

1.13 Flexible Working Fallstudie 14: TWG GmbH: virtuelle Organisation

Autor: empirica, Bonn

Überblick

1996 wurde das TWG Central Office – Teleworking-Services und Problemlösungen mit Sitz in Schmalenberg (Rheinland-Pfalz) gegründet. Am 1. Oktober 1998 fand die Überführung der Einzelunternehmung in eine GmbH statt, die unter dem Namen TWG – The Webworker Group - Gesellschaft für Virtual Business Services mbH geführt wird. Der neue Firmensitz ist in Frankfurt am Main. TWG ist eines der wenigen Dienstleistungsunternehmen in Deutschland, deren Organisation auf einer rein virtuellen Struktur basiert.

rau Arnold, die Geschäftsführerin der TWG GmbH, hat bereits vor der Gründung des Unternehmens Erfahrungen als Telearbeiterin sammeln können. Die selbst erlebten Vorteile der Telearbeit, wie die bessere Vereinbarkeit von Beruf und Familie und der Wegfall des täglichen Pendelns zum Arbeitsplatz, bestärkten sie darin, ein eigenes Telearbeitsunternehmen zu gründen, dessen Angebot sich primär an Frauen in strukturschwachen Gebieten richtet.

Praxis

Bei TWG findet man kein klassisches Büro, von wo aus die Beschäftigten die Aufträge erledigen. Das Konzept der Unternehmung basiert vielmehr auf einer virtuellen Kooperation der einzelnen Mitarbeiter. Dies hat zur Folge, dass man bei TWG keine Angestellten und kein Bürogebäude finden wird. Zwölf freie Mitarbeiter mit unterschiedlichsten Qualifikationen bilden das Kernteam von TWG, 50 weitere Spezialisten können bei Bedarf in Projekte eingebunden werden, und alle arbeiten von ihrem Home Office der Zentrale zu.

Frau Arnold ist die Schaltstelle der ganzen Organisation. Sie besorgt die Aufträge und koordiniert den reibungslosen Ablauf der Projekte. Sobald ein neuer Auftrag eingegangen ist, greift Frau Arnold auf den interdisziplinär zusammengesetzten Mitarbeiter-Pool zurück, um ein solches Team zusammenzustellen, dessen gebündelte Fähigkeiten am besten den Anforderungen des Projekts entsprechen. Die Dienstleistungspalette der TWG reicht von klassischen Services wie Daten- und Texterfassung, Telefonmarketing/ Call-Service und Übersetzungen über Information Broking, Ghostwriting, Lektorat und Literaturrecherchen bis hin zur kompletten Marketingpalette. Ein wichtiger Teil des Angebots bildet die Pflege von Internet-Präsentationen. Dies umfasst vor allem eine selbständige Aktualisierung der Inhalte, was eine intensive Auseinandersetzung mit den Geschehnissen der jeweiligen Branche erfordert, um das Optimale für jeden Kunden herausfiltern zu können.

Das TWG Central Office ist mit allem ausgestattet, was zu reibungsloser Kommunikation und zum Datentransfer nötig ist: PC, LAN, Internet, E-Mail, Telefon und Fax. Auch mit den Telearbeitern, die zu Hause nur eine analoge Ausstattung haben, wird durchweg elektronisch kommuniziert. Der persönliche Kontakt ist jedoch weiterhin eine wichtige Voraussetzung für eine erfolgreiche Zusammenarbeit.

Erfahrungen

Das innovative Konzept der Unternehmung brachte eine Reihe von Vorteilen, dazu Heike Arnold: "Dadurch, dass wir auf Bürogebäude und teures Office-Equipment verzichten, sind wir in der Lage, unsere qualifizierten Dienstleistungen zu einem ausgezeichneten Preis/Leistungsverhältnis anzubieten. Ein weiterer Vorteil für unsere Auftraggeber liegt darin, dass sie jeweils projektbezogen auf Spezialisten der unterschiedlichsten Fachgebiete zurückgreifen können. Dies ist insbesondere für Unternehmen interessant, für die es unwirtschaftlich ist, eigenes Personal für bestimmte Aufgabengebiete vorzuhalten".

Einer der entscheidenden Erfolgsfaktoren der ganzen Unternehmung ist die Tatsache, dass alle Mitarbeiter, die in dem TWG-Netzwerkverbund arbeiten, selbst als Unternehmer bei

jedem Projekt agieren. Die unternehmerische Denkweise bedeutet verantwortungsvolles Handeln und hohes Maß an Engagement, was ein Garant für einen optimalen Ablauf jedes Projekts ist. Die virtuelle Konzeption des Unternehmens bewirkt neben den Know-how-Vorteilen auch erhebliche Kostenvorteile, über die die Dienstleistungen vermarktet werden können.

Dieses zukunftsweisende Konzept von TWG wird von der Geschäftsführerin selbst so beschrieben: "Wir von TWG sehen uns als Pioniere, die bereits heute erfolgreich umsetzen, was in einer humanisierten und der Technologie angepassten Arbeitswelt des nächsten Jahrtausends zur Normalität gehören wird. Arbeiten, unabhängig von Zeit und Ort - den Bedürfnissen der Menschen und ihrer Auftraggeber angepasst".