

# Neues Microsoft Customer Hub verkörpert reformiertes Geschäftsmodell

## Einblick in Microsofts Customer Hub in Amsterdam

🕒 Lesen 4 Minuten



Seit Microsoft vor mehr als einem Jahrzehnt sein „New Ways of Working“-Modell einführte, hat sich viel getan. Der Übergang zur cloudbasierten Arbeit erleichterte auch den Wechsel vom linearen, auf Lizenzen basierenden Modell zu einem Ökosystem an Partnern und Plattformen. Gemeinsames Arbeiten wurde immer wichtiger und eine Arbeitsumgebung, die neue Arbeitsweisen und -stile unterstützt ist hierbei unverzichtbar.

Microsoft hat sich vom Buch „Busy: How to Thrive in a World of Too Much“ des Geschäftspsychologen und Autors Tony Crabbe inspirieren lassen und stellte sich infolge der anspruchsvollen Aufgabe, das geplante Amsterdamer Büros auf völlige neue Weise zu konzipieren und eine Arbeitsumgebung zu schaffen, in der Besucher und Angestellte das, was Microsoft ausmacht, auf einzigartige Weise spüren und erleben können – unabhängig davon, ob sie direkt vor Ort sind oder es virtuell erkunden.



Heute ist das neue, in Zusammenarbeit mit dem Architekturunternehmen d/dock konzipierte Gebäude von Microsoft in Amsterdam ein lebendiger Treffpunkt zur Zusammenarbeit. Es wurde so angelegt, dass die Bedürfnisse der einzelnen Nutzer und bestimmte Rituale Berücksichtigung finden. Joris Haverkort, Director des Microsoft Experience Centers sagt: „Die digitale Transformation ist in den Gesprächen mit unseren Kunden das zentrale Thema. Der digitale Wandel wirkt sich auf uns alle aus und als führendes Unternehmen möchte Microsoft hier eine Vorreiterrolle einnehmen. Wir arbeiten heute beispielsweise nicht mehr nur mit unseren Kollegen zusammen, sondern auch mit Kunden und Partnern. Wir gehen die Dinge gemeinsam an!“

Laut Haverkort muss die digitale Transformation vier Aspekte berücksichtigen:

1. Kunden mit einbeziehen
2. Mitarbeiter bestärken
3. Geschäftsabläufe optimieren
4. Produkte transformieren



Microsoft Netherlands hat darüber hinaus sechs lokale Rituale identifiziert, die ins Raumdesign mit einbezogen wurden und jetzt als Leitprinzipien bei den Interaktionen der Angestellten genutzt werden – sowohl vor Ort im Büro als auch bei der virtuellen, technologiegestützten Zusammenarbeit:

1. Sich zusammentun: Fokus auf gemeinsames Arbeiten mit Partnern und Kunden, um so viel Wirkung wie möglich zu erzielen
2. Offen sein gegenüber anderen, ohne vertrauliche Informationen preiszugeben
3. Bewusst entscheiden, welche Aufgaben anstehen und wer aus dem eigenen Netzwerk dafür am besten geeignet ist; dazu kommt die Auswahl der geeigneten Technologie, des geeigneten Arbeitsorts und von Ritualen, die die Ziele am besten unterstützen
4. Zur anhaltenden Motivation des Teams beitragen, indem man pünktlich ist, konzentriert bei der Sache bleibt und sich aktiv einbringt
5. Fokuszeiten respektieren
6. Erholung ermöglichen, Pausen einplanen, Besprechungen von 25 oder 45 Minuten ansetzen und der psychischen Gesundheit einen hohen Stellenwert einräumen

Diese sechs Rituale schaffen laut Haverkort die Basis für eine wirklich erfolgreiche hybride Zusammenarbeit.



„Um Erfolg zu haben und innovativ zu sein, müssen wir uns damit auseinandersetzen, wie Arbeit und Zusammenarbeit aussehen sollen und in welchen Bereichen wir uns verändern möchten“, so Haverkort. „Die Einführung neuer Angewohnheiten und die Anpassung alter Gepflogenheiten sorgen dafür, dass wir smarter arbeiten, unsere Kreativität erhöhen und zufällige inspirierende Begegnungen ermöglichen, wovon wir langfristig profitieren. Deshalb haben wir ganz gezielt und bewusst geplant, welche Art von Räumen wir uns wünschen und welche unterschiedlichen Aktivitäten dort stattfinden sollten. Der Café-Bereich ist das Herzstück, der zentrale Ort, um den herum bewusst Einzelarbeitsplätze für Fokussarbeit, Rückzug und ‚bewusstes Abschalten‘ platziert wurden sowie auch Bereiche zur Zusammenarbeit im Team und soziale Bereiche für „Meet and Greet“.

Mehr als 70 Prozent des Raums ist für Kunden und Partner vorgesehen, der verbleibende Teil für die Angestellten. „Wir möchten, dass die gesamten Räumlichkeiten unseren starken Fokus auf die Kunden zeigen und die Ideen und Ziele von Microsoft widerspiegeln. Wir sprechen inzwischen deshalb auch nicht mehr von modernen Wegen der Zusammenarbeit, sondern setzen den Fokus auf Teamarbeit und beziehen unsere externen Partner in unsere kreativen Prozesse mit ein. Produktlinien wie die Steelcase Flex Collection im Zusammenspiel mit Microsoft Teams und dem Microsoft Surface Hub schaffen die richtige Grundlage für Zusammenarbeit und Innovation“, erklärt Haverkort.



Wie sieht das im Zeitalter von Covid-19 aus?

„Die Pandemie hat uns darin bestätigt, dass unser Vorgehen richtig ist“, so Haverkort. „Unsere Mitarbeiter und Besucher können sofort zurückkehren, sobald dies erlaubt ist, ohne dass unsere Räume groß angepasst werden müssen. Der Arbeitsplatz ist und bleibt vor allem ein sozialer Ort, an dem die Zusammenarbeit und gemeinsame kreative Sessions möglich sein sollten. Vielleicht eignen sich andere Orte besser für die Einzel- und Fokuserbeit, aber eine erfolgreiche Zusammenarbeit ist online nur bedingt möglich. Wir müssen wieder zurück ins Büro.“