IDC EXECUTIVE BRIEF

Mit Hybrid Work die Zufriedenheit der Mitarbeiter in den Fokus rücken

Work Transformation in Deutschland 2022

IDC

OKTOBER 2022

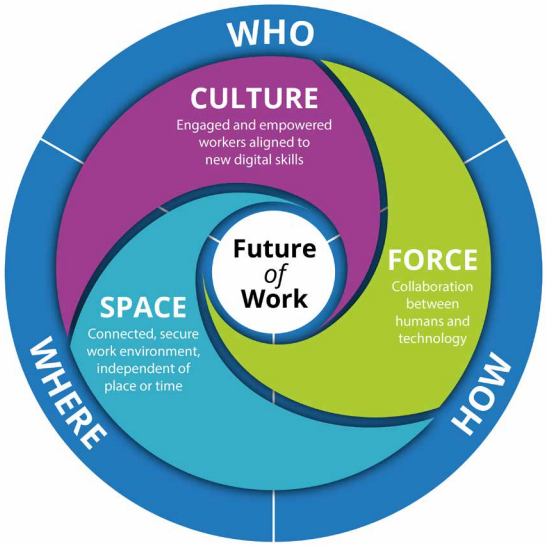
GESPONSERT VON MICROSOFT DEUTSCHLAND

Die Transformation des Arbeitsplatzes erfordert kontinuierliches Handeln

Die Unternehmen hierzulande stehen durch die noch immer präsente Corona-Pandemie sowie geopolitische Unsicherheiten, steigende Energiepreise, die Inflation und den stetig zunehmenden Fachkräftemangel unter Druck, ihre Arbeitsplatzmodelle zu transformieren. Kaum ein Unternehmen steht dabei noch am Anfang, jedoch haben auch erst wenige diese Transformation vollständig vollzogen. Die Umsetzung ist ein langfristiger Prozess und die Realisierung umfasst viele unterschiedliche Facetten, die dabei berücksichtigt werden müssen.

Aus IDC Sicht ist die Work Transformation die Verschiebung des traditionellen Arbeitsplatzes hin zu einem Arbeitsplatz, der die Zusammenarbeit zwischen Menschen und Technologie sowie digitale Fähigkeiten fördert und eine vernetzte, sichere Umgebung unterstützt, die nicht an einen bestimmten Ort oder eine bestimmte Zeit gebunden ist. Das IDC Future of Work Framework zeigt, wie die unterschiedlichen Bereiche Technologie (Augmentation), Arbeitskultur (Culture) und Arbeitsort an sich (Space) miteinander verbunden sind und ineinandergreifen.

Abbildung 1: IDC Future of Work Framework



Quelle: IDC, 2022

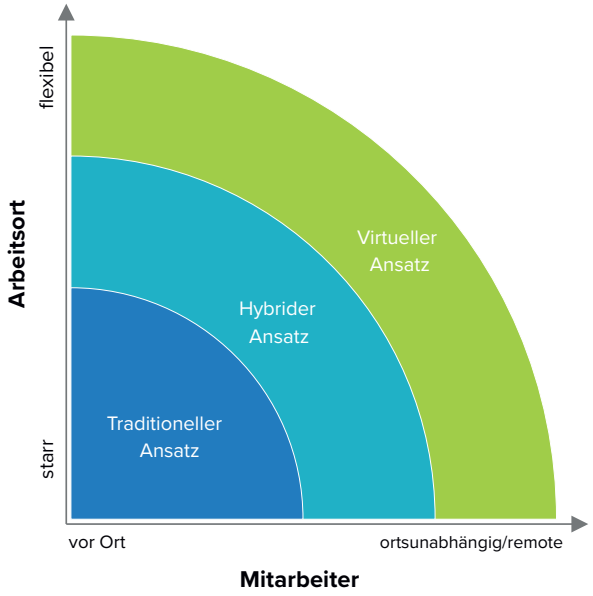
Der Einsatz von Technologien, die Verbesserung der Arbeitskultur und auch die Ausgestaltung des Arbeitsplatzes an sich sind somit kritische Faktoren. IDC beobachtet, dass sich die meisten deutschen Unternehmen derzeit mit der Transformation ihrer Arbeitsplatzkonzepte beschäftigen. Die Aufgaben und Herausforderungen, welche das Management sowie die Entscheider aus der IT, der Personalabteilung und den Fachbereichen im Rahmen dieser Umgestaltung kontinuierlich bewältigen müssen, sind jedoch enorm. Aber auch das Potenzial ist hoch und sollte dringend genutzt werden, um Mitarbeitern ein modernes, digitales Arbeiten in einem attraktiven Arbeitsumfeld zu ermöglichen.

Um Einblicke in die Pläne, Herausforderungen und Erfolgsfaktoren von deutschen Unternehmen bei der Transformation ihrer Arbeitsplatzmodelle zu erhalten, hat IDC im August 2022 in Deutschland eine primäre branchenübergreifende Marktbefragung von 300 Unternehmen mit mehr als 100 Mitarbeitern durchgeführt. Alle befragten Organisationen haben sich bereits mit Initiativen und Lösungen in Bezug auf die Work Transformation auseinandergesetzt und konnten somit fundierte Aussagen treffen.

Die Veränderung des Arbeitsplatzes – hybrides Arbeiten prägt die Zukunft

Die Dimensionen des Arbeitsplatzes reicht von einem traditionellen Arbeitsplatz, bei dem der Ort immer der gleiche ist und die Mitarbeitenden am Unternehmensstandort arbeiten, bis hin zu einem virtuellen Ansatz, bei dem der Arbeitsort komplett flexibel ist und die Mitarbeiter vollständig ortsunabhängig (remote) arbeiten. Dazwischen liegt die Mischung aus beiden Welten – der hybride Ansatz. Hierbei ist der Arbeitsort teilweise flexibel und die Mitarbeiter arbeiten sowohl am Unternehmensstandort als auch remote.

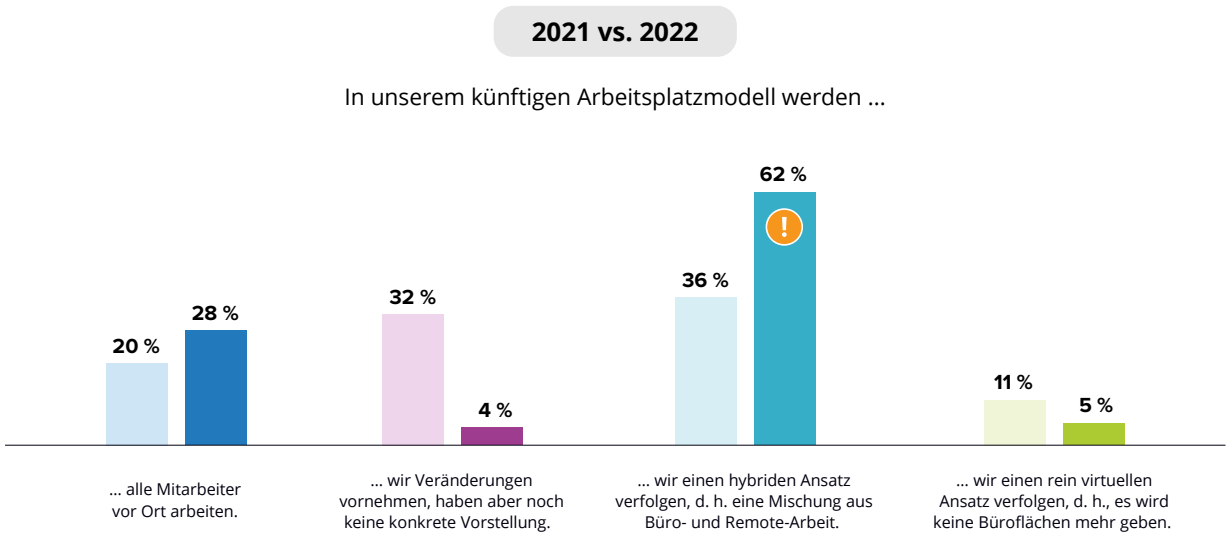
Abbildung 2: Dimensionen des Arbeitsplatzes



Quelle: IDC, 2022

Mit dem Fortschreiten der Transformation des Arbeitsplatzes entscheiden sich auch die Unternehmen zunehmend für eine der unterschiedlichen Dimensionen. Besonders in den letzten 12 Monaten hat sich hier sehr viel verändert. Denn obwohl sich vor Beginn der Corona-Pandemie viele Unternehmen ein ortsunabhängiges Arbeiten kaum vorstellen konnten und im letzten Jahr lediglich einige in diese Richtung dachten, ist die große Mehrheit inzwischen überzeugt: Hybride Arbeitsplatzmodelle – also die Mischung aus der Arbeit am Unternehmensstandort und remote – sind die Zukunft. 62 Prozent der befragten Unternehmen in Deutschland planen künftig einen hybriden Ansatz. Im Vergleich zur Vorjahresstudie ist das ein immenser Anstieg, hier waren es lediglich 36 Prozent. Ebenso gestiegen ist der Anteil der Unternehmen, deren Mitarbeiter komplett vor Ort arbeiten werden (20 % vs. 28 %). Die Ergebnisse veranschaulichen: Unternehmen haben inzwischen einen klaren Blick und entscheiden punktuell anders, als sie es noch vor über einem Jahr getan haben. Sie haben sich intensiv mit den unterschiedlichen Dimensionen beschäftigt und viele, die im letzten Jahr noch unsicher waren, wie ihr künftiger Arbeitsplatz aussehen könnte, haben sich nun mehrheitlich für ein hybrides Modell entschieden.

Abbildung 3: Arbeitsplatzmodelle im Wandel – Hybrid Work verstärkt auf dem Vormarsch



N = 250 (2021), 300 (2022); Abweichung von 100 % durch Rundung
Quelle: IDC, 2022

Hybrid Work und somit auch Remote Work werden künftig ein integraler Bestandteil der Geschäftswelt sein, auch wenn die Ausprägungen in den einzelnen Unternehmen unterschiedlich sein können. Denn beispielsweise ist eine 50:50-Regelung, d. h. 50 Prozent der Arbeitszeit am Unternehmensstandort und 50 Prozent remote, genauso hybrides Arbeiten wie eine 3:2-Regelung, d. h. 3 Tage am Unternehmensstandort/remote und 2 Tage remote/am Unternehmensstandort. Es ist an den Unternehmen selbst, das für sie geeignete Modell zu identifizieren. Zu den Hauptgründen, warum ortsunabhängiges Arbeiten angeboten wird, zählen für die Mehrheit der befragten Unternehmen die Verbesserung der Mitarbeitererfahrung (43 %), die Fortschreibung bisher positiver Erfahrungen mit Remote Work (40 %), aber auch die Einsparung von Kosten (38 %).

Fünf Ratschläge für eine erfolgreiche Work Transformation

Nachfolgend hat IDC fünf Ratschläge formuliert, um die Veränderung des Arbeitsplatzes in Ihrem Unternehmen erfolgreich voranzutreiben. Sie geben Ihnen Anregungen und Impulse für weitere Planungen und Investitionen.

Ratschlag 1

Definieren Sie eine ganzheitliche Strategie und bringen Sie dabei die Bereiche Technologie, Arbeitskultur und Arbeitsort in Einklang

Aus der Sicht von IDC ist es entscheidend, eine Strategie zu verfolgen, die durch unternehmensweite Initiativen und kontinuierliche Investitionen geprägt ist. Davon sind die befragten Unternehmen in Deutschland derzeit noch weit entfernt. Lediglich 11 Prozent haben aktuell eine umfassende Work-Transformation-Strategie. Die Mehrheit verfügt zumindest in einzelnen Abteilungen über Initiativen (46 %) bzw. ist dabei, ihre Strategie nach und nach auf das gesamte Unternehmen abzustimmen (30 %). Rund 14 Prozent haben wenig bis gar kein Bewusstsein für die Transformation der Arbeitsplatzmodelle und haben somit auch keine übergreifende Strategie. Hier müssen Unternehmen dringend ansetzen. Schaffen Sie zunächst ein Bewusstsein für die Veränderungen des Arbeitsplatzes, entwickeln Sie ein klares Zielbild Ihrer Work Transformation, dem Sie zunächst nach und nach, aber langfristig unternehmensübergreifend und ganzheitlich ein Stück näher kommen.

62 Prozent der deutschen Unternehmen setzen künftig auf hybride Arbeitsplatzmodelle, im Vorjahr waren es lediglich **36 Prozent.**

Auf den ersten Blick erscheint die Umgestaltung des Arbeitsplatzes vielleicht banal und als klar umrissener Ansatz. Beschäftigt man sich jedoch eingängiger damit, wird sehr schnell klar, dass sie das nicht ist. Denn auch wenn für die Mehrheit die Technologie (31 %) vorrangig zum Konzept für die Work Transformation gehört, gewinnen die Bereiche Arbeitskultur (24 %) – gemeinsam mit der Personalentwicklung (22 %) – und Büroraumkonzepte (20 %), also der Arbeitsort an sich, immer mehr an Bedeutung. Es ist erfolgskritisch, all diese Bereiche gleichermaßen zu berücksichtigen. Stellen Sie sich dem Aufwand, es wird sich lohnen. Denn nur durch das Zusammenspiel – den Dreiklang – von Technologien, Arbeitskultur und Arbeitsplatz ist es möglich, in einer modernen, digitalen Arbeitswelt langfristig zu bestehen, in der die Mitarbeitenden immer mehr in den Fokus rücken.

Ratschlag 2

Formulieren Sie klare Ziele, um auch den Herausforderungen begegnen zu können

Bei der Transformation ihrer Arbeitsplatzmodelle sehen sich die Unternehmen einer Vielzahl an Anforderungen und Hürden gegenüber, intern wie extern. Auf organisatorischer Ebene bremsen neben dem Spagat zwischen Flexibilität und IT-Sicherheit vor allem Budgetbeschränkungen die Unternehmen aus. In Hinblick auf die IT sind es hohe Anschaffungskosten und eine hohe Komplexität. Beides hat im Vorjahresvergleich enorm an Bedeutung gewonnen und ist für die Unternehmen somit deutlich herausfordernder. Bedenken in Bezug auf Datenschutz und Compliance sowie Sicherheitsbedenken sind hingegen rückläufig und wurden von den kostengetriebenen Herausforderungen überholt. Sie sind daher jedoch nicht weniger relevant. IDC beobachtet, dass die Unternehmen hier aktiv geworden sind und in den letzten Monaten nachgeschärft haben, indem sie beispielsweise in Sicherheits- und Compliance-Lösungen investiert haben.

Abbildung 4: Herausforderungen bei der Work Transformation

Organisatorische Herausforderungen

- Balance zwischen Flexibilität & Sicherheit **(30 %)**
- Budgetbeschränkungen **(28 %)**
- Einhaltung gesetzlicher Vorschriften **(28 %)**
- Zu hohe Erwartungen der Mitarbeiter/Kunden **(20 %)**
- Fehlende Dringlichkeit **(19 %)**

IT-Herausforderungen

- Hohe Anschaffungskosten **(22 %)**
- Hohe Komplexität **(21 %)**
- Bedenken in Bezug auf Datenschutz/Compliance **(20 %)**
- Sicherheitsbedenken **(20 %)**
- Veraltete Strukturen, Prozesse **(20 %)**

N = 300; Mehrfachnennungen möglich; Abbildung gekürzt
Quelle: IDC, 2022

Die Hindernisse sowie die Tatsache, dass die Unternehmen mit der Veränderung ihrer Arbeitsplatzmodelle vorrangig Kosten sparen, die Produktivität steigern, aber auch die Mitarbeiterzufriedenheit verbessern wollen, zeigt, unter welchem Druck die Unternehmen stehen, aber auch, wie groß der Handlungsbedarf in den deutschen Unternehmen ist. Um konkrete Vorhaben tatsächlich zu erreichen und Hürden zu überwinden, müssen sie vorab klar definiert sein. Formulieren Sie Ihre Ziele für die Work Transformation so präzise wie möglich. Denn typischerweise führt die Erreichung der einen Zielsetzung dazu, dass auch weitere erreicht werden. Viele hängen zusammen, nutzen Sie diesen Aspekt. So ist das Thema Digitalisierung oder Nachhaltigkeit im Kontext Arbeitsplatzveränderung ebenso maßgeblich und kann die genannten Ziele begünstigen, nur um ein Beispiel für das Zusammenwirken verschiedener Zielsetzungen und Nutzenaspekte zu nennen.

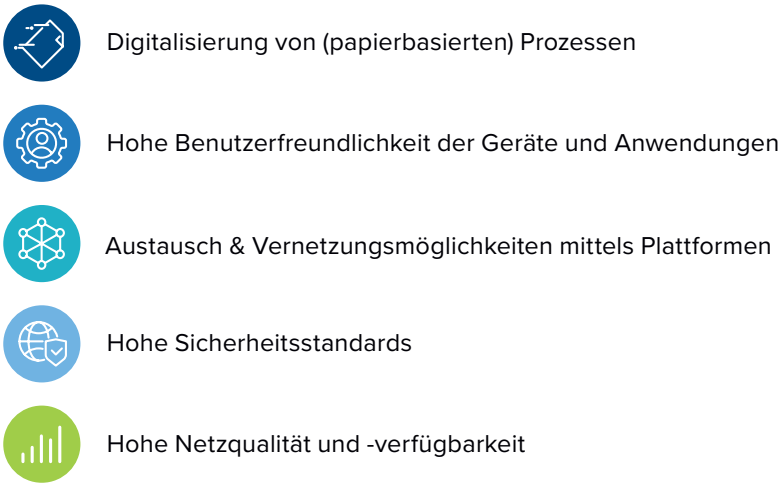
Lediglich **11 Prozent** der befragten deutschen Unternehmen haben aktuell eine umfassende Work-Transformation-Strategie.

Ratschlag 3

Erkennen Sie Collaboration & Communication als Basis für hybrides Arbeiten und investieren Sie in entsprechende Lösungen

Die Arbeitswelt entwickelt sich weiter und Tools und Lösungen für die Zusammenarbeit und Kommunikation werden in einer zunehmend hybriden Arbeitswelt immer wichtiger. Sie bilden die Basis, denn nur so können Mitarbeiter jederzeit und von jedem Arbeitsort aus zusammenarbeiten und kommunizieren. Die früher gelegentliche Telefonkonferenz und das Online-Meeting der Vergangenheit sind heute Normalität und fester Bestandteil des Arbeitsalltages der meisten. Unternehmen haben bereits diverse Investitionen in Collaboration- und Communication-Lösungen getätigt. Zunächst ging es dabei um die Basis wie Sicherheitssoftware (59 %), Anwendungen für Audio- und Videokonferenzen (58 %), Hardware wie Bildschirme und Tastaturen (54 %), Collaboration Tools (53 %) und Fernzugriffslösungen (53 %). Auf der Planungsagenda für die kommenden 1–2 Jahre stehen Anwendungen, die einen Schritt weiter gehen, wie etwa Compliance-, Cloud- und Content-Sharing-Lösungen. Die genannten Tools sind zwar nicht neu, bekommen aber in einer hybriden Arbeitswelt mehr Relevanz. Setzen Sie sich daher aktiv mit dem Bedarf in Ihrem Unternehmen auseinander. Evaluieren Sie immer wieder neu, wo welche Lösung die Mitarbeitenden bei der Zusammenarbeit und Kommunikation unterstützt.

Abbildung 5: Erfolgsfaktoren für eine hybride Zusammenarbeit und Kommunikation



N = 300; Mehrfachnennungen möglich; Abbildung gekürzt
Quelle: IDC, 2022

Die Lösungsvielfalt ist enorm, stellen Sie sich daher immer die Frage nach dem nebeneinander und miteinander. Häufig können verschiedene Teilbereiche oder Features in einer Lösung vereint bzw. integriert werden, was dem Wunsch nach einem besseren Nutzererlebnis nachkommt. Denn nicht nur die entsprechenden Lösungen und Tools sind für die Zusammenarbeit und Kommunikation entscheidend, zusätzlich müssen diverse weitere Voraussetzungen in Bezug auf Digitalisierung, Benutzerfreundlichkeit, Sicherheit und Netzqualität bzw. -verfügbarkeit berücksichtigt werden, um nicht nur eine teamübergreifende, sondern auch eine unterbrechungsfreie digitale, ortsunabhängige Zusammenarbeit zu ermöglichen.

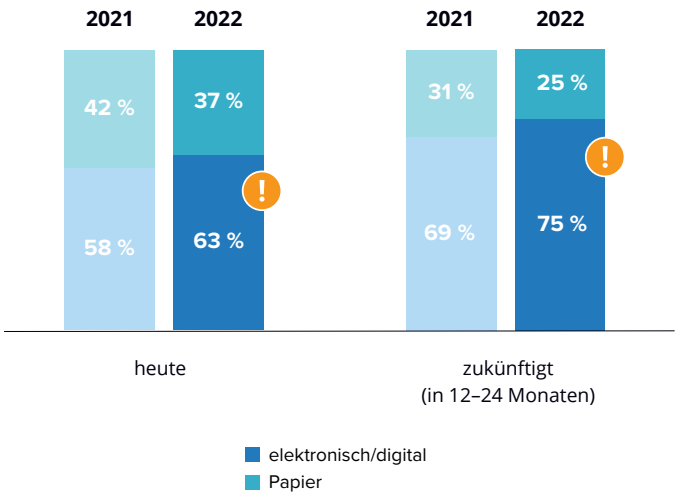
53 Prozent der Unternehmen nutzen bereits Tools für die Zusammenarbeit und Kommunikation hybrid, weitere **30 Prozent** planen dies für die nächsten 12–24 Monate.

Ratschlag 4

Forcieren Sie die Digitalisierung und Automatisierung von (papierbasierten) Prozessen, um maßgeblich zum Erfolg der Work Transformation beizutragen

Die Digitalisierung schreitet in Deutschland weiter voran, das bestätigt auch der IDC Research. Sie bringt veränderte Arbeitsplatzmodelle ein Stück weit mit sich, denn Organisationen digitalisieren, um Prozesse und Workflows schneller und effizienter bearbeiten und somit besser auf sich ständig ändernde Arbeits- und Marktbedingungen reagieren zu können. Wir leben und arbeiten bereits heute in einer „Digital First"-Welt. IDC geht davon aus, dass bis Ende 2023 etwa 90 Prozent aller Unternehmen weltweit Investitionen für Digitalisierungsprojekte priorisieren werden und Ende 2024 mehr als die Hälfte aller Ausgaben für Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) mit der digitalen Transformation verknüpft sein wird. In Bezug auf papierbasierte Prozesse werden in den deutschen Unternehmen bereits heute 63 Prozent aller Prozesse und Workflows in elektronischer Form ausgeführt. Das sind 5 Prozent mehr als noch vor einem Jahr und in den kommenden ein bis zwei Jahren sollen es sogar drei Viertel aller Prozesse sein.

Abbildung 6: Digitalisierungsgrad papierbasierter Prozesse und Workflows



N = 300; Mehrfachnennungen möglich; Abbildung gekürzt
Quelle: IDC, 2022

Die Unternehmen setzen bei der Digitalisierung und Automatisierung ihrer (papierbasierten) Prozesse derzeit auf Document-Management- (47 %) und eSignature-Lösungen (40 %) sowie künftig immer mehr auf Enterprise-Content-Management- (38 %) als auch KI-gestützte Lösungen und Chatbots (jeweils 37 %). Prozesse können so deutlich entschlackt und nutzerfreundlicher gestaltet werden. Verlieren Sie bei der Digitalisierung und Automatisierung Ihrer (papierbasierten) Prozesse nicht den Anschluss, sie sind entscheidend für die Work Transformation. Fokussieren Sie sich zunächst auf interne, dann zügig aber auch auf externe Workflows. Nutzen Sie die Chance auf eine digitale innovative Zusammenarbeit im gesamten Ökosystem, bauen Sie so den Geschäftserfolg Ihres Unternehmens kontinuierlich aus und machen Sie sich für die Mitarbeitenden sowie neue Talente attraktiver am neuen, veränderten Arbeitsmarkt.

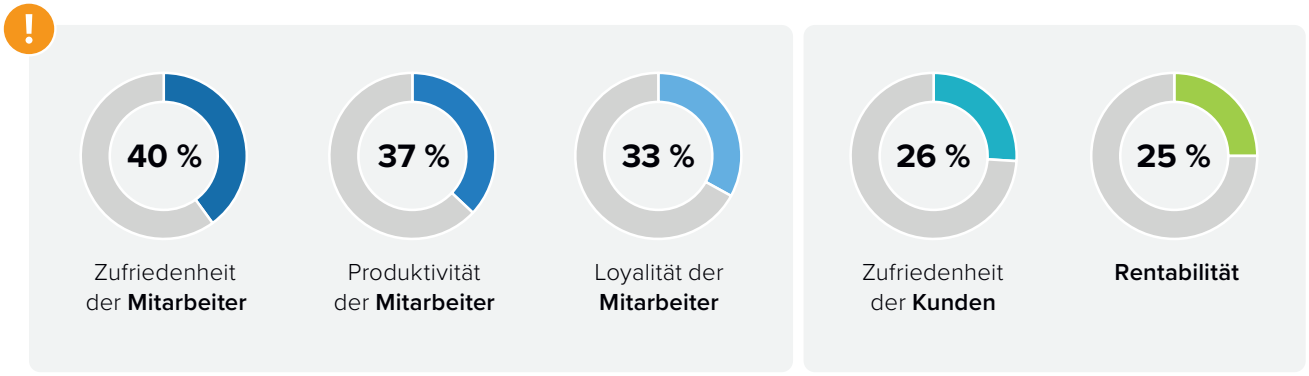
Für **78 Prozent** der befragten Entscheider hängt der Erfolg der Work Transformation stark bis sehr stark vom Digitalisierungsgrad des jeweiligen Unternehmens ab!

Ratschlag 5

Stellen Sie die Mitarbeitenden und ihre Zufriedenheit in den Fokus, um die Arbeitskultur zu verbessern und für neue Talente attraktiv zu sein

Die Veränderungen in der Arbeitswelt – am Arbeitsplatz und auch am Arbeitsmarkt – bringen Unternehmen zunehmend in Bedrängnis. Sie müssen aktiv werden, um Mitarbeitende an sich zu binden und neue Talente zu gewinnen. Die Unternehmens- und Arbeitskultur spielt in diesem Kontext eine entscheidende Rolle. Die Befragten setzten zur Verbesserung der Arbeitskultur vorrangig auf Weiterbildungen und Schulungen, Zufriedenheitsanalysen (je 78 %) sowie Recruitment- und Talent-Management-Plattformen (74 %). Die Mitarbeitenden und deren Zufriedenheit rücken somit mehr und mehr in den Fokus. 59 Prozent der befragten Unternehmen messen die Zufriedenheit ihrer Mitarbeitenden – mehrheitlich mit Mitarbeiterbefragungen. Entscheidende Maßnahmen zur Verbesserung der Zufriedenheit können so erkannt und umgesetzt werden. Aber nicht nur die Zufriedenheit, auch die Produktivität und Loyalität der Mitarbeiter gewinnen für die Unternehmen zunehmend an Bedeutung. Ein Großteil macht daran den Erfolg der Arbeitsplatzveränderung fest. Parameter wie Kundenzufriedenheit oder Rentabilität sind dabei in den Hintergrund gerückt und spielen in den Unternehmen aktuell eine deutlich geringere Rolle.

Abbildung 7: Parameter für eine erfolgreiche Work Transformation



N = 300; Mehrfachnennungen möglich; Abbildung gekürzt
Quelle: IDC, 2022

Beziehen Sie Ihre Mitarbeitenden unbedingt immer mit ein. Besonders bei der Veränderung von Arbeitsplatzmodellen oder dem Einsatz neuer Technologien ist es entscheidend, dass sich die, um die es am Ende geht, gut abgeholt und aufgehoben fühlen. Sensibilisieren Sie für den Wandel und den daraus resultierenden Nutzen. Nicht alle Mitarbeitenden sind mit den Tools, Lösungen und Maßnahmen in einer digitalen und hybriden Arbeitswelt vertraut oder stehen ihnen offen und positiv gegenüber. Erfassen Sie, wie es um die Zufriedenheit mit den Tools, Abläufen und Gegebenheiten rund um den Arbeitsplatz steht, und identifizieren Sie so mögliche Hebel und Maßnahmen, die zu einer Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit beitragen. Besonders in einer hybriden Arbeitswelt, in der man sich seltener persönlich sieht und austauscht, ist dies aus IDC Sicht absolut entscheidend für die Work Transformation.

Fazit

Den meisten deutschen Unternehmen ist das Ausmaß und die Notwendigkeit von veränderten Arbeitsplatzmodellen bewusst. Nicht nur durch die Entwicklungen der letzten zwei Jahre, sondern auch aufgrund der derzeitigen wirtschaftlichen Rahmenbedingungen wird das Thema aktiv in allen Unternehmen vorangetrieben. Hybrides Arbeiten wird dabei mehr und mehr zum Standard. Vorausgesetzt, das Geschäftsmodell eignet sich dafür und es gibt neben der notwendigen Technologie auch ein entsprechendes Bewusstsein sowie einen geeigneten, gut ausgestatteten Arbeitsplatz – am Unternehmensstandort und remote.

Herausfordernd ist der steigende Kostendruck, dem sich die Unternehmen stellen müssen, auch wenn langfristig der Nutzen einer umfassenden, ganzheitlichen Transformation der Arbeitsweise überwiegt. IDC beobachtet positive Entwicklungen in den Unternehmen, bereits heute sind einige Technologien und Lösungen für die Zusammenarbeit, Kommunikation, Automatisierung, Digitalisierung sowie Sicherheit implementiert oder in den kommenden Monaten geplant. Dem steigenden Wettbewerbsdruck und Fachkräftemangel wollen die Unternehmen mit Maßnahmen und Initiativen zur Verbesserung der Arbeitskultur entgegenwirken und legen ihr Hauptaugenmerk dabei eindeutig auf die Mitarbeiterzufriedenheit.

Es steht außer Frage, dass die Unternehmen handeln und investieren müssen, um künftig ein digitales und zugleich sicheres Arbeiten zu ermöglichen – am Unternehmensstandort, aber auch remote bzw. hybrid. Untätig zu bleiben wäre fatal. Gemessen an den aktuellen Befragungsergebnissen nutzen die Organisationen das vorhandene Potenzial, schöpfen es aber lange noch nicht vollständig aus. Daher gilt es jetzt, die Basis für die nächsten Schritte zu legen. Bestehende Tools und Lösungen gehören regelmäßig auf den Prüfstand und neue oder ergänzende Technologien wie KI, ML und AR/VR, die im Rahmen der veränderten Arbeitsplatzmodelle immer mehr an Bedeutung gewinnen werden, sollten frühzeitig in Erwägung gezogen und evaluiert werden. Ebenso darf das Thema Nachhaltigkeit nicht aus den Augen verloren werden, denn nach der Einschätzung von IDC werden Unternehmen künftig nur nachhaltig handeln und arbeiten können, wenn dieser Aspekt bereits bei der Umgestaltung ihrer Arbeitsplatzmodelle mitgedacht wird. Unternehmen sollten jetzt am Ball bleiben und kontinuierlich handeln und nachbessern, besonders in Bezug auf die Mitarbeiterzufriedenheit. Es gilt, sich mit einer klaren Strategie und einem realistischen Zielbild weiterzuentwickeln und dabei den Dreiklang aus Technologie, Arbeitskultur und der Gestaltung des Arbeitsplatzes an sich zu beherzigen, dann sind sie insgesamt auf dem richtigen Weg. Die Work Transformation ist ein dynamischer Prozess, in dem die Unternehmen nicht umhinkommen, sich neu zu finden und auszurichten. Nicht nur um ihre Geschäftskontinuität in herausfordernden Zeiten zu gewährleisten, sondern auch um eine moderne, hybride Arbeitswelt mitzugestalten, bei der die Mitarbeitenden klar im Fokus stehen.

Empfehlungen von Anwendern für Anwender

Die Befragungsteilnehmer wurden gebeten, anderen Entscheidungsträgern ihre Best Practices im Kontext Work Transformation mitzuteilen. Einige der Antworten sind nachfolgend ungefiltert wiedergegeben. Auf eine Kommentierung wird hier bewusst verzichtet, um einen authentischen Eindruck zu vermitteln.

„Beziehen Sie die Mitarbeiter in sämtliche Entscheidungen mit ein. Die Belegschaft ist der entscheidende Faktor."

„Es ist wichtig, die Mitarbeiter zu erreichen, denn die Tools müssen auch angewendet werden."

„Genügend Zeit, um jeden Mitarbeiter bei der Transformation mitnehmen zu können. Nicht zu schnell zu viele Änderungen vorantreiben."

„Vertrauen in die Mitarbeiter."

„Die Mitarbeiterzustimmung und Mitarbeiterzufriedenheit."

„Schon im Vorfeld eine transparente Kommunikation und Schulungen von Mitarbeitern."

„Eine übersichtliche und transparente Kommunikation."

„Beziehen Sie so viele Details wie möglich mit ein, um die Work Transformation reibungslos zu gestalten."

„Realistische Implementierungsziele."

„Kosten-Nutzen-Relation."

„Ein nachhaltiges schlüssiges Konzept, das aufeinander aufbaut und kein Flickenteppich ist."

„Sicherheit und Kompetenz."

„Achten Sie auf den Datenschutz und die Einhaltung der DSGVO."

Methodik

IDC hat im August 2022 eine primäre Marktbefragung durchgeführt, um Einblicke in die Pläne, Herausforderungen und Erfolgsfaktoren von deutschen Unternehmen in Bezug auf die Transformation von Arbeitsplatzmodellen zu erhalten. Anhand eines strukturierten Fragebogens wurden branchenübergreifend 300 Organisationen in Deutschland mit mehr als 100 Mitarbeitern befragt. Alle befragten Unternehmen haben sich umfassend mit Lösungen und Initiativen zur Work Transformation beschäftigt.

Die nachfolgenden Informationen wurden von Microsoft Deutschland zur Verfügung gestellt.

MICROSOFT DEUTSCHLAND

Unternehmensdarstellung

aka.ms/hybridesArbeiten

Informationen zum Unternehmen

Microsoft Deutschland GmbH wurde 1983 als Niederlassung der Microsoft Corporation in Redmond, USA, gegründet. Berlin, Frankfurt, Hamburg, Köln, München, Stuttgart und Walldorf: Hier sind wir über 3.000 Mitarbeitende. Gemeinsam mit unseren 30.000 Partnern in Deutschland unterstützen wir Unternehmen durch innovative Lösungen für die intelligente Cloud und das Intelligent Edge, damit sie erfolgreich für die digitale Transformation aufgestellt sind. Daneben ist Microsoft ein weltweiter Anbieter in vielen weiteren Bereichen wie produktive Softwarelösungen, IT-Sicherheit, innovative Hardware und Entwicklungsplattformen, die auch auf der Open-Source-Technologie basieren. Wir vernetzen zudem mit unserem Karriere-Netzwerk LinkedIn mehr als 750 Millionen Menschen weltweit. Mit Xbox und dem Game Pass ermöglichen wir ein plattformübergreifendes Spielerlebnis. Darüber hinaus engagiert sich Microsoft gemeinsam mit Politik, Wirtschaft und Wissenschaft in vielfältigen Initiativen und Projekten, damit alle Menschen am Fortschritt der digitalen Gesellschaft teilhaben können.

Positionierung im Bereich Work Transformation

Lösungen für hybride Arbeitsmodelle

Um in der heutigen Zeit wettbewerbsfähig zu bleiben, benötigen Unternehmen zuverlässige und sichere Ressourcen sowie neue Modelle, um Menschen, Orte und Prozesse auch bei hybridem Arbeiten miteinander zu verbinden. Bei Microsoft streben wir ein hybrides Arbeitsmodell an, also die Kombination aus mobilem und bürobasiertem Arbeiten, bei dem Beschäftigte selbst wählen, wie, wann und wo sie arbeiten möchten. Wir stellen dafür die Mitarbeitenden in den Fokus und statten sie mit den richtigen Arbeitsgeräten aus, forcieren einen Wandel der Arbeitskultur, stärken die digitalen Kompetenzen und ermöglichen Inklusion und Teilhabe. Sicherheit und Compliance bilden die Basis für eine solche Arbeitswelt, in der sich Menschen über Homeoffice und Büro hinweg miteinander vernetzen können.

Wir haben dafür ein Vier-Säulen-Modell geschaffen:

- **Space**
  Damit künftig alle unter optimalen Bedingungen, selbstbestimmt und flexibel arbeiten und teilhaben können, müssen Arbeitsprozesse grundlegend neu gestaltet werden. Das geht über die passende Ausstattung im Homeoffice hinaus. Ein moderner Arbeitsplatz erfordert von Unternehmen, eine dezentral arbeitende Belegschaft zu vernetzen und ihnen die Tools zu geben, mit denen sie kreativ, flexibel und innovativ zusammenarbeiten können.

Kultur

Die hybride Arbeitswelt erfordert eine Kultur des Vertrauens und der Flexibilität. Unternehmen, die die Bedürfnisse ihrer Beschäftigten in den Mittelpunkt stellen, steigern die Produktivität erfolgreich. Bei Microsoft Deutschland war flexibles Arbeiten schon vor der Pandemie möglich. Wir glauben nicht an starre Arbeitszeiten oder Anwesenheitspflicht. Wenn wir in die hybride Arbeitswelt eintreten, muss in der Unternehmenskultur Vertrauen und Flexibilität noch wichtiger werden. Dafür wollen wir das Wohlbefinden der Mitarbeiter*innen in den Vordergrund rücken. Denn nur Unternehmen, die die individuellen Bedürfnisse ihrer Beschäftigten in den Mittelpunkt stellen, können von ihrer Produktivität profitieren und erfolgreich sein.

Digitale Kompetenz

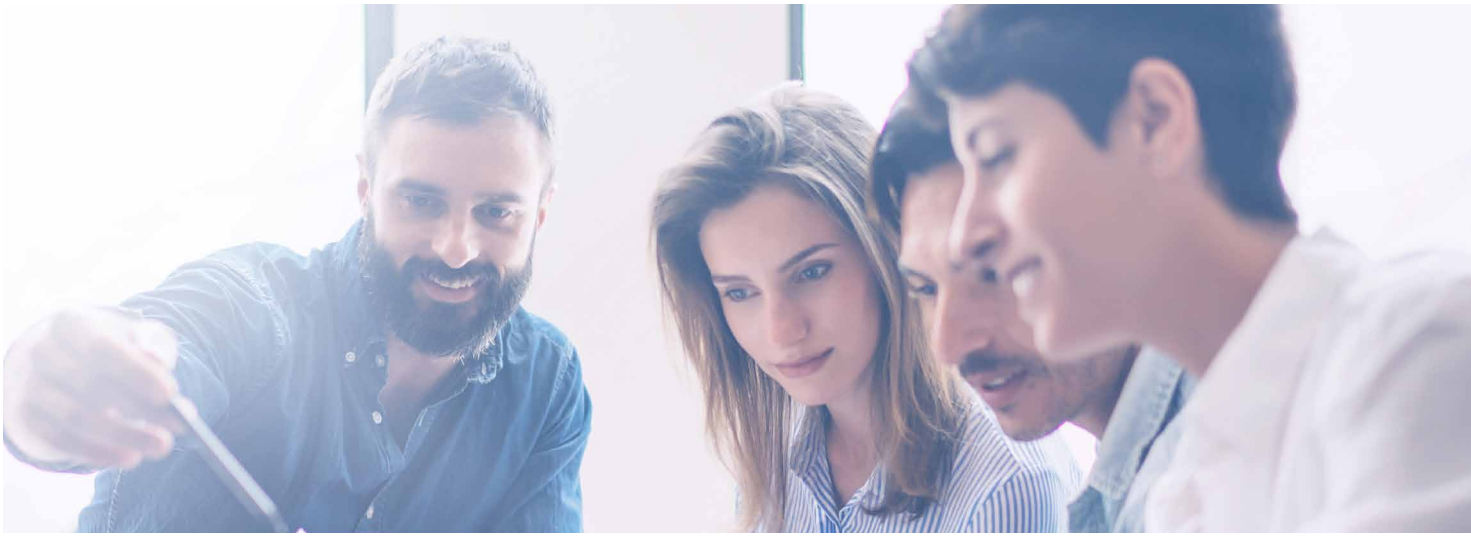
Die digitale Qualifikation von Mitarbeiter*innen ist essenziell für die Transformation der Arbeitswelt. Lernen muss ein selbstverständlicher Bestandteil der Arbeitswelt aller Menschen werden. Microsoft bietet mit verschiedenen Tools Mitarbeitenden die Möglichkeit, Beziehungen untereinander zu pflegen und sich weiterzubilden. Führungskräften kommt dabei eine Schlüsselrolle zu, als Vorbilder sollten sie beim Einsatz von innovativen Tools vorangehen.

Inklusion

Für Microsoft sind Diversität und Erfolg untrennbar miteinander verbunden. Jede*r Mitarbeiter*in hat unterschiedliche Ansichten und Fähigkeiten. Auch in einer hybriden Arbeitswelt sollen diese gehört und wertgeschätzt werden. Je mehr Unterschiede, desto besser. Mit unseren technologischen Lösungen unterstützen wir Teams dabei, Inhalte, Konversationen und Prozesse für alle zugänglich und nachvollziehbar zu machen.

Eine neue Art zu arbeiten

Die Prioritäten der Mitarbeitenden im Zusammenhang mit ihrer Arbeit ändern sich. Sie denken neu darüber nach, was sie von ihrem Job erwarten und wie sich dies mit den persönlichen Bedürfnissen rund um Gesundheit, Familie, Zeit und auch Ausgleich vereinbaren lässt. Wir sind davon überzeugt: Alle Mitarbeitenden sollten dabei begleitet werden, neue Kompetenzen zu entwickeln, um sich auf diese neuen Arbeitsweisen einzustellen. Mit effektiver Unterstützung und den richtigen Tools bietet ein hybrides Arbeitsmodell das Potenzial für ein Arbeitsumfeld, das zu mehr Zufriedenheit bei Mitarbeitenden führt und so auch zu mehr unternehmerischem Erfolg.



Interview

mit **Katrin Schöpp**, Go-to-Market Lead für Hybrid Work Solutions, Microsoft

IDC: Das Thema Work Transformation ist nicht neu und ist trotzdem in den letzten Jahren immer mehr in den Fokus gerückt. Warum sollten sich Unternehmen jetzt mit der Um- oder Neugestaltung ihrer Arbeitsmodelle beschäftigen und welche Themen sind dabei besonders relevant?

Katrin Schöpp: Die Transformation hin zu einer hybriden Arbeitswelt geht für Unternehmen und Beschäftigte mit neuen Herausforderungen einher.

So zeigt beispielsweise unser Work Trend Index, dass ein Großteil der Menschen weltweit ihre Gesundheit und ihr Wohlbefinden über die Arbeit stellen.

Ich bin der Meinung, dass sich dieser Trend insbesondere bei jüngeren Generationen fortsetzt. Arbeit ist für sie mehr als ein reiner Gelderwerb. Viele suchen nach einer sinnstiftenden Tätigkeit: Sie wollen mit ihrer Arbeit etwas bewirken und einen Beitrag leisten. Viele sind dann auch gewillt, ihren Arbeitsplatz zu wechseln, um das zu bekommen, was ihnen wichtig ist.

IDC: Was sind bei Ihren Kunden aktuell die größten Stolpersteine bei der Umsetzung neuer bzw. veränderter Arbeitsmodelle?

Schöpp: Wir befinden uns im Übergang zu einer hybriden Arbeitswelt. Es hat sich nicht nur verändert, wie, wo und wann gearbeitet wird, sondern auch warum. Unternehmen brauchen neue Modelle, um Belegschaft, Orte und Prozesse miteinander zu verbinden.

Führungskräften kommt dabei eine Schlüsselrolle zu. Sie müssen die neuen Erwartungen verstehen und angemessen auf sie reagieren – das ist nicht immer leicht. Es ist wichtig, eine Kultur des Vertrauens, der Flexibilität und Offenheit vorzuleben und ein Team auf dem Weg in die hybride Arbeitswelt mitzunehmen.

Geeignete Arbeitsbereiche mit passender technologischer Ausstattung – egal ob zuhause, unterwegs oder vor Ort – sind ebenfalls wichtig. Wir stellen fest, dass viele Büroräume heute noch nicht für hybride Meetings ausgestattet sind. Mitarbeitende, die online an einem Meeting teilnehmen, fühlen sich daher oft nicht richtig inkludiert.

Am Ende ist auch die Sicherheit ein wichtiges Thema. Unternehmen sind heute noch nicht vollumfänglich mit den besten Security Features ausgestattet und haben oft noch keinerlei Compliance-Richtlinien für hybrides Arbeiten definiert.

IDC: Die Anforderungen an Flexibilität, Mobilität und Employee Experience bei gleichzeitiger Produktivität steigen. Welche Rolle spielen Technologien und Lösungen, um diesen Anforderungen gerecht zu werden?

Schöpp: Meiner Meinung nach die größte Rolle, denn ohne Technologie und Digitalisierung sind die oben genannten Herausforderungen nicht zu bewältigen.

Sie unterstützen nicht nur ein effizienteres Miteinander, sondern verschlanken und automatisieren wiederkehrende Arbeitsprozesse, um mehr Zeit für Kreativität und Innovation zu schaffen. Und das wiederum steigert bei vielen Mitarbeitenden die Produktivität und Zufriedenheit. Dies ist eine Win-win-Situation für alle Beteiligten.

IDC: Welche Empfehlungen können Sie für die ersten Schritte einer umfassenden Work Transformation geben, was sind die wichtigsten Erfolgsfaktoren?

Schöpp: Eine hybride Arbeitswelt muss organisiert werden – von allen Beteiligten. Führungskräfte tragen Verantwortung, neue Prozesse kulturell wie technisch zu managen. Ein nachhaltiger Wandel gelingt jedoch nur durch eine organisationsübergreifende Kooperation von Mitarbeitenden. Kurz gesagt: Die Unternehmenskultur spielt bei der Umsetzung eine zentrale Rolle.

Die Transformation sollte mit und durch die Fachbereiche implementiert werden. Wir sprechen zwar über digitale Lösungen, jedoch kennen die Fachbereiche ihre Prozesse am besten und wissen genau, wo etwas automatisiert werden kann oder wie Projektgruppen zielgerichtet zusammenarbeiten, um bestmögliche Ergebnisse zu erzielen.

IDC: Werfen wir einen Blick voraus: Wie weit wird die Transformation der Arbeitswelt in den nächsten zwei bis drei Jahren in den Unternehmen vorangeschritten sein? Wie wird das zukünftige Arbeiten Ihrer Meinung nach aussehen?

Schöpp: Schon heute werden viele computerbasierte Tätigkeiten durch künstliche Intelligenz unterstützt und begleiten Mitarbeitende bei ihrer täglichen Arbeit. Zur vollen Produktivitätssteigerung werden in Zukunft auch Mitarbeitende in Service und Produktion mit einem „digitalen Fußabdruck" ausgestattet, um von Innovation und Technologie zu profitieren. Effizienteres Arbeiten wirkt sich dann zum Beispiel auf Kostenreduktion in der Produktion, Supply Chain, Service und Reklamation aus.

Mir ist bewusst, dass dies Zeit und Investitionen erfordert, aber ich bin der Meinung, dass es keinen besseren Zeitpunkt gibt als aktuell. Steigende Preise, Unsicherheit und Rohstoffmangel führen zur Produktivitätssteigerung in vielen Branchen, gleichzeitig aber auch der Kampf um die besten Talente. Ich bin mir sicher, dass Unternehmen in den kommenden Jahren einen Wettbewerbsvorteil erzielen können, wenn sie sich der Transformation in der Arbeitswelt jetzt annehmen.

ÜBER IDC

IDC ist der weltweit führende Anbieter von Marktinformationen, Beratungsdienstleistungen und Veranstaltungen auf dem Gebiet der Informationstechnologie und der Telekommunikation. IDC analysiert und prognostiziert technologische und branchenbezogene Trends und Potenziale und ermöglicht ihren Kunden so eine fundierte Planung ihrer Geschäftsstrategien sowie ihres IT-Einkaufs. Durch das Netzwerk der mehr als 1100 Analysten in über 110 Ländern mit globaler, regionaler und lokaler Expertise kann IDC ihren Kunden umfassenden Research zu den verschiedensten Segmenten des IT-, TK- und Consumer-Marktes zur Verfügung stellen. Seit mehr als 50 Jahren vertrauen Business-Verantwortliche und IT-Führungskräfte bei der Entscheidungsfindung auf IDC.

Weitere Informationen sind auf unseren Webseiten unter www.idc.com oder www.idc.de zu finden.

COPYRIGHT-HINWEIS

Die externe Veröffentlichung von IDC Informationen und Daten – dies umfasst alle IDC Daten und Aussagen, die für Werbezwecke, Presseerklärungen oder anderweitige Publikationen verwendet werden – setzt eine schriftliche Genehmigung des zuständigen IDC Vice President oder des jeweiligen Country Managers bzw. Geschäftsführers voraus. Ein Entwurf des zu veröffentlichenden Textes muss der Anfrage beigelegt werden. IDC behält sich das Recht vor, eine externe Veröffentlichung der Daten abzulehnen.

Für weitere Informationen bezüglich dieser Veröffentlichung kontaktieren Sie bitte:
Lynn-Kristin Thorenz, Associate Vice President, Research & Consulting, IDC • E-Mail: lthorenz@idc.com

© IDC, 2022. Die Vervielfältigung dieses Dokuments ist ohne schriftliche Erlaubnis strengstens untersagt.

IDC Central Europe GmbH
Hanauer Landstr. 182 D
D-60314 Frankfurt a.M.

T: +49 69 90502-0
F: +49 69 90502-100
E: info_ce@idc.com