



Effektive Ergebnisse durch mehr Möglichkeiten für Mitarbeiter im Homeoffice

Pega Workforce Intelligence
für Homeoffices und
externe Mitarbeiter



Die Zukunft ist jetzt schon Realität

Die Arbeitswelt verändert sich infolge weltweiter Ereignisse, technologischer Fortschritte und zunehmend flexiblerer Unternehmen. Herkömmliche Arbeitsstrukturen wie Büros, Arbeitsplanung und persönliche Besprechungen weichen einer neuen Normalität: der Arbeit im Homeoffice mit dezentralen Belegschaften. Diese Veränderungen sind dauerhaft und prägen die künftige Arbeitswelt. Und diese Zukunft ist *jetzt* schon Realität.

Die potenziellen Vorteile von Remote Work sind gewaltig. Mehr Flexibilität, schnellere Technologie und die Auflösung unzeitgemäßer Grenzen führen oft zu messbar besseren Ergebnissen für Mitarbeiter, Kunden und letztlich das Unternehmen. Aber dafür gibt es keine Garantie. In vielen Fällen hängt Erfolg oder Misserfolg von den Tools und den Strategien ab, mit denen Unternehmen ein Arbeitsumfeld mit zunehmend extern arbeitenden, regional verteilten Mitarbeitern unterstützen.

Remote Worker sind Mitarbeiter, die nicht im klassischen Office-Setting arbeiten. In vielen Fällen arbeiten diese Mitarbeiter von zu Hause aus, manchmal aber auch in Co-Working-Spaces oder an anderen externen Standorten.

Dezentrale Belegschaft bezieht sich auf geografisch verteilte Mitarbeiter. Eine dezentrale Belegschaft kann mehrere Regionen, Länder oder sogar die ganze Welt umspannen und sich aus Mitarbeitern zusammensetzen, die in der Zentrale, in Niederlassungen und/oder als Remote Worker arbeiten.

Notwendige Daten für die Arbeit

Durch die steigende Anzahl der Homeoffices verringern sich persönliche Interaktionen mit Kollegen und Vorgesetzten. In einigen Fällen erlauben flexible Zeitpläne auch das Abschließen von Aufgaben außerhalb der „normalen Arbeitszeiten“. Angesichts dieser und anderer Phänomene werden Daten nicht nur wichtiger für eine hohe Arbeitsqualität, sondern auch zum kritischen Faktor bei der Gestaltung zielorientierter, intelligenter und automatisierter Prozesse, die sich an wechselnde Geschäftsanforderungen anpassen lassen.

Wie Vorgesetzte helfen können

Die Arbeit im Homeoffice bringt für das Management neue Herausforderungen mit sich. In vielen Fällen wird dadurch der Bedarf an einer intelligenten Automatisierung kritischer Geschäftsprozesse deutlich. Vorgesetzte müssen nachvollziehen können, wie Arbeiten erledigt werden, damit das Unternehmen seine operativen Ziele erreicht und – was am wichtigsten ist – für Kunden eine zeitnahe, effiziente Leistung erbringt.

Vorgesetzte müssen zudem gewährleisten, dass die Produktivität im Homeoffice genauso wie oder höher als im klassischen Büro ausfällt. Für einen erfolgreichen Aufbau solcher Remote-Working-Umgebungen müssen Vorgesetzte ineffiziente Prozesse eliminieren und Mitarbeiter mit Tools zur Leistungsbewertung ausstatten. Diese Tools sollten die Performance auf eine Weise messen, die Mitarbeiter zu einer anhaltenden Leistungssteigerung motiviert. Auch sollten die Tools konstruktive Benchmarks zur Aufgabeneffizienz umfassen und klar aufzeigen, wie sich Aufgaben effektiver erledigen lassen.

Was Mitarbeiter wollen

Angesichts schnell wechselnder Geschäftsmodelle, Arbeitsumfelder und Kundenerwartungen brauchen Mitarbeiter Tools, die ihnen – unabhängig von den Umständen – mehr Produktivität und effektivere Leistungen für Kunden ermöglichen sowie Aufschluss über die eigene Effektivität geben. Dies lässt sich beispielsweise durch arbeitsunterstützende Automatisierungen oder mit Daten für klare Zielvorgaben erreichen, die das Verbesserungspotenzial von Arbeitsweisen aufzeigen – z. B. durch ein anderes Vorgehen des Mitarbeiters, strukturelle Änderungen oder das Bereitstellen effektiverer Technologie. Manche Dinge ändern sich nie: Auch heutige Mitarbeiter wünschen sich Autonomie, Anerkennung und eine Infrastruktur, mit der sich Aufgaben so effektiv wie möglich ohne unnötigen Verwaltungsaufwand erledigen lassen.

Welche Tools werden benötigt?

Mit einem Toolkit – abgestimmt auf aktuelle und künftige Geschäftsziele – schaffen Sie optimale Voraussetzungen für den Erfolg Ihrer Mitarbeiter. Wenn Sie z. B. online nach „Future of Work Technologie“ oder „Technologie für die Arbeit der Zukunft“ suchen, wird Ihnen eine überwältigende Auswahl an geschäftskritischen Arbeitsplatztechnologien für das 21. Jahrhundert präsentiert. Automatisierungs-Tools wie Robotic Process Automation (RPA) werden häufig in einem Atemzug mit KI, digitaler Zusammenarbeit, virtueller Realität (VR), Augmented Reality (AR), unzähligen Analyse-Anwendungen und vielen anderen Lösungen genannt. All diese Tools hören sich interessant an, aber das allein garantiert noch lange nicht, dass sie wirklich eine Arbeitserleichterung darstellen oder zu besseren Kundenergebnissen führen.

Nehmen wir z. B. Analysen. Viele Unternehmen empfinden die Strategieentwicklung für die Arbeit der Zukunft als Mammutaufgabe und wissen nicht, wo sie anfangen sollen. Die richtigen Analyse-Anwendungen können dabei helfen. Insbesondere mit der „Desktop-Analyse“ (auch als „Desktop-Prozessanalyse“ bezeichnet) lässt sich das wichtigste Arbeitsmittel im Büro – der Mitarbeitercomputer – von einem Transformationshindernis in ein letztes Verbindungsstück für den Weg zur digitalen Transformation umwandeln. Sehen wir uns genauer an, wie die Desktop-Analyse den Erfolg von Mitarbeitern mit Computerarbeitsplätzen verbessern kann.

Effizienz ist entscheidend

Arbeit erfordert in der Zukunft mehr Effizienz. Etablierte Unternehmen aus allen Branchen haben zunehmend mit neuer Konkurrenz durch digitale Disruptoren zu kämpfen. In vielen Fällen gewinnen diese Disruptoren Marktanteile und einen höheren Bekanntheitsgrad, weil sie – im Gegensatz zu länger bestehenden Unternehmen – nicht durch veraltete Technologien und Arbeitsweisen belastet werden. Diese technischen Schulden erschweren Mitarbeitern die Arbeit in unzähligen Bereichen – von *Copy-Paste*-Vorgängen, um Daten zwischen mehreren getrennten Systemen zu übertragen, bis hin zu langen Wartezeiten, bis Unternehmensanwendungen endlich Kundenanfragen verarbeitet haben. Prozessineffizienzen führen zu schlechten Ergebnissen.

Nachverfolgen von Computerarbeit

Ihre Mitarbeiter können den besten Kundenservice leisten, wenn sie für ihre Arbeit über klare Prozesse und die richtigen Technologie-Tools verfügen. In einer Welt, in der große Teile der Belegschaft im Homeoffice arbeiten, können gut vorbereitete Mitarbeiter zu ausgezeichneten Mitarbeitern werden – wenn sie genau wissen, wie bestimmte Aufgaben zu erledigen sind. Betrachten Sie dieses Tool als eine Art Fitness-Tracker. Genau wie ein Fitness-Tracker Ihre täglichen Schritte oder sportlichen Aktivitäten erfasst, misst ein Fitness-Tracker für Computerarbeit die aktive Arbeitszeit, wie lange bestimmte Aufgaben brauchen und was einer Leistungssteigerung im Wege steht. Dieses Echtzeit-Feedback zur eigenen Leistung ist notwendig, da die persönliche Unterstützung durch Vorgesetzte oder Kollegen heutzutage oft wegfällt. Eine durchdachte, strategisch genutzte Desktop-Analyse beflügelt die Effizienz und fördert eine intelligente Automatisierung, die die praktischen Umstände im Homeoffice und Arbeitsanforderungen in der Zukunft berücksichtigt.

Pega Workforce Intelligence verwendet eine patentierte Technologie, um die Klicks und Tastaturanschläge von Mitarbeitercomputern sicher zu erfassen und zu analysieren. Unternehmen erhalten damit gezielte Einblicke als Handlungsgrundlage, z. B. um bessere Prozesse zu entwickeln, Mitarbeiter zu einem effizienteren, produktiveren Arbeiten anzuleiten und letztlich ein besseres Mitarbeiter- und Kundenerlebnis zu schaffen.

Pega Workforce Intelligence

Workforce Intelligence-Anwendungen liefern Unternehmen Einblick darin, wie Mitarbeiter am Computer arbeiten. Pega Workforce Intelligence™ verwendet verschiedene Technologien und Techniken, um die Mitarbeiterkapazität nachzuvollziehen, verborgene Probleme zu erkennen und dem Management gezielte Bereiche mit Verbesserungspotenzial aufzuzeigen. Diese Technologien sind:

- **Künstliche Intelligenz (KI):** Eine Belegschaft, die von einer KI unterstützt wird, profitiert nicht nur von Einblicken, sondern auch von praxisnahen Empfehlungen. Das wirkt sich wiederum auf die Betriebsergebnisse und das Kundenerlebnis aus.
- **Workflow-Analyse:** Das Tracking jedes einzelnen Prozess-Schritts am Computer deckt unnötige und ineffiziente Vorgehensweisen auf. Sie sehen so genau, welche Verbesserungen bei Ihrer Strategie für intelligente Automatisierungen nötig sind.
- **Maschinelles Lernen:** Diese Technologie erweitert Data-Mining-Techniken, verbessert kontinuierlich Prozesse und hat Vorgehensweisen zum Ziel, um Ihre Investitionen im gesamten Unternehmen zu maximieren.

Diese umfassende Desktop-Mining-Lösung liefert Transparenz darüber, wie an Computerplätzen – z. B. in einem Kontaktcenter – konkret gearbeitet wird. Workforce Intelligence hilft aber nicht nur den Vorgesetzten, sondern eröffnet auch neue Möglichkeiten für Mitarbeiter. Vorgesetzte erhalten Einblick in Prozessvariationen, damit sie bessere, intelligent automatisierte Prozesse entwickeln und Mitarbeitern relevante Daten über deren tägliche Arbeit bereitstellen können – so wird die Wettbewerbsfähigkeit der Belegschaft sichergestellt.

Wie Sie den besten Weg für Ihr Unternehmen finden

In traditionellen Arbeitsumgebungen erwerben Mitarbeiter ihre Kompetenz größtenteils durch persönliche Interaktionen mit Kollegen und Vorgesetzten. Neue Mitarbeiter erhalten z. B. Tipps zu bestimmten Szenarien ihrer täglichen Arbeit. Aber das bedeutet nicht zwangsläufig, dass dieses Wissen auch dokumentiert ist. Bei weniger persönlichen Interaktionen müssen neue Mitarbeiter dies alles selbst herausfinden, wenn Anleitungen unvollständig sind.

Workforce Intelligence bietet hierfür eine Lösung: Jeder Schritt, den Ihre Mitarbeiter bei einer bestimmten Aufgabe oder einem Prozess machen, wird erfasst. So lassen sich die effizientesten Vorgehensweisen identifizieren, dokumentieren und mit Schulungen festigen – ob in Online- oder Präsenzkursen. Einzelne, besonders effizient arbeitende Mitarbeiter können so Anerkennung erfahren, ihre Fertigkeiten einem breiteren Publikum präsentieren und eine wichtige Rolle bei Dokumentationen und Schulungen spielen. Mit der Weiterentwicklung von Arbeitsumgebungen kann Unsicherheit einhergehen. Werden jedoch Daten zur Standardisierung optimaler Prozesse genutzt, stellt das für viele Mitarbeiter eine echte Arbeitserleichterung dar – insbesondere für neue Mitarbeiter, die direkt im Homeoffice anfangen.

Auswahl der richtigen Tools

Wachsende Digitalisierung, steigender Wettbewerbsdruck und ein konstanter Wandel prägen nicht nur die heutige, sondern auch unsere künftige Arbeitswelt. Das Überleben eines Unternehmens wird daher davon abhängen, ob sich geschäftliche Kernfunktionen automatisieren lassen. Wenn Belegschaften zunehmend außerhalb des Unternehmens und regional verteilt arbeiten – und in vielen Fällen auch schlanker werden –, ist eine intelligente Automatisierung notwendig. Diese sollte nicht nur Geschäftsziele unterstützen, sondern Mitarbeiter mit den richtigen Tools für ein effizienteres Arbeiten ausstatten. Das gilt umso mehr, wenn nicht mehr im klassischen Büro gearbeitet wird.

Eine intelligente Automatisierung ist kein Provisorium, sondern eher eine neue, direkte Arbeitsmethode, die für die Zukunft der Arbeit immer mehr zur Notwendigkeit wird. Workforce Intelligence hilft dabei, einen Weg zu schaffen, damit Remote Worker mit den richtigen Tools erfolgreich zu den richtigen Geschäftsergebnissen beitragen.

Denn die richtigen Tools können Ihre Mitarbeiter in „Superhelden“ verwandeln, die sich an jede Situation anpassen können, Geschäftszielen zuarbeiten und optimale Kundenergebnisse liefern. Und mit Workforce Intelligence lässt sich herausfinden, welche Tools Ihr Unternehmen benötigt. Einige Beispiele:

- **Strukturierte Anwendungen:** Viele heutige Geschäftsprozesse basieren auf einem „Flickenteppich“ aus generischen Produktivitäts-Tools wie Word oder Excel. Mit diesen Tools kennt sich zwar jeder aus, aber sie wurden nicht speziell zum Erfassen und Verfolgen von Ergebnissen entwickelt. Workforce Intelligence zeigt, wie viel Zeit mit diesen Tools verbracht wird. Entscheidungsträger können sehen, wo strukturierte Anwendungen implementiert werden sollten, die auf einem Vorgangsmanagement basieren und mit Low-Code-Lösungen entwickelt werden. So entstehen standardisierte, wiederholbare Workflows mit klaren Zielvorgaben, die Ihre Mitarbeiter von Ungewissheiten entlasten.
- **Robotic Process Automation (RPA):** Bellende Hunde, neugierige Kinder und Lieferungen mitten während der Arbeitszeit sind nur einige Ablenkungen, die im Homeoffice stören können. Und diese Störfaktoren erhöhen damit die Wahrscheinlichkeit von Fehlern und Nacharbeit. Stupide repetitive Aufgaben wie das Kopieren und Einfügen von Daten in unzählige Systeme sollten nicht zu weiteren Ablenkungen gehören. RPA kann diese kostspieligen Ablenkungen eliminieren. Viele Unternehmen, die gerade mit der intelligenten Automatisierung beginnen, wissen jedoch nicht, wo eine RPA-Implementierung den größten Effekt erzielt. Workforce Intelligence kann aufzeigen, wo sich mit einer RPA der größtmögliche Geschäftsnutzen erreichen lässt, damit Mitarbeiter mehr Zeit haben, sich auf das Wesentliche zu konzentrieren: bessere Kundenergebnisse und weniger Nachbesserungen.
- **Coaching:** Ob Ihre Mitarbeiter Ihnen gegenüber sitzen oder mehrere Zeitzonen entfernt sind – das Verfolgen optimaler Geschäftsergebnisse hat immer auch einen menschlichen Aspekt. Einige Optimierungsprozesse erfordern nicht vollkommen neue Tools, sondern eher eine bessere Nutzung der vorhandenen Tools. Workforce Intelligence kann Einblicke liefern, die die Arbeit externer Mitarbeiter produktiver gestalten. So lassen sich Anleitungen zu mehr Effizienz entwickeln und Vorgesetzte erhalten die Chance für ein konstruktives Coaching.

Apropos Ablenkungen:

Laut einer Pega-Studie wechseln Mitarbeiter am Computer pro Tag fast 1.100-mal zwischen verschiedenen Anwendungen.

Quelle:
Entmystifizierung
des Desktops, 2018.

Insgesamt unterstützt Workforce Intelligence Unternehmen bei der Maximierung ihrer Investitionen in intelligente Automatisierungs-Tools, um das Remote Working produktiver zu gestalten. Zudem ist die Pega-Lösung einfach zu implementieren. Das bedeutet, dass Sie mehr Zeit zur Perfektionierung Ihrer Prozesse gewinnen, weil Sie nicht ständig Fehler beheben müssen.

Unser Weg zur intelligenten Automatisierung

Erkenntnisse sind nur so gut wie die Handlungen, die sie inspirieren. Pega bietet eine intelligente Komplettlösung für die Automatisierung. Mit Workforce Intelligence lassen sich genau die schnellen Maßnahmen ergreifen, die eine sich ständig wandelnde Remote-Working-Welt erfordert. Eine intelligente Automatisierung bildet die Grundlage für ein kontinuierliches Verfahren, um operative Prozesse mit Kundenerlebnissen zu verknüpfen. Mit dem Vorgangsmanagement als Fundament vereint die intelligente Automatisierung von Pega eine hybride RPA, künstliche Intelligenz, E-Mail-Bots, Chatbots und die Low-Code-Entwicklung. Unternehmen erhalten damit folgende Möglichkeiten:

- **Beschleunigen von Arbeitsabläufen:** Remote Work kann einen präzisen Fokus auf Effizienz erfordern, insbesondere in unsicheren Zeiten.
- **Automatisierung für heute und die Zukunft:** Automatisierungs-Tools entwickeln sich ständig weiter und werden zunehmend im Unternehmen genutzt. Remote Work verkompliziert jedoch die technologische Ausstattung zusätzlich. Mit einer agilen Center-out™-Architektur lassen sich vorhandene Systeme schnell „minimalinvasiv“ anpassen – ohne disruptive Upgrades, die gleich alles auf den Kopf stellen.
- **Keine Silos mehr:** Eine dezentrale Belegschaft verdeutlicht die Notwendigkeit einheitlicher Systeme und Prozesse, damit Mitarbeiter leicht auf die Tools und Informationen zugreifen können, die sie im konkreten Fall für ein nahtloses Kundenerlebnis benötigen.

Schlussfolgerung

Nutzen Sie eine intelligente Automatisierung, die so dynamisch wie Ihr Unternehmen ist. Informieren Sie sich über Pega – die einzige Software-as-a-Service-Plattform (SaaS), mit der Sie Ihre Ideen umsetzen und noch viel mehr erreichen können. Optimieren Sie Arbeitsabläufe. Liefern Sie nahtlose End-to-End-Erlebnisse. Und entwickeln Sie das alles in der Cloud mit Low-Code. Weitere Informationen finden Sie unter [pega.com/de](https://www.pega.com/de).



Pegasystems ist der Marktführer bei Software für Kundenbindung und operative Leistungsfähigkeit. Die adaptive Cloud-Software von Pega wurde auf Basis unserer einheitlichen Pega-Plattform entwickelt. Sie gibt den Mitarbeitern die nötigen Tools an die Hand, mit denen sie Anwendungen schnell implementieren und problemlos erweitern und modifizieren können, um die strategischen Anforderungen des jeweiligen Unternehmens zu erfüllen. Mit einem Erfahrungsschatz aus 35 Jahren entwickelt Pega herausragende CRM- und DPA-Funktionen (Digital Process Automation), die bereits vielfach ausgezeichnet wurden, und verhilft mit Lösungen, die auf künstlicher Intelligenz und Roboter-Automatisierung basieren, führenden Marken in aller Welt zu bahnbrechenden Ergebnissen.

Weitere Informationen finden Sie unter www.pegacom/de