



Die digitale Führung von Mitarbeitenden ist mehr als nur eine App

Die digitale Revolution ist in aller Munde. Sie wird auch das Führungsverhalten sprich die digitale Führung der Verantwortlichen langfristig stark beeinflussen. Was heisst aber digitale Führung für einen klassischen KMU-Betrieb? Ist bereits die technische Umsetzung von Arbeitsprozessen eine Herausforderung, ist die Gestaltung einer Führungskultur mit «transparenten» Mitarbeitenden eine andere. Das folgende Beispiel soll eine Vorstellung davon vermitteln. von **Stefan Klöckl**

Reto C. frühstückt. In knapp einer halben Stunde wird er seinen Arbeitstag beginnen. Als Servicetechniker installiert und repariert er seit mehreren Jahren Internetanschlüsse für Privathaushalte. Wie gut, dass sein mit allen nötigen Werkzeugen und Instrumenten ausgerüstetes Firmenfahrzeug schon vor der Haustüre steht. Dies erspart ihm den Weg zur Firmenzentrale.

Mit der Zentrale verbunden

Im Auto kontrolliert er auf seinem Tablet den Tagesablauf. Dieser wurde ihm schon am Vorabend von der Firmenzentrale mit einer optimierten Routenplanung übermittelt. Termingerecht trifft er beim ersten Kunden ein. Ein Routinefall. Während er die Installation vornimmt, scannt er laufend das verwendete Verbrauchsmaterial mit seinem Smartphone für die Rechnungsstellung und die Wiederausrüstung seines Firmenfahrzeugs ein.

Nach Abschluss des Auftrages erstellt Reto C. auf seinem Tablet den Arbeitsrapport mit Dauer, Materialverbrauch sowie Fahrtkosten und lässt sich diesen vom Kunden direkt quittieren. Diese Informationen gehen direkt in die



Kontrollierte Arbeitsprozesse machen den Arbeitskollegen zum transparenten Mitarbeitenden. Welche Folgen hat das für die Führungskultur im Betrieb?

Betriebsbuchhaltung des Arbeitgebers. Der Kunde wird am nächsten Tag per E-Mail einen kurzen Fragebogen zum Thema Kundenzufriedenheit erhalten, diesen kann er mit wenigen Klicks ausfüllen. Der nächste Kunde wartet schon.

Ein solches Szenario ist bereits heute denkbar oder vielerorts schon Tatsache. Gängige Apps für Auftragsmanagement, Fahrkostenabrechnung, Zeiterfassung, und Abrechnung genügen schon, um administrative Arbeiten zu minimieren. Weitere Apps könnten integriert werden.

Arbeitsproduktivität wird gesteigert

Und wo liegt jetzt der Nutzen dieser kontrollierten Abläufe? Die Arbeitsproduktivität von Reto C. steigt dank geringerem administrativem Aufwand, der Innendienst wird von Routineaufgaben entlastet, Medienbrüche wie zum Beispiel das Eintippen von handgeschriebenen Arbeitsprotokollen in den Computer erübrigen sich, der Kunde fühlt sich ernst genommen.

Mitarbeitende werden transparent

Aber ganz so einfach ist die Sache leider nicht. Die technische Umsetzung einer solchen App-Landschaft ist dabei nicht

einmal die grösste Herausforderung. Tatsache ist: Reto C. wird als Arbeitskraft vollständig transparent. Jedem Servicetechniker können nun individuelle Kennzahlen wie Anzahl erledigte Aufträge, erzielte Auftragsmarge, persönliche Kundenzufriedenheit und Ähnliches zugeordnet werden.

Herausforderung Führungskultur

Wie wird nun Reto C. darauf reagieren? Gehen die Führungsverantwortlichen auch verantwortungsvoll mit dieser Situation um? Die technische Umsetzung von (teil-)digitalisierten Arbeitsprozessen ist die eine Herausforderung, die Gestaltung einer verantwortungsbewussten Führungskultur die andere – und vielleicht noch die grössere.

■ **Stefan Klöckl, MAS in Service Marketing und Management, dipl. Betriebsökonom FH, ist Dozent und Businesstrainer für Mitarbeiter- und Kundenbegeisterung.**
stefan.kloeckl@sinnfabrik.ch
www.sinnfabrik.ch