperativ

1
2
3

Auch mehr als ein Jahr nach Beginn der Pandemie gewinnt die digitale Transformation weiter an Fahrt. Und das ist erst der Anfang. Wir befinden uns an einem Wendepunkt, der genauso entscheidend ist, wie die plötzliche Umstellung auf Remotearbeit im letzten Jahr: **der Übergang zum hybriden Arbeiten**. Für den Weg aus der Krise bedarf es einen anderen Führungsstil als während der Krise. Denn bei der Umstellung auf hybrides Arbeiten gilt es, keine Zeit zu verlieren.

Die Pandemie hat die Art und Weise, wie wir arbeiten, Geschäfte tätigen und Anforderungen der Kundschaft erfüllen – einfach alles – grundlegend verändert. Das vergangene Jahr hat uns außerdem gelehrt, dass sich so viel mehr remote erledigen lässt, als wir je für möglich gehalten hätten. **Flexible Arbeitsmodelle werden sich durchsetzen**.

> **Durch hybrides Arbeiten wird alles komplexer. Im Rahmen der Umstellung von Microsoft auf hybrides Arbeiten teilen wir unsere aus der ganzen Welt gewonnenen Erfahrungen, um Kund*innen bei der Umstellung zu helfen.“**
>
> Satya Nadella

Doch die Umstellung auf hybrides Arbeiten ist nicht nur eine logische Folge der Remotearbeit. Es ist ein entscheidender Moment, der neue Fragen aufwirft: Welche Dinge sollen remote erledigt werden? Wie gewähren wir die Sicherheit der Leute bei deren Rückkehr an den Arbeitsplatz? Wie können wir allen, also Leuten im Homeoffice, im Büro oder im Außendienst, zum Erfolg verhelfen? Wie passen wir uns an zunehmend digital ablaufende Geschäftsprozesse und Interaktionen mit Kund*innen an oder an das Verschmelzen von stationärem und Onlinehandel? Kurz gesagt: Wie gestalten wir hybrides Arbeiten erfolgreich?

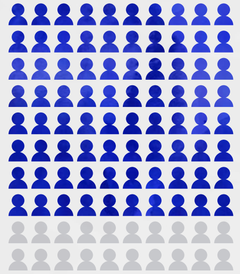
Die Umstellung auf hybrides Arbeiten eröffnet **jedem Unternehmen eine strategische Geschäftschance**, sie erfordert jedoch auch ein neues Betriebsmodell. Jede Führungskraft benötigt eine Strategie, mit der sie das gesamte Unternehmen aus der Defensive zurück in die Offensive führt, um einen Wettbewerbsvorteil zu erlangen und Chancen jetzt zu nutzen. Ob Personalwesen, IT, Marketing, Vertrieb oder Fertigung: Alle Geschäftsbereiche müssen zusammenarbeiten, um die Belegschaft zu unterstützen, Kund*innen zu begeistern, Abläufe zu optimieren und Produkte umzugestalten.

In diesem Leitfaden erfahren Sie, was Microsoft bei der Umstellung auf hybrides Arbeiten in den Bereichen Menschen, Orte und Prozesse gelernt hat und welche Faktoren für den Erfolg entscheidend sind.

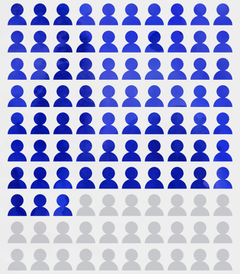
Veränderte Erwartungen der Belegschaft

Die Erwartungen der Angestellten haben sich verändert, es gibt kein Zurück. Der Arbeitsplatz nach dem Ende der Pandemie wird geprägt sein von Flexibilität und hybridem Arbeiten. Wir müssen uns von der Vorstellung lösen, dass Menschen zu bestimmten Zeiten und an einem zentralen Ort zusammenarbeiten.

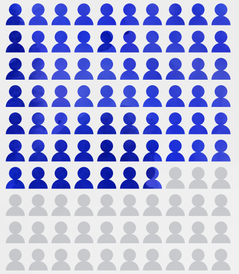
Die Datenlage ist klar: Angestellte möchten das Beste aus beiden Welten. 73 % der Beschäftigten wünschen sich weiterhin flexible Remotearbeitsmöglichkeiten, dennoch vermissen 67 % den direkten Kontakt. Und 80 % der Führungskräfte erwarten nach der Pandemie flexiblere Richtlinien für die Arbeit im Homeoffice. **Informieren Sie sich über 7 wichtige Trends, die es bei der Umstellung auf hybrides Arbeiten zu beachten gilt.**



80 % der Führungskräfte erwarten nach der Pandemie flexiblere Richtlinien für die Arbeit im Homeoffice



73 % der Beschäftigten wünschen sich weiterhin flexible Remotearbeitsmöglichkeiten



67 % der Angestellten wünschen sich nach dem Ende der Pandemie direkten Kontakt bei der Arbeit

Quelle: Jährlicher Arbeitstrend-Index von Microsoft, März 2021.

1

2

3

Nicht nur die Erwartungen der Angestellten haben sich grundlegend geändert, sondern auch die der Kundschaft. Abholung war früher ein Novum, heutzutage ist es selbstverständlich. Kund*innen möchten weder auf Annehmlichkeiten noch auf den persönlichen Kontakt verzichten, zumindest im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten. Es ist nicht einfach, aber die Chance für jedes Unternehmen besteht darin, die richtige Mischung zu finden.“

Judson Althoff,
Executive Vice President, Worldwide Commercial Business bei Microsoft

1
2
3

2. Chancen nutzen: der Ansatz von Microsoft für hybrides Arbeiten

In diesem Leitfaden möchten wir unsere Erfahrungen teilen, die wir bei Microsoft im Zuge der Umstellung auf hybrides Arbeiten für die Bereiche Menschen, Orte und Prozesse gewonnen haben, damit auch Ihre Umstellung erfolgreich verläuft.

1

2

3

Menschen

- Hybrides Arbeiten ist unumgänglich. Schaffen Sie die dafür nötige Kultur.
- Unterstützen Sie Führungskräfte dabei, den Wandel anzuführen.
- Nutzen Sie Viva als Ihre Employee Experience Cloud.
- Entwickeln Sie ein Feedbacksystem.
- Verhelfen Sie Menschen im Arbeitsalltag zum Erfolg.
- Bekämpfen Sie digitale Erschöpfung von der Chefetage aus.
- Gewinnen und binden Sie neue und unterschiedliche Talente durch Flexibilität.

Orte

- Gewähren Sie die Sicherheit der Leute bei deren Rückkehr an den Arbeitsplatz.
- Berücksichtigen Sie Personen, die nicht vor Ort sind.
- Ergänzen Sie Büroräume um intelligente, cloudbasierte Dienste.

Prozesse

- Transformieren Sie Ihr Unternehmen mithilfe von Microsoft Teams.
- Verlagern Sie alles so schnell wie möglich in die Cloud.
- Digitalisieren Sie alle Geschäftsprozesse, vom operativen Geschäft bis zum Vertrieb.
- Setzen Sie auf ein Zero-Trust-Sicherheitsmodell – von der Cloud bis zum Edge.

1

2

3

Menschen

Bei Microsoft haben wir uns **Flexibilität als Grundprinzip auf die Fahnen geschrieben. Wir möchten unseren mehr als 160.000 Angestellten auf der ganzen Welt mehr Wahlmöglichkeiten bieten**, wann, wo und wie sie arbeiten. Unsere flexible Arbeitsrichtlinie gestattet es den Angestellten, **bis zu 50 % ihrer Zeit** (oder mit Zustimmung der/des Vorgesetzen auch mehr) im Homeoffice zu arbeiten sowie Arbeitszeit und -ort flexibel zu wählen. Diese Umstellung ist gravierend. Daher nutzen wir unsere wachstumsorientierte Mentalität und möchten möglichst viel lernen, während wir uns an die neue Realität anpassen.

Die Pandemie hat bereits Bekanntes gefestigt: **Arbeit umfasst so viel mehr, als nur Dinge zu erledigen**. Menschen in einer flexibleren Arbeitswelt zu unterstützen erfordert ein Überdenken des gesamten **Mitarbeitendenerlebnisses**: von der Sicherheit über die Unternehmenskultur bis zur Talentgewinnung und -bindung.

Eine neue Studie von Microsoft China beleuchtet, wie sich Angestellte in Ländern, in denen eine Rückkehr an den Arbeitsplatz möglich ist, an hybride Arbeitsformen anpassen. Zwar steht die Studie noch am Anfang, aber unsere internen Untersuchungen legen nahe, dass die Vorteile von flexiblen Arbeitsrichtlinien spürbar sind, wobei drei Tage pro Woche im Homeoffice als optimal gelten.

Hybrides Arbeiten ist unumgänglich. Schaffen Sie die dafür nötige Kultur.

Sie benötigen einen Plan und Richtlinien, um **höchste Flexibilität** zu erreichen und **digitale Empathie** in jeden Aspekt Ihrer Kultur zu integrieren – angefangen bei globalen Richtlinien bis hin zu Meeting-Regeln auf Teamebene, damit sich alle zugehörig und eingebunden fühlen. Und so funktioniert es:

- **Definieren Sie klare Richtlinien** für flexibles Arbeiten, die den einzelnen Angestellten die Wahl lassen, wie, wann und wo sie arbeiten. Wie bereits erwähnt, hat die Belegschaft bei Microsoft die Möglichkeit, bis zu 50 % der Zeit im Homeoffice zu arbeiten. Nichtsdestotrotz wird jedes Unternehmen einen eigenen Ansatz für hybrides Arbeiten verfolgen. Der Schlüssel liegt darin, sich als Unternehmen auf eine Richtlinie und Prinzipien für flexibles Arbeiten zu einigen und festzulegen, welche Entscheidungen zentral zu treffen sind und wo Entscheidungen im kleineren Kreis zulässig sind.
- **Unterstützen Sie Führungskräfte dabei**, die globale Richtlinie an ihre unterschiedlichen Geschäftsanforderungen und die Erwartungen ihres jeweiligen Teams anzupassen.
- **Definieren Sie explizite Normen, um Flexibilität zu ermöglichen**. Erarbeiten Sie unternehmensweite Normen, um Meetings inklusiv zu gestalten. Beispielsweise können Sie Besprechungsräume für Remoteteilnehmende umgestalten oder Leute vor Ort bitten, Microsoft Teams beizutreten, sobald sie den Raum betreten, damit Remoteteilnehmende Smalltalk nicht verpassen, der für das Aufbauen von Beziehungen entscheidend ist. Derzeit testen wir intern eine neue Kalenderfunktion in Outlook. Damit lässt sich das Angebot an Speisen und Getränken bei Meetings auf sämtliche Teilnehmenden (sei es vor Ort oder remote anwesend) ausweiten, damit sich alle einbezogen fühlen. In unseren Tipps und Tricks für inklusive Meetings erfahren Sie mehr.
- **In unserem für Microsoft-Angestellte bestimmten Leitfaden für Flexibilität am hybriden Arbeitsplatz** finden Sie exemplarische Teamvereinbarungen, Vorlagen und Tools für das hybride Arbeiten.

Hauptszenarien

Dieser Leitfaden umreißt folgende Szenarien für Flexibilität an hybriden Arbeitsplätzen.

1

2

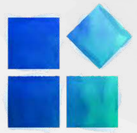
3

Beschäftigte fordern eine Veränderung ihres Arbeitsplatzes

- Weniger als 50 % der Wochenarbeitszeit im Homeoffice
- 50 % oder mehr der Wochenarbeitszeit im Homeoffice

Beschäftigte fordern eine Veränderung ihres Arbeitsorts

- Versetzung im Inland
- Versetzung ins Ausland



Beschäftigte fordern eine Veränderung ihrer Arbeitszeit

- Ändern der Anzahl der Arbeitsstunden
- Forderung nach flexibleren Arbeitszeiten

Abbildung 1: Microsoft-Szenarien im Hinblick auf flexibles Arbeiten.

Berücksichtigen Sie bei der Planung von hybridem Arbeiten den Arbeitsplatz, den Arbeitsort und die Arbeitszeit.

1

2

3

Unterstützen Sie Führungskräfte dabei, den Wandel anzuführen

Führungskräfte sind für den Erfolg von hybridem Arbeiten entscheidend. Auch wenn wir weiterhin in die Weiterbildung aller Angestellten investieren, konzentrieren wir uns besonders darauf, Führungskräfte mit der nötigen **Entscheidungskompetenz sowie den erforderlichen Tools auszustatten und ihnen die nötigen Fähigkeiten** zu vermitteln, damit sie bei diesem Wandel Führungsstärke zeigen können. Und so funktioniert es:

- **Statten Sie Führungskräfte mit den nötigen Tools** aus, damit sie ihr Teamwork-Modell gestalten und Entscheidungen treffen können, z. B. Anschaffungen für das Homeoffice bewilligen und gestatten, dass Beschäftigte mehr als 50 % ihrer Zeit von Zuhause arbeiten dürfen.
- **Erarbeiten Sie neue Teamnormen**, indem Sie Führungskräfte dazu ermutigen, mit ihren Teams über teamspezifische oder unternehmensweite Normen (z. B. besprechungsfreie Freitage oder Nutzung der Outlook-Funktion „Zustellung verzögern", damit Teammitglieder sich nicht gezwungen fühlen, sofort antworten zu müssen) zu sprechen.
- Ermutigen Sie Führungskräfte, als **Vorbilder, Mentor*innen und Fürsorgepersonen** zu agieren. So schaffen Sie eine Kultur, in der alle in einer flexibleren Arbeitswelt gedeihen können.

Nutzen Sie Viva als Ihre Employee Experience Cloud

Das Digitalerlebnis in der Arbeitswelt korreliert damit, wie alle Beschäftigten Arbeit überhaupt erleben – das hat das vergangene Jahr gezeigt. Hybrides Arbeiten hat einen tiefgreifenden Einfluss auf das Wohlbefinden der Beschäftigten. Es geht nicht mehr nur um kurzfristige Arbeitsleistung. Mit Microsoft Viva, unserer neuen Employee Experience Cloud, können Unternehmen – auch solche mit dezentraler Belegschaft – sich auf ihre Mission und Kultur konzentrieren und ein **ganzheitliches Arbeitserlebnis für Beschäftigte** schaffen.

Microsoft Viva vereint **Zusammenarbeit, Weiterbildung und Wohlbefinden** im Arbeitsalltag für ein integriertes Arbeitserlebnis direkt in Teams. Es ermöglicht Angestellten den Zugriff auf digitale Informationen, von der internen Kommunikation bis zu Onboarding-Ressourcen, und das direkt im Arbeitsablauf. Viva dient als einheitlicher Ausgangspunkt für die Motivation der Belegschaft. Darin finden sich Insights zum persönlichen Wohlbefinden und empfohlene Maßnahmen. Es sorgt dafür, dass beständiges Lernen zu einem festen Bestandteil der Arbeit und der Unternehmenskultur wird. Viva nutzt das institutionelle Wissen des Unternehmens, um den Angestellten die Suche nach den benötigten Informationen zu erleichtern.

1

2

3

Es gibt kein Zurück in die alte Zeit vor der Pandemie. Ob es uns gefällt oder nicht: Hybrid wird in den nächsten zwölf Monaten die Geschäftsmodelle der meisten Unternehmen umkrempeln. Die Frage ist nur, ob wir das einfach so geschehen lassen oder ob wir die Zukunft aktiv mitgestalten wollen.“

Jared Spataro,
Corporate Vice President von Microsoft 365

1

2

3

Feedbacksystem entwickeln

Als Remotearbeit quasi über Nacht zur Norm wurde, tauchte ein neues Phänomen auf: **Unternehmen bekamen einen digitalen Herzschlag**. Bei der Umstellung auf hybrides Arbeiten ist es entscheidend, das Signal auf mehreren Kanälen zu erfassen.

Workplace Analytics, Bestandteil von Viva Insights, liefert Führungskräften bei Microsoft wichtige Insights zu Wohlbefinden und Motivation der Beschäftigten. Durch die Kombination von Viva Insights und Glint erhalten die Führungskräfte Empfehlungen für die Verbesserung der Motivation und des Wohlbefindens von Angestellten. Tägliche Umfragen ermöglichen es uns, die Stimmung der Belegschaft zu messen. Zudem haben wir Kanäle, über die die Angestellten Fragen stellen und mitteilen können, was ihnen auf dem Herzen liegt.

In einer hybriden Welt ist alles komplexer. Die Reaktionen von Unternehmen lassen sich nicht vorhersagen. Eine aktuelle Momentaufnahme von 775 Geschäftskunden, die auf eine Mischung aus Präsenz- und Remotearbeit setzen, ergab, dass 9 % einen signifikanten Zuwachs bei der Anzahl von Meetings, Chats und E-Mails verzeichneten, während 5 % im gleichen Zeitraum einen signifikanten Rückgang feststellten.

Zuhören wird eine dringende Priorität für Führungskräfte werden. Untersuchungen zeigen, dass Führungskräfte keinen Kontakt zu ihren Angestellten pflegen – ein Weckruf ist also nötig. Beschäftigte mit Menschenkontakt aber ohne Entscheidungsbefugnis geben im Vergleich zu Führungskräften um 23 Prozentpunkte seltener an, dass es ihnen momentan gut geht. Und 54 % aller Angestellten fühlen sich überlastet.

1

2

3

“In der heutigen Welt der Remotearbeit und des hybriden Arbeitens reicht es nicht aus, nur Selbstfürsorge zu betreiben. Wir müssen innovativ sein und Technologien einsetzen, um den Angestellten zu helfen, dringend benötigte Pausen in ihrem Arbeitsalltag zu operationalisieren.“

Kathleen Hogan,
Chief People Officer

Menschen im Arbeitsalltag zum Erfolg verhelfen

Letztes Jahr haben wir die meisten unserer stationären Microsoft Stores geschlossen und mehr als 2.500 Filialangestellte für den digitalen Vertrieb umgeschult, um Kaufinteressierte aller Art unterstützen zu können: Privatleute, kleine Unternehmen, Schulen und Konzerne. Infolge des Programms haben bereits über 200 Angestellte ihre Karriere in neuen Positionen bei Microsoft vorangetrieben.

Sich Wissen anzueignen ist in Zeiten von hybridem Arbeiten zunehmend wichtig und wird grundsätzlich anders ablaufen. Letztlich geht es in Unternehmen um den Austausch von Wissen. Wie also lernen die Beschäftigten in der neuen Realität voneinander und von der Kundschaft? Genau dabei helfen **Microsoft Teams** und **Microsoft Viva** jedem Angestellten im Arbeitsalltag.

Schrumpfende Netzwerke: Unsere Trendanalyse im Bereich Zusammenarbeit zeigt außerdem, dass die Interaktionen mit unseren engen Kontakten in der Pandemie stärker ausfielen. Anders bei den entfernten Kontakten, dort nahmen die Interaktionen ab, was Innovationen gefährdet. Derzeit denken mehr als 40 % der Belegschaft über ihren nächsten Schritt nach. In dieser Phase müssen Führungskräfte Maßnahmen ergreifen, um die Lücke bei der teamübergreifenden Zusammenarbeit und dem spontanen Ideenaustausch zu schließen. Denn diese Faktoren treiben seit Jahrzehnten die Innovation am Arbeitsplatz voran.

Neue und unterschiedliche Talente durch Flexibilität gewinnen und ans Unternehmen binden

In einer hybriden Arbeitswelt ist die Flexibilität, wie, wann und wo Menschen arbeiten, entscheidend im Kampf um die besten Köpfe. Bei Microsoft haben wir Führungskräften die Möglichkeit gegeben, mehrere Stellen als „remote“ auszuschreiben, darunter einige Führungspositionen, für die die Kandidat*innen früher einen Umzug hätten in Kauf nehmen müssen. Neue Angestellte können in ihren Heimatorten wohnen bleiben und dennoch Karriere machen, gleichzeitig erhält Microsoft Zugang zu vielfältigeren Talenten – eine Win-win-Situation. Außerdem investieren wir in den USA in Gemeinden wie Atlanta, Reston, Houston und andere, nicht nur um Arbeitsplätze zu schaffen, sondern um „Hubs“ aufzubauen und so Talente langfristig zu entwickeln und an uns zu binden.

Digitale Erschöpfung von der Chefetage aus bekämpfen

Die Datenlage ist klar: Die Art und Weise, wie wir im letzten Jahr gearbeitet haben, ist nicht nachhaltig. Auf der Grundlage von Insights, gewonnen aus Daten und Studien, helfen wir unseren Angestellten, nachhaltige Wege zu finden, um sich bei der Arbeit von ihrer besten Seite zu zeigen. Und so funktioniert es:

- **Mit den Daten aus Workplace Analytics, Bestandteil von Viva Insights**, erhalten Führungskräfte anonymisierte Insights in das Wohlbefinden ihres Teams und des Unternehmens. So lassen sich z. B. Überlastung durch zu viele Meetings und Wochenendarbeit erkennen.
- **Setzen Sie sich proaktiv mit Burn-out-gefährdeten Teams auseinander,** und helfen Sie ihnen, nachhaltigere Arbeitspraktiken und Gewohnheiten zu entwickeln, die deren Wohlbefinden steigern.
- **Ermutigen Sie Menschen, Pausen zwischen Meetings einzulegen**. Aufeinanderfolgende Meetings, wie sie im letzten Jahr zur Norm geworden sind, sind auf Dauer nicht tragbar. Studien aus unserem Human Factors Lab zeigen: Selbst kurze Pausen zwischen Meetings haben eine große Auswirkung. Neue Einstellungen in Outlook verkürzen die Meetings automatisch um fünf, zehn oder 15 Minuten und können individuell oder unternehmensweit implementiert werden.

> Die Auslastung von Räumen schwankt. Unser Mantra lautet daher: Daten und Agilität.“
>
> Scott Weiskopf,
> Director, Center of Innovation,
> Microsoft Real Estate & Security

1

2

3

Orte

Wir können uns nicht mehr nur auf einen gemeinsamen Arbeitsort verlassen, um Kontakte zu knüpfen oder soziales Kapital zu erschaffen. Dennoch sind Räume und Orte nach wie vor wichtig. Wir sind soziale Lebewesen und wollen beisammen sein, Ideen austauschen und an Events persönlich teilnehmen.

Bei Microsoft gestalten wir Räume und Orte, die eine Brücke zwischen dem Physischen und dem Digitalen schlagen und sich nach den Anforderungen der Belegschaft richten.

Die Sicherheit der Leute bei deren Rückkehr an den Arbeitsplatz gewähren

Die Sicherheit der Beschäftigten hat für uns oberste Priorität. Von optimierten Sicherheitsprotokollen bis hin zur Förderung von Sicherheitsmaßnahmen am Arbeitsplatz, im Folgenden finden Sie einige Best Practices für den Schutz der Belegschaft bei der Umstellung auf hybrides Arbeiten.

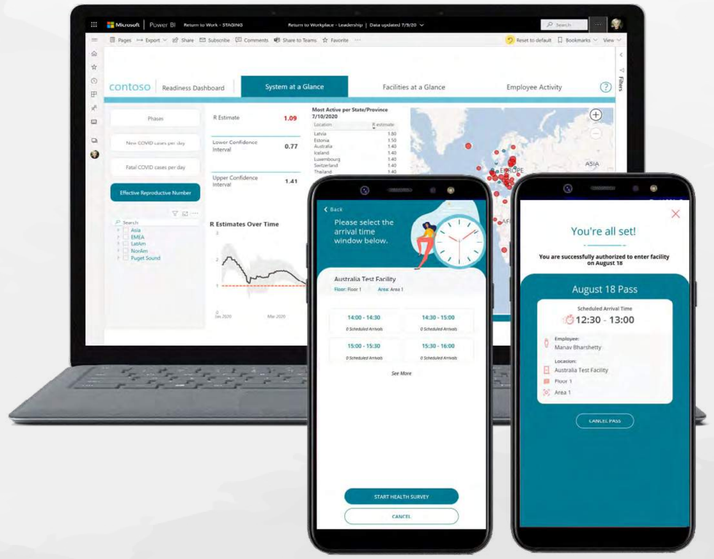
- Mit **Microsoft Power Platform** lassen sich No-Code-/Low-Code-Apps entwickeln, die es Angestellten z. B. ermöglichen, Gesundheitschecks durchzuführen oder Besprechungsräume zu reservieren. Menschen bei Microsoft nutzen **HealthCheck, entwickelt mit Power App,** um ihre gesundheitliche Verfassung und ihr Wohlbefinden vor dem Betreten der Arbeitsstätte zu bestätigen.
- Return to the Workplace, eine auf **Power Platform** basierende Lösung von Microsoft für Standortbereitschaft, Zugangskontrolle und Sicherheit am Arbeitsplatz, ermöglicht die sichere Rückkehr an den Arbeitsplatz.

1

2

3

- Gesundheitsorganisationen können mit Microsoft Vaccination Management den gesamten Prozess (vom Screening und der Planung über die Impfung bis zur Nachuntersuchung) managen und so eine sichere Rückkehr der Angestellten an den Arbeitsplatz gewährleisten. Wir arbeiten mit der Vaccine Credential Initiative (VCI) an SMART-Standards, damit Menschen sicheren Zugriff auf ihre Impfunterlagen haben und ihre Immunisierung nachweisen können.
- Mit den **Power BI**-Dashboards können Sie Daten aus mehreren öffentlich und intern getätigten Eingaben analysieren und so ermitteln, wie viele Personen zu welchem Zeitpunkt an einer Arbeitsstätte anwesend sein dürfen.
- Rüsten Sie Gebäude, Besprechungsräume und andere Zimmer mit **datenschutzkonformen Belegungssensoren** aus, um die Auslastung zu überwachen.
- Stellen Sie ein **zentrales Reisebuchungsportal** bereit, über das alle Angestellten Geschäftsreisen buchen und verwalten können. So wissen Sie im Notfall, wo sich die Leute auf der Welt aufhalten.
- Erstellen Sie mithilfe von Azure Maps Wegeleitsysteme-Tools für Arbeitsstätten, damit Beschäftigte Besprechungszimmer, Büroräume und andere Einrichtungen leichter finden.
- Ermöglichen Sie es Angestellten, Büroarbeitsplätze und Rückzugsbereiche problemlos und sicher in **Outlook** zu reservieren.
- Ermöglichen Sie Ihrer Belegschaft **sicheres Arbeiten auch außerhalb der regulären Arbeitszeit**, indem Sie Räume mit zusätzlichen Kameras, Sensoren, Sicherheitspersonal und Zugangskontrollen ausstatten.



Return to the Workplace – eine auf Power Platform basierende Microsoft-Lösung

1

2

3

Die physische Umgebung muss mit der digitalen – und natürlich auch mit der Kultur – in Einklang gebracht werden. Es spielt keine Rolle, ob Sie im produzierenden Gewerbe oder im Finanzwesen tätig sind. Jedes Unternehmen agiert anders, doch es sind die physischen, digitalen und kulturellen Aspekte des Unternehmens, die gemeinsam das Erlebnis schaffen, das Ihre Beschäftigten brauchen, um produktiv, kreativ und innovativ zu sein.“

Michael Ford,
CVP, Global Real Estate and Security

1

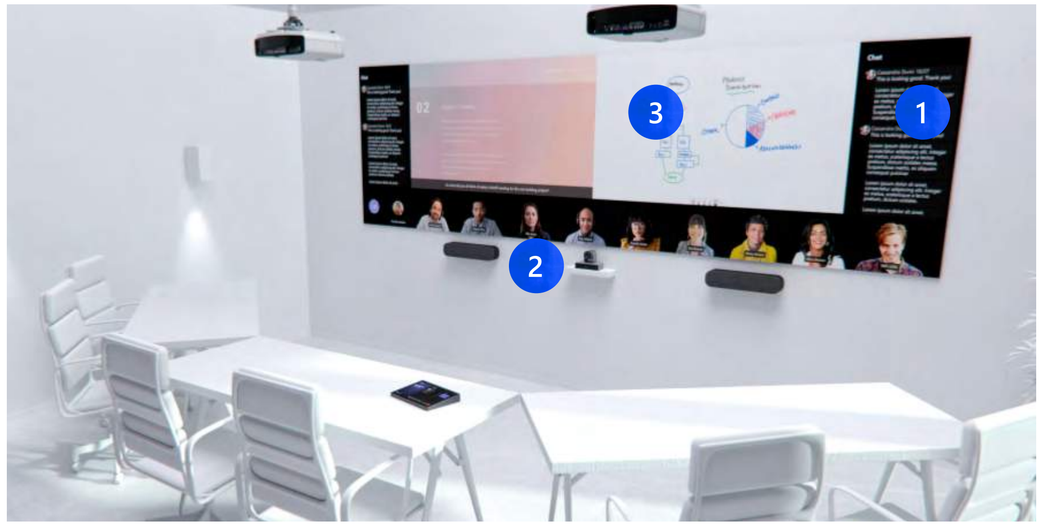
2

3

Personen, die nicht vor Ort sind, berücksichtigen

Mit Microsoft Teams-Räumen stellen wir das Meeting-Erlebnis auf den Kopf und holen Remoteteilnehmende mit „in den Raum“. So haben alle das Gefühl, am Tisch zu sitzen, gesehen und gehört zu werden und sich einbringen zu können. Und so funktioniert es:

- **Intelligente Kameras** sorgen für eine optimale Darstellung, indem sie die Leute im Raum fokussieren oder der gerade referierenden Person folgen.
- **Inklusive Funktionen** wie Live-Untertitel, Live-Transkription, die Funktion „Hand heben“, Live-Reaktionen und Chats helfen den Anwesenden, das Meeting zu verfolgen und bieten die Möglichkeit, sich nonverbal und ohne Unterbrechung der vortragenden Person einzubringen.



1 **Großer Bildschirm sorgt für Inklusivität**

2 **Durch optimierte Kamera- und Mikrofonanordnung lässt sich erkennen, wer spricht und so der Augenkontakt wahren**

3 **Alle können das Whiteboard sehen und nutzen**

1

2

3

- **Microsoft Whiteboard** dient als gemeinsame digitale Leinwand. Es fördert die Zusammenarbeit und die Ideenfindung. Die im Raum anwesenden Personen können direkt oder über ihr Handy bzw. Notebook auf einem Surface Hub 2S Skizzen sowie Notizen erstellen und so mit Remoteteilnehmenden brainstormen.
- Eine Content-Kamera ermöglicht eine **intelligente Erfassung** von Bildern und Texten auf analogen Whiteboards. Sie fokussiert Inhalte, passt deren Größe an und optimiert die Darstellung von Bildern und Texten, damit Remoteteilnehmende dem Brainstorming in Echtzeit beiwohnen können, selbst wenn eine Person vor dem Whiteboard steht.
- Wir verbessern das Meeting-Erlebnis in **Teams-Räumen**, damit eine uneingeschränkte Teilnahme möglich ist und sich Gespräche natürlich und immersiv anfühlen. Dazu gehören intelligente Lautsprecher, sodass alle wissen, wer im Raum spricht, sowie die Darstellung von Chat, Notizen und Agendapunkten neben dem Inhalt auf dem Bildschirm, damit Teilnehmende alle Aspekte des Meetings im Auge behalten.
- **Microsoft Mesh**, unsere neue Mixed Reality-Plattform, ermöglicht es Menschen in einem Raum holografisch mit anderen zu interagieren, und zwar auf natürliche Weise.
- Surface-Geräte und -Zubehör sowie eine breite Palette von Microsoft Teams-zertifizierter Drittanbieter-Hardware verbessern das Meeting-Erlebnis am Arbeitsplatz.

Büroräume um intelligente, cloudbasierte Dienste ergänzen

Niemand bei uns weiß, wie unser Immobilienportfolio in ein paar Jahren aussehen wird. Daher müssen Unternehmen alle Bereiche und Büroräume digitalisieren. So bleiben sie trotz sich wandelnder Anforderungen handlungsfähig, können die richtigen Entscheidungen treffen und schlussendlich die richtigen Investitionen tätigen.

Bei Microsoft setzen wir auf Facilities-as-a-Service und entwickeln mittels Workplace Analytics, Azure Digital Twins und Azure IoT die „Gehirne" unserer intelligenten Gebäude der Zukunft. Und so funktioniert es:

- **Anonymisierte Zutrittskontrolldaten (Standortdaten)** verdeutlichen die Belegung eines jeden Gebäudes im Laufe eines Tags, einer Woche und eines Monats in allen unseren Einrichtungen.
- **Workplace Analytics, Bestandteil von Viva Insights (Aktivitätsdaten)**, liefert aggregierte Insights in die Nutzung und Nutzungsmuster von Besprechungsräumen.
- **Datenschutzkonforme Sensoren (Nutzungsdaten)** erkennen Objekte und Bewegungen, um Datensätze über die Raumbelegung zu erstellen. Außerdem liefern diese Sensoren Echtzeit-Insights darüber, wie Besprechungszimmer, Rückzugsbereiche und Gemeinschaftsräume tagtäglich genutzt werden und wie sich die Nutzungsmuster im Laufe der Zeit verändern. Wir ordnen die Aktivitätsdaten den Nutzungsdaten zu, um die optimale Balance zwischen Rückzugsräumen und Teamarbeitsbereichen zu ermitteln. **Diese Daten wirken sich direkt auf unsere Entscheidungsfindung aus:** Die Nutzungsdaten zeigten, dass etwa 80 % der Meetings in kleinen Räumen stattfinden. Diese machten aber nur 50 % unseres Raumangebots aus, weswegen wir die Bürofläche umgestaltet und angepasst haben.
- Wir erschaffen eine „intelligente Gebäudeinfrastruktur" mithilfe von **Azure Digital Twins** (ADT) und **Azure IoT**, z. B. auf unserem Campus in Redmond. Unsere Digital Integration Platform (DIP), die auf **Azure Digital Twins**, **Azure IoT**, **Azure Maps** und **Azure Time Series Insights** basiert, erstellt einen digitalen Zwilling unserer Gebäude und Räume. Die DIP liefert operative Geschäfts- und Aktivitätsdaten in Echtzeit, integriert Gebäudeteilsysteme, Geräte und Sensoren, analysiert Signale, bietet sowohl Befehls- als auch Steuerungsfunktionen und lässt sich an die individuellen Anforderungen unserer Niederlassungen auf der ganzen Welt anpassen.
- Unter Verwendung offener Standards integrieren wir die **DIP** in unsere Geräteinfrastruktur. Ein frühes Beispiel sind VergeSense: Sensoren zur Personenzählung, die mit der DIP in unserem Campus im US-amerikanischen Puget Sound und den neuen Standorten in Israel und Costa Rica verbunden sind. Anhand dieser Sensoren erhalten Angestellte Echtzeitinformationen darüber, wie voll die Cafeteria ist. Zudem können sie darüber freie Arbeitsbereiche finden. Die Immobilienverwaltung kann die Auslastung der Gebäude überwachen und so z. B. die Reinigung planen oder die Einhaltung der COVID-19-Sicherheitsrichtlinien gewährleisten.

1

2

3

Hybride Meetings sind kein neues Phänomen, jedoch lehrte uns das Remoteerlebnis die Bedeutung der symmetrischen Präsenz am Arbeitsplatz. Die neue hybride [Arbeitswelt] ist ein Ort, an dem alle vollwertige Teilnehmende sind, mit uneingeschränkter Präsenz in Meetings und am Arbeitsplatz."

Bill Buxton,
Forscher bei Microsoft

Prozesse

Jeder Geschäftsprozess muss im Zuge der Umstellung auf hybrides Arbeiten transformiert werden. Nutzen Sie die Chance.

1

2

3

Unternehmen mithilfe von Microsoft Teams transformieren

Von der Produktivität der Entwickler*innen bis hin zur Schichtplanung: In Microsoft Teams lassen sich alle Arbeitsweisen, Schulungen und Arten der Zusammenarbeit organisieren. Es ist von zentraler Bedeutung für die synchrone und asynchrone Zusammenarbeit sowie die für flexibles Arbeiten nötige Kommunikation. Doch Teams ist mehr als eine Anwendung für die Zusammenarbeit, es verändert die Art und Weise, wie Unternehmen Geschäfte tätigen.

Mithilfe von Power Platform entwickeln wir benutzungsspezifische Apps, Bots und Workflows direkt in Teams. So entsteht eine völlig neue Kategorie von **modernen kollaborativen Anwendungen**.

> Microsoft Teams verzeichnet über 145 Millionen täglich aktive Nutzer*innen. In Ländern, in denen Beschäftigte an den Arbeitsplatz zurückgekehrt sind (darunter Australien, China, Neuseeland, Südkorea und Taiwan), nimmt die Nutzung von Teams weiter zu.

1

2

3

Bei Microsoft nutzen wir Teams heutzutage, um die Art und Weise, wie wir Geschäfte tätigen, zu verändern:

- Im vergangenen Jahr haben wir unsere globalen Events mit **Teams** und **Teams Live Events** digitalisiert. Dadurch konnten wir Hunderttausende von Menschen auf der ganzen Welt erreichen (entspricht einer zehn- bis 30-fachen Steigerung der Teilnahmezahl) und gleichzeitig die Akquisitionskosten pro Teilnehmer*in drastisch senken. Bei der Microsoft Ignite-Konferenz im März haben wir eine Million Stunden Onlineschulungen, Fortbildungen und Zertifizierungsprüfungen abgehalten. Und in informellen Teams-Räumen und -Chats konnten wir uns mit Kund*innen vernetzen und die Zufriedenheit steigern.
- Beschäftigte in den Microsoft Stores nutzen **Teams als virtuellen Showroom**, um Produkte vorzuführen und personalisierte Einkaufserlebnisse zu bieten. Dadurch stieg die Zufriedenheit der Kundschaft um etwa 10 %, und die Umsatzkonversion erhöhte sich
- Angestellte in den Microsoft Stores nutzen Teams, Dynamics 365, Power BI und Azure, um Kund*innenfeedback an Entwicklungsteams weiterzuleiten. Dadurch entsteht eine engere Feedbackschleife zwischen Beschäftigten mit Menschenkontakt und Ingenieur*innen, wodurch sich die Anforderungen der Kundschaft besser erfüllen lassen.
- Unsere Fachleute vermitteln ihr fundiertes Know-how über **virtuelle Demos** in Microsoft Teams an dreimal so viele Kund*innen.

Unternehmen jeder Größe und Branche transformieren ihr Geschäft mit **Power Platform** in **Teams**. **American Airlines** beispielsweise hob in seinem Geschäftsbericht für das erste Quartal 2021 Kosteneinsparungen hervor, die es durch den Einsatz einer Power App in Teams erzielte. Die App unterstützte Angestellte bei wichtigen Abläufen am Gate. Und der deutsche Automobilzulieferer ZF nutzt Dataverse for Teams, um Personal- und Finanzprozesse zu automatisieren.

Alles so schnell wie möglich in die Cloud verlagern

Jedes Unternehmen ist dabei, in die Cloud umzusteigen. Doch je eher Ihnen das gelingt, desto schneller können Sie sich an die neue hybride Realität anpassen. Die Cloudbereitschaft ist der Grund dafür, weshalb Microsoft in der Lage war, praktisch über Nacht auf Remotearbeit umzustellen, ohne die Produktivität der Belegschaft zu beeinträchtigen. Der Umstieg in die Cloud ermöglicht flexiblere Arbeitsweisen. Und so funktioniert es:

- **Identitäten verwalten:** Dank der hybriden Cloudumgebung von Microsoft können alle Angestellten produktiv und sicher arbeiten. Alle Benutzer*innen mit Zugriff auf das Unternehmensnetzwerk erhalten ein primäres Konto, das mit **Azure Active Directory** (Azure AD) synchronisiert ist, ganz gleich, ob es sich um Angestellte, Partner oder Zulieferer handelt.
- **Geräte verwalten:** Auch wir bei Microsoft verwalten eine Vielzahl von Geräten mit unterschiedlichen Betriebssystemen (darunter Windows, Mac, Linux, iOS und Android) und stellen auf eine vollständig cloudbasierte Verwaltungsumgebung um, ebenso wie viele andere Unternehmen.
- **Entwickler*innen sollten Produktivitätsanwendungen in der Cloud entwickeln können**, und zwar durch einen Co-Management-Ansatz mit Microsoft Endpoint Manager. Dabei wird Microsoft Intune und Configuration Manager in eine einzige Konsole integriert. Darin lassen sich dann alle Ihre Endpoints und Apps verwalten sowie Maßnahmen ergreifen, um deren Sicherheit und Zuverlässigkeit zu gewährleisten.

> **Daten sind heutzutage entscheidend und werden im Zuge des sich wandelnden hybriden Arbeitens an Bedeutung gewinnen. Es gilt, mögliche Probleme von Menschen vorherzusehen, um sie automatisch zu lösen. Daten dienen dazu, solche Erlebnisse zu verbessern. Deshalb sind KI- und ML-Daten so wichtig.”**
>
> Nathalie D’Hers,
> CVP, Employee Experience

1

2

3

Alle Geschäftsprozesse digitalisieren, vom operativen Geschäft bis zum Vertrieb.

Jeder Geschäftsprozess – vom operativen Geschäft über den Vertrieb und die Lieferkette bis zu den Finanzen – muss digitalisiert werden. Im Folgenden sind einige Beispiele aufgeführt, wie wir bei Microsoft Geschäftsprozesse im Zuge der Umstellung auf hybrides Arbeiten umgestalten:

- Wir verwenden **Power Platform** (also **Power Automate, Power BI und Power Apps**), um die Auftragsabwicklung, Verträge und Abrechnungen zu automatisieren.
- Wir transformieren unser internes Vertriebsteam mit **Microsoft Dynamics 365 Sales**, **LinkedIn Sales Navigator** und **Workplace Analytics (Bestandteil von Viva Insights)**, damit das Verkaufspersonal mehr Kund*innen erreichen kann. Durch die komplette Digitalisierung erhalten wir aussagkräftige Daten und Insights, um die Kundschaft zum richtigen Zeitpunkt fachkundig zu beraten. Basierend auf KI empfiehlt **Dynamics 365** dem Verkaufspersonal relevante Inhalte in Echtzeit.
- Wir transformieren die E-Commerce-Engine unserer Microsoft Stores mit **Microsoft Cloud für den Einzelhandel**.
- Wir investieren in unser Global Demand Center, um mehr Leads zu generieren und die Interaktion mit der Kundschaft auf digitalem Wege auszubauen.

Zero-Trust-Sicherheitsmodell – von der Cloud bis zum Edge

Da das Unternehmensnetzwerk plötzlich keine klaren Grenzen mehr hat, ist eine Zero-Trust-Architektur wichtiger denn je. Bei Microsoft haben wir uns von einem perimeterbasierten, VPN-abhängigen Sicherheitsansatz verabschiedet und stattdessen ein Zero-Trust-Modell eingeführt. Wir gehen also davon aus, dass weder Identitäten noch Geräte im Netzwerk unbedenklich sind. Deswegen findet immer eine Prüfung selbiger statt, gleichzeitig wird die Netzwerk-, Daten- und Anwendungssicherheit kontinuierlich überwacht, und zwar im Büro, im Homeoffice und geräteübergreifend. Und so funktioniert es:

- **Im Büro:** Für eine Cloud-first-/Internet-first-Strategie müssen Sie zuerst alle Beschäftigten **aus dem Unternehmensnetzwerk** entfernen. Das stärkt den „Assume Breach"-Ansatz, sorgt für mehr Sicherheit und schafft ein nahtloses, einheitliches Erlebnis, unabhängig vom Arbeitsort.
- **Im Homeoffice:** Bitten Sie alle Angestellten, die weiterhin in Vollzeit oder Teilzeit remote arbeiten, ihr **Heimnetzwerk einem Sicherheitstest zu unterziehen**.
- **Geräteübergreifend:** Jedes Gerät mit Zugriff auf Unternehmensressourcen muss mit **Microsoft Intune** verwaltet werden, ganz gleich, ob die Angestellten remote oder im Firmenbüro tätig sind. Verlangen Sie außerdem eine Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA) von allen Benutzer*innen, und verwenden Sie **Windows Hello for Business** sowie **Azure Authenticator**, um eine kennwortlose Anmeldung zu ermöglichen. Diese ist nicht nur bei Anwender*innen beliebt, sondern auch bei der IT. Führen Sie **Microsoft Defender for Endpoint** und **Azure AD Conditional Access** unternehmensweit ein. So können Sie detaillierte Sicherheitsprotokolle durchsetzen, z. B. basierend auf Aktionen der Benutzenden innerhalb der verwendeten App oder basierend auf der Vertraulichkeitsstufe der Daten, auf die versucht wird, zuzugreifen.

3.

Unmittelbar umsetzbare Schritte – noch heute einsteigen

Durch hybrides Arbeiten kann Ihr Unternehmen die neuen Erwartungen der Angestellten und der Kundschaft erfüllen, Talente gewinnen und binden sowie Wettbewerbsvorteile erlangen. Basierend auf unseren Erkenntnissen haben wir Schnellstartanleitungen für Führungskräfte erstellt, um den Einstieg zu erleichtern. Beginnen Sie noch heute mit der Umstellung auf hybrides Arbeiten.

Leitfaden für Führungskräfte (nach Geschäftsbereich):

- Personalverwaltung
- Informationstechnologie und Sicherheit
- Marketing und Vertrieb
- Immobilien und Gebäudemanagement
- Operatives Geschäft

Microsoft-Lösungen

Unser Portfolio integrierter Kundenlösungen wurde für das Zeitalter des hybriden Arbeitens entwickelt und ermöglicht Unternehmen jeder Größe und Branche, gestärkt und wachstumsfähig aus der Krise hervorzugehen.

1

2

3

Flexibles Arbeiten

- Microsoft Teams
- Microsoft 365
- Windows Virtual Desktop
- Moderne Windows 10- und Surface-Geräte
- Microsoft Viva

Agile Lieferkette

Dynamics 365
- Supply Chain Management
- Commerce
- Finance

Produktentwicklung

- Visual Studio-Produktfamilie
- Azure DevTest Labs
- GitHub
- Microsoft Teams

Zügige Anpassung und Automatisierung

- Microsoft Power Apps
- Microsoft Power Automate
- Microsoft Power Virtual Agents

Cloudmigration

- Azure IaaS
- Azure SQL
- Azure App Service

Geschäftsprozesse und Workflows

- Microsoft Power Platform
- Azure IoT
- Microsoft 365
- Microsoft Teams
- Microsoft Viva

Vertrieb und Service

- Marketing
- Sales and Customer Service
- Commerce
- Field Service
- Customer Insights
- LinkedIn Sales Navigator
- Microsoft Teams

Business Insights und Analytics

- Dynamics 365 Customer Insights
- Microsoft Power BI
- Azure Machine Learning
- Azure Synapse Analytics

Sicherheit

- Azure Active Directory
- Microsoft Threat Protection
- Azure Security Center
- Azure Sentinel
- Microsoft Information Protection
- Microsoft Insider Risk Management

Microsoft

© 2021 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument wird ohne Mängelgewähr zur Verfügung gestellt. Die enthaltenen Informationen und Ansichten, einschließlich URLs und anderer Verweise auf Websites, können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Sie tragen das Risiko der Nutzung. Mit diesem Dokument erhalten Sie keinerlei Rechte an geistigem Eigentum eines Microsoft-Produkts. Dieses Dokument darf zur internen Verwendung kopiert werden.