

Die Ausbreitung des Corona Virus (SARS-CoV-2) kann zu drei Szenarien führen:

1. Mitarbeitende der TEMA werden unter häusliche Quarantäne gestellt, weil sie aus dem privaten Umfeld resultierend eine Quarantäneauflage erhalten. Wenn dies in mehreren Fällen auftritt, kann es die Krankenquote deutlich erhöhen und zu Engpässen in der Besetzung von Inbound- und Outbound-Projekten führen.
2. Mitarbeitende Mütter und Väter können nicht kommen, weil Schulen und Kindergärten schließen und die Betreuung der Kinder nicht sichergestellt ist.
3. In der TEMA infiziert / infizieren sich eine Person oder mehrere Personen mit dem Corona Virus und das Unternehmen wird komplett unter Quarantäne gestellt.

In allen drei Fällen oder einer Kombination der Fälle wäre ohne Gegenmaßnahmen die ordnungsgemäße Durchführung der Projekte erheblich gefährdet oder nicht mehr möglich.

Da an TEMA in großem Umfang Aufgabenstellungen im Business Process Outsourcing verantwortlich übergeben sind, würden die Auftrag gebenden Unternehmen ihrerseits erhebliche Beeinträchtigung in ihrem Kundenservice erfahren. In einigen Kooperationen wären sogar Vitalfunktionen der Kundenunternehmen betroffen.

Das Risikomanagement sieht daher vor, dass ausnahmslos alle Arbeitsplätze des Unternehmens kurzfristig ins Home Office verlagert werden können.

Hierfür wurden folgende Voraussetzungen geschaffen:

- a) Ausstattung der Mitarbeitenden mit Notebooks
- b) TK- und IT-Programmierungen zur Anbindung jedes HO-Platzes über Softphone und CRM-Zugang an die entsprechenden Server
- c) Einbindung in die Achat-Suite für das Routing von Telefonaten und E-Mails
- d) Schulung der Führungskräfte für das Führen von HO-Teams
- e) Schulungen der Kommunikationsfachkräfte für das temporäre Arbeiten im HO
- f) Arbeitsplatzsicherheitsunterweisungen mit HO-Begehungen durch den Sicherheitsbeauftragten des Unternehmens
- g) Durchführung von Lasttests zur Überprüfung der Funktionsfähigkeit jedes einzelnen Arbeitsplatzes durch häusliches Probearbeiten von 2 Tagen.
- h) Durchführung eines eintägigen Lasttests für das gesamte Unternehmen im HO

Bis auf weiteres erfolgt einmal pro Monat für einen Tag eine Wiederholung des Lasttests für das gesamte Unternehmen zur Überprüfung der Funktionsfähigkeit der HO-Lösung.



Für die Szenarien 1+2 ist das Arbeiten im HO in individueller Absprache möglich, um Ausfälle in der Bearbeitung der Projekte zu vermeiden.

Weiterhin ist für Notfälle ein telefonischer Rundrufplan eingerichtet, der ebenfalls regelmäßig auf seine Funktionsfähigkeit getestet wird und über den die Belegschaft komplett innerhalb weniger Stunden informiert werden kann.

Die Erreichbarkeit des Verwaltungsbereiches, der Führungskräfte und der Projekte erfolgt für die Situation einer kompletten HO-Lösung für das Gesamtunternehmen weiterhin über die Kontaktdaten, die zum sonstigen Betriebsalltag gehören und allen Kunden bekannt sind.

Für den Fall, dass das gesamte Unternehmen für einen längeren Zeitraum von Quarantäne betroffen wäre, werden alle Kunden umgehend informiert.

Für alle HO-Plätze stehen technisch abgesicherte VPN-Tunnel zur Verfügung, die über Logins protokolliert werden.

Unsere TK-Anlage Open Scape 4000 IP unterstützt alle Inbound- und Oubound-Projekte via Softphone.

Das zertifizierte Datenschutzkonzept gewährleistet durch technische und organisatorische Maßnahmen auch im HO die erforderliche Datensicherheit.

