



Die Zukunft der **BELEGSCHAFT**

Die Rolle der Menschen in der Zukunft der Arbeit

INHALTSVERZEICHNIS

Einführung.....	1
1. Work-as-a-Service.....	2
2. Die Welt ist ein Büro	8
3. Das Individuum Im Zentrum.....	15
Die Zukunft der Belegschaft: Die top vier Trends.....	20

Globale Forschung von **6.600 Arbeitnehmern** in **9 Ländern**.

Forschungsmethodik

Fuze beauftragte das Forschungsunternehmen Vitreous World mit der Untersuchung von 6.604 Wissensarbeitern, die bei privaten Unternehmen mit 500 oder mehr Mitarbeitern beschäftigt sind. Die Befragten befanden sich in Australien, Kanada, Frankreich, Deutschland, den Niederlanden, Skandinavien, Spanien, Großbritannien und den Vereinigten Staaten. Die Umfrage wurde online durchgeführt.

EINFÜHRUNG

Technologische Fortschritte, geographisch verteilte Belegschaften und ein grundlegender Wandel in der Art und Weise, wie die Menschen über Arbeit denken, führen zu einer fundamentalen Veränderung in der Geschäftsumgebung, in der Unternehmen heutzutage operieren müssen.

Im Mittelpunkt dieses Wandels steht eine Welle neuer Technologien, die viele Unternehmen – und Arbeitnehmer – noch nicht vollständig verstehen.

Von maschinellem Lernen, künstlicher Intelligenz (KI) und Edge-Computing bis zum Internet der Dinge (IoT) – technologische Innovationen erzwingen Veränderungen mit einer Geschwindigkeit, mit denen viele Unternehmen sowie Führungskräfte, nicht mithalten können.

Gleichzeitig müssen sich die Unternehmen an die sich schnell verändernde Denkweise der Arbeitnehmer anpassen. Unternehmen befürchteten einst, dass die Millennials sie zum Ändern ihrer Arbeitspraktiken zwingen würden, erleben jetzt aber eine viel fundamentalere Veränderung in allen Aspekten ihres Geschäfts.

Die Nachfrage nach flexiblen Arbeitspraktiken, offenen Bürokulturen und einer positiven Work-Life-Balance sind nicht mehr nur für eine bestimmte Altersgruppe oder Generation charakteristisch, sondern treten vielmehr auf allen Ebenen der Arbeitswelt auf.

Trotz dieses Wandels verwehren sich noch zu viele Führungskräfte dieser neuen Entwicklung. Zu viele Unternehmen zwingen ihren Mitarbeitern ihre Definition von *Arbeit* auf, anstatt ihnen die Freiheit zu geben, so zu arbeiten, dass sich ihre persönliche Produktivität maximal entfalten kann.

Gleichzeitig werden IT-Führungskräfte, die nach Innovationen suchen und den technologischen Wandel vorantreiben möchten, ebenfalls zurückgehalten, da viele Manager die IT noch immer nur als eine Kostenstelle betrachten.

Dieser Bericht präsentiert eine Vision für die Zukunft der Arbeit durch die Augen derer, die an vorderster Front stehen. Er stützt sich auf eine globale Studie, die mit 6.600 Arbeitnehmern aus Unternehmen mit mehr als 500 Mitarbeitern durchgeführt wurde, und bietet eine tiefgreifende Analyse der Tools, Trends und Technologien, die die Arbeitswelt in den kommenden Jahren prägen werden.

1. WORK-AS-A-SERVICE

Neue Ansprüche der Mitarbeiter

In den vergangenen 10 Jahren hat sich die Arbeitswelt grundlegend verändert. Im modernen Bewusstsein hat sich nun fest das Konzept von Arbeit als etwas „das wir tun“, anstatt als „wo wir sind“ verankert. Dieser Trend wurde von den Millennials und den nachfolgenden Generationen angetrieben.

Die neuen Ansprüche der Arbeitnehmer nach mehr Ausgewogenheit zwischen ihrer Karriere und ihrem Privatleben führt zu einer neuen Art, über Arbeit nachzudenken, die den traditionellen Status quo hinterfragt.



„Das Wesen der Arbeit hat sich in den vergangenen 30 Jahren mit einem erheblichen Anstieg der nicht routinemäßigen Tätigkeiten verändert – insbesondere die Projektarbeit – verbunden mit dem durch Technologie beschleunigtem Geschäftstempo. Dies hat zu einem dramatischen Wandel der Anforderungen der Arbeitgeber geführt, die nun vor allem auf ihre Belegschaft Wert legen und von ihren Mitarbeitern verlangen, flexibel zu sein und sich dem entwickelnden Markt anzupassen. Führende Unternehmen erkennen an, dass sie die Mitarbeiter für ein größeres Engagement mehr einbeziehen und herausfinden müssen, wann, wo und wie sie am besten arbeiten, und wie sie eine offene Denkweise fördern können. Wettbewerbsfähige Arbeitgeber versuchen, sich zunehmend an die Wünsche der Arbeitnehmer nach neuen Arbeitsweisen zu richten und wollen herausfinden, welche Arbeitsbedingungen für jeden Mitarbeiter am besten geeignet sind, um sein produktives Potenzial bestmöglich auszunutzen zu können.“

Sophie Wade
Workforce Innovation Specialist
Flexcel Network

IN DEN „ARBEITSMODUS“ SCHALTEN

Arbeit muss nicht mehr an feste Arbeitszeiten, Bürowände oder Firmenstrukturen gebunden sein. Work-as-a-Service (WaaS) bedeutet, dass Mitarbeiter auf Knopfdruck zu einem beliebigen Zeitpunkt und an einem Ort ihrer Wahl in den Arbeitsmodus schalten können – egal, ob sie nur für 15 Minuten ihre E-Mails abrufen, für eine Stunde an einem Videoanruf teilnehmen oder außerhalb des Firmenbüros arbeiten.

Bei diesem Kulturwandel geht es nicht darum, dass Mitarbeiter zusätzliche Stunden arbeiten, sondern dass sie arbeiten können, wenn sie am effektivsten sind, Stunden vermeiden, in denen ihre Produktivität sinkt, und jede Gelegenheit nutzen, persönliche Verpflichtungen auszugleichen.

Die Treiber für das On-Demand-Arbeiten



der Arbeitnehmer sagen, dass die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben ein wichtiger Faktor bei der Suche nach einem neuen Arbeitsplatz ist



der Arbeitnehmer sagen, dass flexibles Arbeiten fest zum Berufsalltag gehören und kein Extra sein sollte



der Mitarbeiter arbeiten außerhalb ihrer vertraglich vereinbarten Arbeitszeit, da sie dann produktiver sind

Die Möglichkeit, **zum gewünschten Zeitpunkt arbeiten zu können**, ist das wichtigste Element des flexiblen Arbeitens für die Mitarbeiter von heute, und wird noch vor dem Standort genannt.

DER REIZ VON ÜBERALL AUS ZU ARBEITEN

Die heutigen Mitarbeiter stellen etablierte Arbeitspraktiken in Frage, und 79 % artikulieren, dass sie gern außerhalb des Firmenbüros arbeiten möchten. Die Mehrheit der Arbeitnehmer ist willens, Opfer für die von ihnen angestrebte Flexibilität zu bringen. Mehr als die Hälfte der Arbeitnehmer ist bereit, das Unternehmen zu wechseln, um eine höhere Flexibilität beim **Arbeitsort und der Arbeitszeit** zu erhalten.

Welche Nachteile Mitarbeiter für eine höhere Flexibilität in Kauf nehmen würden



würden zu einem anderen Unternehmen wechseln



würden eine größere Arbeitsbelastung übernehmen



würden für ihre eigene Technologie bezahlen



würden auf Unternehmensvorteile verzichten



würden eine Gehaltskürzung oder Degradierung in Kauf nehmen

Aus der Perspektive der modernen Belegschaft sind die Barrieren für eine Kultur der „Arbeit von überall“ niedrig: 84 % gaben an, dass sie mit der richtigen Technologie auch außerhalb des Firmenbüros produktiv arbeiten könnten.





„Bei den Unternehmen scheint diese Botschaft langsam anzukommen. Sie konzentrieren sich weniger auf die Anstellung von Vollzeitmitarbeitern, sondern mehr darauf, wichtige Geschäftsprozesse zu verbessern, die alle erfolgreicher machen. Laut einer Studie von Frost & Sullivan gab etwa ein Drittel der Befragten an, in den nächsten zwei Jahren Betriebskosten senken, die Kundenzufriedenheit steigern und ihre digitale Präsenz als Haupttreiber für IT-Investitionen verbessern zu wollen. Die Verbesserung der digitalen Präsenz erschien in diesem Jahr zum ersten Mal auf der Liste und beinhaltete unter anderem den Einsatz von Robotik, künstlicher Intelligenz und maschinellen Lerntechnologien.“

Welcher Punkt fiel in der Liste zurück? Die Anstellung und Beschäftigung von Mitarbeitern fiel um acht Punkte zurück. Denn gerade Unternehmen, die auf digitale Transformation setzen, um ihre Geschäftsabläufe zu verändern, erkennen, dass Mitarbeiter auch eine Veränderung wollen, und passen ihre Prioritäten entsprechend an.“

Melanie Turek
VP of Research at Frost & Sullivan

ANPASSEN AN DIE GIG ECONOMY

Die Gig Economy ist Teil eines Kulturwandels innerhalb des Geschäftsumfelds, in dem vorübergehende Positionen üblich sind und Unternehmen unabhängige Mitarbeiter mit befristeten Verträgen beschäftigen.

Für Arbeitgeber gibt es eine Reihe von Anreizen für diese Denkweise, welche von Einsparungen bei Büroflächen, Schulungen und Leistungen bis hin zur Möglichkeit reichen, die Belegschaft so flexibel zu gestalten, wie es die Anforderungen des Unternehmens erfordern.

Während Regierungen, Unternehmen und die Medien Bedenken hinsichtlich der Arbeitsplatzstabilität und der langfristigen Einkommen für Arbeitnehmer haben, scheinen diese von der globalen Belegschaft selbst nicht geteilt zu werden, insbesondere von denjenigen, die unter 45 Jahre alt sind.



der Arbeitnehmer geben an, dass freiberufliche und befristete Arbeitsverträge eine attraktive Arbeitsweise sind



der Arbeitnehmer würden einen Job ohne festgelegte Arbeitszeiten bevorzugen



der Arbeitnehmer würden einen Job bevorzugen, der Gleitzeit bietet



DIE PROJEKTWIRTSCHAFT

Äußerst mobil – gut vernetzt

„Wir befinden uns jetzt alle in einer Projektwirtschaft.“

In der letzten messbaren Periode stammte das gesamte Beschäftigungswachstum in den USA aus dem Anstieg der selbständigen Erwerbstätigen, deren Anteil um mehr als 50 % stieg, während die Zahl der traditionellen Arbeitnehmer tatsächlich zurückging. Und trotz der Darstellung in den Medien sind dies keine Uber-Fahrer oder Airbnb-Hosts, sondern Strategen, Designer, Markenberater, Technologen und Spezialisten, wie sie sich die meisten Unternehmen nicht dauerhaft leisten oder nicht permanent beschäftigen können.

Führungskräfte, die einmal durch diesen Filter in ihre eigenen Geschäfte geschaut haben, bemerken plötzlich, dass sie überall sind. Je mehr unabhängige Dienstleister unsere Projektteams umfassen, desto mehr ändert sich die Wahrnehmung der Mitarbeiter darüber, wie eine Beziehung zur Arbeit aussehen kann und was wir verlangen dürfen. Mitarbeiter fangen an, die Arbeit im besten Sinne neu zu gestalten – woran wir arbeiten, mit wem wir arbeiten, wo wir arbeiten und wie.“

Michael Hopkins,
Work Futurist und Gründer von The Solo Project

2. DIE WELT IST EIN BÜRO

Die neue Rolle des Firmenbüros

Die Rolle des physischen Firmenbüros steht derzeit im Rampenlicht, da fortschreitende technologische Fortschritte immer mehr Möglichkeiten eröffnen, von überall zu arbeiten.

Vorbei sind die Zeiten, in denen zum Arbeiten am gleichen Schreibtisch, im gleichen Büro und mit denselben Kollegen gependelt werden musste. Es ist jedoch unwahrscheinlich, dass wir sehen werden, wie Millionen Quadratmeter Bürofläche verschwinden, da die globale Belegschaft von einem Home-Office, einem Café oder einer Flughafenlounge aus arbeitet.

Die heutigen Arbeitnehmer sehen eine Chance zwischen diesen beiden Extremen – nämlich eine Arbeitsweise, die Teamarbeit und persönlichen Kontakt fördert und die ideale Mischung zwischen Arbeit und Privatleben ermöglicht.



Verschwindet das Firmenbüro?

Noch ist es nicht soweit ...

Die Einführung einer Richtlinie zur Telearbeit und zum flexiblen Arbeiten bedeutet nicht, dass Ihre Mitarbeiter sofort zum nächsten Café abwandern werden. Mitarbeiter aller Altersgruppen legen Wert darauf, dass sie für Kollegen sichtbar sind und es ist ihnen wichtig, eine gute Arbeitsbeziehung aufzubauen.

Heutzutage arbeiten 97 % der Mitarbeiter mindestens zeitweise in einem Firmenbüro. Aber gefragt nach ihrem bevorzugten Arbeitsplatz, sagten **93 % der Mitarbeiter, dass sie weiterhin großen Wert darauf legen würden, einige Zeit während der Arbeitswoche im Hauptbüro zu verbringen.**

Der Unterschied besteht darin, wie sich ein gutes Gleichgewicht zwischen der Arbeit im Firmenbüro und an anderen Orten finden lässt. Mehr als die Hälfte der Arbeitnehmer (53 %) arbeitet derzeit an jedem Arbeitstag im Büro des Unternehmens, aber dies ist nur von 20 % der Arbeitnehmer gewünscht, die lieber an mehreren Standorten arbeiten möchten, wie beispielsweise von zu Hause, von unterwegs und von anderen Standorten.



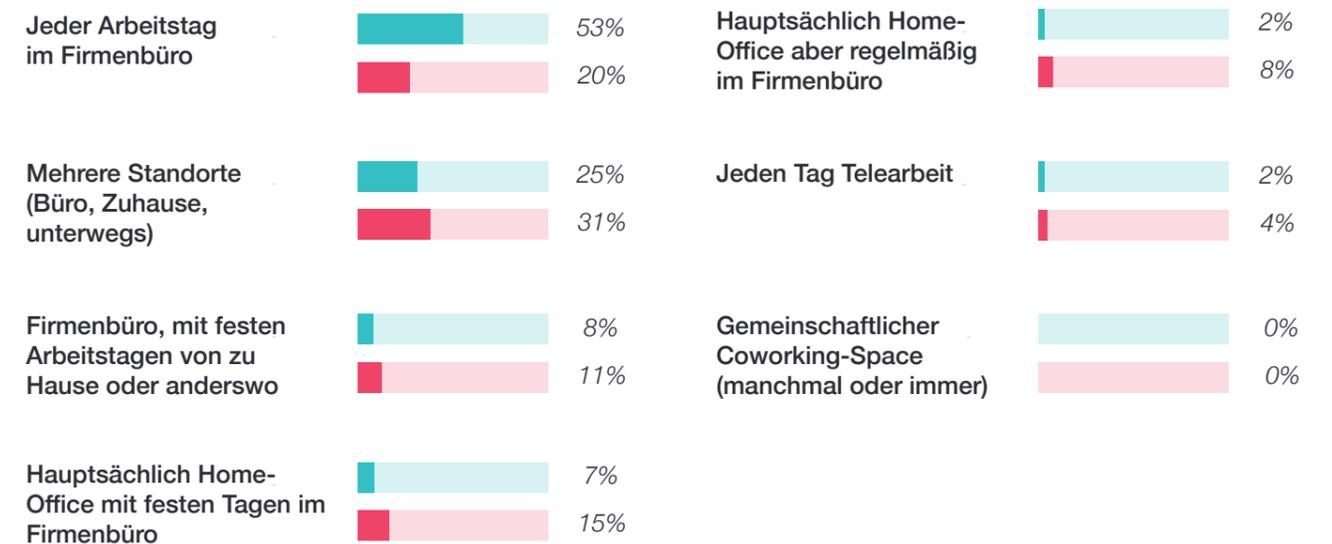
53%
der Mitarbeiter arbeiten jeden
Werktag im Firmenbüro



20%
der Mitarbeiter möchten jeden Tag
im Firmenbüro arbeiten

Wo arbeiten die Menschen am liebsten

■ Derzeitige Arbeitssituation
■ Gewünschte Arbeitssituation



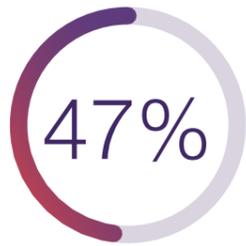
NEUE ARBEITSBEREICHE

Das Firmenbüro wird in absehbarer Zeit nicht verschwinden, aber seine Rolle und seine Eigenschaften werden sich zweifellos ändern. Ein kürzlich erschienener Bericht zeigt, dass bis 2030 30 % der Unternehmensimmobilien flexible Arbeitsbereiche umfassen werden. Büros werden eher um Core-Hubs herum gebaut werden und weniger Standorte umfassen. Sie werden es den Mitarbeitern ermöglichen, sich frei und einfach von Schreibtisch zu Tisch zu Couch zu Kollaborationsraum zu bewegen.

Wenn Mitarbeiter dann ins Büro kommen, erwarten sie maximale Zusammenarbeit und konzentrieren ihre Energie darauf, sich einen aktuellen Überblick zu verschaffen, persönliche Gespräche zu führen und Kontakt zu halten.



der Arbeitnehmer kommen ins Büro, um bei spezifischen Projekten persönlich zusammenzuarbeiten



der Arbeitnehmer kommen ins Büro, um Kontakte zu halten



der Arbeitnehmer kommen nur ins Büro, um für ihre Kollegen sichtbar zu sein

Unternehmen beginnen heute, ihre Büroräume neu zu gestalten, um die zunehmend kollaborative Nutzung des Raums widerzuspiegeln. Großraumbüros mit zusätzlichen ruhigen Bereichen sind nur der Beginn von einer sehr viel breiteren Entwicklung und ein Hinweis darauf, wie sich der moderne Arbeitsplatz entwickelt.

¹Workspace reworked <http://ridethewave.jll.com/>

„ Die Denkweise Technik gegen Mensch neigt sich dem Ende zu. Stattdessen suchen die Arbeitnehmer nach Möglichkeiten, wie Technologie dazu beitragen kann, die Menschen zu unterstützen. Ob es nun darum geht, Kreativität zu fördern, kollaborative Umgebungen zu kreieren oder eine bessere Work-Life-Balance zu schaffen, Technologie wird heute eher als eine Ergänzung als ein Ersatz für die menschliche Arbeitskraft gesehen.

Jene Unternehmen, die diese Tatsache annehmen und die Kulturen und Technologien übernehmen, die eine solche Denkweise fördern, werden die ersten sein, die in der neuen Ära des kollaborativen Wandels gedeihen.

Wenn man die Arbeitnehmer nach ihrer gewünschten Arbeitsweise fragt, würden vier von fünf antworten, dass eine Art gemeinschaftlicher Coworking-Space vorhanden sein sollte. Die Attraktivität von Bürogemeinschaften und Coworking-Spaces ist bei den unter 35-Jährigen mit 56 % am höchsten, während vor allem Eigentümer/Partner (84 %) und Führungskräfte (85 %) am häufigsten von einem Büro in der Firmenzentrale aus arbeiten möchten.“

Vikas Shah
Workplace Futurist



Wenn man die Arbeitnehmer nach ihrer gewünschten Arbeitsweise fragt, würden

4 von 5 Mitarbeitern



antworten, dass eine Art gemeinschaftlicher Coworking-Space vorhanden sein sollte.



der Mitarbeiter unter 35 Jahren würden gern in einem Coworking-Space, wie beispielsweise von WeWork angeboten, arbeiten.

Doch insbesondere Führungskräfte und Partner bevorzugen es, im Firmenbüro zu arbeiten.



der Eigentümer/Partner



der Führungskräfte

bevorzugen es, in einem Büro in der Firmenzentrale zu arbeiten

AUFBAU EINER ARBEITSUMGEBUNG RUND UM DAS BÜRO



der Arbeitnehmer würden ebenfalls gern in einem Coworking-Space, wie WeWork arbeiten



der Arbeitnehmer würden gern im Firmenbüro arbeiten

Unternehmen beginnen heute, ihre Büroräume neu zu gestalten, um die zunehmend kollaborative Nutzung des Raums widerzuspiegeln. Großraumbüros mit zusätzlichen ruhigen Bereichen sind nur der Beginn von einer sehr viel breiteren Entwicklung und ein Hinweis darauf, wie sich der moderne Arbeitsplatz entwickelt.

„ Der Arbeitsplatz verändert sich, um den neuen Arbeitsweisen gerecht zu werden, die eine Zusammenarbeit und Teamarbeit auf neue und kreative Weise erfordern. Zu diesem Zweck gibt die Hälfte der Befragten an, dass ihre Unternehmen Videokonferenzen in Huddle-Rooms nutzen, die für kleine Räume mit bis zu vier Teilnehmern gedacht sind. Kommunikation und Zusammenarbeit stehen für die meisten Unternehmen auf der ganzen Welt immer noch an erster Stelle. Wenn es um die Kommunikation am Arbeitsplatz geht, wenden Unternehmen für Folgendes die größten Mittel auf: Webkonferenzen, Smartphones für geschäftliche Zwecke und Tools für soziale Medien/Zusammenarbeit.

Bei der Frage „Welche der folgenden Investitionen sind für den digitalen Transformationserfolg Ihres Unternehmens in den nächsten fünf Jahren am wichtigsten?“ wurde die Integration von Datenanalyse- und Kommunikations-/Collaborationtools mit anderer Unternehmenssoftware an erster Stelle genannt. Ungefähr 75 Prozent der Befragten bewerteten dies als entweder wichtig oder sehr wichtig, was bedeutet, dass sie verstehen, dass der Informationsaustausch auf menschlicher Ebene jeden Aspekt ihres Geschäfts betrifft und den heutigen und zukünftigen Geschäftserfolg antreibt.“

Melanie Turek
VP of Research bei Frost & Sullivan

ARBEITSPLÄTZE AUSSERHALB DES BÜROS

Die Nachfrage nach Telearbeit ist hoch: 77 % der Arbeitnehmer wollen diesen Ansatz in ihre Arbeitswoche integrieren.

Heute erhalten die Mitarbeiter dank der zunehmenden Nutzung der Cloud in Verbindung mit einem verbreiteten Hochgeschwindigkeits-Breitbandnetz und drahtlosen Kommunikationen Zugriff auf die benötigten Dateien, Systeme und Anwendungen von jedem Ort aus. Während die Telearbeit von überall aus theoretisch möglich ist, entspricht dies jedoch nicht der Realität der meisten Arbeitnehmer.

Neben der Technologie stehen die Mitarbeiter auch anderen Herausforderungen in Bezug auf die Unternehmenskultur gegenüber. Der Wunsch nach flexiblem Arbeiten und Telearbeit sollte die Notwendigkeit, sich mit dem Unternehmen, seiner Kultur und der gesamten Belegschaft verbunden zu fühlen, nicht überflüssig machen. Unternehmen, die ihre Mitarbeiter ansprechen und ihnen das Gefühl geben, Teil eines Teams zu sein, sehen eine Steigerung der Mitarbeiterloyalität, höhere Produktivitätsraten, weniger Fehlzeiten und letztendlich eine Steigerung der Rentabilität. Durch die Bereitstellung von Tools, mit denen Mitarbeiter auch außerhalb des Büros arbeiten können, und sich gleichzeitig als Teil des Teams fühlen, können Unternehmen das Beste aus beiden Welten anbieten.

TECHNOLOGIEERFAHRUNG FÜR ARBEITNEHMER, DIE AUSSERHALB DES BÜROS ARBEITEN



können auf dieselben Dateien wie im Büro zugreifen



benutzen die gleichen Konferenz- und Messaging-Tools



sind mit Technologien ausgestattet, die nicht effektiv funktionieren



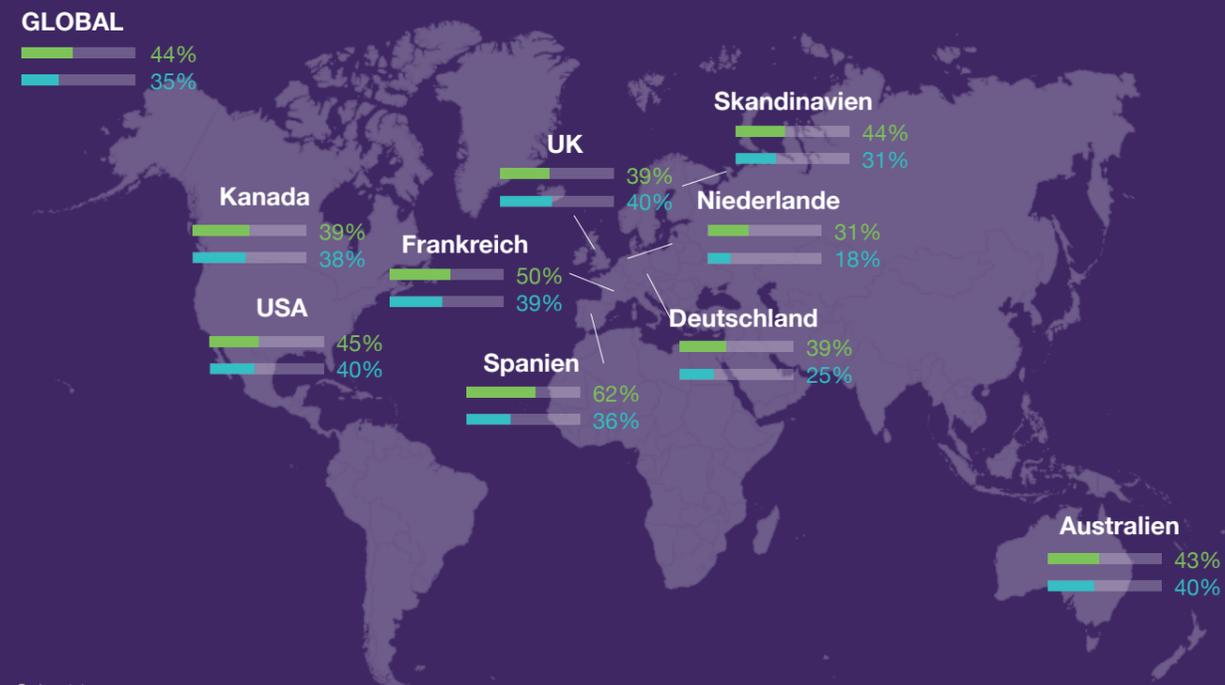
Aufrechterhaltung der Unternehmenskultur im Zeitalter der Telearbeit

Telearbeit und flexibles Arbeiten können sich als entscheidend dafür erweisen, ob Mitarbeiter sich engagiert und geschätzt fühlen und somit die Produktivität am Arbeitsplatz gesteigert wird. Gleichzeitig machen es Richtlinien für Telearbeit oder flexibles Arbeiten schwieriger denn je, eine Unternehmenskultur aufrechtzuerhalten. Das Geheimnis besteht hierbei darin, diese Kultur bei jeder Gelegenheit klar und offen zu kommunizieren. Den Mitarbeitern zu erlauben, die Kultur selbst zu definieren, reicht nicht mehr aus. Stattdessen müssen sich Unternehmen gezielt bemühen, ihre Kultur anzuwenden, um die richtige Denkweise zu allem, was die Mitarbeiter tun, anzustoßen. Durch den Ansatz „Mitarbeiter zuerst“ können Unternehmen sicherstellen, dass ihre Mitarbeiter mit Tools, Schulungen und Arbeitsweisen ausgestattet sind, die zu ihnen passen. Durch die Kombination der richtigen Denkweise mit den richtigen Technologien können die heutigen Unternehmen tatsächlich Telearbeitstools einsetzen, um die Verbreitung ihrer kulturellen Werte zu verbessern und Mitarbeiter auf der ganzen Welt zu erreichen.

Führungskräfte und das mittlere Management scheinen noch immer zu zögern, den Mitarbeitern die geforderte Freiheit zu geben. Sie konzentrieren sich eher auf die Bedeutung kurzfristiger Prozesse als auf langfristige Produktivität. Die Antriebsfaktoren für Telearbeit und flexibles Arbeiten basieren jedoch nicht darauf, weniger Arbeit zu verrichten, sondern vielmehr Möglichkeiten zu schaffen, produktiver zu sein.

Die Wahrnehmung von Fernarbeit rund um den Globus

■ Eine Kultur der Telearbeit wird von den Führungskräften meines Unternehmens nicht gefördert: ■ Die Telearbeit wird von den Kollegen negativ gesehen:



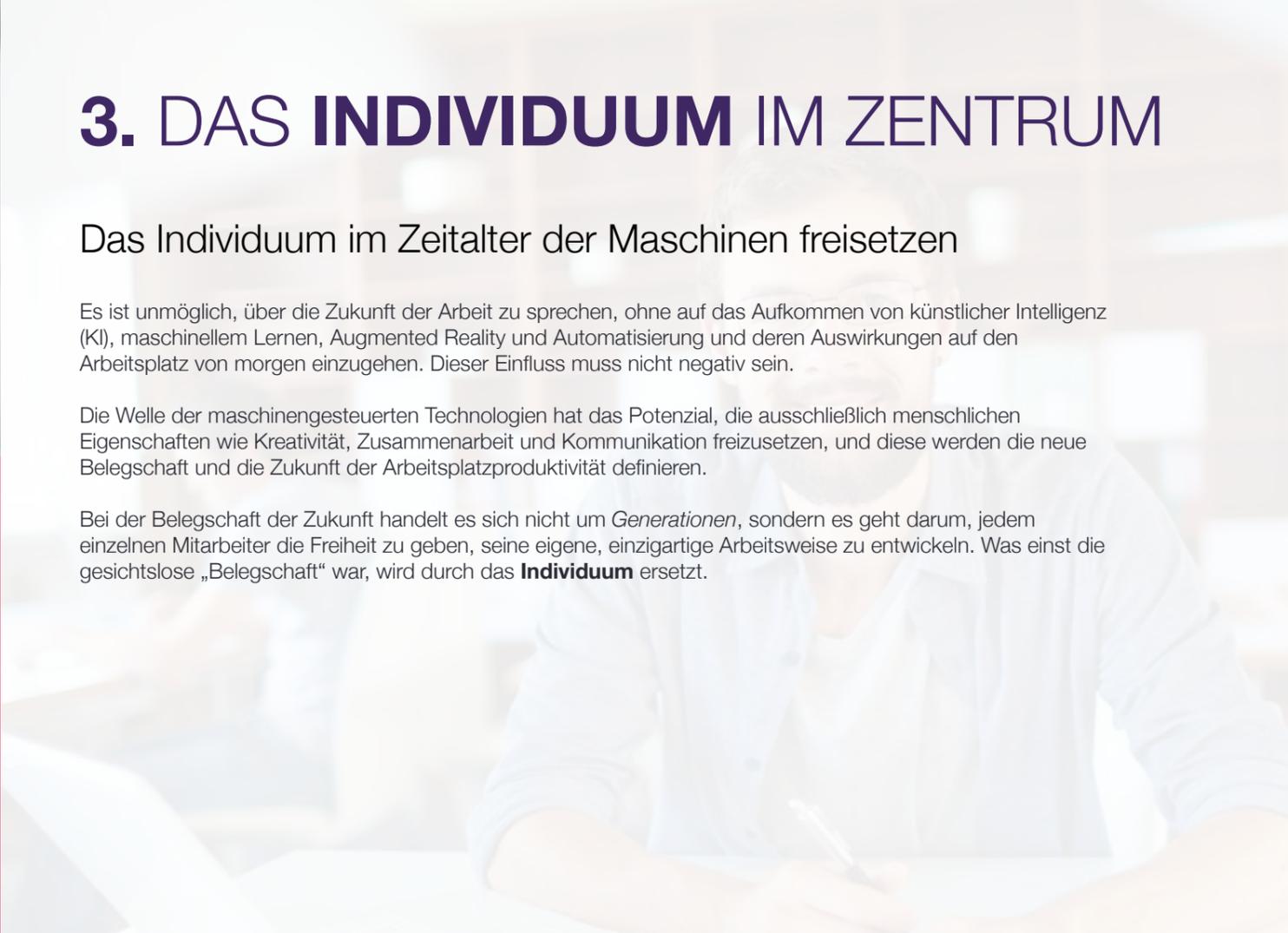
3. DAS INDIVIDUUM IM ZENTRUM

Das Individuum im Zeitalter der Maschinen freisetzen

Es ist unmöglich, über die Zukunft der Arbeit zu sprechen, ohne auf das Aufkommen von künstlicher Intelligenz (KI), maschinellem Lernen, Augmented Reality und Automatisierung und deren Auswirkungen auf den Arbeitsplatz von morgen einzugehen. Dieser Einfluss muss nicht negativ sein.

Die Welle der maschinengesteuerten Technologien hat das Potenzial, die ausschließlich menschlichen Eigenschaften wie Kreativität, Zusammenarbeit und Kommunikation freizusetzen, und diese werden die neue Belegschaft und die Zukunft der Arbeitsplatzproduktivität definieren.

Bei der Belegschaft der Zukunft handelt es sich nicht um *Generations*, sondern es geht darum, jedem einzelnen Mitarbeiter die Freiheit zu geben, seine eigene, einzigartige Arbeitsweise zu entwickeln. Was einst die gesichtslose „Belegschaft“ war, wird durch das **Individuum** ersetzt.



„ Laut einer Umfrage von Frost & Sullivan sagten etwa ein Drittel der Befragten, dass die Verbesserung ihrer digitalen Präsenz in den nächsten zwei Jahren ein Hauptantrieb für IT-Investitionen sein wird; und diese Priorität steht erst seit diesem Jahr auf der Liste. Darüber hinaus gaben 40 % der Befragten an, dass sie Lösungen der nächsten Generation bereitstellen. Die treibenden Kräfte hinter den Investitionen in IoT sind die Notwendigkeit, den Kundenservice bzw. das Marketing zu verbessern, Kundennutzungsdaten zu sammeln und den Außendienst oder den Betrieb vor Ort zu optimieren.“

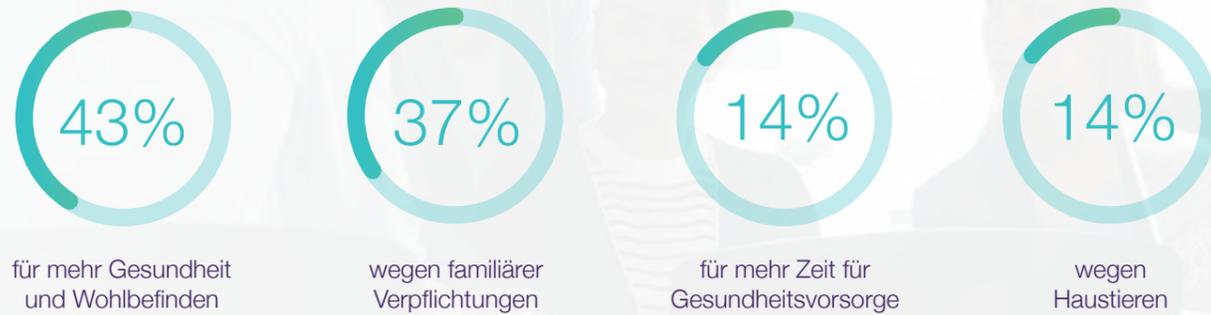
Melanie Turek
VP of Research bei Frost & Sullivan

DIE NEUEN PRIORITÄTEN DER MITARBEITER

Die Arbeitnehmer von heute betrachten die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben nicht mehr als einen „Vorteil einer Arbeitsstelle“, sondern erwarten dies ganz selbstverständlich. Es wird zunehmend erwartet, dass die Arbeitsmethoden am Alltag ausgerichtet werden, da Arbeitnehmer jeden Alters sicherstellen wollen, dass die Arbeit einen positiven Aspekt ihres gesamten Lebens ausmacht.

Unternehmen, die ihren Mitarbeitern die Freiheit geben, sich um ihre Familien, ihr Sozialleben und sogar ihre Haustiere zu kümmern, werden von einer entspannteren, engagierteren und letztlich produktiveren Belegschaft profitieren.

Gründe, weshalb Mitarbeiter außerhalb des Büros arbeiten möchten



DER MENSCH HAT PRIORITÄT

In einer Arbeitswelt, die durch flexible Arbeitszeiten und Telearbeit definiert ist, ist es leicht anzunehmen, dass die Interaktion mit Kollegen abnimmt. Trotz der Arbeit zu unterschiedlichen Zeiten und an verschiedenen Standorten legt die heutige Belegschaft jedoch viel Wert auf die Kommunikation mit ihren Teams.

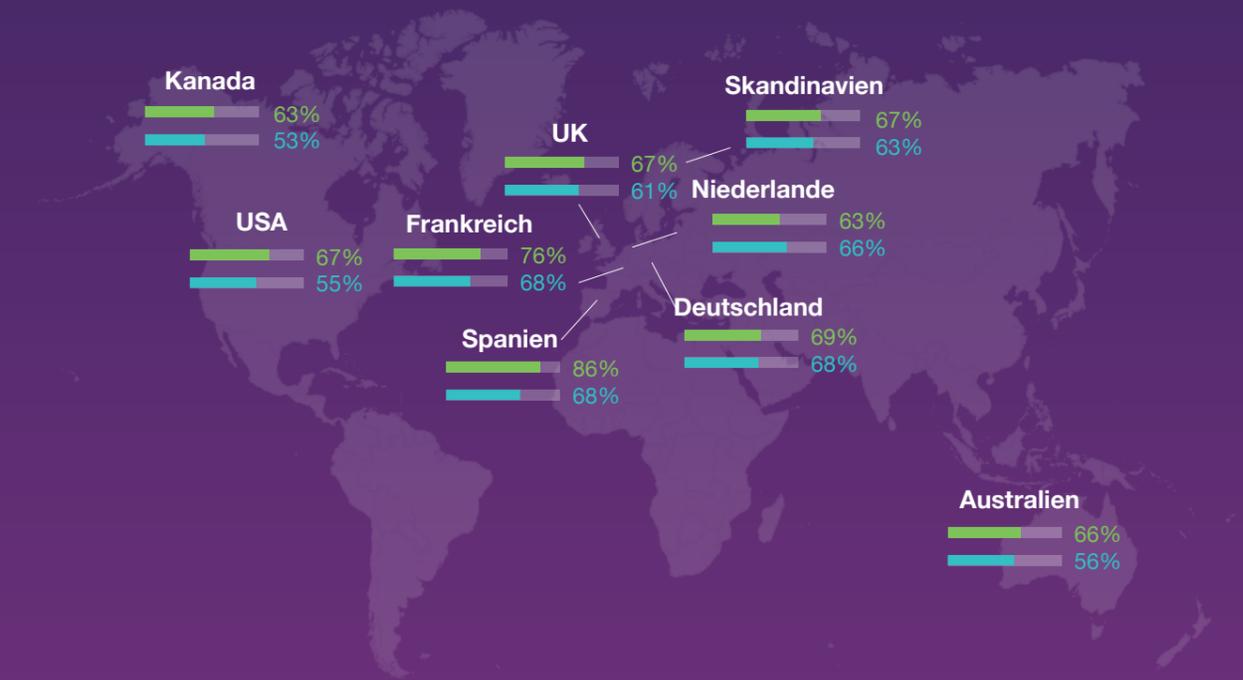
Der moderne Mitarbeiter sieht sich selbst als eigenständiges Individuum, aber als Individuum, das von sozialer Interaktion und Zusammenarbeit in Teams lebt.

Meine Leistung ist besser, wenn ich mit anderen Menschen zusammenarbeite

Ich würde lieber mit anderen Menschen zusammenarbeiten als alleine

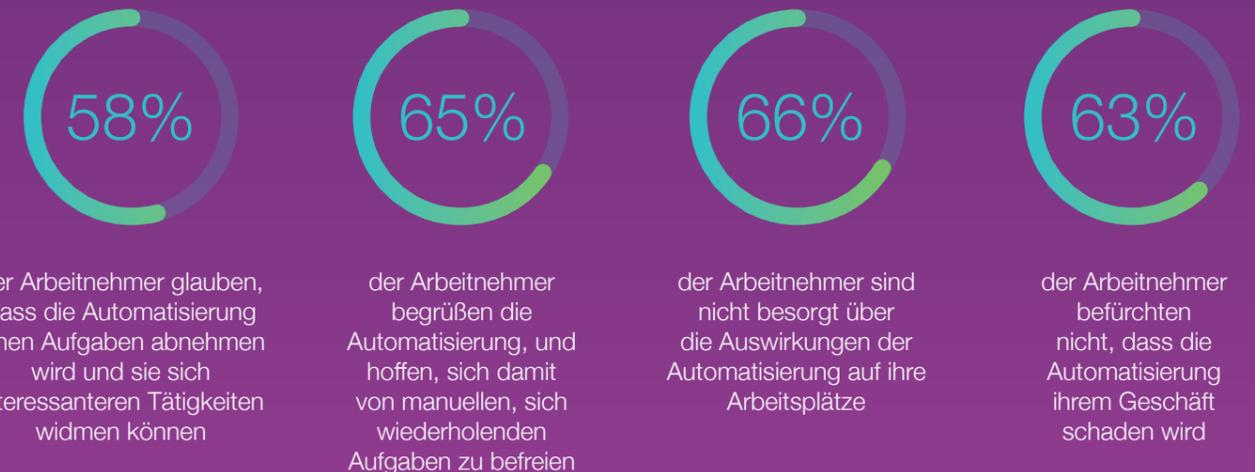
GLOBAL

69%
62%



DER MENSCHLICHE FAKTOR

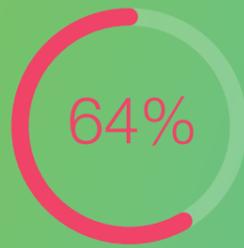
Es wird geschätzt, dass Roboter und Automatisierung bis 2030 mehr als **800 Millionen Arbeitsplätze** vernichten werden. Neue Technologien werden auch die alltäglichen Prozesse der Arbeitswelt drastisch verändern. Werden diese Veränderungen von den Mitarbeitern befürchtet oder begrüßt? Wenn es um Automatisierung geht, ist das Gefühl weitgehend positiv.



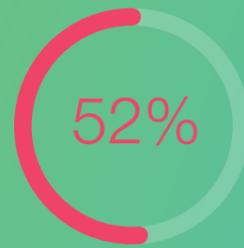
Viele der Prozesse, die durch die Automatisierung rationalisiert und ersetzt werden, sind diejenigen, die die Mitarbeiter entweder nicht mögen oder nicht dafür qualifiziert sind. Basierend auf vorhandenen Fähigkeiten begrüßt die Belegschaft maschinenbasierte Technologien, und hofft damit, von bestimmten Aufgaben befreit zu werden, um sich auf die kollaborativen, kreativen und letztlich menschlicheren Aspekte der Arbeit konzentrieren zu können.

Welche Aspekte der Arbeit genießen die Menschen am meisten:

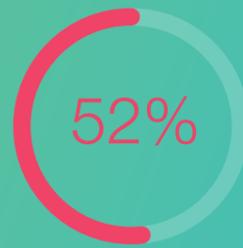
Probleme lösen:



Mit Menschen arbeiten:



Neue Dinge lernen:



Für welche Aufgaben sehen sich die Arbeitskräfte nicht qualifiziert:

Prozesse optimieren:



Neue Informationen abfragen:



Daten analysieren:



„Die positive Einstellung zu Veränderungen, die sich in diesen Ergebnissen widerspiegelt, ist sehr bemerkenswert. Die Menschen erkennen, dass einige ihrer Tätigkeiten wahrscheinlich durch neue Technologien überflüssig werden. Sie konzentrieren sich jedoch auf jene Aspekte der Arbeit, die ihnen am meisten Spaß machen und zu deren Wertschöpfung sie am meisten beitragen können. Das Wichtigste ist, dass wir diese kommenden Veränderungen proaktiv begleiten mit umfangreichen Gesprächen aller Beteiligten und bewusster Überlegung.“

Niemand weiß genau, welchen Einfluss die Automatisierung in den kommenden Jahren haben wird, zum Teil, weil das Ausmaß ihrer Auswirkungen von der Reaktion der Gesellschaft geprägt sein wird, sobald diese Technologien sichtbar werden. Diese Entwicklung mit einer positiven Einstellung herauszufordern und zu hinterfragen, ist genau der richtige Ansatz. Naivität und Unwissenheit über das Potenzial dieser Technologien und die damit verbundene wahrscheinliche Veränderung stellen ein klares Risiko dar, sowohl für die Karriere des Einzelnen als auch für Unternehmen.“

Tom Cheeswright
Applied Futurist



EIN AUFSTAND DER ROBOTER?

Dank den Fortschritten bei maschinellen Lerntechnologien versuchen immer mehr Unternehmen, ihre Business Intelligence mit der neuesten KI zu ergänzen. Während sich die Mitarbeiter aufgrund der Automatisierung um die Zukunft ihrer Rollen sorgen, ist die von der künstlichen Intelligenz ausgehende Gefahr abstrakter.

Wo Automatisierung taktische Prozesse ergänzt, berührt KI die menschlicheren Aspekte der Arbeit, indem sie Kreativität, Problemlösung und sogar persönliche Kommunikation ergänzt. Angesichts dieser Tatsache sind die Mitarbeiter der KI-Technologie gegenüber verständlicherweise skeptischer eingestellt.



50%

der Mitarbeiter sind gegenüber KI skeptisch eingestellt



84%

der Arbeitnehmer sprechen lieber mit einer Person als mit einer Maschine



40%

der Mitarbeiter sehen bereits, dass KI eine Rolle im täglichen Betrieb ihres Unternehmens spielt

Wer ist skeptisch gegenüber der Zukunft der KI am Arbeitsplatz?



Unter 35 Jahre



35-44 Jahre



45-54 Jahre



Über 55 Jahre

Es wäre zwar leicht anzunehmen, dass ältere Arbeitnehmer der KI misstrauen, in Wirklichkeit ist es jedoch die jüngere Generation, die den Technologien der künstlichen Intelligenz am skeptischsten gegenübersteht.

Vielleicht liegt dies daran, dass Arbeitnehmer unter 30 Jahren den tatsächlichen Einsatz der KI bewusster wahrnehmen. 50 % gaben an, dass sie KI am Arbeitsplatz ausgesetzt sind, verglichen mit nur 27 % der über 55-Jährigen. Oder vielleicht gibt es größere Bedenken, dass die Entwicklungen bei der KI wahrscheinlich die größten Auswirkungen auf diejenigen haben werden, deren Karriere gerade erst begonnen hat und vor denen noch viele Arbeitsjahre liegen.

„Nach den Untersuchungen von Frost & Sullivan sind die Sorgen der Arbeitnehmer womöglich nicht unbegründet: Gegenwärtig haben etwa 23 % der Befragten mehr als 20 % der Kundendienstmitarbeiter durch technologiefähige Lösungen wie KI-gesteuerte Roboter ersetzt. Dieser Trend wird sich in den nächsten zwei Jahren fortsetzen, wobei weitere 34 % der Agenten durch automatisierte Lösungen ersetzt werden sollen.“

Melanie Turek, VP of Research bei Frost & Sullivan

DIE ZUKUNFT DER BELEGSCHAFT: DIE TOP VIER TRENDS

Die Art, wie wir arbeiten, verändert sich. Technologische Fortschritte, geographisch verteilte Belegschaften und eine grundlegende Überarbeitung der Arbeitsgewohnheiten treiben diesen Wandel voran.

Mitarbeiter jeder Generation fordern ein gesünderes Arbeitsumfeld, mehr Freiheiten bei der Zusammenarbeit und eine direktere Mitsprache bei der Ausrichtung ihrer Unternehmen. Gleichzeitig haben sich die gefürchteten Visionen von KI und Automatisierung durch eine positive und optimistische Einstellung gewandelt, und die Menschen hoffen, dass diese Tools die Arbeitswelt verbessern und nicht verschlimmern werden.

Ob es nun darum geht, Kreativität zu fördern, kollaborative Umgebungen zu kreieren oder eine bessere Work-Life-Balance zu schaffen, Technologie wird heute eher als eine Ergänzung als ein Ersatz für die menschliche Arbeitskraft gesehen. Jene Unternehmen, die diese Tatsache annehmen und die Kulturen und Technologien übernehmen, die eine solche Denkweise fördern, werden die ersten sein, die in der neuen Ära des kollaborativen Wandels gedeihen. Unternehmen, die die folgenden vier Trends annehmen, können zu den Gewinnern dieser neuen Zukunft der Belegschaft gehören.

1. ARBEIT IST FLIESSEND

Es ist lange Zeit gesagt worden, dass die Arbeit sich von „wo man arbeitet“ zu „was man tut“ gewandelt hat. Jetzt verändert sich das Konzept der Arbeit erneut. Dank mobiler Technologie und einer wachsenden Gig-Economy-Mentalität ist Arbeit nicht mehr das, was man tut, sondern *wie man denkt*. Indem Mitarbeiter ihre Arbeit als ein Mindset verstehen, dass jederzeit ein- und ausgeschaltet werden kann, werden sie in die Lage versetzt, zu jeder Zeit und an jedem Ort zu arbeiten. Um diesem Wandel Rechnung zu tragen, müssen Unternehmen einen ebenso fließenden Ansatz verfolgen, indem sie das „Work-as-a-Service“-Modell berücksichtigen, anstatt zu definieren, wann und wo sich die Menschen am produktivsten fühlen sollten.

2. ARBEIT IST OFFEN

Mit Mitarbeitern, die zu unterschiedlichen Zeiten arbeiten und auf der ganzen Welt verstreut sind, scheint echte Zusammenarbeit schwieriger als je zuvor zu sein. Dies muss jedoch nicht der Fall sein. Die Definition von Zusammenarbeit ändert sich gerade, und technologische Fortschritte erlauben es den Mitarbeitern, auch von unterschiedlichen Orten aus, die gleichen Ideen zu teilen. Unternehmen müssen hart daran arbeiten, diese sich ändernde Definition zu akzeptieren, und sicherstellen, dass das Management und die weitere Unternehmenskultur das neue Mantra einer offenen, unstrukturierten Zusammenarbeit widerspiegeln. Dies bedeutet aber nicht, dass die Büroumgebung ein Relikt aus der Vergangenheit ist. Vielmehr müssen diese neuen, hybriden Büros einen Raum schaffen, in dem sowohl physisch anwesende als auch entfernte Mitarbeiter zusammenarbeiten und gedeihen können.

3. ARBEIT IST AUSGEGLICHEN

Die Mitarbeiter von heute sehen eine positive Work-Life-Balance als eine Notwendigkeit und nicht als ein Extra, und Unternehmen müssen damit beginnen, diese Einstellung zu teilen. Diskussionen über die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben gehen schnell über die reine Produktivität hinaus und umfassen nun alles, angefangen bei der Mitarbeiterbindung bis hin zum psychischen Wohlbefinden. Diejenigen Mitarbeiter, die ein gesundes Gleichgewicht zwischen Arbeit, Hobbys, familiären Verpflichtungen und sogar Haustieren erreicht haben, kommen am ehesten mit einer neuen Perspektive und einer breiteren Ideenbasis an den Arbeitsplatz. Da die menschliche Kreativität zur treibenden Kraft für die neue Ökonomie am Arbeitsplatz wird, wird die Förderung dieser ausgewogenen Denkweise für Unternehmen, die sich im Wettbewerb behaupten wollen, von entscheidender Bedeutung sein.

4. ARBEIT IST PERSÖNLICH

Es herrschen verbreitet Visionen, in denen sich die Roboter erheben und die Jobs übernehmen, die Realität ist jedoch, dass KI und Automatisierung dazu dienen, die Art der Arbeit zu verbessern. Während viele anspruchsvolle Verwaltungsprozesse ersetzt werden, ist die Belegschaft optimistisch, dass sie dadurch mehr Freiräume erhält, um sich auf interessantere, kreativere und menschlichere Aufgaben zu konzentrieren. Die Menschen werden in der Lage sein, ihre Zeitpläne und Arbeitsstile zu personalisieren, damit sie ihre wichtigste Arbeit leisten können. Die beste Arbeit beruht heute auf Kreativität, Zusammenarbeit und Kommunikation, Eigenschaften, die in den kommenden Jahren immer wichtiger werden. Die Automatisierung wird die Belegschaft ergänzen, aber die Arbeit selbst, wird grundsätzlich menschlich bleiben.



#1 Global Platform for Voice, Video, and Messaging.

Über Fuze

Fuze ist eine weltweite vereinheitlichte Kommunikationsplattform. Der cloudbasierte Dienst wurde im Hinblick darauf entwickelt, wie die Menschen arbeiten, wodurch er die Geschäftskommunikation anregt und modernen Unternehmen einen umfassenden Überblick bietet. Mit einer Universal-App für Sprach-, Video- und Textnachrichten können die Anwender mit jedem Gerät überall und jederzeit in Verbindung bleiben.

Weitere Informationen über www.fuze.com