IDC EXECUTIVE BRIEF

Mit Hybrid Work die Zufriedenheit der Mitarbeiter in den Fokus rücken

Work Transformation in Deutschland 2022

IDC

OKTOBER 2022

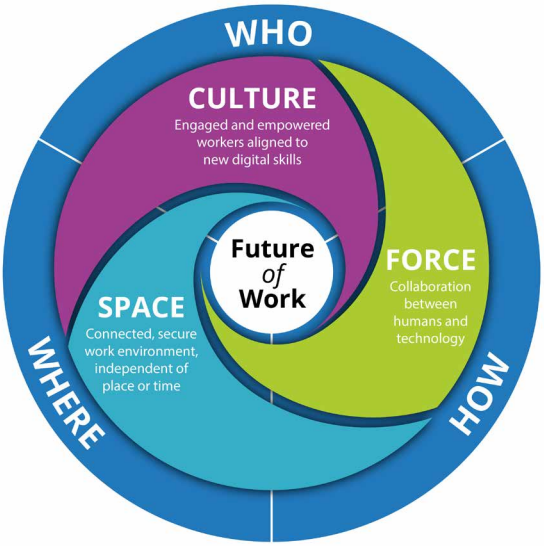
GESPONSERT VON COMPUTACENTER

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

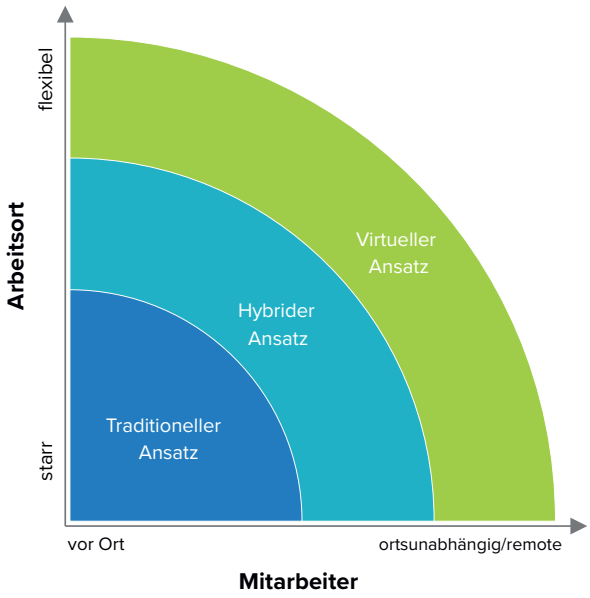
Der Einsatz von Technologien, die Verbesserung der Arbeitskultur und auch die Ausgestaltung des Arbeitsplatzes an sich sind somit kritische Faktoren. IDC beobachtet, dass sich die meisten deutschen Unternehmen derzeit mit der Transformation ihrer Arbeitsplatzkonzepte beschäftigen. Die Aufgaben und Herausforderungen, 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.

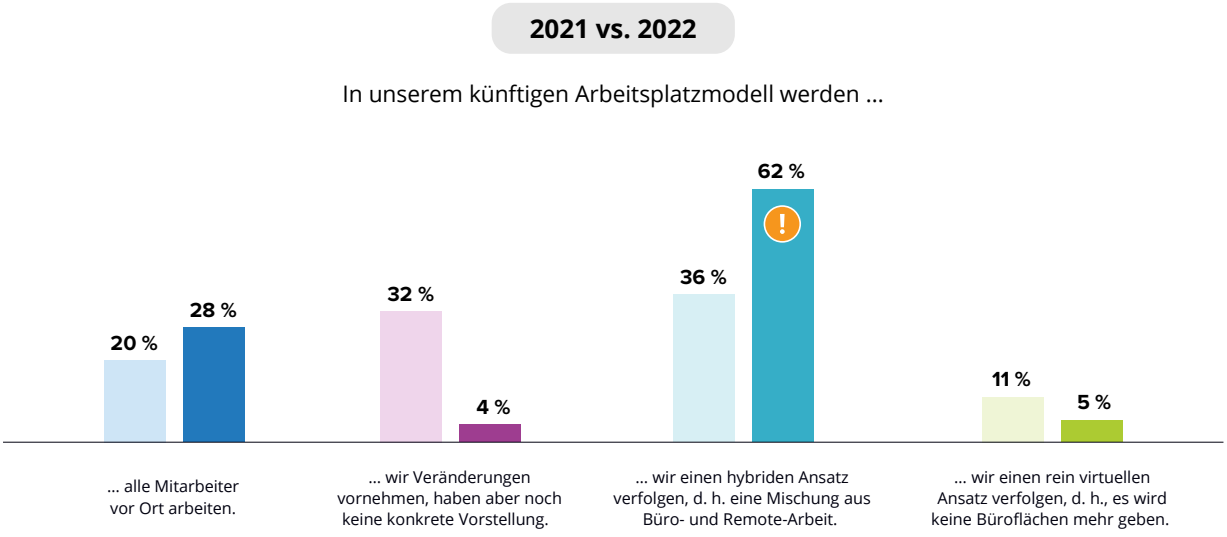
Abbildung 2: Dimensionen des Arbeitsplatzes



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

- Digitalisierung von (papierbasierten) Prozessen
- Hohe Benutzerfreundlichkeit der Geräte und Anwendungen
- Austausch & Vernetzungsmöglichkeiten mittels Plattformen
- Hohe Sicherheitsstandards
- Hohe Netzqualität und -verfügbarkeit

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.

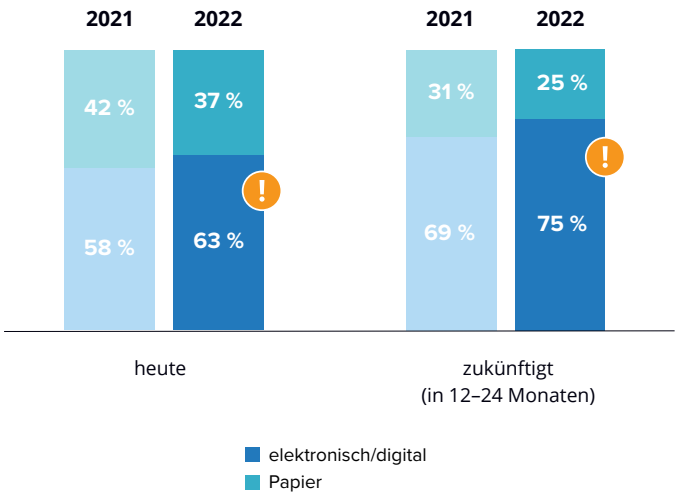
53 Prozent der Unternehmen nutzen bereits Tools für die Zusammenarbeit und Kommunikation hybrid, weitere **30 Prozent** planen dies für die nächsten 12–24 Monate.

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.

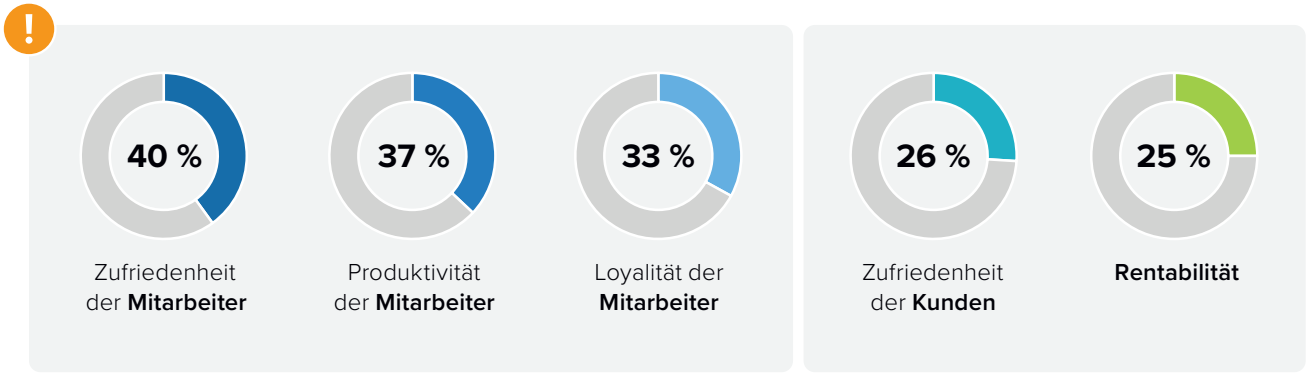
Für **78 Prozent** der befragten Entscheider hängt der Erfolg der Work Transformation stark bis sehr stark vom Digitalisierungsgrad des jeweiligen Unternehmens ab!

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 Computacenter zur Verfügung gestellt.

COMPUTACENTER

Fallstudie: GASAG

www.computacenter.com/de-de/what-we-do/workplace

Informationen zum Kunden

Die GASAG AG ist ein Berliner Energieunternehmen und einer der größten regionalen Energieversorger. Mit ihren Tochterunternehmen beliefert die GASAG rund 800.000 Haushalts- und Gewerbekunden mit Erdgas, Bio-Erdgas und Ökostrom.

Anforderungen des Kunden

Im April 2021 hat der Energiedienstleister GASAG auf dem EUREF-Campus in Berlin einen neuen Unternehmenssitz bezogen. Der Innovationsstandort in Berlin-Schöneberg steht für eine klimaneutrale Zukunft. Um seinen Mitarbeiter:innen eine agile und digitalisierte Arbeitswelt bereitzustellen, wollte das Unternehmen im Energiequartier auch technologisch den Grundstein legen. Das zukunftsorientierte Bürokonzept sollte daher mit innovativen Multi-Space-Lösungen ausgestattet werden, die das Desktop-Sharing-Konzept unterstützen.

So waren in der neuen Unternehmenszentrale – dem Energiequartier – Räume für unterschiedliche Tätigkeiten an verschiedenen Orten geplant, die sich flexibel und agil an die Arbeitsformen und individuellen Bedürfnisse der Mitarbeiter:innen anpassen lassen. Letztendlich sollte der neue Unternehmenssitz für mehr Interaktion sorgen sowie die Motivation, Leistungsfähigkeit und Kreativität der Mitarbeitenden fördern. Darüber hinaus war es notwendig, eine neue Netzwerktechnologie als Unterbau für die modernen Kollaborationslösungen zu etablieren.

Darstellung der Lösung

Intern startete das Umzugsprojekt bereits im Jahr 2017. Von Beginn an stand das moderne Raumkonzept in der neuen Unternehmenszentrale im Mittelpunkt. Um die aktuellen Anforderungen und Bedürfnisse der Belegschaft zu berücksichtigen und für die Zukunft gerüstet zu sein, hat die GASAG ihre Mitarbeitenden von Anfang an einbezogen. Computacenter arbeitet bereits seit vielen Jahren mit der GASAG zusammen und erhielt den Auftrag, ein Konzept für die Netzwerk- und Kollaborationslösungen zu erstellen. Neben dem Designkonzept hat der IT-Dienstleister auch die Lieferung, die Einrichtung und den Support für die Medienausstattung übernommen. Insbesondere das Thema hybride Besprechungen spielte aufgrund der Pandemie eine wichtige Rolle.

Um hybrides Arbeiten im Energiequartier zu ermöglichen, setzt die GASAG auf Office 365 und Microsoft Teams. Allen Mitarbeitenden steht im Multi-Space-Büro ein Schreibtisch mit einem großen Monitor und einer Webcam zur Verfügung. Die kleinen Besprechungsräume und das Workcafé sind ebenfalls mit Konferenzkamera, Mikrofonen und Lautsprechern ausgestattet. Die großen Besprechungsräume verfügen über Microsoft-Teams-Raumsysteme und funktionieren unabhängig vom Client. Die kleinen und großen Meetingräume sind via Outlook-Plugin buchbar.

Um Begegnungen, Agilität und Dialog noch stärker in den Fokus zu rücken, entstand ein vielfältiges, an Tätigkeiten orientiertes Arbeitsumfeld. Das Multi-Space-Konzept folgt der Idee, dass man für verschiedene Tätigkeiten verschiedene Orte im Büro aufsucht. Durch das flexible Shared-Desk-Konzept steht 60 Prozent der Kolleg:innen ein Standardarbeitsplatz zur Verfügung, die weiteren Mitarbeitenden arbeiten in den Think Tanks, Besprechungs- und Konferenzräumen oder mobil. Darüber hinaus ist das gesamte Gebäude mit WLAN ausgestattet. Die Grundlage bildet die neueste Cisco-Netzwerktechnologie. Das innovative Multi-Space-Konzept basiert auf einem zukunftsfähigen Netzwerk mit Software-defined-Ansatz. Die performante Infrastruktur ermöglicht es, den fließenden Netzwerkverkehr automatisch und lastabhängig zu optimieren. Um die Cisco-DNA-Lösung vollumfänglich nutzen zu können, wurde eine 802.1x-Netzwerkport-Security am neuen Standort auf Basis von Cisco ISE implementiert. Die Netzwerk-Technologie konnte zur Zufriedenheit des Kunden in den Betrieb überführt werden, so dass Computacenter die LAN- und WLAN-Technologie künftig auch betreiben wird.

„Computacenter hat neben dem Designkonzept auch die Lieferung, die Einrichtung und den Support für die Medienausstattung übernommen – und das zu unserer absoluten Zufriedenheit."

STEFFEN LÖBER, REFERENT IT-ARCHITEKTUR UND BETRIEB BEI DER GASAG AG

Projekt-Highlights

- Als zukunftsorientiertes Bürokonzept passt sich die Multi-Space-Lösung flexibel an agile Arbeitsformen und unterschiedliche Bedürfnisse an. Die Neugestaltung fördert die Interaktion und sorgt für motivierte, leistungsfähige und kreative Mitarbeiter:innen.

- Dank der Lösungen in den Meetingräumen und an den Arbeitsplätzen profitiert die GASAG von einer hochdynamischen Arbeitswelt. Die hohe Flexibilität der Infrastruktur schafft die Rahmenbedingungen, um während der Pandemie – und auch danach – schnell zu reagieren, ohne große Anpassungen vornehmen zu müssen.

- Die hohe Zufriedenheit mit Computacenter führte zu einem Folgeauftrag. Denn auch das Tochterunternehmen NBB hat ein neues Gebäude – das Netzquartier – auf dem EUREF-Campus bezogen. Dieses wurde mit dem gleichen Raumkonzept ausgestattet wie das Energiequartier.

Interview

mit Carolin de Lorenzi, Director Workplace Sales, Michael Hurst, Director Workplace Solutions und Khaled Thaler, Director Workplace Partner Management, Computacenter AG & Co. ohG

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?

Carolin de Lorenzi: Die Pandemie war ein Beschleuniger für schon im Gange befindliche Veränderungen in der Arbeitswelt und Unternehmenskultur. Produktivität und Effizienz konnten durch Homeoffice und den Einsatz von Kollaborationstools in vielen Bereichen sogar gesteigert werden. Weniger Reisezeiten und -kosten, eine bessere Zeitnutzung und eine stärkere Verzahnung von Arbeits- und Privatleben lassen uns Arbeitsmodelle aber auch neu hinterfragen, denn die Veränderung ist tiefgreifender als nur Homeoffice und Technik. Persönliche Entfaltung, Sinnhaftigkeit des eigenen Tuns und eine notwendige Veränderung der Führungskultur sind nur ein kleiner Teil der Themen, die in den Fokus rücken. Das fordert ein Umdenken in allen Unternehmensbereichen. Allen voran im Management. Ein anderes Verständnis von Führung, Vertrauen und Zusammenarbeit ist unerlässlich.

Unternehmen, die den Wandel rundweg ablehnen, haben heute schon massive Probleme, Mitarbeitende zu halten und neue zu gewinnen. Work Transformation und New Work sind keine optionalen Themen mehr, sondern unternehmenskritisch. Die Erarbeitung einer Work-Transformation-Strategie und die kluge Adaption im eigenen Unternehmen werden zum Wettbewerbsvorteil. Gerade jetzt, da wir in den Sommermonaten wieder etwas mehr Wahlmöglichkeit zwischen Remote Work, persönlicher Anwesenheit vor Ort und Mischformen, also hybriden Modellen der Zusammenarbeit, hatten, zeigt sich, wie weit Unternehmen mit ihrer Umsetzung von hybriden Arbeitsmodellen bereits sind. Und das eben nicht nur in Bezug auf die Technologie und Homeoffice-Regelungen, sondern auch in Hinblick auf die Unternehmenskultur, die für alle Mitarbeiter:innen funktionieren muss.

Meine Empfehlung: Es ist wichtig, einen holistischen Angang zu finden. Holen Sie sich kompetente Hilfe, die das gesamte Thema überblickt und für Ihr Unternehmen den passenden Weg findet.

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

Michael Hurst: Es ist nicht die Technik, die bremst. Die Technik ist vorhanden und entwickelt sich schnell weiter, um Bedarfe des Marktes zu bedienen. Meist sind es Hierarchien, Strukturen und Denkmuster, die sich nur mit Mühe verändern lassen. Doch oft liegt das Problem noch weit davor. Ein klares Zielbild fehlt. Wie soll sich mein Unternehmen überhaupt entwickeln? Wie setze ich Bürofläche sinnvoll ein? Welche Vorteile bieten neue Arbeitsmodelle? Welchen konkreten Bedarf haben die Mitarbeitenden? Was passt zu meinem Unternehmen? Wie kann ich mit Veränderungen vier Generationen gerecht werden? Wie lassen sich bereits getätigte Investitionen sinnvoll nutzen oder wo müssen ggf. neue Strategien gefunden werden. Keine ganz leicht zu beantwortende Fragestellung, denn jedes Unternehmen hat verschiedene Herausforderungen, aber dennoch enorm wichtig. Ein klares Zielbild erleichtert jede einzelne weitere Entscheidung und hilft dem gesamten Unternehmen dabei, die Entwicklung mitzugestalten.

Nur mit einer holistischen Planung kommt man zum Ziel. Computacenter hat hierzu konkrete Advisory Services erarbeitet, die auf Basis von Erfahrungswerten genutzt werden können, aber eben auch den notwendigen Raum für individuelle Anpassungen lassen. Zudem verstärken wir unser Angebot mit Partnern genau dort, wo andere Kompetenzen benötigt werden, die weniger in der IT direkt liegen. Auch das ist hybride Arbeit, eben die Zusammenarbeit unterschiedlicher Kompetenzen zu fördern.

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?

Khaled Thaler: Eine Haupterkenntnis der letzten Jahre ist sicher, dass für viele Rollen der Arbeitsort überall sein kann. Mobilität und Flexibilität bei der Wahl des Arbeitsortes sind also nicht mehr wegzudenken. Und mit dem stetig wachsenden Technologieangebot der Hersteller ist hybride Arbeit in der Umsetzung technologisch kein Problem mehr. Mobile Devices und Kollaborationslösungen für hybride Arbeit wirken sich auch positiv auf die Produktivität in vielen Bereichen aus. Doch mit der Möglichkeit, vom Lieblingsort aus arbeiten zu können, kommen auch neue Anforderungen hinzu. Beispielsweise die Frage, wie Mitarbeiter:innen bei einem Defekt des Equipments Hilfe oder Ersatz erhalten können. Zero-Touch- und Self-Enrollment-Lösungen zum Beispiel sowie Self-Services und die Fähigkeit, durch transparentes Assetmanagement und effiziente Supportprozesse schnellen Ersatz defekter Devices an beliebigen Orten wie z. B. dem Homeoffice bereitzustellen, sind erfolgskritisch gerade auch in Hinblick auf die Employee Experience. Hierzu haben sich in den letzten Jahren Technologien und Services entwickelt, die dazu gute Lösungen bieten. Ebenso begünstigt die Technologieentwicklung Multi-Vendor-Konzepte im Technology Sourcing sowie die Realisierung von Employee-Choice-Modellen, die den Mitarbeiter:innen mehr Wahlmöglichkeit bei der Geräte -und Technologieauswahl einräumen, was sich ebenfalls positiv auf die Experience und auch auf die Produktivität auswirken kann.

Doch ist auch hier die Frage zu betrachten, welchen Einfluss steigende Mobilität und Flexibilität auf die Work-Life-Balance haben. Nicht jede:r Mitarbeiter:in kommt mit der Vermischung von Freizeit und Arbeit gleich gut klar. Begriffe wie „Workation“ zum Beispiel sind für einige eine Wunsch-, für andere eine Horrorvorstellung. Auch hier kann Technologie mit Analysen helfen, den Überblick zu behalten, Probleme rechtzeitig zu erkennen und den Mitarbeitenden einen individuell passenden Umgang mit den neuen Arbeitsmodellen zu ermöglichen.

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

Michael Hurst: Erarbeiten Sie ein Zielbild: Wo wollen Sie als Unternehmen hin? Tun Sie das nicht allein am grünen Tisch, sondern nehmen Sie alle Bereiche Ihres Unternehmens mit hinzu. Kommunizieren Sie offen und transparent. Nehmen Sie sich die Zeit, eine breit akzeptierte Lösung zu finden. Und das Wichtigste: Nehmen Sie sich dazu einen externen, unabhängigen Berater mit hinzu, der mit Erfahrung, den passenden Methoden und tiefer Technologiekompetenz den Prozess begleitet. Planen Sie, wie die Veränderungen umgesetzt werden - im Rahmen eines Change Managements - und begleiten Sie Ihre Mitarbeitenden auf dem Weg. Denn: Erfolgreiche neue Arbeitsmodelle entstehen nur unter Einbeziehung derjenigen, deren Arbeitsalltag sie verändern.

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?

Carolin de Lorenzi: Die Geschwindigkeit der Veränderung aus den Pandemiejahren werden wir sicherlich nicht halten können, doch wird es in großen Schritten weitergehen. Das aktuell gehypte Metaverse und eine Verbreitung komplett virtueller Arbeitsumgebungen können in diesem Zeitraum ausgeschlossen werden.

Ich denke, dass wir in den nächsten Jahren eine selbstverständliche Koexistenz zwischen Homeoffice und Büro sehen werden. Die Büros werden mehr zu Treffpunkten und Kollaborationseinrichtungen, die Bedeutung des Einzelarbeitsplatzes im Büro wird abnehmen. Technologie wird helfen, die diversen Kanäle in der Zusammenarbeit zusammenzuführen. Neue und angepasste Services versorgen die verteilten Organisationen mit Produkten und Support.

Bei allem Tun dürfen wir nicht vergessen, dass es immer auch die Menschen sind, die ein Unternehmen ausmachen.

Neue Arbeitsmodelle zu definieren, einzuführen und zu leben wird auch in drei Jahren noch eine große Aufgabe sein. Da stehen wir erst am Anfang des Weges. Doch bis dahin wird jedem Unternehmen klar geworden sein, dass das Neue Arbeiten ein entscheidender Wettbewerbsfaktor im Bemühen um die Talente am Arbeitsmarkt darstellt. Die Veränderungen der Zukunft sind keine Option, sondern werden stattfinden. Die Unternehmen, die es am besten schaffen, damit umzugehen, werden die Gewinner sein.

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