

1.12 Flexible Working Fallstudie 13: Telehaus Wetter: Tele-Service im ländlichen Raum

Autor: empirica, Bonn

Überblick

Die in den letzten Jahren stattfindende Umstrukturierung in Handwerk, Handel, Industrie und Verwaltung führt vor allem in Spitzenzeiten zu Personalengpässen. Die Unternehmen sind daher gezwungen, bestimmte Aufgaben an externe Dienstleister auszulagern. Das Telehaus Wetter nutzt diese Situation und bietet Unternehmen Bürodienstleistungen an und entlastet sie bei der Kundenbetreuung. Zur breiten Angebotspalette des Telehauses gehören ferner der Bereich Marketing, die Softwareentwicklung und -beratung sowie Schulungs- und Fortbildungsveranstaltungen. Der Kundenzuwachs ermöglichte die Einrichtung zweier Satellitenbüros in Marburg-Cappel und Marburg-Stadtwald.

Praxis

Ein Ziel des in den beiden ersten Jahren von der hessischen Landesregierung geförderten Projektes war und ist es, sichere und wohnortnahe Arbeitsplätze für Frauen im ländlichen Raum zu schaffen, bei denen Beruf und Familie miteinander verbunden werden können. Alle 16 Mitarbeiterinnen des Telehauses Wetter sind vom Unternehmen fest angestellt, Teilzeitarbeit ist ganz nach Wunsch möglich..

Das Dienstleistungsangebot des Telehauses richtet sich in erster Linie an kleine und mittlere Firmen. Angeboten wird u.a. ein Telefonservice für Unternehmer, die sich kein eigenes Sekretariat leisten können, viel unterwegs sind und Wert auf einen repräsentativen Eindruck legen. Die Telehaus-Mitarbeiterin meldet sich mit dem Firmennamen und kann das Gespräch mittels ISDN unabhängig vom Standort des Auftraggebers weiterleiten.

Die beiden Zweigstellen in Marburg bietet einen speziellen Büroservice, den in der Nähe ansässige Ingenieur- und Architekturbüros sowie Import- und Exportfirmen nutzen. Von Terminabsprachen über das Schreiben von Angeboten und Datenerfassung bis zum Betreuen von Gästen übernimmt die Zweigstelle des Telehauses alle üblichen Sekretariatsaufgaben.

Weitere Angebote des Telehauses betreffen die Bereiche Marketing sowie Grafik- und Layoutservice. Angeboten werden u.a. Mailingaktionen und telefonische Kundenbetreuung, Aufbau und Verwaltung von Adressdateien sowie die Gestaltung von Briefköpfen, Logos, Präsentationsfolien, Broschüren und Plakaten. Ein Kernbereich des Dienstleistungsbüros ist ferner die Beratung bei der Anschaffung von Hard- und Softwarekomponenten, die Konzeption von PC-Netzen und die Vernetzung räumlich entfernter PCs (ISDN-Beratung und Installation). Ein weiteres Aufgabenfeld ist die Erstellung interaktiver Demoversionen von Programmen. Abgerundet wird das Dienstleistungsangebot des Telehauses Wetter durch Schulungs- und Fortbildungsveranstaltungen für Frauen und Mädchen sowie Firmen und Vereine (EDV-Kurse, Buchführung, Bewerbungstraining).

Erfahrungen

Das Telehaus Wetter bietet die Chance, durch Schaffung wohnortnaher und qualifizierter Arbeitsplätze für Frauen und unter Einbeziehung neuer Technologien, die Wirtschaftsstruktur im ländlichen Raum zu stärken und gleichzeitig einen attraktiven Dienstleistungsservice für kleine und mittelständische Betriebe aufzubauen.

Nach anfänglichen Schwierigkeiten bei der Einführung der Hard- und Software gab es für die Mitarbeiterinnen des Telehauses Wetter keine weiteren Hindernisse bei der Ausführung der Telearbeit. Die Frauen begrüßen den kurzen Anfahrtsweg von der Wohnung zum Arbeitsplatz sehr, denn so bleibt mehr Zeit für die Familie und die Versorgung der Kinder. Insgesamt haben bis heute ca. 40 Frauen in befristeten Arbeitsverhältnissen das Projekt

durchlaufen. Mehr als 80% haben danach eine Festanstellung für sich gefunden, viele davon übernahmen Führungsfunktionen.

Insbesondere der Marketingbereich hat sich in letzter Zeit gut entwickelt. Während Firmen aus den Ballungsgebieten den Service relativ früh für sich entdeckten, kamen Kunden aus Wetter erst etwas später auf das Unternehmen zu.

Für Kunden, die Dienstleistungen des Telehauses nutzen, ergeben sich eine ganze Reihe von Vorteilen. Der Einsatz des Services ist, z.B. bei Spitzenzeiten, je nach Bedarf möglich. Die Auftraggeber, die Aufgaben auslagern, können sich auf ihre Kernaufgaben konzentrieren. Gleichzeitig können Personal-, Material- und Anschaffungskosten (z.B. für Fax, Kopierer, PC etc.) eingespart werden.