Suche nach ...

#### KOMMENTAR

# Zusammenarbeit neu denken

Ein Artikel von Stefan Schönfeldt, Geschäftsführer smartPerform c/o Immersion7 | 10.02.2022 - 10:12

Besucher adäquat empfangen, die Markenbotschaft transportieren und gleichzeitig optimale Arbeitsbedingungen für Mitarbeiter schaffen: Das kann Versicherern mit Unterstützung von smarter digitaler Technologie gelingen.

Die Versicherungsbranche öffnet sich: weg vom etwas angestaubten Image und seitenlangen, undurchsichtigen Policen hin zu neuen, flexibleren Angeboten, die online abgeschlossen werden können und die Bedürfnisse der jüngeren Digital Natives adressieren. Mit dem Wandel der Marken gehen auch neue Arbeitsformen einher. Zwar sind Versicherungen nach wie vor Verwaltungen, doch die Zusammenarbeit flexibilisiert sich, manche arbeiten aus dem Home Office, andere treffen sich für einen Austausch spontan bei der Kaffeemaschine. Klassische Arbeitsplätze und Besprechungsräume reichen für eine echte Kollaboration nach zeitgemäßen Maßstäben nicht mehr aus: Versicherer brauchen ein intelligentes System mit interaktiver Technologie, um Räume, Menschen und Technologien zu vernetzen.



Das eigene Team profitiert von den Chancen vernetzten und hybriden Arbeitens, wenn die Räumlichkeiten mit interaktiven Tools und einem intelligenten System ausgestattet werden, so dass Kollaboration unabhängig vom Ort stattfinden kann. © Pixabay

## Pain Points der digitalen Kollaboration

Die Technik sollte auf der vorhandenen Hardware und den gegebenen IT-Strukturen basieren, aber keine proprietäre Insellösung sein, da diese der Vernetzung schnell Grenzen setzt und nicht per se kompatibel mit anderen Anwendungen ist. Zudem bilden sie weder die Komplexität ab, noch schaffen sie eine gute Userexperience.

Da die Branche auf Vertrauen basiert, muss das System zudem hohen Sicherheitsanforderungen gerecht werden und gleichzeitig einen einfachen Betrieb gewährleisten: Oft ist beim Einsatz digitaler Tools die Usability der zentrale Schmerzpunkt von Versicherern. Komplizierte Anwendungen oder ein unnötiger Technologiemix überfordern viele User und führen dazu, dass viele, eigentlich nützliche Tools gar

### nicht genutzt werden.

Dazu kommt, dass die Funktionalität der klassischen Videotelefonie als Kommunikationslösung mit Zuhören, Teilen und Verschicken oder Präsentieren von Informationen nicht immer ausreicht. Neue Kollaborationsformen und hybrides Arbeiten können diese Tools alleine nicht leisten: Nötig ist das echte gemeinsame Arbeiten über Raumgrenzen hinweg, auch mit externen Teilnehmern über eine Vielzahl an Geräten mit smarten Werkzeugen.



Und nicht zuletzt ist es wichtig, dass alle auf Augenhöhe agieren: Studien zeigen, dass die Teilnehmer vor Ort durch räumliche Präsenz Priorität genießen, während Beiträge von zugeschalteten Teilnehmern weniger wahrgenommen werden. Unternehmen müssen dann Produktivitätsverluste in Kauf nehmen und lassen Kreativität und Wissen brachliegen.

Der Markt an ganzheitlichen Kollaborationstools ist begrenzt: Versicherer sollten sich beraten lassen, um die beste Lösung für den individuellen Bedarf zu finden und um sich Potenziale aufzeigen zu lassen, die die eigene Vorstellung vielleicht sogar überschreiten.

#### Neue Arbeitswelten erschaffen

Ein zentrales Tool, das verschiedene Lösungen vereint, schafft raum- und gebäudeübergreifende Arbeitswelten für persönlichen und hybriden Austausch. Ein gesamtes Gebäude kann intelligent gestaltet und vernetzt werden – von offenen Arbeitsräumen bzw. Kreativ- und Projektarbeitsflächen über Meetings- und Besprechungszimmer bis hin zu Huddle Spaces und Lounge-Bereichen. Die Voraussetzung ist eine Infrastruktur für mobiles Arbeiten.

Räumlichkeiten können mit Großbildflächen, Medienwägen oder Tablets bzw. Displays ausgestattet werden. Vorhandene Videokonferenzsysteme und Audiotechnik werden integriert: Ein Bildschirm kann zum Beispiel als Wanddisplay alle Funktionen eines interaktiven, digitalen Whiteboards vereinen. Eine einfache Multi-Touch-Bedienung erlaubt das Bespielen der Flächen und die Projektion von Inhalten.



Stefan Schönfeldt, Geschäftsführer smartPerform c/o Immersion7 © Pixabay

Bildschirme befinden sich dann nicht mehr nur in Besprechungsräumen, sondern auch in Aufenthaltsbereichen: Hybrides Arbeiten erlaubt den Wechsel in einen anderen Raum zu einem anderen Bildschirm, ohne dass Ergebnisse verloren gehen. Der Output kann mitgenommen werden - in die Kaffeepause, zu einem Snack in der Besprechungsinsel oder Cafeteria.

Eine intelligente Technologie bringt die Zusammenarbeit auf das nächste Level: Ton, Bild und Inhalte von Laptops und anderen Endgeräten können für eine Echtzeit-Kollaboration in einer intuitiven Anwendung zusammengeführt werden. Via App oder Web-Browser können Teilnehmer vor Ort und remote mit einem Klick verbunden werden. Die User können so bewährte und neue Arbeitsformen kombinieren: Technische Dienste wie Videokonferenzen und Werkzeuge wie interaktive Whiteboards, digitale Flip Charts mit Post-It-Funktion und Annotationsfunktionen stehen bereit. Die Dokumente der Teilnehmenden von individuellen Endgeräten wie Laptop, Tablet oder Smartphone können dank BYOD (bring your own device) über die App schnell und parallel integriert werden. BYOD erlaubt den Zugriff



auf Dokumente aus Programmen wie dem Office Hub, der Cloud, Netzwerken oder lokalen Speichern sowie Life-Quellen. Anwender und unterschiedliche Geräteplattformen werden vernetzt, um Inhalte spontan und unkompliziert zusammenzuführen. So kann gemeinsam an einem Bildschirm über Raumgrenzen hinweg (Connected Collaboration) zusammengearbeitet werden; Arbeitsgruppen können sich ortsunabhängig aufsplitten, ohne dass die Wertigkeit hybrider Teilnehmer leidet. Nach dem Ende des Meetings werden die Ergebnisse gespeichert und verwaltet, so dass keine Nacharbeit mehr notwendig ist und direkt angeknüpft werden kann. Damit deckt eine hochwertige Lösung auch das Meeting-Management ab.

Nachbesprechungen und adhoc Meetings können in ebenfalls dafür ausgestatteten Lounges oder digitalen Besprechungsinseln stattfinden. Kleine Projektgruppen können sich dann spontan, unbürokratisch und flexibel austauschen, die technischen Hilfsmittel und Werkzeuge für eine produktive Teamarbeit finden sie vor Ort.

Damit enden die Möglichkeiten aber noch nicht: Digitale Technologie, die smart in Raumkonzepte integriert ist, kann als moderne Form der Mitarbeiterinformation dienen - etwa als digitales schwarzes Brett statt Papierzettelaushängen oder als digitale Stele, um Infotainment zu bieten. Auch Kunden können im Eingangsbereich eines Verwaltungsgebäudes digital unterstützt abgeholt werden und erleben die Marke neu und aufregender: Statt in einen simplen Präsentationsbereich führt der Weg in einen digitalen Begegnungsraum, der zum Austausch und Erleben der Brand Experience einlädt. Die Anlagen mit Licht und Ton werden zentral gesteuert, die Beschriftung lässt sich an Besuchergruppen anpassen.

# Ein einziges System statt Insellösungen

Um eine solche vernetzte Arbeitswelt zu erschaffen, sollten Versicherer nicht nach Insellösungen suchen, sondern nach einem System, das alles abdecken kann und gleichzeitig eine einfache Pflege und ein gutes Management ermöglicht. Alle digitalen Kommunikationsanforderungen sollten abgedeckt und mit einer maßgeschneiderten Oberfläche an individuelle Bedürfnisse und IT-Standards angepasst werden können. Notwendig ist dabei, dass die neuen Arbeitsformen mit umfangreichen Funktionalitäten und intelligenten Nutzungskonzepten niederschwellig und intuitiv zu bedienen sind. Dann bieten sie ideale Rahmenbedingungen für Besprechungen und erlauben eine moderne, innovative Zusammenarbeit, mehr Kreativität und damit bessere Ergebnisse. Meetings werden effizienter, da die Teilnehmer lernen, in bestimmten Prozessen zu denken, was erneut die Output-Qualität steigert.

Und nicht zuletzt präsentieren sich Versicherer als moderne Arbeitgeber und bieten auch Kunden und Besuchern eine überzeugende Customer Experience. Sie können den Markenauftritt als USP einsetzen und verbessern mit einer gezielteren Produktdarstellung ihre Verkaufsargumente - für eine Steigerung von Präsenz, eine Verbesserung des Images und langfristigen Erfolg.



#### **Fazit**

Ortsunabhängiges Arbeiten in einem digitalen Workspace, spontane Besprechungen, egal wo im Verwaltungsgebäude: Neue Arbeitswelten können mit intelligenter Technologie Wirklichkeit werden. Diese führt Mitarbeiter ortsunabhängig zusammen, erlaubt mit sinnvollen Prozessen und Tools echte Kollaboration statt nur einem Austausch und schafft darüber hinaus ein attraktives Markenerlebnis für das Team, aber auch für Besucher und Kunden.