



BERICHT ZU BELEGSCHAFTS-TRENDS 2022

# Ein genauer Blick auf Komplexität am modernen Arbeitsplatz

## INHALT

### 03 **Kurzfassung**

Wesentliche Erkenntnisse

### 05 **Teil I: Faktoren, die die Komplexität antreiben**

Was versteht man unter „Komplexität“?

Wo stört Komplexität am meisten?

Komplexität tritt immer häufiger auf

Mitarbeiter im Hybridmodell sind viel stärker von Komplexität betroffen

### 10 **Teil II: Faktoren, die zur Komplexität beitragen**

Wie Aspekte der Technologie zur Komplexität beitragen

Unternehmensdynamiken

### 13 **Teil III: Die Zukunft der Komplexität am Arbeitsplatz**

### 14 **Schlussfolgerung**

### 15 **Umfang und Methodik der Befragung**

# Unsere Arbeitsweisen ändern sich grundlegend.

Die digitale Transformation wird als Weg für Unternehmen angepriesen, ihr Geschäft zukunftsweisend zu gestalten und zu skalieren – wandeln sich Unternehmen aber auch so, dass Mitarbeiter optimal arbeiten können?

In dieser Umfrage haben wir Tausende von Mitarbeitern weltweit um ihre Insights zur immer komplexeren Schnittstelle zwischen Technologie und der Belegschaft gebeten.

**Die Daten zeigen, dass Mitarbeiter die Auswirkungen von zwei Jahren konstantem digitalem Auftrieb deutlich zu spüren bekommen.**

Es ist dringend notwendig, sich mehr mit dem Thema zu beschäftigen, wie sich die digitale Transformation auf Mitarbeiter auswirkt. Es reicht nicht aus, einfach nur in neue Tools zu investieren, denn eine digitale Transformation ohne klare Vorstellungen zu verfolgen, kann sich äußerst negativ auf Mitarbeiter auswirken.

Die Befragten teilten uns mit, welche geschäftlichen, technologischen und organisatorischen Herausforderungen ihrer Meinung nach verhindern, dass sie ihre Arbeit optimal ausführen können. Mitarbeiter im Hybridmodell sind am stärksten betroffen: Sie geben an, dass sie mehr mit den Faktoren der Komplexität zu kämpfen haben als ihre im Homeoffice oder im Präsenzmodell arbeitenden Kollegen.

Trotz dieser Herausforderungen sind Mitarbeiter hinsichtlich der zukünftigen Entwicklungen realistisch: 56 % der Mitarbeiter erwarten, dass die Coronapandemie die Geschäftskomplexität langfristig weiter ankurbeln wird. Diese Komplexität wird nicht so einfach verschwinden und die Art und Weise, wie wir arbeiten, funktioniert für viele Mitarbeiter nicht richtig. Um Zufriedenheit und Produktivität über die nächsten Jahre hinweg sicherzustellen, müssen Unternehmen auf die Anforderungen ihrer Mitarbeiter achten und diese auch umsetzen.

**3 von 4**

Mitarbeitern sind der Meinung, ihre Arbeit wird komplizierter.

**Ein Drittel**

aller Mitarbeiter denkt, dass Hybridarbeit Geschäftsabläufe komplexer macht.

**90 %**

der Mitarbeiter erleben am Arbeitsplatz eine „Informationsflut“.

**98 %**

der Mitarbeiter sind der Meinung, dass Technologie für ihre Stelle wichtig ist.

## Wesentliche Erkenntnisse

### Die Komplexität am Arbeitsplatz nimmt rasant zu.

Drei von vier Mitarbeitern sind der Meinung, dass die Kundenanforderungen so schnell zunehmen, dass ihre Arbeit dadurch komplizierter wird. Einer von drei Mitarbeitern sagt, dass sein Unternehmen zu langsam auf geschäftliche Veränderungen reagiert. Mitarbeiter kämpfen mit unzureichender Schulung für zu viele Systeme und viel zu langen Reaktionszeiten.

### Hybridarbeit hat unsere Prozesse grundlegend verändert.

Hybridarbeit, bei der die Tätigkeit zum Teil vor Ort im Büro und zum Teil im Homeoffice erfolgt, verkompliziert die Arbeit laut mehr als einem Drittel der Mitarbeiter. Am meisten Probleme bereitet Hybrid- und Homeoffice-Mitarbeitern die Trennung von Beruf und Privatleben.

### Mitarbeiter ringen mit zu vielen Systemen.

Die Informationsflut zu bewältigen und mühevoll durch interne Prozesse zu manövrieren, ist heutzutage komplizierter als noch vor drei Jahren.

### Trotz der zunehmenden Komplexität sind sich Mitarbeiter einig, dass Technologie für ihren Erfolg unerlässlich ist.

Technologie trägt zur Arbeitskomplexität bei, 98 % stimmen jedoch der Aussage zu, dass sie für den Erfolg in ihrer Stelle wichtig ist. Dies gilt besonders für Mitarbeiter von Konzernen, aber auch kleinen bis mittelgroßen Unternehmen (SMEs) mit 100 bis 999 Mitarbeitern.

## TEIL I

## Faktoren, die Komplexität antreiben

Trotz des Versprechens der digitalen Transformation auf Unternehmensebene sind ihre Vorteile für Mitarbeiter bei deren täglicher Arbeit nicht unbedingt ersichtlich.

**42 % der Mitarbeiter** sind der Meinung, dass die digitale Transformation ihre Arbeit komplizierter gemacht hat.

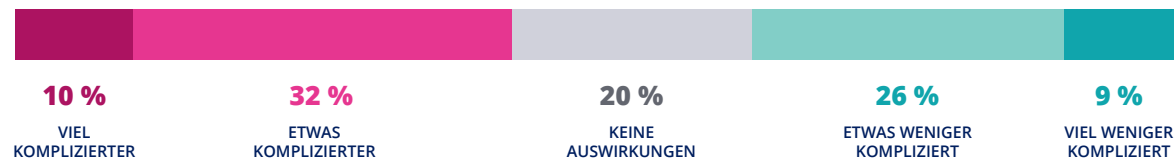
Das ist überraschend, konzentrieren sich doch viele Vorteile der digitalen Transformation auf Automatisierung und erhöhte Mitarbeiterzufriedenheit. Tatsächlich empfinden und verstehen Mitarbeiter die digitale Transformation und wie sich diese auf die Mitarbeiter auswirkt ganz anders als die IT-Führung.

Die Studie ergab, dass Mitarbeiter im Hybridmodell von den massiven, durch die digitale Transformation verursachten Veränderungen am stärksten betroffen sind. **46 % der Mitarbeiter im Hybridmodell geben mit höherer Wahrscheinlichkeit als Homeoffice- oder Präsenzmitarbeiter an, dass die digitale Transformation ihre Arbeit komplizierter macht.**

Komplexitätsprobleme werden durch die Unternehmensgröße noch weiter verstärkt. Mitarbeiter in großen Konzernen geben an, dass die digitale Transformation sich signifikanter auf sie auswirkt als solche bei SMEs oder in kleinen und mittelgroßen Unternehmen (SMBs) mit weniger als 100 Mitarbeitern.

Antworten wie diese deuten darauf hin, dass das Unternehmenswachstum und die damit einhergehende digitale Transformation schwierig sein kann. Die Pandemie erforderte, dass sich viele Unternehmen für anhaltende Erfolge anpassen mussten – so wurden fortschrittliche Technologien in einem rasanten Tempo eingeführt. Die Mitarbeiter haben allerdings weiter mit den damit einhergehenden komplexeren Abläufen zu kämpfen.

Auswirkungen der digitalen Transformation auf die Unternehmens-Komplexität



## Was versteht man unter „Komplexität“?

Die Ergebnisse der Umfrage sind klar: Arbeitsabläufe werden aufgrund der digitalen Transformation immer komplexer, aber wodurch wird das Tagesgeschäft für Mitarbeiter eigentlich „komplex“? Die Umfrageteilnehmer gaben mehrere Hauptgründe an, die sich auf das erfolgreiche Ausführen ihrer Arbeit auswirken, darunter Unternehmens-, Technologie- und Organisationsdynamiken. Viele dieser Herausforderungen wurden durch die Betonung der digitalen Arbeitsweise und Remote-Arbeit in Verbindung mit der COVID-19-Pandemie noch verstärkt.

Ein praktisch für alle bekannter Faktor, der die tägliche Arbeit der Mitarbeiter komplizierter macht, ist das ständige Aufkommen von riesigen Mengen an Informationen. **90 % der Befragten gaben „die Bewältigung der Informationsflut“ als wichtigen Faktor für die tägliche Komplexität an.**

Wenn Ihre Tätigkeit in irgendeiner Form von Technologie abhängt, kommt Ihnen diese Aussage bestimmt bekannt vor. Das Volumen der vorhandenen Daten ist jedoch so hoch, dass die Mitarbeiter sie kaum noch bearbeiten und nützlich einsetzen können. Diese digitale Informationsflut führt zu Umsatzeinbußen durch geringere Produktivität und wirkt sich negativ auf die Mitarbeiterzufriedenheit aus.

Die Herausforderung, durch interne Prozesse und Bürokratie zu manövrieren, werden am zweithäufigsten als Faktoren für die tägliche Komplexität genannt. Unternehmen richten ihre IT-Strategien neu aus. Daher überrascht es nicht, dass eine Lücke zwischen der Zunahme der verfügbaren Informationen und der Fähigkeit eines Unternehmens besteht, einfachen Zugriff darauf bereitzustellen.

### Unternehmensherausforderungen, die zur täglichen Komplexität beitragen

90 %

Bewältigen der Informationsflut

89 %

Manövrieren durch interne Prozesse und Bürokratie

Die wichtigste Erkenntnis hierbei ist, dass **Unternehmen Mitarbeitern besser helfen, indem sie Strategien implementieren, die nicht nur den Zugriff auf Informationen verbessern, sondern diesen Prozess auch vereinfachen.**

Die anderen Bereiche, die die meiste alltägliche Komplexität verursachen, sind das **Management von Teams und Mitarbeitern, Schritthalten mit schnellen Veränderungen und mangelnde Ressourcen**, um Aufgaben zu erledigen. Dies weist auf einen Mangel an angemessenen oder vereinheitlichten Tools hin, die Mitarbeitern zur Verfügung stehen, um in einer sich schnell verändernden, hybriden Arbeitsumgebung erfolgreich zu arbeiten.

### Sonstige Komplexitäten im Arbeitsalltag

88 %

Management von Projekten, Teams und Mitarbeitern

87 %

Mit schnellen Veränderungen Schritt halten

86 %

Mangelnde Ressourcen zur Erledigung von Aufgaben

Unternehmen können nicht erfolgreich sein, wenn sie sich ausschließlich auf die Implementierung neuer Technologien konzentrieren – vielmehr müssen Unternehmen in eine umfassende digitale Strategie investieren: Eine Strategie, die sowohl ihren Mitarbeitern als auch ihren Kunden besser dient, isolierte Datenbestände auflöst und eine einfache Nutzung der Technologie fördert.

## Wo stört Komplexität am meisten?

Auf die Frage, welche dieser Herausforderungen *am meisten* zur Komplexität in ihrem Arbeitsalltag beitragen, gaben Mitarbeiter drei Schlüsselbereiche an:

### Work-Life-Balance (Vereinbarung von Privat- und Berufsleben)

Die Arbeit im Homeoffice und im Hybridmodell hat sich unverhältnismäßig stark auf die Fähigkeit ausgewirkt, klare Grenzen zwischen Arbeit und Privatleben zu ziehen. Mit 31 % geben Frauen eher an, dass dies in ihrem Arbeitsalltag zutrifft, als Männer (25 %).

### Management von Projekten, Teams und Mitarbeitern

Die Arbeit im Hybridmodell verursachte eine ganze Reihe neuer Herausforderungen in Verbindung mit dem Arbeitsmanagement über verschiedene Unternehmensabteilungen hinweg. Im Homeoffice müssen Mitarbeiter eher lernen, digitale Tools für die Kommunikation und Zusammenarbeit zu nutzen, als Mitarbeiter in Präsenzarbeit.

### Mangelnde Ressourcen zur Erledigung von Aufgaben

Die Arbeit wird immer komplizierter und fokussiert sich stärker auf den Digitalbereich. Der Aufbau von Kompetenzen, die kontinuierliche Schulung und Auswahl der richtigen Mitarbeiter werden daher immer wichtiger, damit Mitarbeiter erfolgreich sind.



# Komplexität tritt immer häufiger auf

**Mehr als einer von drei Mitarbeitern ist der Meinung, dass Aspekte seiner Arbeit jetzt komplizierter sind als vor drei Jahren.** Die Befragten gaben an, dass routinemäßige Herausforderungen bei der Arbeit trotz (oder möglicherweise aufgrund) der rapiden Bereitstellung fortgeschrittener Technologien in den letzten Jahren schwieriger geworden sind.

Dabei sind Mitarbeiter bezüglich neuer Technologien geteilter Meinung: **Jeweils die gleiche Anzahl der Mitarbeiter (38 %) ist der Meinung, dass neuen Technologien die Komplexität ihrer Arbeit erhöht bzw. verringert hat.**

Bestimmte Mitarbeitergruppen sind von diesen Auswirkungen stärker betroffen als andere. **Mit 43 % geben mehr Mitarbeiter im Hybridmodell als die im Homeoffice oder vor Ort im Unternehmensbüro Arbeitenden an, dass komplexe Technologien ihre Arbeit in den vergangenen drei Jahren erschwert hat.** Jüngere Mitarbeiter (unter 39 Jahren) geben an, dass Technologie ihnen die Arbeit erleichtert hat (42 %).

Schaut man sich Länder einzeln an, so neigen Mitarbeiter in den USA am ehesten zu der Aussage, dass Technologie ihre Arbeit komplizierter gemacht hat. In Lateinamerika herrscht hingegen eher die Meinung, dass die Technologie das Arbeiten erleichtert.

**Aspekte der Technologie, die zur Komplexität beitragen**

NACH REGION

**Mitarbeiter in den USA (19 %) und im asiatisch-pazifischen Raum (22 %) geben eher an, dass Technologie nicht vereinheitlicht und isoliert ist.**

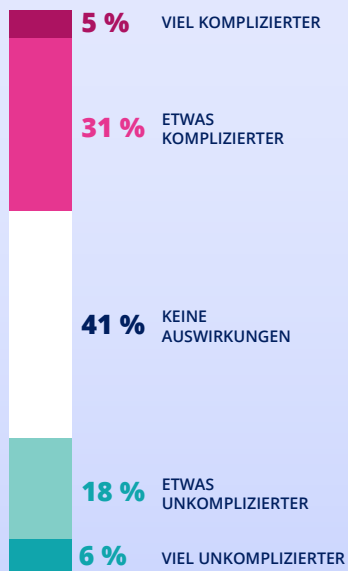
**Mehr als 1 von 3 Mitarbeitern in den USA und der EU gibt an, dass Technologie unzuverlässig ist und die Arbeit komplexer macht.**

**51 % der Mitarbeiter im asiatisch-pazifischen Raum sind der Meinung, dass zu viele Systeme ihre Arbeit erschweren.**

**1 von 3 Mitarbeitern in der asiatisch-pazifischen Region ist der Meinung, dass Technologie die Arbeit erschwert, weil die Verwendung und Erlernung zu kompliziert ist.**



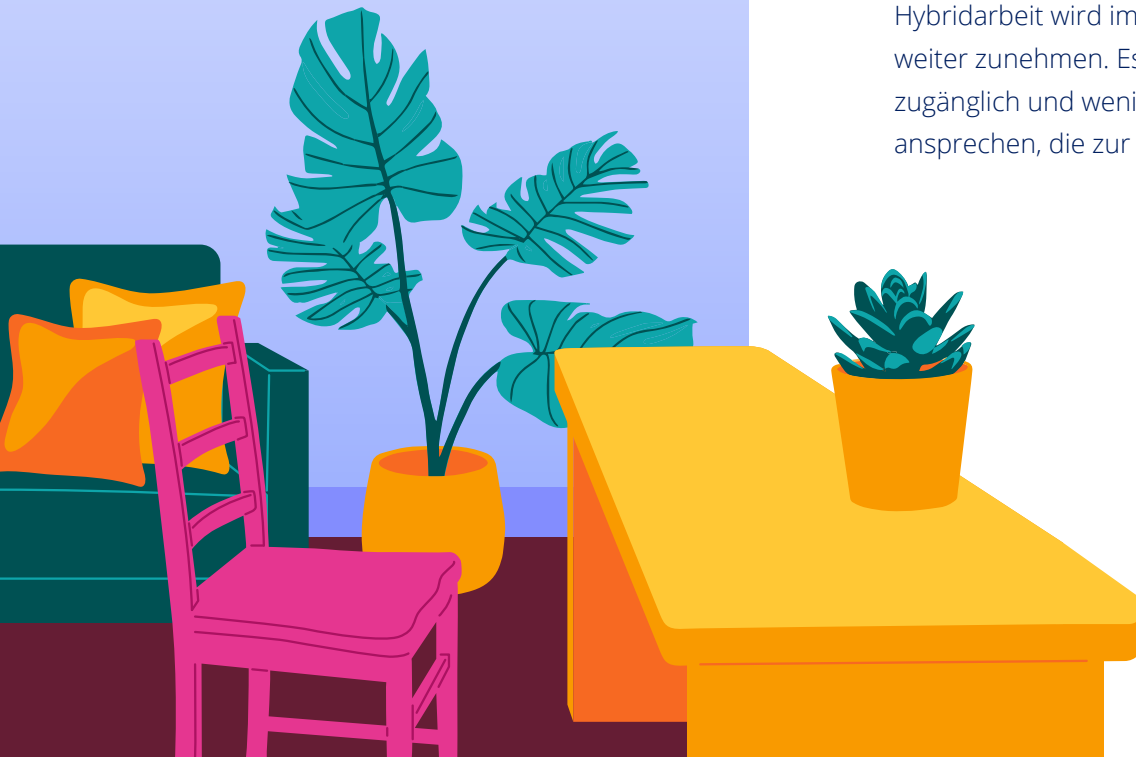
Wie wirkt sich die Arbeit im Hybridmodell oder Homeoffice auf die Komplexität Ihrer täglichen Arbeitsaufgaben aus?



## Mitarbeiter im Hybridmodell sind viel stärker von Komplexität betroffen

35 % der Mitarbeiter sind der Meinung, Hybridarbeit macht das Arbeiten komplizierter. Mitarbeiter im Hybridmodell geben durchgehend an, dass sie mehr mit Komplexität zu kämpfen haben als ihre im Homeoffice oder im Präsenzmodell arbeitenden Kollegen. **Für Mitarbeiter im Hybridmodell ist es schwieriger als für andere Beschäftigte, persönliche Grenzen zu setzen, produktiv zu sein und effektiv zusammenzuarbeiten.**

Hybridarbeit wird immer mehr zur Norm, daher wird auch die Arbeitskomplexität weiter zunehmen. Es liegt an den Unternehmen, Technologie für Mitarbeiter leichter zugänglich und weniger komplex zu gestalten. Dafür müssen sie nur die Faktoren ansprechen, die zur Komplexität beitragen.



## TEIL II

## Faktoren, die zur Komplexität beitragen

### Wie Aspekte der Technologie die Komplexität erweitern

Auf die Frage, welche Technologie-Faktoren zur Komplexität am Arbeitsplatz beitragen, gaben viele Mitarbeiter die hohe Anzahl der vorhandenen Systeme an. Das ist nachvollziehbar, denn die bei der Arbeit genutzten Plattformen für den Datenzugriff sind extrem wichtig bei der Ausführung unserer täglichen Aufgaben am Arbeitsplatz. Mitarbeiter im Hybridmodell und Homeoffice geben eher als Präsenzmitarbeiter an, dass es zu viele verschiedene Systeme gibt und dass Technologien isoliert sind.

Welche anderen Technologie-Faktoren machen die Arbeit sonst noch schwieriger?

**Mehr als ein Drittel der Mitarbeiter ist der Meinung, dass unzureichende Technologie-Schulung ihre Arbeit komplizierter macht.**

Dabei haben erneut die Mitarbeiter im Hybridmodell am meisten mit diesem Problem zu kämpfen. Hybridmitarbeiter (23 %) geben eher als Präsenz- (20 %) und Homeoffice-Mitarbeiter (17 %) an, dass Technologie zu kompliziert zu verwenden und zu erlernen ist.

Außerdem identifizieren Mitarbeiter produktbezogene Probleme als wichtige Komplexitätsfaktoren. Sie sind insbesondere der Meinung, dass Technologie nicht wie erwartet funktioniert, unzuverlässig oder langsam ist bzw. das Erlernen und die Verwendung zu kompliziert sind.

### Aspekte der Technologie, die zur Komplexität beitragen

- 43 %** Zu viele/verschiedene Systeme
- 34 %** Nicht genug Technologie-Schulung
- 29 %** Funktioniert nicht wie erwartet/versprochen
- 28 %** Ist unzuverlässig/zu viele Ausfälle/zu langsam
- 21 %** Zu kompliziert zu verwenden und/oder zu erlernen
- 20 %** Ist nicht auf Prioritäten ausgerichtet (Ich habe nicht die richtigen Technologien/Tools)
- 17 %** Ist nicht einheitlich und ist isoliert

Das heißt nicht, dass Mitarbeiter keinen Wert auf Technologie legen, denn obwohl Technologie heute zur Arbeitskomplexität beiträgt, **stimmen 98 % der Aussage zu, dass sie für den Erfolg in ihrer Stelle wichtig ist.**

Technologie ist nur ein kleiner, wenn auch wichtiger Teil des Komplexitäts-Puzzles. Mitarbeiter wünschen sich Systeme, die leicht mit anderen Technologien integriert werden können, Zugriff auf bessere Schulungen und Technologie, die einfacher zu verwenden ist. Die schnelle, unorganisierte Implementierung neuer Technologie bringt Mitarbeiter aus dem Konzept: Nur die Hälfte von ihnen ist sehr oder extrem zuversichtlich, dass sie sich die für die Arbeit nötigen technischen Kompetenzen aneignen kann.

Mitarbeiter wissen, was sie möchten: weniger komplizierte Technologie. Sie sehen einen klaren Zusammenhang zwischen der mangelnden Schulung (in diesem Bericht bereits an früherer Stelle als Ursache der Arbeitskomplexität ermittelt) und ihrer Fähigkeit, sich an neue Technologie zu gewöhnen. Hybrid- (23 %) und Homeoffice-Mitarbeiter (25 %) wünschen sich am häufigsten, weniger durch Technologie manövrieren zu müssen.

**DIE GUTE NACHRICHT:**

**60 %**

der Mitarbeiter sind der Meinung, zumindest eine gewisse Möglichkeit zu haben, Technologie-Verbesserungen vorzuschlagen.

### Wie können wir Technologie unkomplizierter machen?

**40 %**

Systeme, die einfacher mit anderen Technologien integriert werden können

**36 %**

Mehr oder bessere Technologie-Schulungen

**36 %**

Technologie benutzerfreundlicher gestalten

**35 %**

Technologie, die besser auf individuelle Anforderungen zugeschnitten ist

**29 %**

Mehr IT-Fachleute, die bei der Nutzung von Technologie weiterhelfen

**21 %**

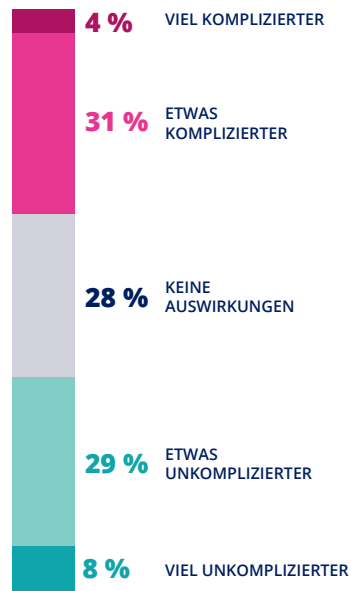
Weniger Technologiesysteme, durch die manövriert werden muss

**20 %**

Sich nicht so oft mit neuen Lösungen vertraut machen zu müssen



Im Vergleich zu vor fünf Jahren: Machen die Unternehmensdynamiken Ihren Berufsalltag komplizierter oder unkomplizierter?



## Unternehmensdynamiken

Was am Unternehmen selbst macht die Arbeit für Mitarbeiter komplizierter? Mehr als ein Drittel der Mitarbeiter ist der Meinung, ihr Unternehmen hat die Arbeitskomplexität im Vergleich zu vor fünf Jahren erhöht.

Das ist angesichts der rasanten Bereitstellung neuer Technologien und dramatischen Marktverlagerungen nicht überraschend. Großunternehmen sind von dieser Unternehmenskomplexität besonders stark betroffen und

Mitarbeiter von Großunternehmen sowie SMEs geben viel eher an als solche bei SMBs, dass Unternehmensdynamiken ihre tägliche Arbeit komplizierter machen. Dies deutet an: Je größer das Unternehmen, desto schwieriger ist es, sich an dramatische Marktveränderungen anzupassen, die durch Disruptionen wie die COVID-19-Pandemie verursacht werden.

Wie können Arbeitgeber diese zunehmende Unternehmenskomplexität angehen? Den Mitarbeitern zufolge ist die Antwort eine transparente Kommunikation. **Während 83 % der Mitarbeiter angaben, die strategischen Ziele ihres Unternehmens zu kennen, waren 71 % der Meinung, dass ihre Arbeit durch eine klare Kommunikation erleichtert werden würde.**



### Welcher Prozentsatz der Mitarbeiter bewertet die folgenden Aussagen als zutreffend?

83 %

Ich verstehe die strategischen Geschäftsziele meines Unternehmens ganz klar.

76 %

Mein Unternehmen lässt mich Feedback geben, von dem ich mir Verbesserungen erhoffe.

71 %

Die Kundenanforderungen nehmen so schnell zu, dass meine Arbeit erschwert wird.

71 %

Mein Unternehmen stellt die richtigen Ressourcen bereit, um mir meine Arbeit und meine Aufgaben zu erleichtern.

71 %

Meine Arbeit wäre weniger kompliziert, wenn mein Unternehmen unsere strategischen Geschäftsziele klar kommunizieren würde.

## TEIL III

## Die Zukunft der Komplexität am Arbeitsplatz

Die Antworten auf unsere Umfrage deuten darauf hin, dass die COVID-19-Pandemie sich signifikant auf die Art und Weise ausgewirkt hat, wie wir arbeiten. Den Mitarbeitern zufolge ist dies erst der Anfang der Transformation. **56 % der Mitarbeiter erwarten, dass die COVID-19-Pandemie die Arbeitskomplexität langfristig erhöhen wird. Zwei von fünf erwarten, dass die COVID-19-Pandemie dazu führen wird, dass sich Unternehmen stärker auf Technologie verlassen und Arbeit vom Homeoffice aus zur Norm machen werden.**

Laut der Mitarbeiter wird es eine der größten Herausforderungen in Bezug auf die erhöhte Komplexität sein, talentierte Mitarbeiter mit den erforderlichen technischen Kompetenzen zu gewinnen und zu binden.

**61 % der Mitarbeiter geben an, dass ihr Unternehmen nicht genug talentierte Mitarbeiter mit den nötigen technischen Kompetenzen anwerben kann.**

Mit zunehmender Komplexität und Automatisierung der Arbeit **müssen Unternehmen den Fokus auf neue Kompetenzen und Schulung der Mitarbeiter legen, damit sie die mit ihren Stellen verbundenen Erwartungen erfüllen.** Unternehmen sollten dies als stets gültige Anforderung betrachten, wenn sie wettbewerbsfähig bleiben möchten.

### Wie sich die COVID-19-Pandemie den Mitarbeitern zufolge auf die Komplexität auswirkt

- 43 %** Erhöhtes Verlassen auf Technologie
- 42 %** Homeoffice wird zur Norm
- 34 %** Erhöhte geschäftliche und ökonomische Unvorhersehbarkeit
- 32 %** Erhöhter finanzieller Druck
- 32 %** Schwierigkeit, die richtigen Leute einzustellen bzw. zu binden
- 30 %** Erhöhte Anforderungen der Kunden
- 26 %** Schwierigkeit, Geschäftsbeziehungen aufrechtzuerhalten
- 20 %** Berufliche Aufgaben entwickeln sich zu schnell weiter

Mit der richtigen Architektur und dem passenden Konzept können Unternehmen ihr Verständnis davon ändern, was digitale Transformation wirklich bedeutet, sowie die sich daraus ergebende aktuelle und zukünftige Komplexität für ihre Mitarbeiter senken.



Mitarbeiter machen sich Sorgen um die Komplexität und deren Auswirkung, sie wissen aber auch, dass diese **aufgrund der COVID-19-Pandemie noch zunehmen** wird.

## Schlussfolgerung

Die Komplexität nimmt zu und es liegt an den Unternehmen, dafür zu sorgen, dass Mitarbeiter sich erfolgreich in dieser neuen Arbeitsrealität zurechtfinden.

**Der erste Schritt zur Verringerung der Komplexität ist die Neudefinition unserer Denkweise in Bezug auf die digitale Transformation.**

Neue Technologien nur um des Fortschritts Willen zu implementieren, führt nur zu weiterer Frustration und zum Burnout der Mitarbeiter.

Stattdessen müssen Unternehmen Mitarbeiter-Journeys entwickeln, die die Frage beantworten: „Wie können wir es all unseren Mitarbeitern erleichtern, sich auf das zu konzentrieren, worauf es wirklich ankommt?“ Mitarbeiter benötigen Systeme, die schnell aktualisiert werden können, über die verschiedenen Kontaktpunkte der Kanals hinweg funktionieren und alle Bestandteile ihrer komplizierten Landschaft miteinander verknüpfen.

Unternehmen müssen die Implementierung neuer Technologien sorgfältig abwägen, **um nicht noch mehr isolierte Datenbestände für Mitarbeiter zu erschaffen.**

**Hybridarbeit wird immer beliebter** und bringt signifikante Herausforderungen in Bezug auf das Ziehen von Grenzen, die Produktivität und Zusammenarbeit mit sich.

Wegen der ansteigenden Komplexität müssen Unternehmen in die **Entwicklung neuer Kompetenzen und Schulung** ihrer Mitarbeiter investieren, um dem Mangel an Fachpersonal mit den technischen Kompetenzen zu begegnen.

## Umfang und Methodik der Befragung

Pega arbeitete für die Befragung von Mitarbeitern mit Archetype und Savanta zusammen. Gemeinsam konnten sie etwas Klarheit in die zunehmend komplexen Schnittstellen zwischen Technologie und Belegschaft bringen. Ziel des Berichts war es, klare Erkenntnisse zu erhalten, wie die digitale Transformation sich auf die Produktivität und Zufriedenheit der Mitarbeiter auswirkt.

Wir befragten vom 24. Januar bis zum 13. Februar 2022 4.017 Vollzeitbeschäftigte bei Unternehmen verschiedener Größen in mehreren Ländern.

Zu den Ländern zählten: USA (n=500), Großbritannien (n=501), Frankreich (n=256), Deutschland (n=254), Niederlande (n=252), Mexiko (n=250), Brasilien (n=250), Kolumbien (n=250), Argentinien (n=250), Japan (n=250), Australien (n=250), Hongkong (n=251), Singapur (n=253) und Neuseeland (n=250)



## Über Pegasystems

Pega bietet innovative Software, mit der komplexe Geschäftsprozesse auf genial einfache Art umgesetzt werden können. Die auf künstlicher Intelligenz und Roboter-Automatisierung basierenden Lösungen von Pega verhelfen seit 1983 führenden Marken in aller Welt zu bahnbrechenden Ergebnissen. Unsere Low-Code-Plattform mit skalierbarer Architektur gibt Nutzern die nötigen Tools an die Hand, mit denen sie Anwendungen schnell implementieren, erweitern und modifizieren können – so werden die strategischen Anforderungen unserer Kunden effizient erfüllt.

Weitere Informationen finden Sie unter [pega.com/de](https://pega.com/de).

© 2022 Pegasystems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Alle Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

