

«In Hinblick auf Krisenzeiten ist eine Investition in die Digitalisierung notwendig»

Während der Krise haben viele Unternehmen Telearbeitslösungen eingeführt, um das tägliche Geschäft aufrechterhalten zu können. Benoît Santschi, Leiter der Geschäftsstelle Lausanne der Coop Rechtsschutz, erklärt, wie effizient die digitale Infrastruktur aufgebaut wurde und wie die Krise künftige Arbeitsgewohnheiten verändern könnte.

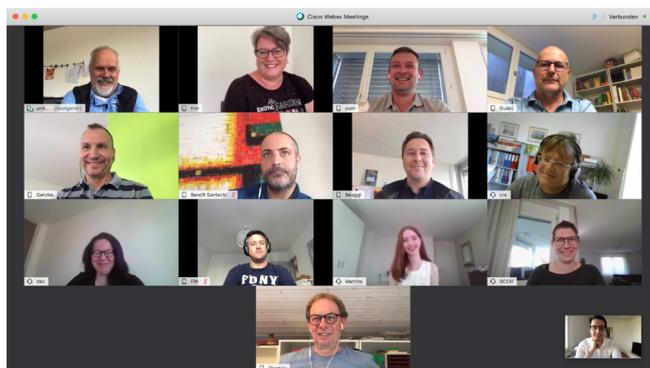


Benoît Santschi

Nicht nur gesundheitlich, sondern auch arbeitstechnisch hat die Coronapandemie die Gesellschaft beschäftigt. Viele Unternehmen mussten sich plötzlich mit den Herausforderungen des Homeoffice auseinandersetzen. Die Computer- und Telekommunikationsinfrastruktur, Internet- und Intranetnetzwerke und die IT-Sicherheit sind dabei alles Aspekte, mit welchen sich Unternehmen schnell anfreunden mussten. Bei Coop Rechtsschutz halfen bereits in der Vergangenheit getroffene digitale Vorbereitungen, die Situation in den Griff zu kriegen. Genauer erzählt Benoît Santschi, Leiter der Geschäftsstelle Lausanne der Coop Rechtsschutz.

Herr Benoît Santschi, wie hat sich Coop Rechtsschutz während der Krise organisiert?

In einem ersten Schritt ergriff die Geschäftsleitung bereits im Februar frühzeitig Präventionsmassnahmen, indem sie sicherstellte, dass alle Mitarbeitenden über die Bundesmassnahmen betreffend Sicherheitsabstände und Hygienevorschriften informiert waren. Darüber hinaus wurden alle Mitarbeiter mit Desinfektionsmitteln versorgt und gebeten, zu Hause Arbeitszugänge zu installieren. Als dann im März die Lockdownmassnahmen eintrafen, haben wir 90 Prozent unserer Mitarbeiter ins Homeoffice geschickt und dabei Bildschirme, Laptops und Headsets zur Verfügung gestellt. Zudem haben wir ein fünfköpfiges Corona-Komitee



eingesetzt, welches die Neuigkeiten der Pandemie zusammenstellt und Mitarbeitende über diese informiert.

Innerhalb unserer Rechtsabteilung wurde zeitgleich ein eigenes Corona-Komitee geschaffen, um die Informationen und Richtlinien für alle unsere Anwälte zu vereinheitlichen. So konnten wir auf die zahlreichen rechtlichen Anfragen, welche wir im Zusammenhang mit der Krise erhalten haben, wie beispielsweise Fragen bezüglich Arbeitsrecht, Mietrecht oder Reisestornierungen, professionell und zeitnah reagieren. Nach wie vor werden täglich Videokonferenzen abgehalten, um den Informationsaustausch innerhalb unseres Unternehmens, zwischen unserem Hauptsitz in Aarau und unseren Niederlassungen in Lausanne und Bellinzona, zu gewährleisten. Eine Massnahme, die sich bis heute als äusserst wirksam erwiesen hat, um offene Fragen schnell und unkompliziert klären zu können.

Inwiefern hat die Digitalisierung dabei geholfen, der Situation gerecht zu werden?

Die Digitalisierung hat es uns ermöglicht, besser mit der Krise umzugehen. Es ist einerseits Glück, andererseits weise Voraussicht, dass Coop Rechtsschutz schon früh die Bedeutung digitaler Prozesse erkannt hat. Ein grosser Teil unserer

internen Prozesse und Aufgaben sind bereits seit mehreren Jahren digitalisiert und viele unserer Mitarbeiter arbeiten schon lange täglich von zu Hause aus über eine sichere Fernzugriffsoftware. Wir haben zudem dafür gesorgt, dass alle Mitarbeiter über unser Intranet über die neuesten Entwicklungen auf dem Laufenden gehalten wurden. Dank unserer modernen IT-Infrastruktur konnten wir so während der Krise bestmöglich weiterarbeiten.

Darüber hinaus ist die gesamte Post digital und neue Rechtsfälle werden laufend digitalisiert. Was die Telefonie betrifft – welche für unseren Tätigkeitsbereich unerlässlich ist – können unsere Mitarbeiter mit einer Anwendung ihr privates Smartphone nutzen, um über ihre Geschäftsnummer zu telefonieren. Für Videokonferenzen nutzen wir die Technologie von Webex.

Ohne die Digitalisierung wären wir nie in der Lage gewesen, unsere Servicequalität auf diesem hohen Niveau zu halten – und das ist stets unser grösstes Ziel. Unser Kundenservice wurde während der Coronakrise zu keinem Zeitpunkt in Mitleidenschaft gezogen! Im Gegenteil: Wir konnten sogar unseren Partnersicherungen Helsana und Helvetia beiseite stehen und bei Rechtsfragen unterstützen.

Kommen mit der Digitalisierung auch neue Fragen bezüglich des Datenschutzes auf?

Im Rahmen unserer rechtlichen Arbeit verarbeiten wir sensible Daten. Jeder Mitarbeitende bei Coop Rechtsschutz ist sich dieser grossen Verantwortung bewusst. Für einen lückenlosen Schutz haben wir unsere Mitarbeiter entsprechend informiert und geschult. Besondere technische Aufmerksamkeit widmen wir dabei unseren IT-Einrichtungen, Online-Formularen und der elektronischen Datenaustauschplattform, um den europäischen Anforderungen an Sicherheit und Datenschutz gerecht zu werden. Wir verwenden auch ein Verschlüsselungssystem für unseren E-Mail-Verkehr, um auch hier einen sicheren Datenaustausch zu gewährleisten.

Wie wird die derzeitige Situation die Arbeitsgewohnheiten bei Coop Rechtsschutz langfristig verändern?

Wir gehen davon aus, dass wir das Homeoffice-Angebot auch nach der Krise weiter nutzen und sogar ausbauen werden. Zusätzlich prüfen wir verschiedene Möglichkeiten, um jegliche digitale Chancen zu ergreifen und auszuschöpfen, wie beispielsweise das Angebot von Online-Schulungen und der digitalen Rechtsberatung. Zu diesem Zweck haben wir eine Art «digitales Brainstorming» durchgeführt, um Ideen von all unseren Mitarbeitern in Bezug auf diese neue Arbeitsweisen zu sammeln und gleichzeitig unsere Innovationsabteilung mit der Entwicklung neuer Konzepte beauftragt. Auf jeden Fall sind wir bereit, die Herausforderungen der Zukunft gelassen, professionell und effizient anzugehen.

coop rechtsschutz
einfach anders.