

	Beschreibung	Stand der Einführung				
		in Anwendung	in Pilotprojekten	in Planung	nicht geplant	kann ich nicht beurteilen
interne Plattformen zur Arbeitsorganisation (Callcenter, Workflow- und Ticket-Systeme, Kommunikation)						
eingehende Anfragen werden automatisch verteilt	Eingehende Anfragen (per Telefon, Fax, E-Mail, Chat...) werden durch ein IT-System (z. B. ACD-Anlage - automatic call distribution) automatisch an eine passende SachbearbeiterIn weitergeleitet.					
Workflow-Systeme	Standardisierte Arbeitsabläufe werden mit Hilfe eines IT-Workflow-Systems entlang der Wertschöpfungskette digital abgebildet und (teilweise automatisch) abgewickelt. Das Workflow-System führt Plausibilitätsprüfungen oder automatische Auswertungen durch und in ihm sind alle Arbeitsschritte, Genehmigungs- und Vertretungsregelungen, Erledigungsfristen, Eskalationsmechanismen etc. festgelegt.					
Hotlines und Ticket-Systeme	Interne Serviceanfragen (z. B. zu IT-Problemen oder Routineanfragen bei der Personalabteilung) werden an eine personenunabhängige Hotline gemeldet und über ein Ticket-System abgewickelt. Die Anfrage, Bearbeitungsschritte, Status der Bearbeitung und Zeitverlauf werden im Ticket-System dokumentiert.					
automatisierte Entscheidungen	IT-Systeme treffen bei Routinevorgängen eigenständige Entscheidungen ohne menschliches Eingreifen (z. B. Beantwortung von Informationsanfragen von Kunden, Zuordnung von Zahlungseingängen zu Rechnungen...).					
Self Service	Die KollegInnen ändern selbstständig über das Intranet persönliche Daten (z. B. Wechsel der Krankenkasse, Umzug...), buchen Reisen oder geben dort Reisekostenabrechnungen ein...).					
Social Collaboration-Plattform	Für die Zusammenarbeit und Kommunikation im Unternehmen werden elektronische Plattformen genutzt, ähnlich den aus den sozialen Netzwerken bekannten Kommunikationsformen (wie Foren, Chats, Blogs, Online-Datenspeicher, Online-Meetings, Online-Arbeitsräume, Wikis, Videostreaming, ...), z. B. Microsoft Office 365, IBM Connections.					
E-Learning	Weiterbildungsmaßnahmen werden mittels elektronischen Lernanwendungen durchgeführt. Dazu werden Online-Trainingsprogramme genutzt und/oder ein menschlicher Trainer agiert aus der Ferne per Videokonferenz, Chat etc.					

Arbeiten im digitalen Informationsraum						
automatisierte Texterkennung (OCR) und -bearbeitung	Eingehende Geschäftsdokumente (z. B. Rechnungen auf Papier bzw. per Fax) werden gescannt, mit OCR-Software inhaltlich ausgewertet und automatisch in das ERP-System (z. B. SAP) eingespielt und bspw. die Zahlung ausgeführt.					
mobiles Arbeiten	Die technischen Voraussetzungen (mobile Endgeräte, Netzwerkverbindungen, Software) für ortsungebundenes Arbeiten (z. B. unterwegs oder von zu Hause aus) bestehen und werden von manchen Beschäftigten genutzt.					
länderübergreifende Arbeitsprozesse	Alltägliche Arbeitsprozesse werden routinemäßig über Standort-, Länder- und Sprachgrenzen hinweg abgewickelt.					
elektronische Einbindung und Austausch von Geschäftsdokumenten	Geschäftsdokumente (z. B. Rechnungen, Aufträge, Lieferabrufe) werden mit Kunden/Lieferanten auf elektronischem Wege (z. B. Electronic Data Interchange, Web-Portal) ausgetauscht und direkt in das ERP-System eingespielt.					
Cloud-Software	Software-Systeme und die IT-Infrastruktur (z. B. Bewerbungsmanagement, Reisekostenabrechnung, Microsoft Office 365...) werden bei einem externen IT-Dienstleister betrieben und vom Unternehmen als Dienstleistung genutzt (Software as a Service).					
Shared Service Center	Tätigkeiten und Prozesse (z. B. Buchhaltung, Personalverwaltung, Reisekostenabrechnung, IT...) werden unternehmens- oder konzernweit in einer eigenständigen Unternehmenseinheit (einem Shared Service Center) gebündelt und abgewickelt.					
internes/externes Crowdsourcing	Aufgaben oder Projekte, die bisher über die innerbetriebliche Arbeitsteilung einer bestimmten Abteilung zugeordnet waren, werden über eine Internetplattform ausgeschrieben und nach bestimmten Kriterien (Zeit, Kosten, Qualität...) an interne oder sogar externe Teams bzw. Einzelpersonen vergeben.					
Lean-Konzepte und agile Methoden						
Lean Office	In den Bürobereichen werden Lean-Konzepte wie 5 S, Wertstromorientierung, Standardisierung, Process Mapping... eingesetzt.					
kontinuierlicher Verbesserungsprozess	Die Bürobeschäftigten sind in einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess (mit standardisierten Methoden, regelmäßigen Terminen, Zertifizierungen, ..) im Sinne von Lean Office eingebunden.					
agiles Projektmanagement	In der Entwicklung/IT-Abteilung werden Projekte mit agilen Methoden (z. B. Scrum, Extreme Programming...) durchgeführt und gesteuert. Hierfür werden unterstützende Programme (z. B. Jira oder RTC/Rational Team Concert von IBM) genutzt.					
tägliche Kurzbesprechungen zum Arbeitsfortschritt	Beschäftigte im Office-Bereich nehmen an täglichen Kurzbesprechungen mit festgelegtem Ablauf teil, um sich über den Arbeitsfortschritt und aktuelle Probleme auszutauschen (z. B. Shopfloor Management, Daily Scrum).					