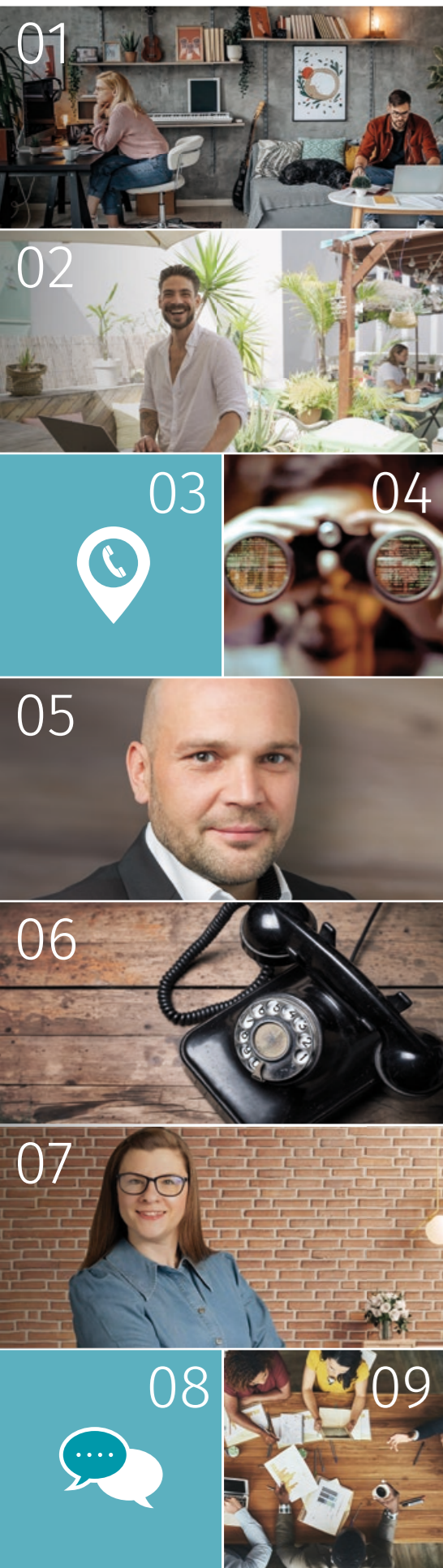


# HYBRID WORK

Neun-Punkte-Guide für die erfolgreiche Kommunikation im Homeoffice und Büro





# INHALT

- 01 IT-Sicherheit im Homeoffice
- 02 Work from Anywhere
- 03 Fünf Tools für hybrides Arbeiten
- 04 Datenschutz und Remote Work
- 05 Softphone: Die neue Freiheit
- 06 Best Practice: Erreichbarkeit sichern
- 07 Führung im Homeoffice
- 08 So gelingt Hybrid Teamwork
- 09 Präsenzmanagement im Selbstversuch



# EDITORIAL

Man sprach von der größten Veränderung der Arbeitswelt seit der industriellen Revolution: Unter dem Stichwort Industrie 4.0 standen alle Zeichen auf Digitalisierung, Robotisierung und Automatisierung. Dann kam die Corona-Krise und mit ihr ein **Digitalisierungsschub**, allerdings anders als gedacht. Während viele Produktionsbetriebe mit den Schwächen des globalen Wertschöpfungssystems kämpften und Automatisierungspläne vorerst auf Eis legten, ist der Sprung in der **ortsunabhängigen, virtuellen Zusammenarbeit** enorm. Quasi Homeoffice 4.0 statt Industrie 4.0.

Laut einer repräsentativen Studie der Hans-Böckler-Stiftung arbeiteten nach Ausbruch der Pandemie **27 Prozent aller Beschäftigten** im Homeoffice. Vorher waren es vier Prozent, die mobil arbeiteten. Nach den ersten Flugstunden im Homeoffice-Testballon war die Überraschung auf Arbeitgeber- wie Arbeitnehmer-Seite groß: Viele Tätigkeiten ließen sich am Heimarbeitsplatz ebenso gut erledigen wie im Büro. Mehr noch: Teilweise **steigerte sich die Effizienz signifikant**. Mittlerweile fordern immer mehr Bewerber – ob im Vertrieb, in der IT oder Entwicklung – die (teilweise) Telearbeit aktiv ein. Gibt es also überhaupt ein Zurück in die Arbeitswelt vor 2020? Unwahrscheinlich. Präsenzkultur und 9-to-5-Modell weichen immer mehr einem flexiblen New-Work-Ansatz. Nicht zuletzt angesichts weiterer Herausforderungen wie explodierender Energiekosten und steigender Mieten für Büroräume in Ballungszentren.

New Work basiert auf einem **hybriden Arbeitsplatz-Konzept** aus mobilem, halbmobilem und bürobasiertem Arbeiten. Doch insbesondere mittelständische Unternehmen tun sich nach wie vor schwer, Digital-Workplace-Szenarien einzuführen und damit das Arbeiten von zuhause bzw. von überall zu ermöglichen. Oft **scheitert es an der Kommunikations-Technik**. Dabei kann man seine Mitarbeiter leichter als gedacht für die Telearbeit ausstatten. Unified Communications Solutions spielen dabei eine tragende Rolle, um Mitarbeiter arbeitsfähig zu machen und das Teamgefüge – wenn auch virtuell – zu erhalten.

Wie funktioniert das im Detail? Welche Ausstattung benötigen Mitarbeiter am Telearbeitsplatz? Welche **Infrastruktur** muss geschaffen, welche **Datenschutz- und Serverthemen** müssen geklärt werden? Und wie gehen **Leistungskontrolle** und Führung im Homeoffice? Wir befassen uns mit den drängendsten Fragen und geben Anreize für individuelle Lösungen an die Hand, damit der Kontakt mit Kunden im Einzelgespräch oder über die Hotline reibungslos verläuft. Denn externe Gespräche verlangen ebenso nach **Alternativlösungen zum heutigen Standard** wie die interne Zusammenarbeit. Es geht um die richtigen Tools, die den virtuellen Austausch so organisieren, dass der vielbeschriebene „Arbeitsplatz der Zukunft“ kein Wunschdenken bleibt.

## NACHGEFRAGT

## CLINCH ODER TANGO?

## Tipps für IT-Sicherheit im Homeoffice

VON JUDITH BECK

Homeoffice und IT-Sicherheit sind oftmals ein Widerspruch in sich. Doch Unternehmen stehen vor der Herausforderung, beides auf einen Nenner zu bringen, um sich optimal für neue Arbeitsmodelle aufzustellen. Ob das Miteinander dann eher wie ein Clinch oder Paartanz anmutet, darüber entscheiden die Weichen, die die IT stellt.

Wie stellt man die Kommunikation mit Kollegen und Kunden im Homeoffice sicher, ohne an Benutzerfreundlichkeit einzubüßen? Wie gewährleistet man den Remote-Zugriff auf Daten und Programme, ohne Abstriche bei der IT-Sicherheit zu machen? Fragen, mit denen sich IT-Administratoren intensiv auseinandersetzen müssen. Wenn Mitarbeiter ins Homeoffice oder gar auf Workation gehen, impliziert das meist die Nutzung privater Endgeräte, WLANs und Kommunikations-Tools, die für eine Zusammenarbeit auf Distanz unerlässlich sind.

Das Problem: All dies verändert das Sicherheitsrisiko und fordert die IT eines Unternehmens immens. „Die private Infrastruktur der Mitarbeiter ist ein großes Fragezeichen – und das muss es aus Datenschutzgründen auch sein“, sagt Simon Bürner, Systemadministrator bei C4B. Er erinnert sich an den Anfang der Pandemie. Weil die Umstellung aufs mobile Arbeiten sehr schnell gehen musste und es bei den Laptops Lieferengpässe gab, arbeiteten viele Mitarbeiter zunächst an ihrem privaten Computer. „Sie haben sich VPN heruntergeladen und per RDP auf ihren Firmen-PC verbunden. Diesen konnten sie über Wake on LAN von zuhause starten.“ Reibungslos habe das aber nicht immer

« Die private Infrastruktur der Mitarbeiter muss ein Fragezeichen bleiben. »

funktioniert. „Es kam schon vor, dass der Vorstand, der als einziger im Headquarter war, alle PCs einschalten musste.“ Keine Dauerlösung. Viele Themen konnten mit der Beschaffung von Laptops behoben werden. „Dadurch reduzierten wir die Elemente, die wir nicht unter Kontrolle hatten.“ Auch weitere Aspekte wurden durch den Einsatz der Laptops verbessert, wie unterschiedliche

Set-ups an den Bildschirmen im Büro und zuhause, durch die Fehler in der Darstellung auftraten und die Arbeit erschwerten.

**VPN und die richtige Bandbreite**

Die sichere Integration der Laptops ins Firmennetzwerk führt über den VPN-Client, der auf dem Notebook des Mitarbeiters installiert wird. Der Zugriff auf Ordner der Firmenlaufwerke sowie die Dokumentenablage erfolgen dann wie gewohnt. Und auch auf die Telefonie-Lösung XPhone Connect kann zugegriffen werden, ohne eine spürbare Veränderung gegenüber der Anwesenheit im Büro. Die Bandbreiten der privaten Internetanschlüsse der Mitarbeiter waren laut Bürner meistens ausreichend; als Richtwert empfiehlt er eine Downloadrate von mindestens 50 Mbit/s sowie



eine Uploadrate von mindestens 10 Mbit/s. Damit wird gewährleistet, dass sowohl Internet-Telefonie als auch Voicemail und Bildschirmübertragung reibungslos funktionieren. „Der größere Flaschenhals ist die Leitung in die Firma.“ Eine schnelle Internetverbindung des Unternehmens sieht Bürner als absolute Voraussetzung, damit die Arbeit von zuhause in der Masse funktionieren kann. Beim kürzlichen Umzug ins neue C4B-Headquarter wurde darauf größten Wert gelegt. „Wir als Technologiefirma haben an die Internetverbindung hohe Ansprüche, weswegen wir im neuen Gebäude darauf geachtet haben, dass die möglichen Kapazitäten sowohl den jetzigen als auch zukünftigen Ansprüchen genügen.“

**Firmentelefon to go**

Für die Aufrechterhaltung der Arbeitsfähigkeit ist auch das Telefon unabdingbar. Aber wie schafft man eine saubere Trennung von privaten und geschäftlichen Nummern? „Unsere Mitarbeiter sind alle mit Softphones ausgestattet, d. h. sie haben kein Hardware-Telefon, sondern telefonieren über den PC“, erzählt Bürner. Grundlage für die Nutzung des Softphones ist VoIP, die Telefonie übers Internet. Statt über eine eigene Telefonleitung, teilt sich die Telefonie die Bandbreite mit weiteren Anwendungen wie Internetsurfen. „Weil die Anwendungen die Internetverbindung gemeinsam nutzen, ist es wichtig, dass man bei der Einrichtung die Sprachdaten priorisiert. Das Konzept nennt sich Quality of Service“, erklärt Bürner. Gerade wenn die Leistungskapazität des Internetanschlusses eines Unternehmens beschränkt ist, sei die Priorisierung der Sprachdaten elementar. „So wird sichergestellt, dass das Gesprochene verständlich bleibt.“

**Sicherheit, egal wo**

Ganz oben auf der Agenda steht für die IT-Abteilung die Sensibilisierung der Mitarbeiter auf die Risiken von Cyberangriffen. „Wir schulen unsere Belegschaft regelmäßig und bei neuen Erkenntnissen auch

spontan“, erzählt Bürner. Denn Hacker haben die Corona-Krise für sich zu nutzen gewusst, Ransomware- und Phishing-Angriffe haben stark zugenommen. Die Rechner-Security behält C4B daher stark im Blick, ohne die Tätigkeit der Mitarbeiter zu behindern. Was der Einzelne tun kann, liegt auf der Hand: E-Mail-Adressen prüfen, bei Anhängen und Links erst einmal misstrauisch sein und sichere Kennwörter verwenden sind Beispiele für Dinge, die mit wenig Aufwand einen großen Sicherheitsgewinn bringen.

In einer sich radikal verändernden Arbeitswelt ist es mit einer sicheren IT-Infrastruktur fürs Homeoffice längst nicht mehr getan. Remote Work und Workation sind in aller Munde. Es geht letztendlich darum, von überall arbeiten zu können. „Sicherheit ist kein Produkt, das man mal eben kaufen kann.“ Infrastruktur und Mitarbeiter müssten gleichermaßen ihren Teil beitragen – unabhängig davon, ob sie im Büro, im Homeoffice oder unter Palmen arbeiteten. „Das beste Antivirenprogramm ist immer noch Hirn 1.0“, sagt Bürner mit einem Augenzwinkern.

**ZUKUNFT VIRTUELLER ARBEITSPLATZ**

Der Trend geht weg vom eigenen Gerät, hin zur VDI: Virtual Desktop Infrastructure. Ein Unternehmen stellt virtuelle Arbeitsplätze zur Verfügung, auf denen Daten und Anwendungen liegen. Die Benutzer können via Internet von überall darauf zugreifen. Für IT-Administratoren kann eine VDI mehr Kontrolle und Sicherheit über Desktops und Daten bieten, da sie auf einem zentralen Server unter der direkten Kontrolle der IT-Systemadministration gespeichert werden.



Las Palmas auf Gran Canaria. Im Coworking-Space „The House“ brummt die Kaffeemaschine, Kaffeetassen klappern, die Morgensonne fällt durch Palmbblätter auf die Terrasse. Unter großen Sonnenschirmen stehen Holztische, digitale Nomaden haben ihre Laptops aufgeschlagen. Alpay Yilmaz ist einer von ihnen. Der 28-Jährige arbeitet als Marketing Manager bei der Helden Consulting GmbH, einer deutschlandweit tätigen Unternehmensberatung. Seine Kunden betreut er ausschließlich online. Alles, was er fürs Daily Business braucht, sind Laptop, Smartphone und eine stabile Verbindung ins World Wide Web.

Während fast ganz Deutschland über ein flexibles Arbeitsplatzmodell diskutiert, lebt Alpay dieses bereits in seiner vollendeten Form. Dabei werden Reisen und Arbeiten eins. Jetzt ist er gerade in Spanien, kombiniert den Job mit Café con Leche und Surfen. Aber spätestens nach sechs Monaten wird er seine Zelte wieder abbauen und weiterziehen. „Ich habe einen bestimmten Ort im Kopf, der mich interessiert. Dann informiere ich mich, ob dort die Rahmenbedingungen passen – und dann bin ich quasi schon weg“, beschreibt er. Was sein Chef dazu sagt? Der nutzt die Gelegenheit, ein Präsenzmeeting außerhalb des Büros anzusetzen. So trifft man sich auch schon mal auf Gran Canaria.

Wenn Alpay sich auf einen Destinations-Wechsel vorbereitet, steht an erster Stelle der Check der Internetverbindung. Mal abgesehen von Deutschland, scherzt er, ist das eigentlich auch keine große Herausforderung mehr. Überall auf der Welt gibt es Coworking-Spaces oder auch Airbnb-Wohnungen, die ausreichend Bandbreite liefern.

Als nächstes klärt er die jeweiligen rechtlichen Bestimmungen. In Deutschland gilt beispielsweise die 183-Tage-Regel. Wer weniger als die Hälfte eines Jahres im Ausland arbeitet, seinen Lohn von einem in Deutschland ansässigen Unternehmen erhält und einen festen Wohnsitz mit Schlüsselgewalt hierzulande hat, der muss seine Steuern an den deutschen Fiskus zahlen. Alpay ist deswegen als Untermieter bei seinen Eltern in Kiel gemeldet, die sich auch um seine wenige Briefpost kümmern. Dennoch: In anderen Ländern gelten andere (Steuer-)Regeln. Alpay rät, sich gewissenhaft und detailliert zu

informieren, um bürokratischem Ärger vorzubeugen. Die Informationen seien in der Regel problemlos im Internet auffindbar – und falls nicht, fragt er beim Besitzer seiner Bleibe nach.

Wer mit Alpay spricht, merkt, wie ausgeglichen und gut gelaunt er ist. Die bessere Work-Life-Balance ist eines von vielen Argumenten für flexible Arbeitsmodelle. Alpay und seine Kollegen sind einen Schritt weiter: „Work-Life-Balance bedeutet, zwei Komponenten gegeneinander aufzuwiegen. Wir aber trennen überhaupt nicht mehr zwischen Beruf und Freizeit und sprechen deswegen von Work-Life-Migration.“ Und so geht Alpay nachmittags surfen, wenn die Lust darauf überwiegt.

---

*« Work-Life-Balance bedeutet, zwei Komponenten gegeneinander aufzuwiegen. Wir aber trennen überhaupt nicht mehr zwischen Beruf und Freizeit und sprechen deswegen von Work-Life-Migration. »*

---

Möglich ist das, weil die Firma kein klassisches Arbeitszeitmodell befolgt. Stattdessen basiert das zu leistende Pensum auf Projekten. Aufwendiges Projekt, viel Arbeit – einfacheres Projekt, mehr Freizeit. Ideale Voraussetzungen also für das Arbeiten ohne festen Arbeitsort oder fixe Arbeitszeiten. Aber bei Weitem kein Standard oder auf Firmen, Behörden & Co. übertragbar. Zum einen, weil Kundendaten zentral und meist in mehreren Anwendungen abgespeichert sind. Zum anderen, weil Mit-

arbeiter zum Beispiel in Hotlines unter einer festen Büronummer erreichbar sein sollen – ein Totschlagargument gegen Remote Work?

Nicht, wenn eine Kommunikations-Lösung wie XPhone Connect geeignete Rahmenbedingungen dafür schafft. Dank Softphone, AnyDevice und Mobile App können Mitarbeiter von überall auf der Welt genauso arbeiten, als wären sie im Büro. Sie sind vollständig in die Unternehmenskommunikation integriert, ebenso wie in die Geschäftsprozesse. Positiver Nebeneffekt: Tele-Arbeitsplätze lassen sich so auch besonders kostengünstig einrichten.

An der Technik scheitert Hybrid Work also nicht. Vielmehr sind es die mentalen Barrieren auf Führungsebene, die abgebaut werden müssen, sagt Alpay. Allzu oft wird die Abwesenheit im Büro noch mit mangelnder Kontrolle gleichgesetzt. Sein Chef geht hier hingegen wahrlich heldenhaft voran.

## FEATURE

## #WORKFROMANYWHERE

„Don't call it 'work from home'. We work from anywhere now!“ Nach den Erfahrungen der vergangenen Monate fordern Beschäftigte (noch) mehr Flexibilität und Mobilität bei der Arbeit. Wie das funktionieren kann? Ein Erfahrungsbericht von Alpay Yilmaz.

VON EILEEN NOICHL



# SCHAU MAL, FREIHÄNDIG!

## Tools für die ortsunabhängige Kommunikation mit Kunden und Geschäftspartnern

Mein PC, mein Bildschirm, mein Telefon: So sah Büro-Standard aus. Dann kam „Hybrid Work“ und damit einhergehend ein Hardware-Problem. Selbst wenn viele Mitarbeiter schon mit Notebook und Docking-Station arbeiten, bleibt das Festnetztelefon, das aus der Not heraus oftmals aufs private Handy umgeleitet wird. Die gute Nachricht: Es gibt eine ebenso unkomplizierte wie professionelle Lösung für die ortsunabhängige Kommunikation mit Kunden und Geschäftspartnern – ganz ohne Hardware-Telefon, dafür mit zwei freien Händen. Wie diese Lösung geschaffen wird, veranschaulichen die folgenden fünf Tools.



### CTI

Durch die Verbindung von Tischtelefon und PC kann die Steuerung des Telefons mit dem XPhone Client direkt am Computer erfolgen. Die Vorteile: XPhone integriert sich nahtlos in zentrale Geschäftsanwendungen, Rufnummern müssen nicht abgetippt werden und alle Anrufer-Informationen werden dank angebundener Adressbücher am PC angezeigt.



### SOFTPHONE

Tischtelefon ade: Das Softphone ist ein Software-basiertes Telefon, das über den Computer genutzt wird. Ein Mitarbeiter ist damit immer unter seiner Festnetz-Durchwahl erreichbar und dem Geschäftspartner wird dank der One-Number-Funktion ausschließlich die Büronummer angezeigt – egal ob er im Homeoffice, Hotel oder unterwegs ist.



### HOTLINE-MANAGEMENT

Erreichbarkeit steht im Kundenservice an oberster Stelle. Um diese zu gewährleisten, ist ein verlässliches Hotline-Management essentiell. Mit TeamDesk werden Anrufe optimal auf ein Team verteilt. Das Hotline-Management-System ist im XPhone-Client integriert und funktioniert standortübergreifend sowie im Homeoffice und unterwegs.



### ANYDEVICE

Telefonieren mit dem privaten Festnetztelefon, aber unter der geschäftlichen Nummer – das funktioniert. Dank AnyDevice kann jedes Telefon – ob Mobil oder Festnetz – mit dem XPhone-Client gesteuert werden, alle CTI-Funktionen inklusive. Das Gespräch wird über ein Callback aufgebaut. So sind auch die Telefonkosten sauber getrennt.



### MOBILE APP

Je flexibler der Arbeitsplatz, desto flexibler müssen Kommunikations-Tools sein. Volle Flexibilität bietet die Mobile App von XPhone. Mit dem Softphone in der App telefonieren Mitarbeiter weltweit im WLAN oder Mobilfunknetz so, als wären sie im Büro: inklusive Firmen-Durchwahl, integrierten Kontakten und Präsenzstatus der Kollegen.

# DATEN UND DESASTER

## Sicherheitsrisiken und Nebenwirkungen im Homeoffice

VON EILEEN NOICHL

Remote Work etabliert sich als Dauerlösung – aber auch als permanentes Sicherheitsrisiko. Schon ein paar einfache Maßnahmen helfen, den Datenschutz zu verbessern.

Hui und gleichzeitig ganz schön pfui: Remote Work wird für seine Flexibilität gefeiert, für sein Sicherheitsrisiko gefürchtet. Denn das steigt, wenn das Firmennetz für den Zugriff von außerhalb der Büros gelockert werden muss. Nicht umsonst richteten sich Hackerangriffe zuletzt gezielt auf das Homeoffice. Die eigenen vier Wände sind halt leider keine Firewall. Diese sicher zu machen, bedeutet eine große Herausforderung für Unternehmen. Die neu eingeführten, meist nicht-europäischen Kollaborations-Tools, die es mit dem Datenschutz oft nicht ganz so genau nehmen, kommen dann noch on top.

Was also tun, damit die gelockerte Infrastruktur nicht zum Einfallstor in die sensible Firmenumgebung wird? Es reicht nicht, den Arbeitsplatz allein durch technisch-organisatorische Maßnahmen (siehe Kasten) auf Digital-Nomad-Vordermann zu bringen. Vielmehr muss der Mitarbeiter als schwächstes Glied der Sicherheits-Kette in den Fokus rücken. Eine Phishingmail zum Beispiel wird außerhalb des Büros vielleicht eher geöffnet, weil der Flurfunk zur aktuellen Bedrohung fehlt – von einer grundsätzlichen Sensibilität für das Thema Datensicherheit und der eigenen Verantwortung ganz zu schweigen.

### TIPPS FÜR MEHR SICHERHEIT IM REMOTE OFFICE

1. *Klare Definition: Wie hat ein sicherer Arbeitsplatz auszusehen?*
2. *Einsatz von Firewall, Verschlüsselungssoftware, Virenprogramm & Co. für technisch möglichst sichere Endgeräte*
3. *Gesicherte VPN-Verbindung*
4. *Trennung von beruflichen sowie privaten Geräten und Daten*
5. *Eindeutige Nutzer-Identifizierung, z. B. durch Mehrfaktor-Authentifizierung*

## 207 Tage Katastrophenfall

Nach Ransomware-Angriff konnten Elterngeld, Arbeitslosen- und Sozialgeld, Kfz-Zulassungen und andere bürgernahe Dienstleistungen nicht erbracht werden.



## 15 Millionen

Meldungen zu Schadprogramm-Infektionen in Deutschland übermittelte das BSI im Berichtszeitraum an deutsche Netzbetreiber.



## 69%

aller Spam-Mails im Berichtszeitraum waren Cyber-Angriffe wie z. B. Phishing-Mails und Mail-Erpressung.

Quelle: BSI

Allerdings: Es ist auch nicht hilfreich, den Mitarbeiter als Sicherheitslücke oder gar -problem zu sehen und ihm Verhaltensregeln von oben aufzuerlegen – Zwang ist der schlechteste Motivator. Vielmehr muss die Belegschaft zum Teil der Lösung werden, sozusagen zur „menschlichen Firewall“. Zum einen, indem das Bewusstsein für digitale Gefahren durch Schulungen oder Workshops zu Security Awareness geschärft wird. Zum anderen, indem technische Lösungen bereitgestellt werden, die von sich aus einen sicheren Umgang mit Unternehmensdaten gewährleisten. Vor allem, wenn remote auf diese zugegriffen werden soll.

Eine solche Lösung ist die Mobile App von XPhone Connect: Hier stehen dem Vertriebsmitarbeiter auf Geschäftsreise, dem Marketingkollegen im Homeoffice oder dem Software-Entwickler auf Workation sämtliche Kontaktdaten mobil zur Verfügung. Egal ob Outlook, CRM- oder ERP-System: Mitarbeiter haben via App auf alle angeschlossenen Daten Zugriff – nicht aber datenhungrige Dienste wie WhatsApp, Facebook & Co. Denn die Daten werden weder auf dem Gerät noch in der Cloud gespeichert, sondern liegen jederzeit auf dem Firmenserver. Und sind so sicher geschützt vor jedwedem Daten-Desaster.



## INTERVIEW

## «DAS SOFTPHONE IST BILLIGER, FLEXIBLER UND GRÜNER»

Erst verschwand die Wählscheibe, dann das Kabel und jetzt scheint das ganze Telefon weg zu sein. Unser Experte Thomas Pecher-Wagner erklärt, wie das Softphone Hybrid Work ermöglicht.

*Tom, auf deinem Schreibtisch steht kein Telefon. Wo ist das gute Stück?*

Es ist da, du kannst es nur nicht sehen. Und das ist auch schon der zentrale Vorteil gegenüber einem „echten“ Telefon: Das Softphone ist auf der Hardware, die ich ohnehin zum Arbeiten brauche. Entweder auf meinem Laptop oder auf meinem Handy. Ich muss es nicht extra einpacken und durch die Gegend schleppen, wenn ich im Homeoffice oder woanders arbeiten möchte.

*Ohne Softphone ist also kein Homeoffice möglich?*

Möglich schon, aber komfortabel? Sicher nicht. Wenn du tatsächlich ein Hardware-Telefon mit nach Hause tragen würdest, müsstest das in deinem Homeoffice wiederum eigens konfiguriert werden. Eine Aufgabe, die die wenigsten User aus dem Effeff beherrschen. Alternativ kannst du natürlich im Büro eine Rufumleitung auf dein privates Telefon setzen. Allerdings ist in dem Fall deine private Nummer für jeden sichtbar, wenn du ausgehend telefonierst. Das alles sparst du dir mit dem Softphone:

Du telefonierst immer unter deiner Büronummer und es läuft ganz automatisch, sobald dein VPN funktioniert, welches für einen externen Zugriff aufs Firmennetzwerk in aller Regel ohnehin Grundvoraussetzung ist.

*Klingt so, als sei das Softphone ein wahrer Alleskönner.*

In der Tat. Kaum ein Tool vereint die aktuellen Anforderungen an einen Arbeitsplatz besser: Das Softphone macht zum einen den Arbeitsort komplett flexibel. Im Büro kannst du dich an jeden Schreibtisch setzen, du kannst spontan im Homeoffice, im Café oder auf Hawaii arbeiten. Dazu kommen die deutlich niedrigeren Kosten und die Energieersparnis. Ein Hardware-Telefon zieht an 365 Tagen im Jahr Strom. Bei ein paar Geräten macht das nichts aus, aber viele Unternehmen müssen mehrere Tausend Mitarbeiter mit Geräten ausstatten. Kurz gesagt: Das Softphone ist billiger, flexibler und grüner.

*Gerade in großen Unternehmen kommen oft Terminalserver bzw. virtualisierte Umgebungen zum Einsatz. Funktioniert das Softphone auch in solchen Szenarien?*

Hier gilt, dass Softphone nicht gleich Softphone ist. Aber grundsätzlich: Ja, das funktioniert. Einige unserer Kunden lassen ihre Mitarbeiter im Homeoffice am privaten Laptop arbeiten. Von dort greift der Mitarbeiter dann über einen Remote Desktop bzw. eine Remote Application auf das Firmennetzwerk zu. Wenn ein solcher Betrieb geplant ist, muss der Admin vorher prüfen, ob das gewünschte Softphone in der Lage ist, den Audiokanal durchzutunneln. Auch bei den Headsets lohnt sich ein Test vorab. Denn nicht alle Geräte lassen sich remote anbinden.

*Wenn man nicht gerade im Büro sitzt, kämpft man ja gerne mal mit der Bandbreite. Aber die braucht man für eine anständige Audio-Qualität, oder?*

Jein. Natürlich brauchst du Bandbreite, aber je nachdem deutlich weniger als du denkst. Bei schlechter Sprachqualität ist vor allem oft gar nicht die mangelnde Bandbreite schuld, sondern das VPN. Damit das nicht zum Flaschenhals wird, setzen wir auf eine so genannte Payload Separation. Das bedeutet, dass das Softphone zwar im sicheren Firmennetzwerk läuft, der Audiokanal aber am VPN vorbei geroutet wird.

Darüber hinaus ist entscheidend, auf welchem Codec das gewählte Softphone basiert. Natürlich wollen wir alle in HD-Audio telefonieren. Aber die Frage ist, wie diese Qualität generiert wird. Wir setzen auf den OPUS-Codec: Der ist mit wenig Bandbreite zufrieden, um HD-Audio zu liefern und passt sich nach unten hin an die Bandbreite an. Statt dicht zu machen, wenn die Bandbreite nicht reicht, wird die Qualität runtergerechnet und die Datenpakete werden verkleinert.

*Du hast eingangs gesagt, dass man das Softphone auch auf dem Handy betreiben könne. Wozu brauche ich das? Könnte ich da nicht genauso gut gleich mit dem Smartphone telefonieren?*

Klar kannst du das. Aber das bedeutet, dass jeder deine Handynummer sieht und speichern kann. Wenn du dein privates Telefon nutzt oder deine Mobilnummer nicht preisgeben möchtest, ist das schon mal ungünstig. Dazu kommt, dass du mit dem Softphone auch via WLAN telefonieren kannst. Gerade im Ausland ist das perfekt, weil deine Kosten dann gleich null sind. Und es ist auch extrem nützlich, wenn du irgendwo telefonieren möchtest, wo es kein oder nur schlechtes Netz gibt. Ein klassisches Szenario ist zum Beispiel der Vertriebsmitarbeiter, der im Auto telefoniert und dann im Büro in die Tiefgarage fährt. In unserem Fall würde das Softphone dann automatisch vom Datennetz – also zum Beispiel LTE – auf WLAN wechseln.

Und weil wir hier in Deutschland sind, das europaweit immer noch einen beschämenden fünftletzten Platz in puncto Netzabdeckung belegt, hält der Server das Gespräch bis zu einer Minute, wenn weder WLAN noch Mobilfunk zur Verfügung stehen und stellt die Verbindung wieder her, wenn das Netz zurück ist.

« Telefonieren via WLAN ist gerade im Ausland perfekt. Deine Kosten sind dann gleich null. »

*Aber ist mein privates Handy nicht ohnehin ein No-Go in der Firma? Allein schon in Sachen Datenschutz?*

Du hast recht. Der Datenschutz auf dem Smartphone ist ein sehr heikles Thema. Diverse Apps – allen voran Messenger wie WhatsApp – lesen das komplette Adressbuch aus. Unsere XPhone App arbeitet so, dass keinerlei Daten auf dem Telefon abgelegt werden. Jeder Kontakt, Chat etc. liegt sicher auf dem eigenen Unternehmensserver. Wenn das Handy geklaut wird oder verloren geht, kann der Admin einfach den Zugriff des entsprechenden Users kappen.

*In vielen Unternehmen spielen DECT-Geräte – also mobile Schnurlostelefone – eine große Rolle. Kann ein Softphone auf dem Handy diese Geräte ersetzen?*

In vielen Fällen ja. Gerade für Mitarbeiter, die sich größtenteils auf dem Werksgelände bewegen, ist DECT Standard. Aber die Infrastruktur und die Geräte sind teuer. Mit dem Softphone kann der Mitarbeiter das Gespräch entweder am Platz oder am Handy entgegennehmen. Und ihm stehen mobil zentrale Telefonie-Features – die so genannten Call-Control-Funktionen – wie Rückfrage, Weiterleiten oder Makeln zur Verfügung. Damit das reibungslos funktioniert, muss das Unternehmen allerdings für eine lückenlose WLAN-Ausleuchtung sorgen.

INTERVIEW: MARTINA LUDEWIG

## BEST PRACTICE

# VERSCHWUNDENE DINGE

Wie eine Stadtverwaltung Hotlines einführt und ihre Erreichbarkeit sicherte

VON JUDITH BECK

## 274

Kollegen wurden auf einen Streich mit Softphones ausgerüstet.

## 24/7

sind die Hausmeister mit dem Hotline-Management von XPhone erreichbar.

Kaum eine Branche unterlag in den vergangenen Jahrzehnten einem derartigen Wandel wie die Telekommunikation. Die Stadt Unterschleißheim in der Nähe von München hat diesen Wandel forciert und bereits vor 15 Jahren XPhone eingeführt. Jetzt verschwinden fortwährend die Telefone von den Tischen der Behörden-Mitarbeiter. Den Anfang machte das Stadtmuseum, welches Softphone einführt und paradoxerweise gleichzeitig die Sonderausstellung „Verschwundene Dinge“ eröffnete.

Als das Stadtmuseum mit der Planung der aktuellen Sonderausstellung begann, ahnte niemand, unter welchen Umständen diese eröffnet würde. Das Thema: verschwundene Dinge. Doch just zum Zeitpunkt der Eröffnung im April 2020 verschwanden keine Dinge, sondern im Grunde die gesamte vertraute Welt. Angepasst an die neue Normalität wanderte die Ausstellung vom Rathausfoyer ins – auch nicht immer virenfreie – Internet. Dort erinnert sie seither in Form von technischen Raritäten an Kulturen und Lebensstile, die schon vor langem in Kisten gepackt und in Dachböden verbannt wurden, wo sie nach und nach in Vergessenheit gerieten. Unter den kuriosen Fundstücken finden sich Fernschreiber, Tischfernsprecher und Konsorten.

Dass die Museums-Mitarbeiter zudem die Ersten in der ganzen Behörde waren, die ihre physischen Tischtelefone gegen Softphones tauschten, war Zufall. 2019 sollte das Stadtmuseum umgebaut werden, das Team zog vorübergehend ins Museums-Stüberl. IP-Anschluss zur Telefonanlage? Fehlanzeige. IT-Administratorin Andrea Münz brauchte einen Workaround, um die Telefone der Mitarbeiter im Stüberl zum Laufen zu bringen. „Da habe ich mich zum ersten Mal mit Softphone beschäftigt“, erinnert sie sich. Denn vor vier Jahren war es in Behörden noch nicht alltäglich, sich an einem beliebigen Ort am Rechner anzumelden und über diesen per Telefon-Software zu telefonieren.

### Sicher telefonieren von überall

Die gesammelte Erfahrung bei der Umstellung von physischen Tischtelefonen auf Softphones kam gerade rechtzeitig. Als einige Monate später die Pandemie ausbrach, stattete Münz 274 Kollegen quasi auf einen Streich mit Softphones aus und ebnete so den Weg ins Homeoffice. „Da kam uns entgegen, dass XPhone zum einen stabil läuft – und zum anderen nicht erklärungsbedürftig ist. Die Leute wollen sich heute nicht durch ein Handbuch quälen. Die Dinge müssen intuitiv sein, und das ist beim XPhone Client der Fall.“

Aufgrund der Reduzierung persönlicher Kontakte mit den Bürgern, stand die telefonische Erreichbarkeit der Stadtverwaltung nun im Vordergrund. Deshalb bekam das Contact-Tracing-Team ebenso wie das Bürgerbüro neben dem Softphone auch direkt das Hotline-Management TeamDesk. Auf diese Weise konnte das Call-Routing optimal abgewickelt werden. Die Hotline-Mitarbeiter meldeten sich vom Homeoffice aus in der Hotline an und ab. Und die Zentrale sah die Erreichbarkeit der Kollegen im Homeoffice, um Anrufe gezielt weiterzuleiten. Es war elementar, dass zwar das offene Ohr für die Bürger trotz des enorm gestiegenen Anrufaufkommens erhalten blieb. Gleichmaßen musste jedoch der Schutz der Mitarbeiterdaten gewährleistet werden. Beispielsweise

Andrea Münz tüftelt an den nächsten Schritten auf dem Weg zum Modern Workplace.



indem bei Telefonaten die Büro-Durchwahl statt der privaten Nummer angezeigt wurde und nicht zu erkennen war, wo ein Sachbearbeiter saß.

### Hotlines für alle Sachgebiete

Ganz anders gestaltet sich die Sachlage bei den Hausmeistern der Stadtverwaltung. Diese arbeiten verteilt auf das Rathaus, Ballhausforum und die Schulen. Das Problem: Die Hausmeister haben Rufbereitschaft. Ihre Erreichbarkeit muss 24/7 sichergestellt werden, auch wenn sie ohne Notebook zuhause oder auf dem Gelände unterwegs sind. Die Lösung: eine TeamDesk-Hotline, in die sie sich per Handy ein- und ausklinken können. „Es ist wichtig, dass immer mindestens ein Hausmeister über die Rufbereitschaft erreichbar ist“, erklärt Münz. „Wenn derjenige, der Rufbereitschaft hat, beispielsweise stürzt und sich verletzt, musste er in der Vergangenheit den Vorgesetzten informieren. Dann musste der wiederum ins Büro, um das Telefon umzuleiten.“ Heute kann sich ein Teilnehmer jederzeit über sein Handy aus TeamDesk ausklinken und einen Kollegen informieren, der sich stattdessen anmeldet, um die Rufbereitschaft auf der Hotline-Nummer aufrecht zu erhalten.

Mittlerweile wurde auch die TK-Anlage hochgerüstet, virtualisiert und über einen sogenannten Session Border Controller ans IP-Netz angeschlossen. Die Telefonanlage ist nunmehr für die Konfiguration der Tischtelefone in den Schulen zuständig, während XPhone sich um sämtliche Telefonie-Funktionen, Warteschlangen, Anrufbeantworter und Hotlines kümmert. Doch damit nicht genug: Andrea Münz tüftelt bereits an weiteren Schritten, um die Erreichbarkeit weiter zu optimieren. „Wir überlegen, TeamDesk flächendeckend für alle Sachgebiete einzuführen.“ Denn inzwischen steht fest, dass das Homeoffice – in welcher Ausprägung auch immer – bleiben wird.

Heute stapeln sich im Büro von Andrea Münz Tischtelefone in Kisten. Bereit, um in den Dachboden verbannt zu werden, wo sie nach und nach in Vergessenheit geraten. Bis sie eines Tages entdeckt werden von Museumsmenschen mit einem Faible für Kurioses, längst Ausgemustertes, früher Relevantes. Wer weiß – vielleicht werden sie dann einmal ganz ungeahnt zu bedeutenden Zeitzugzeugen der Vergangenheit. Und schaffen gemeinsam mit der ausgemusterten TK-Anlage den Einzug in die Ausstellung „Verschwundene Dinge“.



## INTERVIEW

## OUT OF CONTROL?

## Führung im Homeoffice



Kontrolle ist gut, Vertrauen ist besser. Mit dem Wandel der Arbeitswelt verändert sich auch die Zusammenarbeit von Mitarbeitern und Führungskräften. Wo liegen die Chancen und wie minimiert man Risiken? Darüber spricht C4B-Vertriebsleiterin Anna Schleipfer-Chakhchoukh im Interview.

Oben, unten, neben – die Verortung auf dem Organigramm wird schnell obsolet, wenn sowohl Katzen als auch Mäuse auf ihrem Homeoffice-Tisch tanzen könnten, ohne dass der Rest von der Privatparty etwas mitbekommt. Wo Kontrolle schwierig wird, rückt das in den Mittelpunkt, was ohnehin in jedem Team vorhanden sein sollte: Vertrauen und Motivation.

*Anna, für unser Gespräch haben wir uns heute im C4B-Headquarter getroffen. Zwei Mitarbeiter aus deinem Team sind anwesend, acht im Homeoffice. Ein Normalzustand?*

Ja, das ist normal. Die Hälfte meiner Mitarbeiter wohnt im jeweiligen Vertriebsgebiet, also verteilt in Deutschland. Wir sind es in unserer Abteilung gewohnt, uns selten zu sehen.

*Wie oft bist du selbst im Büro?*

Zweimal die Woche, die Tage können variieren. Ich nutze das Präsenzmanagement von XPhone und schreibe am Montag in den Status, wann ich während der Woche im Büro bin.

*Warum ist das wichtig, wenn die meisten sowieso nicht da sind?*

Es geht um die Erreichbarkeit. „Anwesend im Auto“ ist was anderes als „Anwesend am Arbeitsplatz“. Wir sind alle viel unterwegs. Und wenn ich weiß, dass ich für meine Frage den Bildschirm teilen muss, rufe ich erst gar nicht an, wenn ein Kollege den Präsenzstatus „Anwesend im Auto“ hat. Trotz der Distanz zu wissen, wo die Kollegen sind, gibt mir ein gutes Gefühl. Es geht nicht um Kontrolle, sondern um Transparenz, nicht nur mir gegenüber, sondern vor allem innerhalb des Teams.

*Keine Angst vor Kontrollverlust?*

Nein. Zum einen arbeiten wir komplett ergebnisorientiert. Es geht nicht darum, genügend Stunden am Laptop zu sitzen. Zum anderen setze ich stark auf Vertrauen und Kooperation. Ich finde, nur so kann Führung langfristig funktionieren. Man muss sich eher mein Misstrauen verdienen als mein Vertrauen.

*Funktioniert diese Art der Führung mit allen?*

Ja, Vertrauen ist für jeden Mitarbeiter wichtig und bildet die Basis für ein produktives Arbeitsumfeld. Es gibt natürlich unterschiedliche Typen, die unterschiedlich viel Führung brauchen. Die einen agieren am besten, wenn man sie laufen lässt und hin und wieder höflich nachfragt, ob alles passt. Und dann gibt es Leute, die etwas mehr Unterstützung brauchen.

*Was heißt das konkret?*

Ich stecke gemeinsam mit den Kollegen Ziele, verbeuge bewusst Zuständigkeiten und definiere Arbeitspakete. Das hilft bei der Arbeitsorganisation und schafft Sichtbarkeit. Denn die meisten wollen, dass ihre Arbeit gesehen wird, dass es einen Unterschied macht, wenn sie sich reinhängen. Es ist also eine Frage der Motivation.

*Motivation ist ein gutes Stichwort. Wie hältst du diese hoch?*

Das tägliche Doing läuft, da mache ich mir keine Sorgen. Jeder im Team will seine Vertriebspartner voranbringen, Projekte gewinnen, Umsatz machen. Aber um die Extra-Meile zu schaffen, ist die Definition von Zielen enorm wichtig. Diese gebe ich nicht vor, sondern wir erarbeiten sie gemeinsam. Viele Ideen und Ziele entstehen bei unserem mehrtägigen Sales- und Marketing-Kick-off. Der findet einmal im Jahr statt. An diesem Termin bin ich wirklich dahinter, dass das gesamte Team präsent ist.

*Muss der Chef bei Remote Work hinterher sein, um das Gemeinschaftsgefühl aufrechtzuerhalten?*

Der Vertrieb ist ja per Definition eine sehr kommunikative Abteilung. Tatsächlich reden meine Mitarbeiter viel untereinander, teilweise gibt es auch gemeinsame Projekte. Es ist hilfreich, dass wir keine individuellen Umsatzziele haben, sondern alle an einem großen Ziel arbeiten. Das stärkt den Zusammenhalt. Bei einem gemeinsamen Team-Essen tauscht man sich aus und hat Spaß.

« Man muss sich eher mein Misstrauen verdienen als mein Vertrauen. »

*Auch andere C4B-Führungskräfte sind viel im Homeoffice. Wie wird Führung insgesamt bei C4B gelebt?*

Wir haben drei Ebenen: Vorstand, Führungskraft, Mitarbeiter. Die Führungskräfte schaffen das Umfeld und formulieren Aufgaben. Sie sind nicht für jedes Ergebnis verantwortlich, das ein Mitarbeiter abliefern und Fehler sind erlaubt. Wenn man von oben immer getreten wird, wird man irgendwann selbst zum Jonny Controlletti. Bei uns sieht der Vorstand dagegen jeden Einzelnen in der Verantwortung seines jeweiligen Bereichs.

*Dafür braucht man Charaktereigenschaften, die nicht per se dem typischen Chef entsprechen.*

Es ist durchaus ein modernes Verständnis von Führung und geht in die Richtung Humble oder Servant Leadership. Da darf man sich selbst nicht

so wichtig nehmen. Als Führungskraft bin ich diejenige, die die Basis schafft, auf der die anderen sich wohl fühlen und gut arbeiten können. Ein gutes Miteinander führt zur maximalen Effizienz.

*Was ist in deinen Augen die wichtigste Eigenschaft, die ein Chef für die digitale Führung mitbringen muss?*

Vertrauen in die Fähigkeiten und den Leistungswillen der Mitarbeiter sowie Klarheit in der Aufgabenstellung und Erwartungshaltung. Sauber informieren und auch zuhören und auf die Leute zugehen können. Gerade die klare Kommunikation und Information ist in der heutigen Arbeitswelt elementar. Daran musste ich mich erst gewöhnen.

*Leidet außer der Informations- nicht auch die Feedback-Kultur unter der Distanz?*

Das stimmt, oft wird Feedback ziemlich vernachlässigt. Wir führen einmal im Jahr Mitarbeitergespräche, da gibt es Feedback für beide Seiten und man bespricht Weiterbildungsmöglichkeiten. Ich halte es für sinnvoll, sich z. B. einmal im Quartal zu treffen. Gerade bei unangenehmem Feedback ist es wichtig, am selben Tisch zu sitzen. Aber um überhaupt ein vernünftiges Feedback geben zu können, steht am Anfang eine klare Erwartungshaltung und Ziele, die validierbar sind.

*Was oft auch problematisch gesehen wird, ist die Sichtbarkeit eines Mitarbeiters. Kann man im Homeoffice Karriere machen?*

Dass junge Talente entdeckt werden, ist im Homeoffice sehr viel schwieriger. Es braucht schon viel Eigeninitiative und intrinsische Motivation des Mitarbeiters. Wenn sich Möglichkeiten auftun, ist es wichtig, dass die Führungskraft ihre Leute auf dem Radar hat und gezielt nachfragt, ob Interesse an einem Karrieresprung besteht. Denn verpasste Gelegenheiten bergen die Gefahr, dass ein Mitarbeiter plötzlich weg ist, weil er keine Aufstiegschancen wahrgenommen hat.

*Ist es mit dem Homeoffice nicht wie mit vielem anderen in der Pandemie: dass es wie ein Kontrastmittel die Schwachstellen im System aufzeigt?*

Tatsächlich glaube ich, dass die meisten Probleme nicht originär im Homeoffice entstehen. Wenn sich jemand schon in die innere Kündigung verabschiedet hat, wird er im Büro wenig leisten und im Homeoffice eher noch weniger. Besonders stark merkt man es bei der Kommunikationskultur: Die ist bei Remote Work absolut unter dem Brennglas. Aber wenn du im Büro gut kommuniziert hast, kannst du es im Homeoffice über neue Kanäle ebenso.

INTERVIEW: JUDITH BECK

# HYBRID TEAMWORK

## Drei Tools für standort- unabhängige Zusammen- arbeit

Ob man eine Datei sucht, der Rechner nicht so recht will oder man die Handhabung eines Programms nicht versteht – oft genügt eine kurze Frage in die Runde, um kleine Probleme im Büroalltag zu lösen. Wenn die Kollegen allerdings verteilt sitzen – sei es an einem anderen Standort, im Homeoffice oder auf Wokation – wird es schwieriger. Um die Teamarbeit zu stärken und gegenseitige Hilfe zu ermöglichen, gibt es aber auch für die virtuelle Zusammenarbeit nützliche Features.



### BUSINESS CHAT

Schneller als telefonieren, kürzer als Mail schreiben: Der Business Chat ersetzt den Zuruf über den Schreibtisch. Da der Chat über die XPhone Mobile App verfügbar ist, können Mitarbeiter auch unterwegs mit den Kollegen kommunizieren. Tipp: Jeden Morgen den Team-Chat öffnen, einen guten Morgen wünschen und tagsüber gemeinsame Projekte diskutieren oder kurz Feedback einholen. Die anderen Teilnehmer sehen im Chat die Anwesenheit der anderen, was die Transparenz erhöht und die Zusammenarbeit erleichtert.



### SCREEN-SHARING

Ein Blick über die Schulter, egal wo die Schreibtische der Kollegen stehen: Die Bildschirmübertragung zählt zu den wichtigsten Werkzeugen für effizientes Teamwork in hybriden Arbeitsumgebungen. So schaut man von unterschiedlichen Standorten auf gemeinsame Projekte, hält Präsentationen oder löst Probleme, ohne diese ausführlich erklären zu müssen. Denn ein Blick sagt mehr als tausend Worte. Mit Screen-Sharing geht das ganz unkompliziert von überall – und bei Bedarf inklusive Telefon-Konferenz oder Chat.



### PRÄSENZMANAGEMENT

Wie sieht man, ob die Kollegen am Platz sind? Gerade im Homeoffice ist es wichtig, An- und Abwesenheiten zu kommunizieren. Dazu dient das Präsenzmanagement von XPhone Connect. Ob man einen Kunden weiterverbinden möchte oder eine kurze Rückmeldung benötigt: Mit dem übersichtlichen Präsenzmanagement ist auf einen Blick ersichtlich, welche Kollegen erreichbar sind, wer sich im Termin befindet, telefoniert oder die Anrufumleitung aktiviert hat. Der automatische Kalender-Abgleich hält den Status aktuell.



## SELBSTVERSUCH

# EIN TEAM GEHT AUF DISTANZ

## Wie ein funktionierendes Präsenzmanagement über Wohl & Wehe im Homeoffice entscheidet

VON MARTINA LUDEWIG

Im Prinzip liegt es auf der Hand. Der einzig relevante Unterschied zwischen Office, Homeoffice, Wokation & Co. ist die Präsenz. Hält man sich diese „Binsenweisheit“ vor Augen, wird klar, warum viele Herausforderungen rund um Hybrid Work von einem altbekannten, verblüffend schlagkräftigen Feature gelöst werden können: dem Präsenzmanagement.

Teamwork – so heißt es – leide darunter, wenn das Team sich kein Büro teilt. Die spontanen Abstimmungen, der direkte Austausch, der schnelle gemeinsame Blick auf den Monitor: All das sei kaum möglich, wenn das Gros des Teams seinen Laptop lieber im heimischen Wohnzimmer aufschlage statt im Büro.

Aber stimmt das überhaupt? Um die Gretchenfrage zu beantworten, ob Teamwork tatsächlich Präsenz benötigt, starten wir einen Selbstversuch. Wir, das ist in diesem Fall das Marketing-Team von C4B. Zwei Kollegen arbeiten zu 100 % remote, das restliche Team ist an ein bis vier Tagen im Büro. Und so gerne man im Marketing ja besonders kreativ oder individuell sein mag, kann man sagen, dass wir damit guter bundesdeutscher Durchschnitt sind. Die perfekte Referenzgruppe also.

Um unseren Tag zu starten, sind zwei Dinge essenziell: der obligatorische Kaffee und unser Team-Chat. Letzteren nutzen wir für kurze Rücksprachen („Kannst du das bitte Korrektur lesen?“), schnelle Abstimmungen („Passt das Druckmuster für euch?“), aber auch erschrockene Zwischenrufe („Ist die Webseite bei euch auch down??“) und – last, aber ganz sicher nicht least – den netten Plausch zwischendurch.

Aber natürlich reicht ein Chat schwerlich aus, um komplexere Themen zu besprechen. Wenn ich also mit meiner Kollegin Judith das neue Design einer Landingpage besprechen möchte, fällt mein erster Blick automatisch auf ihren Präsenzstatus. Denn warum einen Anruf starten, von dem ich weiß, dass er auf der Voicemail landen wird? Durch die Anbindung an den Outlook-Kalender sind alle Termine immer gepflegt. Judith braucht also buchstäblich keinen Finger krumm zu machen,



um mich wissen zu lassen, wann ich sie erreichen kann.

Die Präsenzanzeige steht auf Rot, Judith ist also im Meeting. Dass das dauern kann, weiß ich nicht nur, weil ich Judith nicht erst seit gestern kenne, sondern auch, weil wir uns gegenseitig maximale Zugriffsrechte eingeräumt haben. So sehe ich nicht nur, dass sie in einem Termin steckt, sondern auch, um was für einen Termin es sich handelt und wie lange er angesetzt ist.

Ich persönlich bin eher so der ungeduldige Typ. Das Meeting dauert noch 45 Minuten und ich will mein Feedback sofort. Ich versuche mein Glück bei meiner Kollegin Eileen. Die telefoniert allerdings just in diesem Augenblick (unsere Präsenzanzeige

belegt deutlich, dass Marketing-Menschen nicht nur gerüchthealber sehr kommunikativ sind). Aber das wird ja unter Umständen schneller gehen. Also nutze ich die Funktion „Info, wenn erreichbar“. Et voilà: Keine 5 Minuten später zeigt mir ein Pop-up an, dass Eileen den Hörer auf- bzw. das Headset abgelegt hat. Über das Pop-up könnte ich direkt meinen Anruf starten. Tatsächlich gebe ich Eileen (trotz meiner Ungeduld) lieber zwei Minuten Zeit. Denn die Erfahrung mit einem unserer liebsten Präsenz-Features hat uns gelehrt, dass es niemand mag, wenn das Telefon in derselben Sekunde klingelt, in der man aufgelegt hat.

#### Präsenzabgleich mit Teams

Was aber wäre gewesen, wenn Eileen gar nicht telefoniert, sondern via Microsoft Teams ein Video-Telefonat geführt hätte? Da hätte ich sie nur höchst ungern mit meinem Anruf gestört. Muss ich auch nicht. Denn ein Präsenzmanagement, das diesen Namen auch verdient, sollte (ebenso wie wir) ein Team-Player sein. Der XPhone-Präsenzstatus gleicht sich deshalb mit der Präsenzanzeige von Microsoft Teams ab. So ist der Status in beiden Systemen immer automatisch gepflegt.

Apropos automatisch: Wir empfehlen, alle Automatismen hemmungslos auszunutzen! Heißt in unserem Fall: Der Präsenzstatus steuert gleichzeitig die Erreichbarkeit. Wenn ich im Meeting bin, werden externe Anrufe auf unsere Hotline umgeleitet und interne Anrufe auf die Voicemail. Wobei man sagen muss: Ich für meinen Teil kann mich an keine einzige Voicemail eines Kollegen erinnern. Denn meine Kollegen rufen mich ja ohnehin nur an, wenn ich „grün“ bin.

Zurück zu den Automatismen. Die sind vor allem deswegen so praktisch, weil sie furchtbar oft Recht haben. Ich kann ja nur für mich sprechen, aber mein Kalender weiß tatsächlich in 9 von 10 Fällen besser als ich, was ich gerade zu tun habe. In dem einen Fall, in dem ein Termin spontan abgesagt wird oder ich auf dem Weg ins Büro im Stau stecken sollte (in München Grund Nummer eins, um im Homeoffice zu bleiben), kann ich meinen Präsenzstatus manuell ändern: direkt im Client oder unterwegs via App.

#### Komplett-Überblick via Team-Panel

Wenn der Präsenzstatus so wichtig ist, sollte man ihn natürlich nie lange suchen müssen. Hierfür nutzen wir unser Team-Panel. Versteckt hinter einer kleinen Lasche klappe ich es fix aus, wenn ich einen Kunden an den Vertrieb weiterleiten möchte und einen schnellen Überblick über das

« Ein Präsenzmanagement, das diesen Namen auch verdient, sollte ein Team-Player sein. »

ganze Team brauche. Im Team-Panel finde ich nicht nur meine Favoriten, mit denen ich quasi täglich chatte/maile/telefoniere, sondern zusätzlich externe Kontakte wie unsere PR-Agentur. Hier muss ich – Federation sei Dank – ebenfalls nie ins Leere telefonieren. Denn auch die Präsenzinformationen externer Kontakte lassen sich anzeigen, wenn diese z. B. auch XPhone Connect oder Microsoft Teams nutzen.

So gut Remote Work funktionieren mag, muss ich mich am Ende doch outen: Eigentlich gehöre ich zu den Leuten, die lieber im Büro als im Homeoffice arbeiten. Nicht zuletzt, weil ich ein sehr großer Fan von gemeinsamen Kaffeepausen bin. Um zu erfahren, wann meine Kollegen das nächste Mal im Büro sind, will ich nicht jedes Mal eine Rundmail schreiben. Stattdessen schaue ich in unsere Team-Info, die das Präsenzmanagement ergänzt. Hier stehen so hilfreiche Sachen wie „Mittwoch im Büro“, „Heute ab 14 Uhr off“ oder „Workation in Thailand“. Alle Infos zufrieden im Blick, plane ich am Ende meines Arbeitstages für Mittwoch einen Bürotag ein und freu mich auf den Kaffeepausch.

Kommen wir am Ende des Arbeitstages zurück zur Frage: Braucht Teamwork Präsenz? Unsere Antwort lautet: ja! Aber eine virtuelle Präsenz funktioniert – ein gutes Präsenzmanagement vorausgesetzt – genauso gut wie die „echte“ Anwesenheit.

#### Herausgeber

C4B Com For Business AG  
Untere Point 8  
82110 Germering

#### Konzept

Judith Beck

#### Redaktion

Judith Beck  
Martina Ludewig  
Eileen Noichl

#### Gestaltung

Lisa Bergmann  
Andreas Johnhe

#### Kontakt

www.c4b.com



Folgen Sie uns auf LinkedIn  
linkedin.com/company/  
c4b-com-for-business-ag

© C4B Com For Business AG. Alle Rechte sowie Änderungen und Irrtümer vorbehalten. Beschriebene Leistungsmerkmale können in Abhängigkeit von der eingesetzten Telefonanlage und den IT-Anwendungen nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung stehen. XPhone ist ein eingetragenes Warenzeichen der C4B Com For Business AG. Alle verwendeten Hard- und Softwarenamen sind Handelsnamen und/oder Marken der jeweiligen Hersteller.

Um die Artikel übersichtlich und lesbar zu halten, wird im Whitepaper häufig das generische Maskulinum verwendet. Es schließt gleichermaßen weibliche, männliche und diverse Personen mit ein.

Date 04/2023

# XPHONE LIVE ERLEBEN

Im Webcast präsentieren wir Ihnen Softphone,  
Hotline-Management, Mobile App & Co.

Maximale  
Mobilität

Starke  
Teamarbeit

Hersteller-  
unabhängige  
Software

Perfekt  
integriert

QR-Code scannen  
und mehr erfahren  
[c4b.com/xphone-connect-live](https://c4b.com/xphone-connect-live)

