

Link: <https://www.channelpartner.de/a/es-hapert-bei-der-hybriden-zusammenarbeit,3340709>

**Arbeiten im Homeoffice und virtuelle Meetings**

## **Es hapert bei der hybriden Zusammenarbeit**

Datum: 11.04.2022  
Autor(en): Peter Schreiber

**Kunden erzählen oft von negativen Folgen der verstärkten virtuellen oder hybriden Zusammenarbeit mit ihren Lieferanten und Dienstleistern - in Form sinkender Qualität. Hier staut sich Unmut an!**



Die zunehmende Arbeit im Homeoffice wirkt sich teilweise negativ auf die Qualität der Kundenbeziehungen aus.

Foto: Tatyana Aksenova - shutterstock.com

"Alles paletti; alles läuft rund." Diese Aussage hört man oft von Führungskräften und Mitarbeitern von Unternehmen, wenn man mit ihnen über die seit Ausbruch der Corona-Pandemie verstärkte virtuelle Zusammenarbeit beziehungsweise das vermehrte Arbeiten im Homeoffice spricht. Zwar beklagen die Gesprächspartner dann zuweilen die reduzierte persönliche Kommunikation mit ihren Kollegen, doch ansonsten ist aus ihrer Warte "alles in Butter".

### **Kunden spüren ein Nachlassen der Qualität**

Anders äußern sich oft ihre Kunden, wenn man mit ihnen über das Thema spricht. Diese beklagen nicht selten, dass sie durchaus die Auswirkungen der veränderten Zusammenarbeit spüren - zum Beispiel in Form

- einer verzögerten oder zuweilen sogar ausbleibenden Reaktion auf ihre per Mail an ihre Lieferanten und Dienstleister artikulierten Fragen und Anliegen beziehungsweise
- einer steigenden Zahl von Fehlern und Nachlässigkeiten, die sich in die Auftragsbearbeitung einschleichen

und zwar vor allem dann, wenn an der Leistungserbringung beim Lieferanten mehrere Mitarbeiter oder Bereiche mitwirken, die sich wechselseitig informieren und/oder ihre Arbeit koordinieren müssen.

So beklagte zum Beispiel ein Kunde von mir unlängst beim gemeinsamen Mittagessen, dass er zunehmend das Vertrauen in die Steuerkanzlei verliere, mit der er seit über 20 Jahre zusammenarbeite und die auch die Lohnabrechnung für seine Mitarbeiter mache. Denn, seit die Kanzleimitarbeiter weitgehend im Homeoffice arbeiteten, also verstärkt virtuell zusammenarbeiteten, häuften sich die Fehler. So seien zum Beispiel Steuerunterlagen noch ein halbes Jahr nach dem Umzug seines Unternehmens wiederholt an die alte Büroadresse geschickt worden - "obwohl ich mehrfach darum bat, dass unsere Adresse auch in den Briefvorlagen geändert wird".

So seien per Mail mitgeteilte Infos über das Ausscheiden von Mitarbeitern und Lohnänderungen bei den Lohnauswertungen nicht berücksichtigt worden - "und generell", so mein Kunde, "registriere ich: Wenn ich mich heute per Mail mit einem Anliegen an die Kanzlei wende, dauert es länger bis eine Resonanz, wenn überhaupt erfolgt; eigeninitiativ aktiv wird sie auch seltener."

## **Kommunikation und Kooperation weist Defizite auf**

Über solche Defizite, die sie als eine Verschlechterung der Qualität wahrnehmen, klagen Kunden gehäuft - und zwar vor allen

- bei Unternehmen, die für ihre Kunden recht komplexe (Dienst-)Leistungen erbringen, die eine Zusammenarbeit mehrerer Mitarbeiter beziehungsweise Bereiche auf Seiten des Leistungserbringers erfordern, oder
- wenn ein Unternehmen (wie der Steuerberater) mehrere Leistungen für einen Kunden erbringt, die von unterschiedlichen Mitarbeitern oder Bereichen erbracht werden.

Dann spüren die Kunden oft in der Auftragsabwicklung und in ihrer Betreuung einen aus der virtuellen Zusammenarbeit resultierenden Mangel an Kommunikation und Koordination.

Dies kann speziell für Unternehmen, die primär von Stammkunden leben und bei denen die Vertrauensbeziehung zu ihren Kunden ein zentraler Erfolgsfaktor ist, fatale Folgen haben. Denn staut sich bei Kunden mit der Zeit ein Unmut über die gesunkene Arbeits- oder Betreuungsqualität an, platzt ihnen irgendwann der Kragen. Das heißt, sie beenden die Zusammenarbeit. Und ihr Dienstleister beziehungsweise Lieferant? Er fällt aus allen Wolken: "Jahrzehntelang haben wir doch gut zusammengearbeitet. Stets war unser Kunde zufrieden."

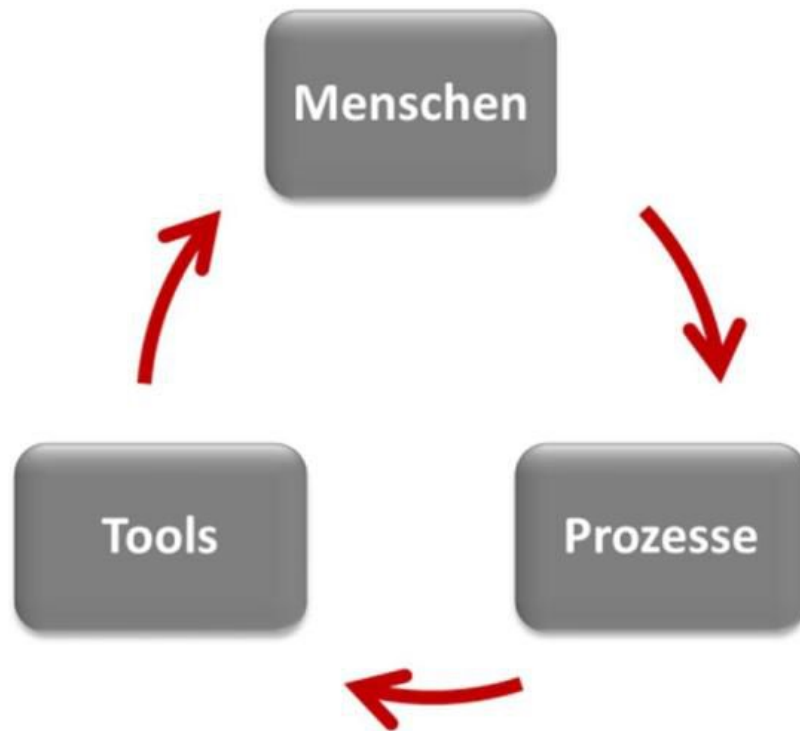
## **Prozesse und Standards neu definieren**

Stimmt! Deshalb sah er ja lange über die Nachlässigkeiten hinweg. Doch irgendwann ist die gute Zusammenarbeit in der Vergangenheit Schnee von gestern.

Entsprechend wichtig wäre es zurzeit in vielen Unternehmen einmal systematisch zu analysieren:

- Inwieweit hat sich durch die virtuelle beziehungsweise hybride Zusammenarbeit die Qualität unserer Leistung aus Kundensicht verändert?
- Wo sollten wir deshalb unsere Prozesse überdenken und eventuell neue Standards definieren, um unseren Kunden weiterhin eine Top-Qualität zu bieten?
- Inwieweit haben sich durch die veränderte Zusammenarbeit außer den Anforderungen an die Mitarbeiter, auch die an Führung verändert und wo sollten wir folglich nachjustieren?

Zudem sollten sie gemäß der Formel "Menschen-Tools-Prozesse" ermitteln: Welche (digitalen) Tools können wir außer zum Optimieren unseres Vertriebs und unserer Marktbearbeitung für die Kundenpflege und -bindung nutzen?



Der altbekannte Kreislauf: Menschen - Tools - Prozesse  
Foto: Peter Schreiber

## **Kunden erwarten schlicht: Es funktioniert!**

Dies zu tun, wird umso dringlicher, je stärker sich die virtuelle und hybride Zusammenarbeit zum neuen Normal in den Betrieben entwickelt. Denn im Verlauf dieses Prozesses verändern sich auch die Erwartungen ihrer Kunden. In den ersten Monaten nach dem Ausbruch der Pandemie waren sie noch bereit, "situationsbedingt" über gewisse Unzulänglichkeiten in der Auftragsbearbeitung und Kundenbetreuung bei ihren Dienstleistern und Lieferanten hinwegzusehen. Doch heute - also zwei Jahre später - erwarten sie schlicht, dass die Kommunikation und Kooperation in und mit ihnen reibungslos funktioniert. Zu Recht!

### **Mehr zum Thema Homeoffice:**

**Die Ausstattung der Heimarbeitsplätze<sup>1</sup>**

**Was darf ein Arbeitsplatz im Homeoffice kosten?<sup>2</sup>**

**Homeoffice schadet der Karriere<sup>3</sup>**

**Arbeiten nach Corona - wie geht es weiter?<sup>4</sup>**

**Büroarbeit kann wieder Pflicht werden<sup>5</sup>**

### **Links im Artikel:**

<sup>1</sup> <https://www.channelpartner.de/a/bueromoebel-branche-profitiert-vom-ortswechsel,3680753>

<sup>2</sup> <https://www.channelpartner.de/a/was-darf-ein-arbeitsplatz-im-homeoffice-kosten,3338469>

<sup>3</sup> <https://www.channelpartner.de/a/homeoffice-schadet-der-karriere,3339051>

<sup>4</sup> <https://www.channelpartner.de/a/arbeiten-nach-corona-wie-geht-es-weiter,3551319>

<sup>5</sup> <https://www.channelpartner.de/a/bueroarbeit-kann-wieder-pflicht-werden,3551383>

---

IDG Tech Media GmbH

Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Tech Media GmbH. dpa-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass auf dieser Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Tech Media GmbH keine Verantwortung.