

# Das grosse Aufräumen

Dr. Ulrich Kampffmeyer

**D**er Schwenk auf virtuelles, digitales Arbeiten von zuhause und unterwegs hat die Digitalisierung in der Schweiz befeuert. Projekte, die sonst Jahre der Vorbereitung, Produktauswahl und Einführung benötigten, wurden quasi über Nacht umgesetzt. Dies betrifft besonders drei Genres: die Teamarbeit, auch als Collaboration bekannt, und das Video-Conferencing. Beides gibt es natürlich auch zusammen. Parallel war die dritte Herausforderung für die IT-Abteilungen, die On-Premise-Anwendungen auch für den Heimarbeits- und den mobilen Arbeitsplatz zur Verfügung zu stellen. Letztere Kategorie war besonders für diejenigen Unternehmen ein dickes Arbeitspaket, die bisher noch keinen Onlinezugriff auf ihre Anwendungen erlaubt hatten. Sicherheitsanforderungen beim Zugang liessen sich nur unter Schwierigkeiten umsetzen. Per Webbrowser oder über eine VPN-Lösung auf die Anwendungen zuzugreifen, waren häufig noch die geringsten Probleme (wenn man denn genügend sichere Leitungen hatte). Für die Bereitstellung oder Mitnahme von Papierakten mussten neue Richtlinien erstellt werden und so mancher sass dann auch im Homeoffice mit den Akten aus seinem Büro. Es klappte den Umständen entsprechend, für alle diejenigen, die schon vorher fast vollständig am PC-Arbeitsplatz im Büro dahingevegetiert hatten. Nun kamen noch die Performance-Engpässe der Leitungsversorgung, die schreienden Kinder, das Home-Schooling und der Toilettenpapiermangel hinzu. So hatte man sich in all den glühenden Visionen der Evangelisten den Heimarbeitsplatz und seine Einführung nicht vorgestellt.

Doch man machte halt das Beste daraus. Beim Video-Conferencing waren mit einem Mal Produkte wie Zoom auch in Unternehmen angesagt – auch wenn diese zuvor durch jeden Sicherheits- und Datenschutztest durchgerauscht wären. Viele setzten gleich auf Microsoft Office 365, das mit Teams auch

Im Zuge der Covid-19-Krise hat sich die Schweiz in die Digitalisierung mit Heimarbeit, Heimtraining und Videokonferenzen gestürzt. Nun sind das «grosse Aufräumen» der ad hoc entstandenen Lösungen, das Nachziehen des Datenschutzes und die Organisation geordneter Ablage und Prozesse angesagt.



Video-Meetings (na, sagen wir für fünf Teilnehmer) beinhaltet. Aber auch hier gab es Warnungen (die nicht beherzigt wurden). Bei Collaborations-Werkzeugen lag natürlich Microsoft mit einem weltweit gigantischen Wachstum vorn. Aber auch andere Produkte konnten reüssieren. Selbst ECM war mit einem Mal wieder angesagt. Und sicher hat das Thema Cloud, sei es als IaaS, PaaS oder SaaS, wieder massiv Auftrieb erhalten. Bei all diesen Massnahmen stand im Vordergrund, überhaupt schnell eine technische Lö-

sung zu erhalten. Sicherheit und Datenschutz wurden so weit möglich berücksichtigt. Aber das Thema einer geordneten Ablage ging katastrophal unter. Sofern man direkt auf den Systemen des Unternehmens arbeitete und die Leitungen «dick» genug waren, war dies nicht so problematisch. Aber überall, wo man auf die Schnelle Teams einrichtete mit eigenen Repositories, wo man in Conference-Sessions Dokumente einhängte, wo man vermehrt über E-Mail Dokumente austauschte, einfach mal so EFSS-Plattformen wie Box, Dropbox & Co.

nutzte oder anfang mit OneDrives herumzuspielen, entwickelte sich schnell ein Chaos. Dazu kommt, dass viele der neuen Heimarbeiter auf diese Verfahren und deren Nutzung in keiner Weise eingeübt waren. Dies zeigt auch das rapide Ansteigen der Nutzungsdaten von Hilfevideos auf den Anbieterplattformen wie auch auf Youtube. Zusammengekommen eine sehr kritische Melange. Unternehmen, die bereits vor der Krise Probleme mit ihrem Ablage-Management, kein richtiges Records-Management und keine eingeübten Ordnungssystematiken und -prozesse hatten, sahen jetzt noch schlechter aus.

Ein freudiges Lächeln huscht über die Lippen der Anbieter von Informationsmanagementlösungen – Berater wie auch Systemintegratoren und besonders Hersteller und Cloud-Plattform-Anbieter. Ein Boom steht nicht nur bevor, er läuft bereits. Die Krise zeigt allen deutlichst, dass elektronische Informationsverfügbarkeit und deren Nutzung unabhängig von Zeit, Ort, Quelle und ursprünglichem Nutzer unerlässlich sind. Hier können wir die alten Slogans aus den Zeiten von elektronischer Archivierung, Dokumentenmanagement, Enterprise Content Management, Information Management generell wieder aus der Schublade ziehen. Endlich wird allen klar, wie wichtig die Verfügbarkeit und die Nutzbarkeit elektronischer Information geworden sind.

## Ordnung in den Wildwuchs bringen

Die wichtigste Aufgabe zurzeit und für eine lange Zeit nach der Krise ist erst mal wieder Ordnung in den ad hoc entstandenen Wildwuchs zu bringen. Für die notwendigen Aktivitäten gibt es zwei Zielrichtungen: das gewachsene Chaos der Coronazeit zu sichten und zu systematisieren sowie zum Zweiten die vorhandene Ordnung auf Nutzbarkeit bei Heimarbeit und mobilen Tätigkeiten zu prüfen, um dann die Informationen aus der Coronazeit einzuordnen:

### 1. Analyse der Ablage während der Einführung der Heimarbeit

- Speicherorte und Einordnungsverfahren bei E-Mail, Collaboration, Conferencing, Dokumenterstellung etc.
- Ermittlung des Umfangs korrekter und inkorrekt Einordnung und Ablage
- Auswertung vorgegebener und selbst/ad hoc entwickelter Prozesse während der Einführung mobiler und Heimarbeit in Bezug auf Effizienz und Effektivität



- Zusammenfassung als «Lessons Learned»
- Vorbereitung der Neu- und Einordnung von Informationen aus der Ad-hoc-Tätigkeit

### 2. Umsetzung Regelbetrieb für Heim- und mobiles Arbeiten

- Überprüfung der Zugänge, der Sicherheit und des Datenschutzes für standardmäßige Nutzung im Heim- und mobilen Betrieb sowie für mobile Devices wie Tablets, Mobiltelefone u. a.
- Überprüfung der Ablagestrukturen in Bezug auf einfache Nutzbarkeit durch alle Mitarbeiter
- Schaffung einer durchgängigen Repository-Strategie, die auch temporäre Offline-Speicherung, Nutzung von Enterprise File Storage & Synchronisation (EFSS)-Diensten, und Synchronisation mit Offline-/Notebook-/Mobillösungen im Rahmen der Office-Kommunikation (z. B. OneDrive, Sharepoint-Ordner etc.) berücksichtigt.
- Festlegung und Schulung von Prozessen zum Umgang mit Heim- und mobiler Arbeit sowie geeigneter Formen der Arbeit, unterstützt durch Change-Management-Massnahmen

- Neuformulierung der IT- und Information-Management-Strategy mit Festlegung eines zukünftigen, geordneten Betriebes in hybriden Arbeitsformen mit Inhouse-Lösungen, Cloud-Lösungen, Heimarbeit, mobiler Arbeit und anderen neuen Formen der IT-Nutzung.
- Überführung der Ad-hoc-Massnahmen sowie der in dieser Zeit gegebenenfalls entstandenen ungeordneten Informationsbestände und -prozesse in einen geordneten Betrieb.

Letztlich geht es darum, das zu tun, was man bei einer systematischen Vorbereitung von verteilter, neustrukturierter Arbeit im digitalen Zeitalter als Unternehmen sowieso tun oder tun müsste. Die Coronakrise hat uns gezeigt, dass wir neue Strategien für die Nutzung von Information, die Einfachheit und Intuitivität von Lösungen, die Variabilität und Interoperabilität von Nutzungsmodellen mit Cloud, Hybrid und On-Premise, Unterstützung durch Automatisierung und künstliche Intelligenz, spontane und flexible Rollout- und Update-Verfahren für Software, neue Managementmodelle für die Organi-

sation und Führung, konsequentes Veränderungsmanagement auf allen Ebenen und viele andere Massnahmen benötigen. Die Krise kann man daher lediglich als den Weckruf sehen, endlich Digitalisierung auf nationaler Ebene – z. B. Breitbandausbau, Anpassung von Gesetzen, Fördermassnahmen für Digitalisierung und Zukunftstechnologien rund um KI – wie auch in den Unternehmen – z. B. neue Arbeitsmodelle, Automatisierung, Flexibilisierung, Weiterbildung – anzugehen. Es bleibt nach der Coronakrise viel zu tun und auch hier gilt: Nach der Krise ist vor der Krise. Die Abhängigkeit von der Richtigkeit und Verfügbarkeit von elektronischer Information besteht bereits zu 100 Prozent. Schnelles, flexibles Agieren mit Unterstützung von Software ist heute im Wettbewerb entscheidend. Neue Formen der Arbeit und des sozialen Ausgleiches, um die Veränderung der Gesellschaft menschlich zu gestalten, sind notwendig. Es liegt an uns allen, daran zu arbeiten, dass wir nach der Krise nicht in eine trügerische Normalität zurückfallen, sondern uns auf die immer drängenderen Fragen der Zukunft einrichten. Corona ist nur ein Weckruf. ■