

# New World of Work

## Die Zukunft der Produktivität

XING-Anlass

Januar 2011, Hombrechtikon

Marc Weder, Geschäftsbereichsleiter  
Information Worker Solutions, Microsoft  
Schweiz



# Microsoft Schweiz lebt Neue Arbeitsweisen vor und stellt diesbezüglich Wissen bereit

## Neutrale Studie

- Befragung von 20 Top Managern durch CETIM
- 10 Trends von Gottlieb Duttweiler Institut
- Studien Partner:
  - Stiftung Produktive Schweiz
  - Microsoft
  - GDI Gottlieb Duttweiler Institut
  - CETIM



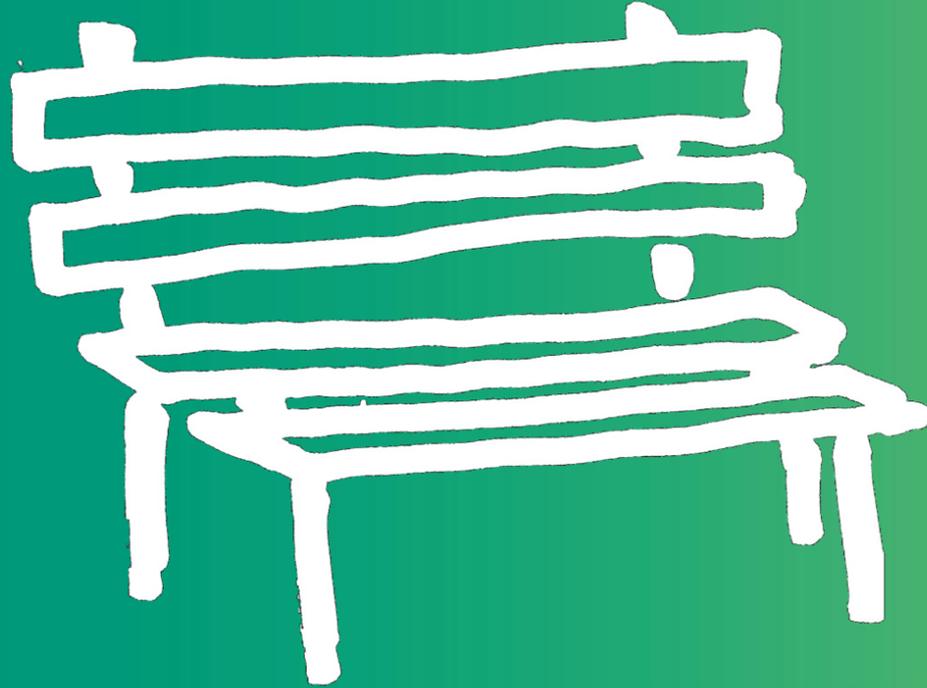
## Eigene Erfahrung

“**Live & Work**” ist die Langzeit-Initiative von Microsoft Schweiz, um die Produktivität ihrer Mitarbeiter nachhaltig zu steigern durch:

- Schaffung neuartiger **Arbeitsräume (Place)**
- Sinnvoller Einsatz der **Technologie (Technology)**
- Weiterentwicklung unserer **Kultur** in der Kommunikation und Zusammenarbeit (**People**)

# Agenda

1. Vision
2. Treiber
3. Nutzen
4. Change
5. Erfahrungsbericht Microsoft «Live & Work»
6. Erfolg
7. Fazit



VISION

*Microsoft betrachtet es als Aufgabe, Menschen und Unternehmen auf der ganzen Welt darin zu unterstützen ihr volles Potential auszuschöpfen.*

*«...we just have to be open to this because we need to; all these new ideas, young people and the working process; it is not possible to just say I don't really want to be part anymore, you have to. Otherwise you're out...»*

*Zitat aus der CeTIM Befragung*



TREIBER

Fogende **TREIBER** führen zu neuen Realitäten in der Arbeitswelt

## Diversivität

Schwierigkeiten bei der Rekrutierung  
Unterschiedliche Bedürfnisse

Generationenunterschiede

## DEMOGRAFIE

Produktivität

Familienfreundliche Bedingungen

Vernetzung von Prozessen

Kostenvorteile Globale Rekrutierung  
Sourcing von Wissen

## GLOBALISIERUNG

Design in

Switzerland

Wissensvorsprung

Rechenleistung

always on

Internet always connected

## TECHNOLOGIE

Produktivität

Consumerization

Social Media of IT

Folgende **TREIBER** führen zu neuen Realitäten in der Arbeitswelt

Verschiedene  
Arbeitsorte

Flexible Arbeitsmodelle

**MOBILITÄT**

Distanz zwischen  
Wohn- und Arbeitsort

Dienstleistungssektor

Information-Worker

**WISSENSARBEIT**

Zentrum der  
modernen  
Wirtschaft

Zusammenarbeit  
in Teams und Netzwerken

Transparenz

**VERNETZUNG**

Moderne Kommunikationsmedien

Private **Kollaboration**

Netzwerke

Organisationsgrenzen  
verschwinden

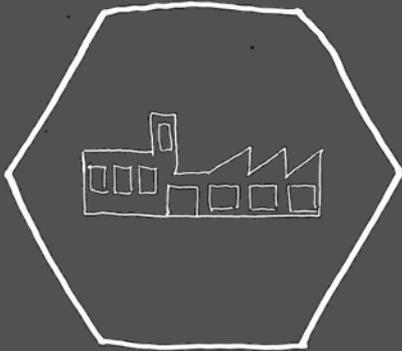


# NUTZEN

»Wissensarbeit produktiv zu machen ist die große Managementaufgabe dieses Jahrhunderts, so wie es die große Aufgabe des vergangenen Jahrhunderts war, manuelle Arbeit produktiv zu machen.«

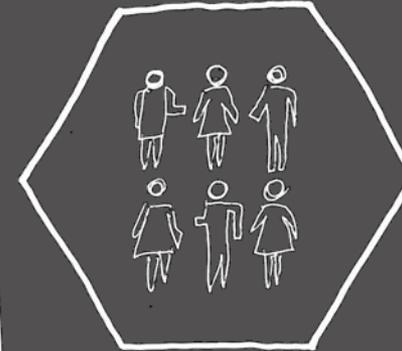
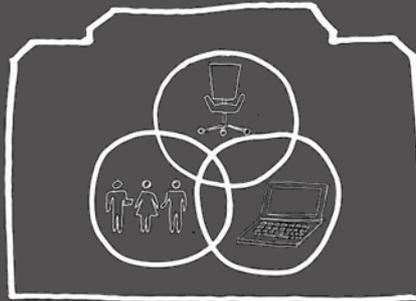
Peter Ferdinand Drucker 1909-2005

# Die New World of Work bringt einen umfassenden Nutzen für Wirtschaft, Gesellschaft und Umwelt



## WIRTSCHAFT

- Gesteigerte Wertschöpfung
- Produktivität
- Attraktiver Wirtschaftsstandort
- Innovation des Denk- und Arbeitsplatz schweiz



## GESELLSCHAFT

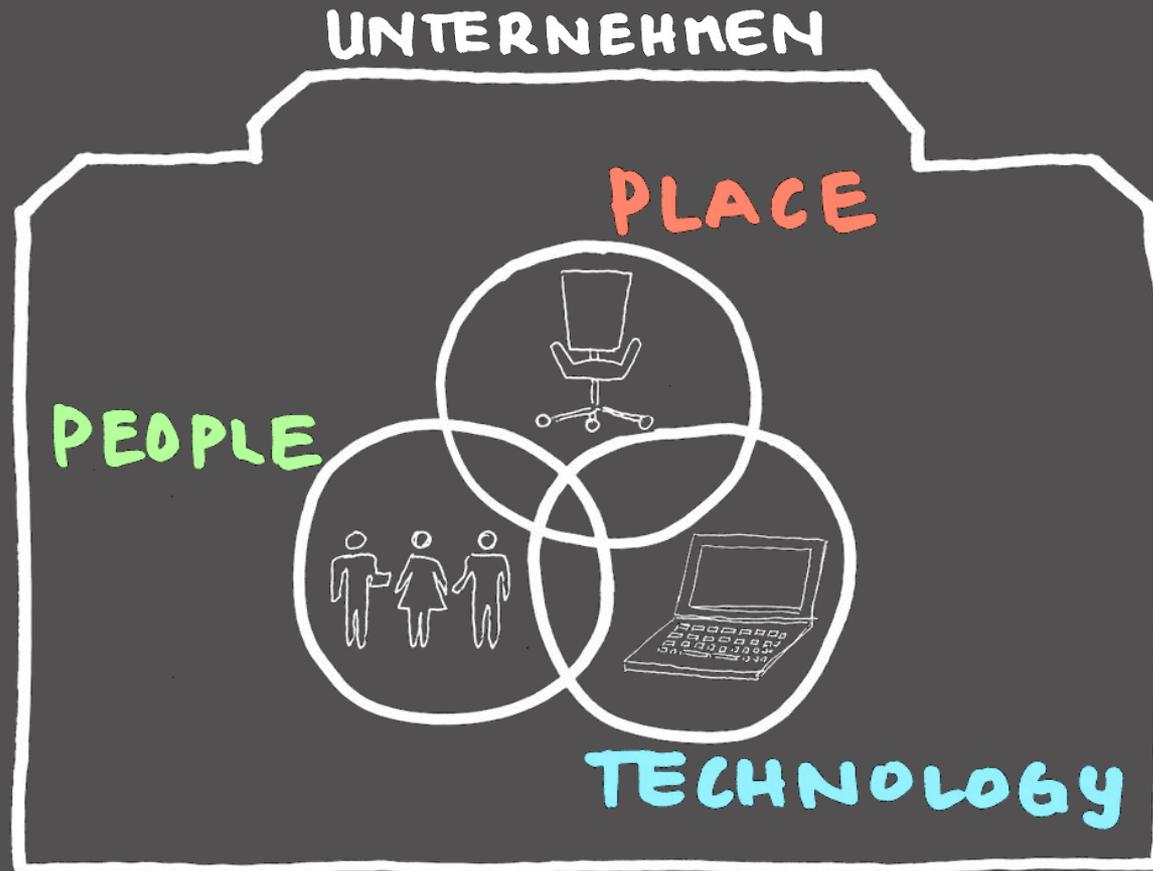
- Attraktive Arbeitsplätze
- Familienfreundlichkeit
- Partizipation und Gestaltung der globalen Wissensgesellschaft



## UMWELT

- CO2-Reduktion
- Verminderter Energiebedarf
- Optimal genutzte Bürofläche

# Die Nutzenperspektiven im Unternehmen sind **PEOPLE PLACE TECHNOLOGY**



# Nutzen **PEOPLE**



- Die Erhöhung der **Arbeitsflexibilität** hat einen positiven Effekt auf Arbeitseinstellung und Arbeitsverhalten \*1
- Optimierte **Life-Domain Balance**
- Verminderte Absenztage: Bsp: MS Wallisellen liegt fast 30% unter dem CH-Durchschnitt
- Höhere Rückkehrquoten nach der Geburt eines Kindes \*2
- **Produktivität** und **Performance** in der Wissensarbeit liegt erst auf einem durchschnittlichen Niveau von 55%. \*3
- Es besteht also ein grossen Potential der Optimierung

\* 1: Quelle: Grote, G. Staffelbach, B. (2010) Schweizer HR-Barometer 2010, Arbeitsflexibilität und Familie, Verlag Neue Zürcher Zeitung, Zürich.

\* 2: [http://www.gesundheitsfoerderung.ch/pdf\\_doc\\_xls/d/betriebliche\\_gesundheitsfoerderung/tipps\\_tools/Betriebswissenschaft\\_Kosten\\_Nutzen\\_Analyse.pdf](http://www.gesundheitsfoerderung.ch/pdf_doc_xls/d/betriebliche_gesundheitsfoerderung/tipps_tools/Betriebswissenschaft_Kosten_Nutzen_Analyse.pdf)

\* 3: Spath, D. Kelter, J. Rief, S. Bauer, W. Haner, U. (2009). Office 21-Studie, Information Work 2009. Frauenhofer Verlag. Stuttgart.

# Nutzen **PLACE**



- Optimierte Facility-Kosten
- MS Wallisellen: -14% Workstations, - 11% Arbeitsfläche pro Mitarbeitenden bis 2014
- Beschäftigte, die mit der Flexibilität ihrer Arbeitsbedingungen zufrieden sind, wollen seltener kündigen und zeigen ihrem Arbeitgeber gegenüber mehr Loyalität \*1+2
- Zwei Drittel der Befragten würden gern häufiger von zu Hause aus arbeiten \*1
- Mobilität \*3+4
  - Das schweizweite Potential für einen wöchentlichen Homeoffice-Tag beträgt 450'000 Personen.
  - Rund 4.5 Mio Autokilometer könnten dabei wöchentlich eingespart
  - Eingesparte Pendelzeit führt zu deutlich gesteigerter Zufriedenheit \*5+6

\* 1: <http://www.kmu.admin.ch/aktuell/00305/01752/01874/index.html?lang=de>

\* 2: [http://www.zukunftsinstitut.de/downloads/rez\\_creativework\\_HeilbronnerStimme\\_150507.pdf](http://www.zukunftsinstitut.de/downloads/rez_creativework_HeilbronnerStimme_150507.pdf)

\* 3: BFS, ARE (2007), Mobilität in der Schweiz, Ergebnisse des Mikrozensus 2005 zum Verkehrsverhalten, Neuchâtel, Bern.

\* 4: BAFU (2009), Entwicklung der Treibhausgasemissionen in der Schweiz nach ausgewählten Sektoren, Faktenblatt 1, 14. 12. 2009.

\* 5: Binswanger, M. (2006). Die Tretmühlen des Glücks. Herder-Verlag, Freiburg.

\* 6: Kahneman, D., Krueger, A., Schkade D., Schwarz, N., and A. Stone (2004). Toward National Well-Being Accounts. American Economic Review 94, 429–434.

# Nutzen **TECHNOLOGY**



- **Moderne Technologien bilden die Grundlage der New World of Work, indem sie Verbundenheit über zeitliche und örtliche Grenzen erlauben**
- **Je höher die Informations- und Kommunikationstechnologie, desto besser die Prozess-Performance der Wissensarbeiter \*1**
- 80% der Manager erleben Kommunikationsmedien als Entlastung ihrer Arbeit \*2
- Der Einsatz neuer Technologien fördert die Attraktivität als Arbeitgeber \*3
- Die Quote unwichtiger Information liegt laut einer Befragung bei über 40%. Diese Quote kann durch den Einsatz neuer Medien vermindert werden \*2
- Schweizer Chefs verbringen deutlich mehr Zeit auf Twitter, Facebook, LinkedIn oder Xing als die meisten ihrer Kollegen im Rest von Europa. \*2
- Mehr als 80% der Chefs beurteilen ihre Zeit im Netz als «sehr wertvoll» \*2

\* 1: Spath, D. Kelter, J. Rief, S. Bauer, W. Haner, U. (2009). Office 21-Studie, Information Work 2009. Frauenhofer Verlag. Stuttgart.

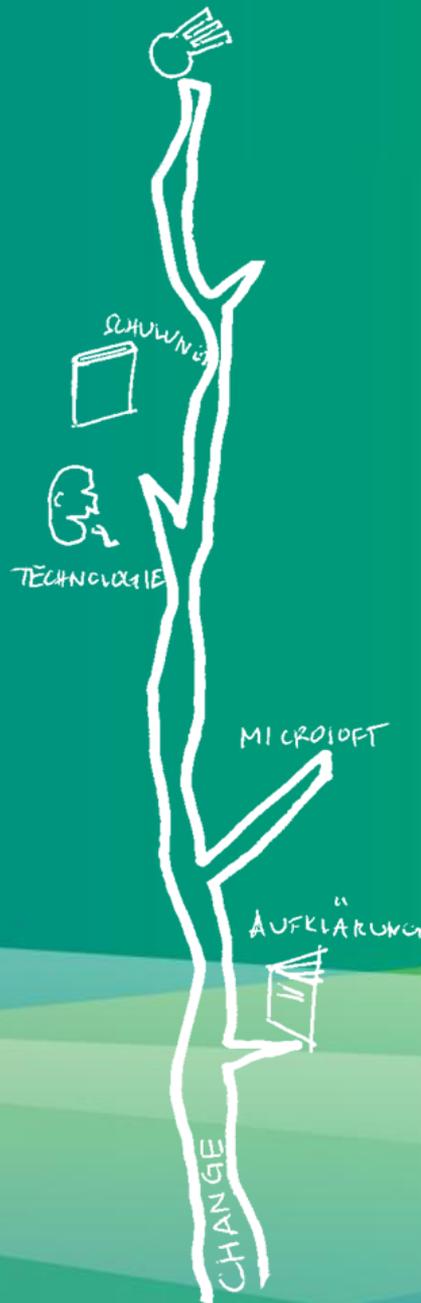
\* 2: [http://www.gcg.ag/gcg\\_sharedpages/pdf/060810\\_studie\\_kommunikation.pdf](http://www.gcg.ag/gcg_sharedpages/pdf/060810_studie_kommunikation.pdf)

\* 3: [http://www.accenture.com/NR/rdonlyres/34C0B63E-36D1-4361-AECB-058F4D8419CF/0/Accenture\\_Millienials\\_Handout\\_270109.pdf](http://www.accenture.com/NR/rdonlyres/34C0B63E-36D1-4361-AECB-058F4D8419CF/0/Accenture_Millienials_Handout_270109.pdf)

# CHANGE

«Wenn die Performance von Wissensarbeitern signifikant erhöht werden soll, gilt es gleichermaßen sowohl organisatorische, technische als auch räumliche Hindernisse zu beseitigen.»

Information Work 2009 Studie - Fraunhofer-Institut



# DANKE

In persönlichen Interviews konnte CeTIM Ideen und Gedanken von leitenden Persönlichkeiten aus über zwanzig Firmen erfahren. Von ihnen stammen auch die in der Studie angeführten Zitate. Herzlichen Dank für die Zeit, das Vertrauen und Offenheit. Sie haben damit diese Studie massgeblich mitgestaltet.

Unter anderen - aber nicht nur - geht unser Dank an die hier genannten...

- BCG, The Boston Consulting Group Schweiz, Zürich
- BSI Healthcapital SA, Lugano
- Bucher Management AG, Zürich
- Bundesamt für Berufsbildung und Technologie BBT, Bern
- Destination Davos Klosters, Davos
- ETH Eidgenössische Technische Hochschule, Arbeits- und Organisationspsychologie, Zürich
- Hasenfeld Zürich AG, Zürich
- Lantal Textiles AG, Langenthal
- Orange Communications SA, Renens
- Raiffeisen Schweiz Genossenschaft, St. Gallen
- Schweiz Tourismus, Zürich
- Staatssekretariat für Wirtschaft SECO, Bern
- Stadt Zürich, Organisation und Informatik, Zürich
- SWICA Gesundheitsorganisation, Winterthur
- Swisscanto Holding AG, Bern
- Swisscom AG, Bern
- Swisscom IT Services, Zürich
- Walder Wyss & Partners AG, Zürich
- WWF Schweiz, Zürich

In der **CETIM Befragung** wird deutlich, dass Change als **DIE Realität** gesehen wird.

- Change ist unabdingbar «Feeling the Heat»
- Manage - or be Managed
- Change ist Führungsaufgabe – die Führungsebene gibt Richtung und Tempo des Wandels vor
- Im Gestaltungspotential liegt die Chance
- Das Managen von Diversität ist Kernkompetenz
  - Der Change ist stark getrieben durch die jüngere Generation
  - Anpassung der Kultur durch und auf die jüngere Generation

# Die Studie nennt 10 Trends zur Zukunft der Arbeit



1. Vita Activa
2. **Workstyle**
3. Job Venture
4. Global Recruiting
5. Good Potentials
6. Perma Jobs
7. **Care-er**
8. Co-Companies
9. **Agora Ambiente**
10. Fluid Offices



# LÖSUNG

«Investitionen in eine qualitätsvolle, hochwertige und moderne Technologie- und Technikausstattung sind kein Selbstzweck, sondern verbessern die Performance und Produktivität bei Büro- und Wissensarbeitern entscheidend.»

Information Work 2009 Studie - Fraunhofer-Institut

# Der Changeprozess fokussiert auf die drei Bereiche **PEOPLE PLACE TECHNOLOGY**



## **PEOPLE**

Eine Führungskultur, die auf Eigenverantwortung und Vertrauen basiert und ein erfolgreiches zusammen bringen von Mitarbeitenden mit unterschiedlichen Arbeitsweisen, Bedürfnissen und Einstellungen zur Arbeit fördert.



## **PLACE**

Schaffung eines Umfelds, das eine optimale Mischung aus individueller und kooperativer Arbeit unterstützt, ob diese nun vor Ort, mobil oder virtuell statt findet.



## **TECHNOLOGY**

Bereitstellung von Technologie, welche zeit- und ortsunabhängige Kollaboration unterstützt. Gezielte Schulung und Adaption der Technologie.



# From Control to Trust

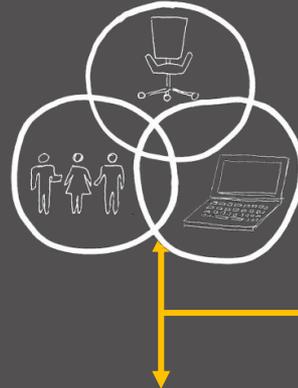
# From Presence to Output

# Microsoft Process



Organizational Mission & Workplace Vision

Workplace analysis



Technology Infrastructure Assessment & Optimization

Definition of desired results

Change Management

Governance

Set Priorities and Plan

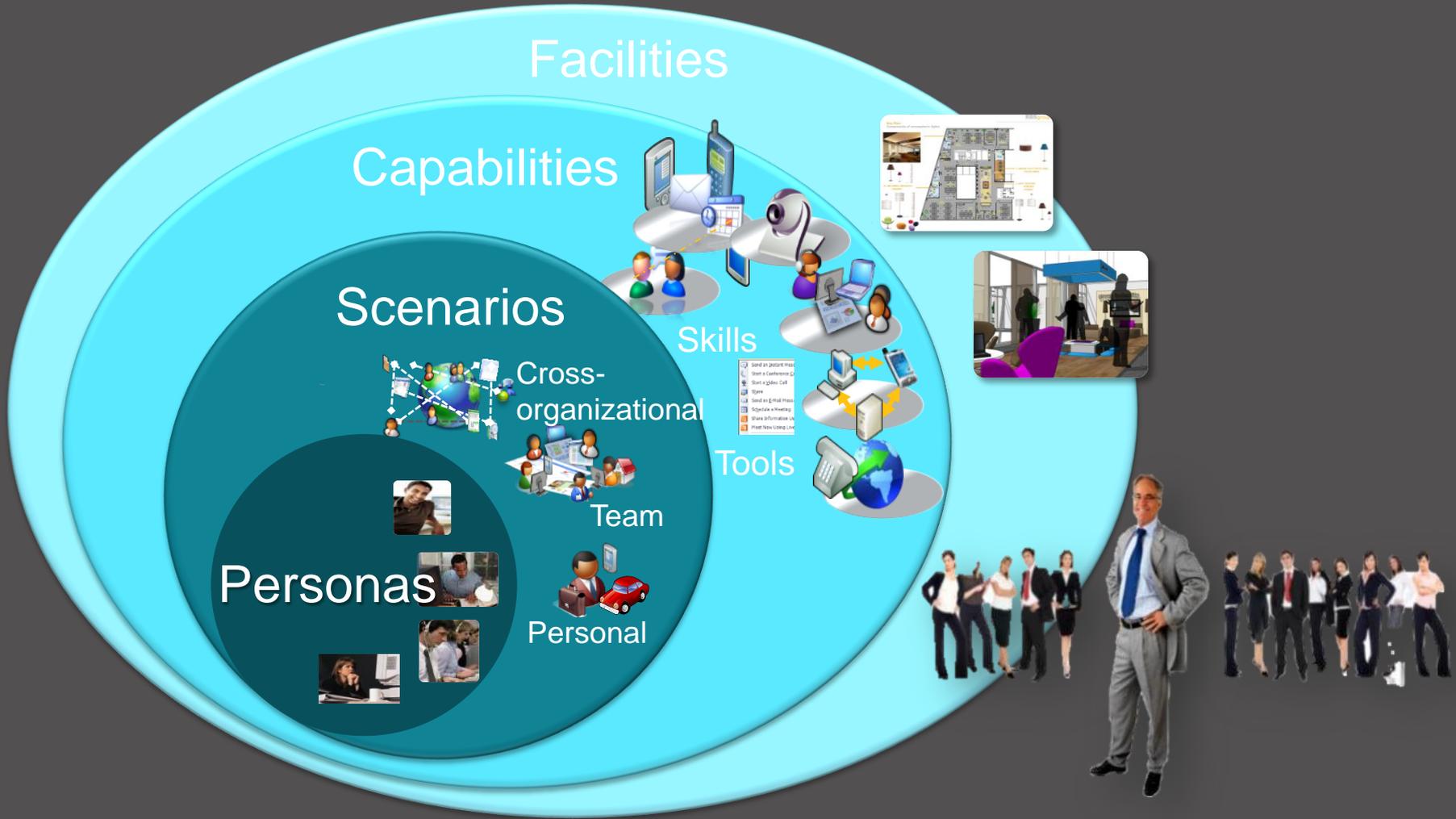
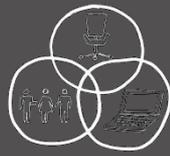
Scenarios and personas

Pilot

Measure results

Technology Architecture

# Cross Functional Design Elemente

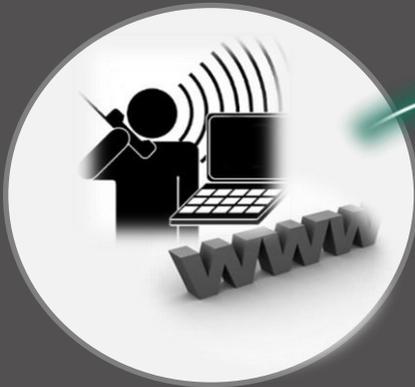


# Integrierte Technologieplattformen bilden die Grundlage der New World of Work



Die beste Produktivitätserfahrung auf PC, Phone und Browser

Die Cloud nach Ihren Bedürfnissen



Im Unternehmen



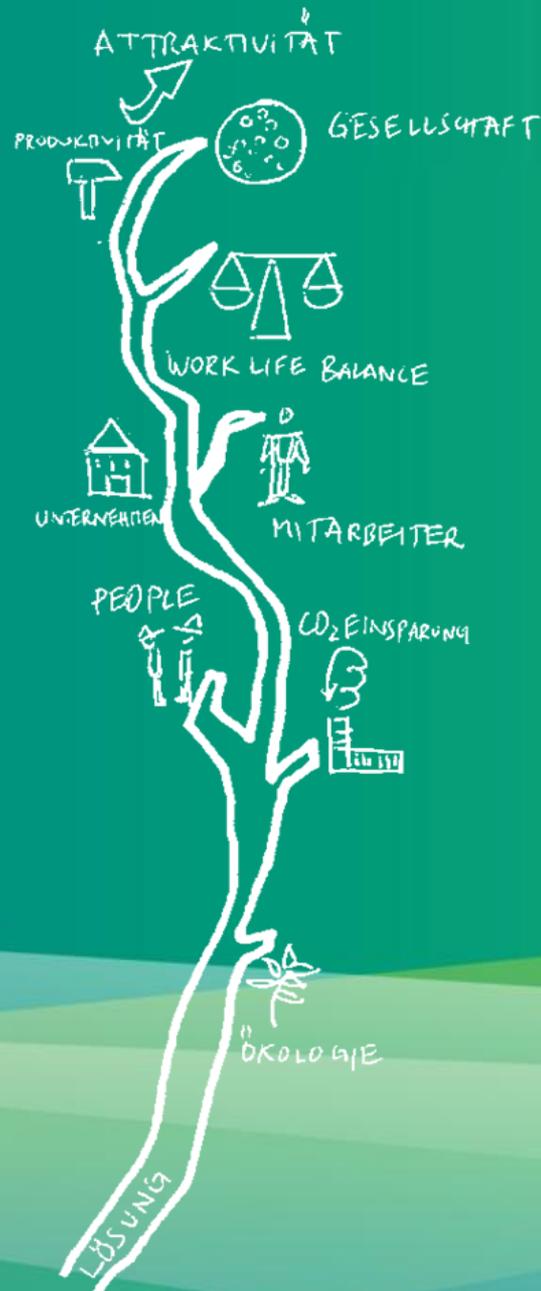
Unified  
Communications

Business  
Intelligence

Collaboration

Enterprise  
Content  
Management

Enterprise  
Search



# Erfahrungsbericht Microsoft Schweiz

«Wir wollen, dass unserer Mitarbeiter ihr  
ganzes Potenzial ausschöpfen können  
– und dazu müssen sie zuerst einmal  
gerne hierher kommen»

Peter Waser  
General Manager Microsoft Schweiz

# Wir haben heute die Möglichkeit *anytime* und *anywhere* zu arbeiten



# Im neuen Büro finden sich «Zonen» für mehr Interaktion oder gezielte Arbeit



- Lounge
- Bibliothek
- Fokus Räume
- Telefon Räume
- Konzentrierzone
- Collaboration



# Szenario Beispiel: Effektive Sitzungen



## Flow



What is the  
Value?



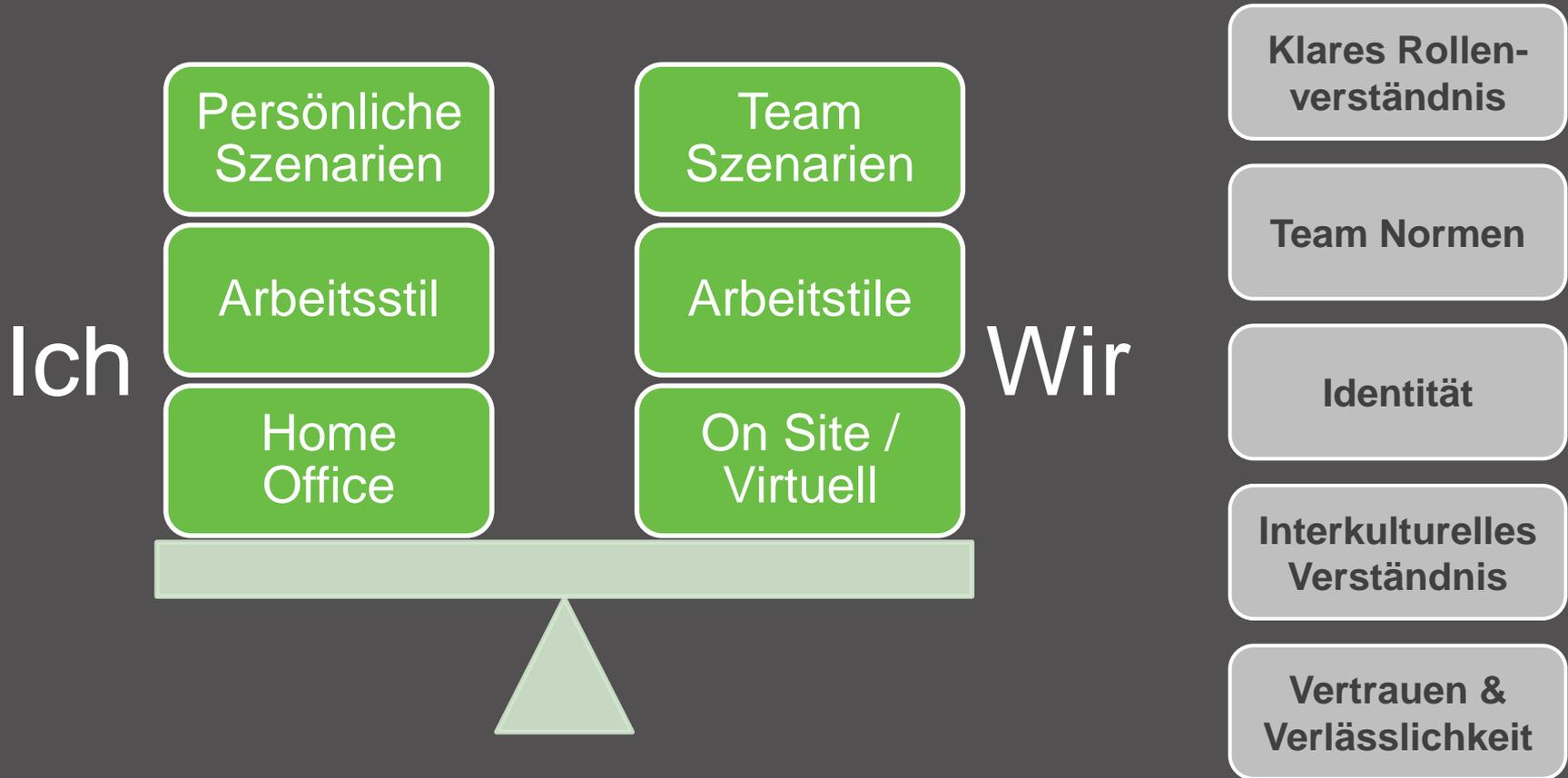
Stop Doing



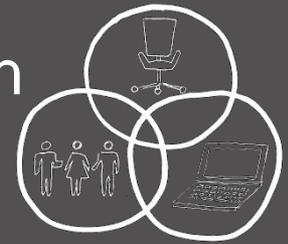
Start Doing

New  
Skills

# Die Balance finden



# Business-Case: ETH-Studie bei Microsoft Wallisellen



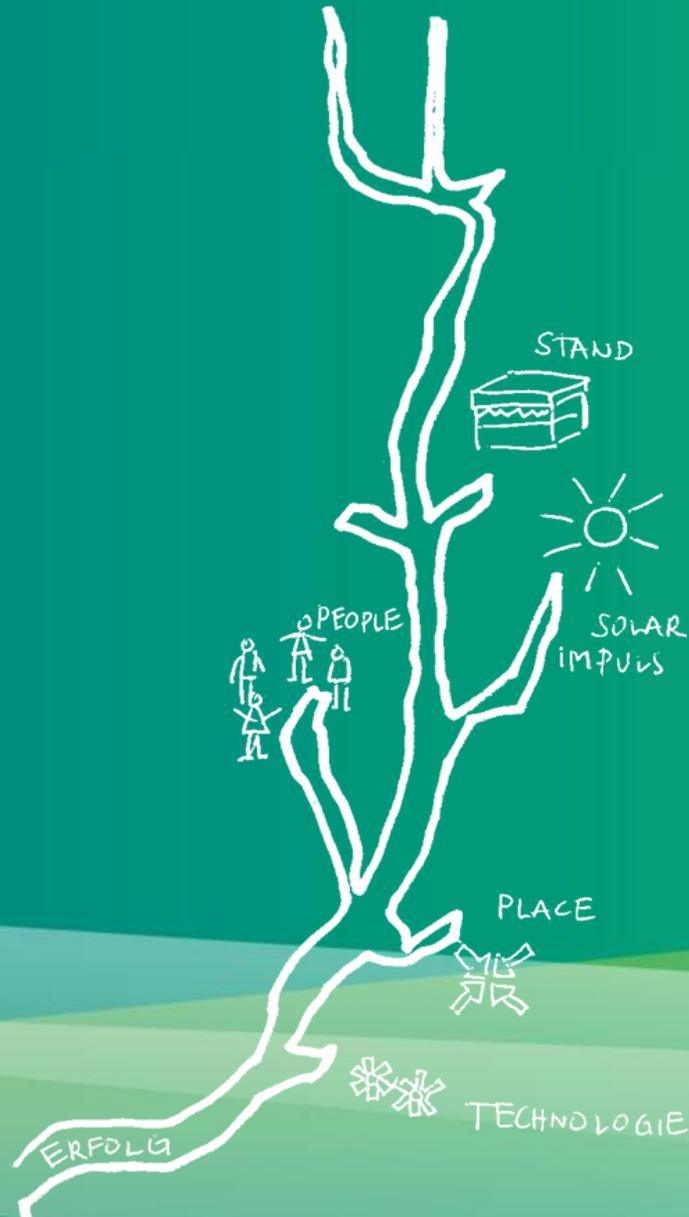
- Signifikant positive Effekte in: \*1
  - Arbeit und Privatleben (+10%)
  - Raum (+7%)
  - Arbeitsplatz & Arbeitsatmosphäre (+7%)
  - Kollaboration und Kommunikation (+5%)
- Schwache, nicht signifikante Effekte (weniger als -1%) in Team Effektivität
- Die Personen der Kontrollgruppe zeigten keine signifikanten Effekte
- Bemerkung: die Pilotteilnehmer waren alles Freiwillige

\*1: Microsoft ETH-Survey 2010

# ERFOLG

«Wir schätzen, dass wir mit der Einführung von Präsenz, Instant Messaging, Desktop Sharing und Konferenz-Funktionen in Office Communications Server über über 4 Mio. CHF Reisekosten im Jahr einsparen werden.»

Roger Wüthrich-Hasenböhler  
Head of Marketing & Sales, Swisscom



# Erfolg ist messbar

## PLACE

15% gesenkte Immobilien Ausgaben

CO2-Reduktion

20% Gesenkte Reisezeit und Reisekosten

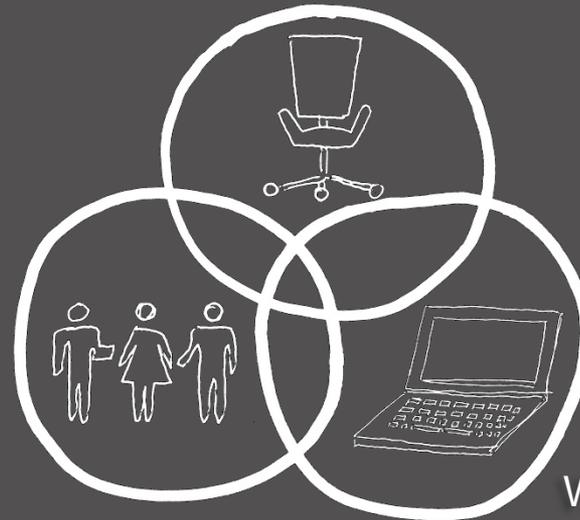
## PEOPLE

Tiefere Recruiting Kosten

Individuelle und Team  
Effektivität gesteigert

Gesenkte Absenzenrate

Verbesserte Work-Life-Balance



## TECHNOLOGY

Tiefere Kommunikations- und  
Kollaborationskosten

Business Agilität erhöht

Wissensaustausch erhöht und  
vereinfacht

Vernetzung unterstützt

# Swisscom Connects Virtual Teams with Unified Communications to Boost Productivity



- “Collaboration has increased, and we also find the quality of collaboration has increased”

Andreas Arrigoni, Head of Collaboration Services, Swisscom

- “By implementing Office Communications Server voice capabilities for all of our employees, we will save CHF400,000 a year in operating costs for telephony,”

Ruggero Cramer, Project Manager UCC, Swisscom

- “With the presence feature, our ability to reach out to colleagues has improved tremendously, and with features like federation, we can reach customers and partners immediately.”

Roger Wüthrich-Hasenböhler, Head of Marketing & Sales, Swisscom



# FAZIT

- Das: «*wie*», «*wo/wann*», «*mit wem*» und «*mit welchen Werkzeugen*» wir arbeiten verändert sich rasant
- Die New World of Work ist schon Realität und wird sich dynamisch weiter verändern
- Die New World of Work bringt Nutzen für das Unternehmen, die Mitarbeitenden und die Gesellschaft
- Unternehmen, welche diese Chancen jetzt nicht nutzen, verpassen die Gelegenheit von Marktvorteilen und laufen Gefahr den Anschluss zu verlieren
- Ein umfassendes Change Management in die New World of Work fokussiert die Bereiche People, Place und Technology
- Der Erfolg ist messbar

# Unterstützende Microsoft Angebote



- New World of Work Strategie
- New World of Work Program Set-up
- Next Generation Workplace Requirements Studies
- Kollaborationsstrategien
- Unterstützung zur Implementierung modernster Technologie
- Adoption Services



# Kontakt

Herzlichen  
Dank  
für Ihre  
Aufmerksamkeit!

## **Marc Weder**

Business Group Lead Information  
Worker  
Microsoft Schweiz  
marc.weder@microsoft.com

**Microsoft**

***Microsoft***<sup>®</sup>

Be what's next.<sup>™</sup>