

# Der Weg in die Cloud

Digitale Arbeit – weltweit vernetzt, raum- und zeitunabhängig

>>> Neue Möglichkeiten der Kommunikation und Zusammenarbeit führen dazu, dass weite Bereiche der Dienstleistung neu gedacht werden müssen. „Das Internet ist keine Datenautobahn, sondern ein global verfügbarer Informationsraum, eine neue soziale Handlungsebene“, betont Andreas Boes, Soziologe am Institut für sozialwissenschaftliche Forschung (ISF) in München. Mit ihrem Konzept der Cloud entwickeln Unternehmen nun Strategien, um diesen offenen Raum als Ausgangspunkt für neue Produktkonzepte und Geschäftsmodelle zu nutzen.

„Einerseits zeigt uns die Diskussion um die Praktiken der NSA, welche Rückschlüsse Dritte über Daten ziehen können und welche Ängste das weckt. Andererseits bietet eine verantwortungsvolle Nutzung des Materials Möglichkeiten für eine neue Wertschöpfung in Wechselbeziehung zwischen Wirtschaft und Kunden“, erklärt Boes. So revolutioniert die Idee der Smart Services die Dienstleistungen; Social Media öffnen neue Kanäle, um Kunden einzubinden; während Open Innovation und Crowdsourcing an Bedeutung gewinnen.

IBM ist eines der derzeit führenden Unternehmen, das die globale Zusammenarbeit vorantreibt. Sowohl bei sich selbst, als auch bei Kunden. Denn als Dienstleister muss IBM den Kunden beweisen, dass das eigene Konzept funktioniert. „Wir müssen die Schwarmintelligenz nutzen, die in uns allen steckt“, sagt Uwe Gross, Partner in der Unternehmensberatung von IBM Global Business Services. Die Grundidee sozialer Plattformen werde auch im normalen Geschäftsleben Einzug halten. Instrumente wie Webkonferenzen, Instant Messenger und kolla-

borative Plattformen erleichterten die internationale und lokale Zusammenarbeit. Erfolgsträchtige Modelle wie die von IBM will das Projekt digit-DL nun unter Federführung des ISF analysieren und anderen Unternehmen zur Verfügung stellen. Das Verbundvorhaben wird vom Bundesministerium für Bildung und Forschung gefördert.

Die grundlegenden Veränderungen in der Arbeitswelt bleiben jedoch nicht ohne Folgen für die Mitarbeiter. „Es vollzieht sich ein Umbruch, dessen Dimensionen wir noch nicht bis zum Ende überblicken können“, sagt Boes. Alle Beschäftigten seien jetzt Teil eines globalen Zusammenhangs, auch wenn sie lokal arbeiteten. Die mit der Globalisierung einhergehende Standardisierung ermögliche ihnen, allen Kunden mit gleichbleibender Qualität zu begegnen und Dienstleistungen im industriellen Maßstab zu erbringen. Gleichzeitig entstehen durch neue Formen der Kommunikation Freiräume für eine flexible Arbeitszeitgestaltung.

Diskutieren Sie dieses und weitere Themen auf der Tagung „Dienstleistung in der digitalen Gesellschaft“ am 27. und 28. Mai 2014 in Berlin. Zum Thema „Arbeit in der Cloud – weltweit vernetzt, raum- und zeitunabhängig“ u. a. mit Andreas Boes, Martin Eckstein (BDA, Berlin) und Uwe Gross (IBM, Berlin). Weitere Informationen im Internet unter: [dienstleistungstagung.de](http://dienstleistungstagung.de)

Die Tagung findet im Rahmen des Wissenschaftsjahres „Die digitale Gesellschaft“ des Bundesministeriums für Bildung und Forschung statt.

**Lesen Sie am 14. Mai im dritten Teil unserer fünfteiligen Serie: Neue Wertschöpfungskonzepte und Geschäftsmodelle durch Crowdsourcing.**