

Diesen Monat im Gespräch

Telearbeit

Der Computer macht frei?

Anfang Juni eröffnete die Computerfirma Digital für 150 Aussendienstmitarbeiter ein Business Center für Teleworking – in der Schweiz in dieser Form ein einmaliges Projekt. Wir befragten Urs Fischer, Chef von Digital Schweiz, zu Ideen und Zielen.

PCtip: Was genau ist bei Digital passiert?

Urs Fischer: Seit zwei Jahren erhalten unsere Angestellten ein tragbares Büro: Natel plus Notebook mit speziellen Software-Lösungen. So sind sie zeitlich und räumlich unabhängig. Die Konsequenz: Nicht jeder benötigt einen stationären Arbeitsplatz.

PCtip: Als Ersatz dient das Business Center?

Urs Fischer: Genau. Unsere 150 Teleworker und Teleworkerinnen können dort je nach anstehender Arbeit zwischen unterschiedlichen Arbeitsbereichen wählen: Stehpulte, schallgeschützte Telefonkabinen, Ruhezeiten, Besprechungsecken... Der Clou: Überall lässt sich das Notebook einstecken und schon ist man ins Firmennetzwerk integriert.

PCtip: Was waren die Gründe für diese Umstellung?

Urs Fischer: Im heutigen Konkurrenzkampf benötigen Sie im Aussendienst flexible und mobile Mitarbeiter. Immer öfter stehen Büros leer, da immer mehr Arbeit direkt beim Kunden stattfindet. Weniger Büros kosten weniger Geld. Die persönliche Freiheit steigert die Produktivität, also die Motivation der Verkäufer, die so näher beim Kunden sind.

PCtip: Ist Telearbeit für den Innendienst geeignet?

Urs Fischer: In unseren Augen nicht. Das wäre Heimarbeit – mit den bekannten Nachteilen, wie Ab-

kapslung und Motivationsverlust. Telearbeit erfordert eine gewisse Grundhaltung. Verkaufs- und serviceorientierte Mitarbeiter sind aufgrund ihrer Aufgaben viel unterwegs, flexibel und damit prädestiniert für mobile Arbeit.

PCtip: Was ist speziell an Ihrem Projekt?

Urs Fischer: Telearbeit wird meist als reines «Desk Sharing» betrieben. Wir gehen weiter und bieten eine aufgabenorientierte Infrastruktur. Dazu gehört auch, dass alle jederzeit Zugriff aufs Firmennetz haben, mit ihrem Team kommunizieren und im Business Center den persönlichen Kontakt zu Kollegen pflegen können.

PCtip: Wie stehen die Mitarbeiter dazu?

Urs Fischer: Die meisten reagieren sehr positiv. Telearbeit erfordert allerdings Interesse am Job und gewisse Arbeitstechniken, z.B. Zeitmanagement. Dafür haben wir Kurse angeboten. Unsere Verkäufer arbeiten nun intensiver, wenn sie im Büro sind. Viele mögliche «arbeitstechnische» Probleme lassen sich durch gute Personalführung abfangen.

PCtip: Technische Probleme?

Urs Fischer: Dafür ist eine eigene Hotline da.

PCtip: Kosten? Ersparnis?

Urs Fischer: Wir haben 700 Schreibtische gezügelt, 30 Tonnen Papier entsorgt und 2,3 Millionen Franken investiert – dies wird sich in 28 Monaten auszahlen. (Interview: sw) Mehr zum Thema auf Seite 16.



Urs Fischer, Generaldirektor von Digital Schweiz, über neue Arbeitsmodelle

Kurzinfos

Bug: Erneut wurde ein Fehler in Microsofts Internet Server-Software entdeckt. Ein Sicherheitsleck ermöglicht Hackern entsprechende Web-Sites zum Absturz zu bringen. Microsoft lieferte umgehend einen Bug-Fix.

Schleuderpreise: Apple stellt ihre Performa Heimcomputerlinie in der Schweiz ein. Restgeräte sind mit bis zu 25 Prozent Rabatt erhältlich.

Preisrunde: Intel senkt zum 1. August die Preise. AMD will mithalten und bietet den K6-Prozessor ebenfalls billiger an. Die Folge: Günstigere PCs

PC-Kino: Hollywood-Studio Metros Goldwyn-Mayer produziert für Microsoft Internet-Inhalte. Dieses Jahr noch soll ein Kriminalspiel starten.

Flop des Monats

Kein Anschluss unter dieser Nummer

Die neue Winfax-Version 8 von Symantec ist zu teuer: Nicht alle Programmteile funktionieren. Immerhin verrichtet der geniale Fax-Controller, der die Telefonleitung auf ankommende Faxe überwacht, zusammen mit den gängigsten Modems seinen Dienst klaglos. Ärgerlich ist aber Talkworks, eine Telefon-Software für voicefähige Modems, mit der sich ein Voicemail-System einrichten und via PC telefonieren lässt – nur nicht mit dem beliebten internen Voice-Modem Sportster V.34+ von U.S. Robotics. Talkworks wählt, die Gegen-

stelle hebt ab und sogleich unterbricht die Software die Verbindung. Den Kommunikations-Interruptus begründet sie lapidar mit «Besetztsymbol erkannt» – womit sie nur die Stimme des Angerufenen meinen kann. Wer solcher Geringschätzung entgegengetreten will, erlebt eine erneute Überraschung: Die Telefon-Hotline läuft über eine 157er-Nummer. Dort meldet eine freundliche Stimme, die mittlere Wartezeit betrage 10 Minuten. Zu hören ist Musik und alle fünf Minuten wieder die freundliche Stimme mit der alten

Leier. Nach mehreren Versuchen und etwa 100 Franken Telefonkosten ist endlich ein Techniker am Draht: Er empfiehlt den Modemtreiber neu zu installieren. Auf die Idee kommt man auch alleine. Zweiter Versuch im Internet: Die Support-Seiten verraten nichts. Erst in der Talkworks-Newsgroup von Symantec, in der ein US-Supporter Fragen beantwortet, wird der verstörte User fündig: Auf die schriftliche Anfrage erfolgt innert 24 Stunden die Antwort: Talkworks unterstützt nur US- und UK-Modems der Firma U.S. Robotics. (bha)