



Der Festnetzanschluss bleibt öfter stumm

Die Corona-Krise verändert die Arbeitswelt nachhaltig. Viele Finanzdienstleister werden das pandemiebedingt eingeführte mobile Arbeiten auch in Zukunft weiterführen. Doch zuerst muss die Büroausstattung modernisiert werden und neue virtuelle Tools sollen hinzukommen.

Michael Sudahl

Drei Viertel der Mitarbeitenden in deutschen Unternehmen wollen nach einer Erhebung des Karriereportals LinkedIn künftig flexibel entscheiden können, wo sie arbeiten. Der Kommunikationsdienstleister Slack fand heraus, dass rund 80 Prozent der Angestellten hierzulande nicht mehr Vollzeit ins Büro zurückkehren wollen. Ähnlich fallen die Befunde des Wirtschafts- und Sozialwissenschaftlichen Instituts (WSI) aus, das zur Hans-Böckler-Stiftung des Deutschen Gewerkschaftsbunds (DGB) gehört. „Viele wollen weiter Home-Office nutzen“, resümiert Bettina Kohlrausch, wissenschaftliche Direktorin des WSI, in der „Süddeutschen Zeitung“. Für die Sozialforscherin ist es unvorstellbar, dass die Deutschen zu einer Arbeitskultur wie vor der Pandemie zurückkehren.

Kompakt

- Eine Rückkehr zur Vor-Corona-Zeit wird es in der Finanzwelt nicht geben. Beschäftigte wollen mobil arbeiten. Eine Rolle spielt dabei die sich verändernde Telekommunikation.
- Arbeitsplätze sind nicht mehr an einen Ort gebunden, darauf richten sich Banken und Sparkassen mit unterschiedlichen Modellen ein.
- Ein Aspekt ist, künftig weniger Bürofläche bespielen zu müssen – was den Instituten Geld spart.

Viele Firmen und auch einige Geldhäuser hierzulande wollen jedoch ihre Mitarbeitenden nach überstandener Corona-Lage zurück in die Büros und Produktionsstätten holen. Laut einer Umfrage des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung könnten zwei Drittel der Betriebe das Homeoffice auf den Stand von vor der Pandemie stützen. Damals arbeiteten etwa vier Prozent der hiesigen Beschäftigten mobil. Dabei wäre mittlerweile für bis zu 60 Prozent der Angestellten in Deutschland die berufliche Tätigkeit aus dem Homeoffice heraus grundsätzlich möglich.

Um mehr mobiles Arbeiten zu ermöglichen, sollten Finanzinstitute vor allem in ihre IT-Ausstattung investieren. Zugleich werden einst vertraute Arbeitsgeräte bald ganz verschwinden. „Künftig wird das Tischtelefon ersetzt durch Software auf einem Notebook“, sagt Felix Pflüger, Geschäftsführer von Peoplefone Deutschland, voraus. „In kaum einer Bank werden wir noch Telefonhörer sehen.“ Stattdessen müssten Mitarbeitende vermehrt mit Headsets umgehen lernen, was sie jedoch auch flexibler bei der Arbeitsplatzwahl mache.

Wenn die Telefonanlage aufs Notebook und damit wohl in die Cloud wandert, kann ein stationäres Kommunikationssystem entfallen. Der Vorteil dabei wäre, dass kostenpflichtige Rufweiterleitungen auf Mobiltelefone entfallen. Überdies werden Kollegen unter ihrer Bürorufnummer im Homeoffice erreichbar, selbst die Administratoren müssten nicht mehr vor Ort sitzen. Denn Telefonanlagen sowie Nebenstellen werden sich dann online konfigurieren und betreuen lassen. Dieser Trend schwappt derzeit von Großbritannien, wo bereits 71 Prozent aller Telefonanlagen über eine Cloud laufen, aufs europäische Festland hinüber. In Deutschland machen cloudbasierte Lösungen gerade einmal ein knappes Drittel der Telekommunikation aus.

Auf die Videotechnologie folgt die virtuelle Realität

Künftig werden sich Menschen auch im Arbeitsumfeld als dreidimensionale Wesen in Bereichen von Virtual Reality (VR) treffen. „Dann sitzen alle an einem Tisch, obwohl sich jeder in einer anderen Stadt oder unterschiedlichen Ländern aufhält“, erläutert Pflüger von Peoplefone. So stellte Microsoft unlängst eine Mixed-Reality-Plattform namens „Mesh“ vor. Dort können Nutzer Hologramme von sich erstellen und damit an virtuellen Besprechungen teilnehmen. Über VR-Brillen sollen sie sich so wahrnehmen, als wären sie an einem Ort beieinander. Überdies soll bald möglich sein, dass sich Menschen als lebensechtes Selbst projizieren. Kameras können Objekte im Sichtfeld scannen und in ein dreidimensionales Modell umrechnen. Dieses wird digital übertragen und in einer VR-Brille dargestellt.

Die Zukunft steht vor der Bürotür, möchte man meinen. Doch so weit ist es etwa bei der Stadtparkasse München noch nicht. Stattdessen reaktiviert das Institut eine derzeit als Archiv genutzte Bürofläche, um den Ansprüchen an das moderne Arbeiten gerecht zu werden. Wo auf 750 Quadratmetern Akten vor sich hin stauben, sollen ab dem Frühjahr 52 höhenverstellbare Schreibtische mit Akustikpaneelen stehen. Persönliche Büroausstattung wie Bildschirme und Tischtelefone sowie das Recht auf einen eigenen Schreibtisch wird es auf dieser Pilotfläche nicht mehr geben. Stattdessen werden die Beschäftigten mit einem Notebook und einem Headset ausgestattet ins Büro kommen und sich jeden Morgen einen neuen Platz zum Arbeiten aussuchen.

Ein Jahr lang will die Stadtparkasse München testen, was 48 Kolleginnen und Kollegen von dem Pilotprojekt halten und in einem Botschaftermodell zusammentragen. Der Wunsch nach mehr Flexibilität wurde bereits von Mitarbeitenden aus allen Betriebsabteilungen vorgetragen. Dahinter steckt wohl das Bedürfnis, auch künftig mobil zu arbeiten, was Corona-bedingt auch in der Finanzwirtschaft vermehrt Einzug gehalten hat.

Unter anderem die Stadtparkasse München übt nun ein, wie flexibel im Großraumbüro agiert werden kann. „Möchte etwa eine Kollegin ein Telefonat in Ruhe führen, verlässt sie ihren Schreibtisch“, erläutert ein Sprecher der Stadtparkasse München. Sie könne sich in eine zwei Mal zwei Meter große Schallschutzkabine zurückziehen und dort in Ruhe sprechen, ohne gestört zu werden beziehungsweise andere zu stören. Für kleine Meetings mit bis zu vier Personen stehen ebenfalls schallgeschützte Besprechungsecken zur Verfügung. Und wenn sich mehr als sechs Menschen an einen Tisch setzen wollen, kann einer von zwei Besprechungsräumen gebucht werden.

Rund die Hälfte aller 2.500 Beschäftigten der Stadtparkasse München dürfen gemäß Dienstvereinbarung derzeit mobil arbeiten. Wobei vor allem die Angestellten aus Betrieb und Vertrieb das Angebot nutzen können. Von der Vereinbarung ausgenommen sind solche, für die ein Heimarbeitsplatz nicht funktioniert. Dazu zählen Mitarbeitende der Betriebskantine, der Poststelle sowie die Hausmeister und die Kolleginnen und Kollegen, die in einer der 57 Filialen der Stadtparkasse München beschäftigt sind. „Derzeit nutzen das Angebot mobil zu arbeiten bis zu 350 Kollegen täglich“, fügt Michael Eberlein, Managementberater bei der Stadtparkasse München, hinzu. Damit das möglichst reibungslos funktioniert, hat das Institut alle Beschäftigten mit iPads ausgestattet. Zusätzlich wurden für das mobile Arbeiten so genannte Security-Token verteilt, die codegesichert Verbindungen über ein Virtual Private Network (VPN) herstellen.

Bei der Volksbank Stuttgart können Kolleginnen und Kollegen an zwei Tagen in der Woche mobil arbeiten. Dafür hat jeder Mitarbeiter ein mobiles Endgerät erhalten. Laut Oliver Specker, Bereichsleiter Personalmanagement der Volksbank Stuttgart, will knapp die Hälfte der 1.000 Angestellten auch künftig mobil arbeiten und hätten entsprechende Anträge gestellt. Die tatsächliche Nutzungsrate liege allerdings noch darunter. Und die Wahlmöglichkeit des Homeoffices ist für einige Mitarbeitende reglementiert: Hausmeister und Servicekräfte aus den Filialen sind vom mobilen Arbeiten ausgenommen. Überdies schreibt die Volksbank vor, dass der Heimarbeitsplatz in einem abgeschlossenen Zimmer eingerichtet werden muss. So soll gewährleistet werden, dass externe Dritte den Bankmitarbeitenden weder zuhören noch auf den Bildschirm blicken können. Beratungsgespräche mit Kunden von zuhause sind komplett untersagt. Auch Akten dürfen nicht aus den Bankräumen mitgenommen werden.

Großes Thema bei der Volksbank Stuttgart ist seit Ausbruch der Corona-Pandemie die Videoberatung für Kunden sowie der Einsatz von Videosoftware für die interne Kommunikation. Kombiniert mit mobilem Arbeiten sieht Specker hier noch Schulungsbedarf in der Belegschaft. Zum einen müsse die Technik verstanden werden, was weniger ein Problem sei. Doch zum anderen seien Seminare für Selbst- und Zeitmanagement wichtig. Denn wenn Kollegen hybrid arbeiten, müssten Meetings mit mehr Organisation und letztlich auch mit mehr Disziplin durchgeführt werden. „Führen auf Distanz und neue Routinen sind hier Schlagworte“, so der Bereichsleiter Personalmanagement.

Mit Vor- und Nachteilen von Videotechnik umgehen

Am Beispiel der Volksbank Stuttgart wird deutlich, dass die neue Arbeitswelt unterschiedliche Wünsche der Mitarbeitenden ans Licht bringt. So lassen Manche selbst bei internen Besprechungen die Computerkamera lieber ausgeschaltet, während Andere die Videokonferenz als einen praktischen Kommunikationskanal schätzen gelernt haben – auch und gerade im Kundenkontakt.

Wie in der Stadtparkasse München prüft auch die Volksbank Stuttgart derzeit, ob und auf welche Weise sich Angestellte künftig Arbeitsplätze sinnvoll teilen können. In Stuttgart wurden dazu drei Arbeitskreise eingerichtet. „Prozess und Technik, Führung und Kommunikation, sowie Vertrieb und Markt diskutieren ergebnisoffen“, berichtet Personalchef Specker. Mitmachen und mitreden dürfen und solle jeder und jede. „Uns ist wichtig, intern Leute zu finden, die Lust haben, sich mit modernen Arbeitswelten zu beschäftigen und diese auch gestalten wollen“, betont er.

Dabei plant die Volksbank Stuttgart offensichtlich nicht nur intern. Ziel des organisatorischen Wandels soll auch sein, näher an Kundengruppen heranzurücken. Denn parallel zum Arbeitsplatzkonzept wird mit agilen Prozessen und Matrixorganisationen experimentiert, die zeitliche und örtliche Flexibilität schaffen sollen. Dass dabei einige Zeit nebeneinanderher geschafft wird, ficht das Institut nicht an. Vertraute und hierarchische Strukturen sollen vorerst bestehen bleiben. Und bis Ende 2022 soll feststehen, wie sich die Volksbank künftig aufstellt. Ein Ergebnis könnte sein, Mietflächen anderweitig zu nutzen und weniger innerstädtische Gebäude zu belegen.

Den Wunsch nach einer sinkenden Flächennutzung verfolgt auch die Deutsche Bank. Daher will sie bis Ende 2024 zwei große Bürostandorte am Stadtrand von Frankfurt am Main sowie im benachbarten Eschborn aufgeben. Die Mitarbeitenden im Europapark im Stadtteil Frankfurt Sossenheim und die IT-Experten, die bislang im Technischen Zentrum Eschborn (TZE) tätig sind, sollen ihren Arbeitsplatz an drei bestehende Standorte des Geldhauses in der Frankfurter City verlegen. Nach Auskunft der Deutschen Bank sollen rund 5.500 Angestellte schrittweise umziehen.

Das Geldhaus begründet den Schritt mit dem gestiegenen Wunsch der Mitarbeitenden nach mehr Homeoffice, verbunden mit dem organisatorischen Ziel, Flächen effizienter zu nutzen sowie Kolleginnen und Kollegen wieder verstärkt in einem modernen Arbeitsumfeld tätig werden zu lassen. Die Möglichkeiten der Zusammenarbeit hätten nicht nur unter der Corona-Pandemie gelitten, sondern auch unter der insgesamt sehr fragmentierten Bürolandschaft der Deutschen Bank in Frankfurt am Main. ■



Autor

Michael Sudahl

ist freier Journalist in Schorndorf.

 Springer Professional

Mobiles Arbeiten 

Constantin Frank-Fahle, Roland Falder: Arbeiten in der Krise, in: Quick Guide Grenzüberschreitender Mitarbeiterereinsatz, Wiesbaden 2021

www.springerprofessional.de/link/19858970

Barbara Bocks: Die Mischung macht's, in: Bankmagazin 10/2021

www.springerprofessional.de/link/19707976

Sascha Wellershoff: Mobiles Arbeiten gefährdet die IT-Sicherheit, Wiesbaden 2020

www.springerprofessional.de/link/17587064

