

Von zu Hause, aber bürgernah: Wie die Krise digitale Arbeitsformen beschleunigt

Interview

Gibt es in Ihrer Organisation eine Strategie für Krisensituationen oder musste diese erst im Zuge der Corona-Krise erarbeitet werden (zum Beispiel ein Risikomanagementsystem, das auch Pandemien und gesellschaftliche Risiken abdeckt)? Wie sieht diese Strategie aus?

Die Deutsche Rentenversicherung ist mit ihrem Rentenzahlverfahren Bestandteil der KRITIS-Verordnung, gilt also als kritische Infrastruktur. Aufbau- und Ablauforganisation für die Bewältigung von Krisen sind daher vorhanden und wurden schnell aktiviert. Die Arbeitsfähigkeit unseres Hauses ist auch in der aktuellen Krise gewährleistet. Unsere Abläufe werden täglich an die sich laufend ändernden Rahmenbedingungen angepasst. Grundsätzliche Ziele sind: Die Funktionsfähigkeit aller geschäftskritischen Dienste aufrechterhalten. Keinen Prozess vollständig aussetzen, um einen schnellen und reibungslosen Wiederanlauf zu erleichtern. Wichtig ist uns, alle Risiken für die Kundinnen und Kunden, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und das Unternehmen so weit wie möglich zu minimieren.

Hat sich die Arbeitsweise Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter seit Beginn der Krise verändert (zum Beispiel durch Homeoffice oder flexiblere Aufgabenverteilung)? War Ihre Organisation in Bezug auf Hard- und Software ausreichend gerüstet?

Die IT-Infrastruktur ist auf höhere Nutzungsszenarien ausgelegt. Homeoffice und Video wurden in einzelnen Bereichen schon vorher – allerdings unterschiedlich stark – genutzt. Die Zahl der Remote-fähigen Endgeräte wurde kurzfristig erhöht. Die gesamte Organisation konnte erleben, dass Arbeit aus dem Homeoffice heraus grundsätzlich funktioniert und Video auch in der täglichen Arbeit eine gute Unterstützung bietet. Das Management hat hier an vorderster Front mitgewirkt, sodass die Akzeptanz im Unternehmen generell gestiegen ist. Die Planungen für die nächsten Jahre wurden entsprechend einer stärkeren Arbeit per remote angepasst.

Inwieweit hat sich die Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern gewandelt (welche Herausforderungen oder Vor- und Nachteile bringt beispielsweise eine veränderte Kommunikation mit sich)?

Die Bürgerinnen und Bürger erwarten, dass sie uns über viele Kanäle erreichen können, und zusätzliche Kanäle konnten jetzt kurzfristig geöffnet werden. Diese Lösungen wurden allerdings ad hoc in einer kurzen Zeit geschaffen. Technik, Organisation und Menschen sind erforderlich, um diese jetzt ad hoc geschaffenen Lösungen in einen geordneten Regelbetrieb zu überführen.



Harald Joos, CIO,
Deutsche Rentenversicherung Bund

Welche Bereiche Ihrer Organisation waren von den größten Veränderungen betroffen – etwa in Bezug auf Arbeitsprozesse, Produkte und Leistungen oder bestimmte Mitarbeitergruppen? Gibt es Bereiche, die von dem Handlungsdruck in der Krise profitiert haben?

Die Änderungen wirkten sich auf das gesamte Unternehmen aus. Die Akzeptanz, mehr digital zu arbeiten, ist gestiegen, denn Arbeit „von zu Hause“ wurde hierarchieübergreifend plötzlich im großen Umfang nachgefragt. Personalvertretungen haben pragmatisch daran mitgewirkt, dass Lösungen ohne langwierige Beteiligungsverfahren genutzt werden konnten. Das gesamte Unternehmen hat damit profitiert, denn wir werden nun schneller Lösungen zur Verfügung stellen, mit denen wir komplett remote arbeiten können. Wir erhöhen damit die Flexibilität, sodass es grundsätzlich möglich ist, von jedem Ort zu jeder Zeit zu arbeiten, egal ob in den Dienstgebäuden oder außerhalb dieser.

Hat die Corona-Pandemie dazu geführt, dass digitale Neuerungen – zum Beispiel IT-Tools und IT-Prozesse wie etwa automatisierte Entscheidungen – nun erstmals oder beschleunigt zum Einsatz kommen? Falls ja, werden diese auch nach der Krise beibehalten?

Bedenken konnten ausgeräumt und damit einige alte Zöpfe abgeschnitten werden. Diese veränderten Prozesse werden auch nach der Krise beibehalten. Das Cloud-Thema – unter Berücksichtigung aller Sicherheitsanforderungen – war für uns als IT-Abteilung schon immer ein Thema. Wir sind der festen Überzeugung, dass wir ergänzende Services aus anderen Rechenzentren nutzen müssen. Dieses Bewusstsein ist in unserem Haus angekommen, da jetzt jeder eine Vorstellung davon hat, welche Vorteile eine Cloud bietet, in welchem Rechenzentrum die Daten gespeichert werden usw. Das macht es einfacher, für die Zukunft gemeinsam Lösungen zu finden. |