

# Instandhaltung

## Organisation

---

03. Mär. 2022 | 08:00 Uhr | von Michael Sudahl

Geänderte Anforderungen im Service

### **Das Tischtelefon verschwindet - telefoniert wird trotzdem**

Die digitale Telefonie macht vieles möglich: Fünf Trends zur Kommunikation und was das für Service-Unternehmen wie Instandhalter bedeutet.



Home-Office, mobiles Arbeiten, dezentrale Strukturen - auch in der Instandhaltung ändert sie die Arbeitswelt. Die Telefonie muss mithalten. (Bild: Gajus/stock.adobe.com)

---

Die Corona-Pandemie hat die Büro- und damit die Wissenswelt verändert. Homeoffice ist in vielen Bereichen üblich geworden. Jüngst meldet Autobauer Porsche, dass Mitarbeiter pro Monat zwölf Tage zu Hause arbeiten können – auch nach Corona. 54 Prozent der Unternehmen in Deutschland wollen Homeoffice dauerhaft anbieten und nur für vier Prozent kommt das überhaupt nicht infrage, meldet das Ifo-Institut. Diese Entwicklung bedeutet, dass Firmen ihre Telekommunikationsinfrastruktur ausbauen müssen. Wozu 75 Prozent auch bereit sind, vermeldet Bitkom Research. In der Unternehmensgröße 20 bis 99 Mitarbeiter ist der Wille digitaler zu arbeiten besonders ausgeprägt. Waren 2016 noch 57 Prozent dazu bereit, so sind es heute 71 Prozent. Aus diesen Fakten lassen sich fünf Trends für Instandhalter ableiten.

Hier geht es direkt zu den Trends:

1. [Homeoffice / Mobiles Arbeiten](#)
2. [Telefone aus der Cloud](#)
3. [Videokonferenz mit Hologramm](#)
4. [Mobil und flexibel](#)
5. [Sofortness fordert Erreichbarkeit](#)

## **1. Trend: Homeoffice / Mobiles Arbeiten**

Für 80 Prozent der Mittelständler ist das Telefon Kommunikationsweg Nummer eins, um mit Kunden in Kontakt zu kommen. "Es wird nur anders in den Alltag integriert", sagt etwa [Felix Pflüger](#), Geschäftsführer von [Peoplefone Deutschland](#). Unternehmen erkennen, dass Homeoffice nicht zu schlechteren Leistungen führt. Dadurch entstehen neue Herausforderung an Manager und Führungskräfte. Denn die Integration von Homeoffice oder mobilem Arbeiten stelle besondere Anforderungen an die technische Einrichtung der Arbeitsplätze. "Wir werden das Tischtelefon ersetzen durch Software auf dem Notebook und den Telefonhörer durch ein Headset",

verdeutlicht Pflüger. Die Vorteile dieses Trends: Recruiting wird einfacher, weil Firmen Mitarbeiter weltweit gewinnen können; oder wegen privater Anlässe zwar umziehen, den Arbeitgeber deshalb aber nicht zwangsläufig wechseln müssen.

## **2. Trend: Telefone aus der Cloud**

Damit die wertvollen Funktionen des ersten Trends funktionieren, ist es ideal, wenn die Telefonanlage in einem zentralen Rechenzentrum in Deutschland installiert ist. "Eine Anlage aus der Cloud bietet die gleichen Funktionen wie ein stationäres System, ist jedoch besser integrierbar", sagt Pflüger. So entfallen teure Rufweiterleitungen auf das Mobiltelefon. Auch sind Mitarbeiter unter der Bürorufnummer im Homeoffice erreichbar und die Administratoren müssen nicht Vor-Ort sitzen. Anlagen und Nebenstellen lassen sich online konfigurieren und betreuen. Allerdings ist Deutschland hier noch Nachzügler. In Großbritannien sind bereits 71 Prozent aller Telefone in der Cloud, in Deutschland ist es gerade einmal ein knappes Drittel.

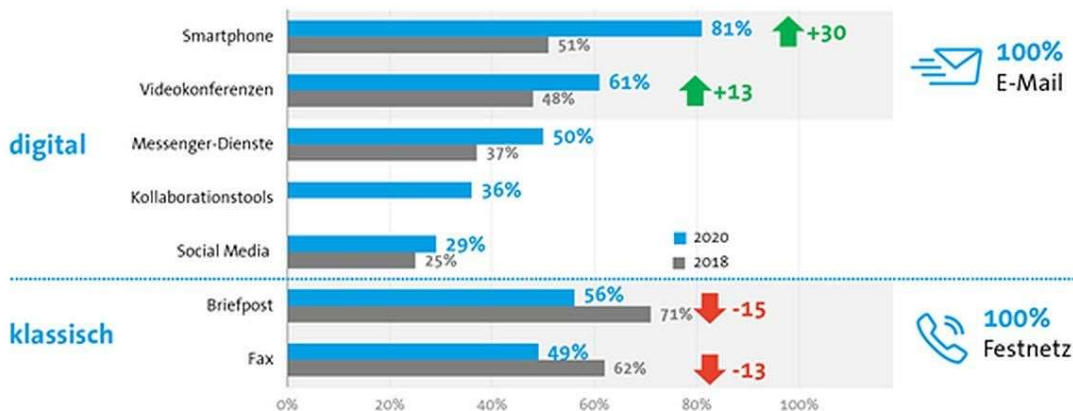
## **3. Trend: Videokonferenz mit Hologramm**

Seit Corona ist klar: Immer mehr Sitzungen finden online per Videokonferenz statt. Firmen sparen dadurch Reisen und Kosten. Auch sind diese Meetings meist kurzfristiger planbar und kürzer. Die großen Tech-Konzerne arbeiten zurzeit daran, dass sich Mitarbeiter als dreidimensionale Wesen virtuell treffen. "Dann sitzen alle an einem Tisch, obwohl sich jeder in einer ganz unterschiedlichen Stadt aufhält", erklärt Pflüger. Die Personen können sich berühren, doch spüren nichts davon. Vor wenigen Monaten stellt Microsoft seine Mixed-Reality-Plattform "Mesh" vor. Damit können Mitarbeiterinnen von sich Hologramme erstellen und so an virtuellen Besprechungen teilnehmen. Über Virtual-Reality-Brille nehmen sich die Kollegen so wahr, als wären sie beieinander. Bald soll es möglich sein, sich

als lebensechtes Selbst zu projizieren. Kameras können Objekte in ihrem Sichtfeld scannen und in ein 3D-Modell umrechnen. Dieses Modell wird zum Kollegen übertragen und in dessen VR-Brille dargestellt.

## Digitale Kommunikation nimmt 2020 deutlich zu

Wie häufig nutzt Ihr Unternehmen die folgenden Kanäle für die interne und externe Kommunikation?



7 Basis: Unternehmen ab 20 Mitarbeiter (2020: n=1.104; 2018: n=1.106) | Angaben für «Sehr häufig» und «Häufig» | Quelle: Bitkom Research 2020

bitkom

So entwickelt sich die digitale Kommunikation. (Bild: Bitkom)

## 4. Trend: Mobil und flexibel

Immer mehr Menschen wollen und können mobil arbeiten. Aktuell investieren deshalb rund 55 Prozent der Unternehmen dieses Jahr in Notebooks und Handys, statt in PCs. Und immerhin ein knappes Fünftel der Firmen will wegen Corona sogar schneller digitalisieren. "Damit Mitarbeiter:innen unterwegs gut in die Telefonanlage integriert sind, brauchen sie eine App", verdeutlicht Pflüger. Dann sind sie unter ihrer Festnetzrufnummer auch unterwegs erreichbar. Zudem zeigt das System diese Nummer bei abgehenden Gesprächen mit dem Handy an. Über die App sehen Mitarbeiter obendrein am Smartphone, welche Kollegen gerade telefonieren und wer zur Verfügung steht.

[Zum Anfang des Artikels](#)

## 5. Trend: Sofortness fordert Erreichbarkeit

Sascha Lobo spricht von "Sofortness". Der IT-Punk und Autor bezeichnet so die heutige Erwartungshaltung, dass zunehmend "sofort" den einzig akzeptablen Zeitrahmen darstellt. Kunden würden erwarten, sofort bedient zu werden beziehungsweise eine Reaktion in medialer Echtzeit zu erhalten, weiß Lobo. Der Rat für Instandhalter lautet daher: Sie sollten für eine gute und schnelle Erreichbarkeit sorgen. Denn kaum ein Kunde möchte länger als eine Minute in einer Warteschleife verbringen. Möglich ist das durch ein intelligentes Anrufrouting. Es Sorge dafür, dass Anruferinnen schnell einen kompetenten Ansprechpartner erreichen. "Ein Anrufbeantworter ist unprofessionell und hilft dem Anrufer nicht weiter", bilanziert wiederum Pflüger, der zudem zu einer Plattform für alle Kommunikationskanäle rät. Telefonie, inklusive Telefonbuch und Verfügbarkeitsanzeige, Chat, als Kontaktpunkt auf der Homepage, und Videokonferenz sollten in einem System abgebildet sein.

<https://www.instandhaltung.de/organisation/das-tischtelefon-verschwindet-telefoniert-wird-trotzdem-465.html>