

DIE BEFÄHIGUNG DES MITARBEITERS:

Wie Apps die Leistung von Arbeitnehmern und Unternehmen in Europa, im Nahen Osten und in Afrika steigern

Die neuen Technologien beeinflussen praktisch jede Branche in Europa und im Rest der Welt. Ist es daher verwunderlich, dass die gleichen Technologien – speziell Business-Apps – mittlerweile das Management von Unternehmen beeinflussen, Verantwortlichkeiten umgestalten und Innovationen in die Hände Einzelner legen?

Forbes Insights hat sich mit VMware zusammengetan, um mehr darüber zu erfahren, wie sich Business-Anwendungen – damit ist mitarbeiterzentrierte Software gemeint, die von Endanwendern im Rahmen ihrer beruflichen Verantwortungsbereiche genutzt wird – auf die Unternehmensleistung auswirken. Wir haben 2.158 Leiter von Technologieabteilungen und Endanwender befragt. Die Ergebnisse werden in einem neuen globalen Bericht mit dem Titel „[The Impact of the Digital Workforce](#)“ veröffentlicht.

Diese EMEA-Kurzfassung beleuchtet speziell die Auswirkungen von Business-Apps auf die Leistung von Unternehmen in Frankreich, Deutschland, Italien, Großbritannien, Spanien, Schweden, den Niederlanden, Russland, den Vereinigten Arabischen Emiraten und Saudi-Arabien. Wir konzentrieren uns auf das Arbeitsumfeld und die Kultur des Mitarbeiters – hier als „Arbeitsumgebung“ bezeichnet. Nach der Analyse der Daten haben wir drei Segmente innerhalb der Stichprobe identifiziert:

- Unternehmen, die (nach Meinung ihrer Endanwender) den Mitarbeitern nicht die Technologie zur Verfügung stellen, die sie für effektive Arbeit benötigen –**die traditionelle Arbeitsumgebung**
- Unternehmen, die von Mitarbeitern gewünschte und benötigte Anwendungen bereitstellen, diese aber nicht leicht verfügbar machen –**die Arbeitsumgebung im Übergang**
- Unternehmen, die die von den Mitarbeitern gewünschten und benötigten Anwendungen bereitstellen und diese überall, jederzeit und auf jedem Gerät verfügbar machen –**die digitale Arbeitsumgebung**

In dieser Kurzfassung vergleichen wir diese drei Gruppen und schlüsseln die Ergebnisse auf, um zu zeigen, wie die Unternehmen mit „digitaler Arbeitsumgebung“ oder die, die sie einführen wollen, mehr Leistung als der Rest der Unternehmen bringen. Wir untersuchen auch, wo EMEA-Unternehmen im Vergleich zum Rest der Welt stehen, wenn es um die einfache Bereitstellung dieser Apps geht.



DER BEFÄHIGTE MITARBEITER

Business-Anwendungen, wie Kollaborationssoftware, Projektmanagementsuites und Prozessautomatisierungslösungen, werden zum integralen Bestandteil des Arbeitsalltags eines breiten Spektrums von Mitarbeitern. Sie helfen mehr und mehr dabei, die Einflussfaktoren für die individuellen Leistungen von Mitarbeitern nachvollziehen zu können.

Ein wesentlicher Vorteil dieser Apps ist die Ersetzung mühsamer Handarbeit durch automatisierte Workflows. Mehr als 40 % der EMEA-Mitarbeiter mit digitaler Arbeitsumgebung – das heißt, in Organisationen, die Apps bereitstellen und leicht verfügbar machen – berichten, dass Apps den Zeitaufwand für manuelle Prozesse reduziert haben. Das ist mehr als das Dreifache der Auswirkungen, die in Unternehmen mit traditioneller Arbeitsumgebung zu verzeichnen sind (Abbildung 1).

Auffallend ist auch, dass 70 % der EMEA-Mitarbeiter mit digitaler Arbeitsumgebung berichten, dass Apps – Programme zum Teilen und Bearbeiten von Dateien, Video- und Audiokonferenzen, gemeinsame Datenbanken und Ähnliches – sehr wichtig für die Verbesserung der Zusammenarbeit innerhalb ihrer Organisationen sind (Abbildung 2), verglichen mit etwa der Hälfte der Zahl in Organisationen mit traditioneller Arbeitsumgebung.

In der heutigen, zunehmend digitalen Welt wird Agilität und Schnelligkeit von Unternehmen immer mehr geschätzt. Business-Apps werden in mehr als drei Vierteln der EMEA-Unternehmen mit digitaler Arbeitsumgebung als sehr wichtig angesehen, um die Entscheidungsfindung zu beschleunigen, indem sie den Mitarbeitern Informationen zur Verfügung stellen, die Zusammenarbeit verbessern und Gruppenkommunikation in Echtzeit ermöglichen. Das ist mehr als doppelt so viel wie in Unternehmen mit traditioneller Arbeitsumgebung (Abbildung 3).

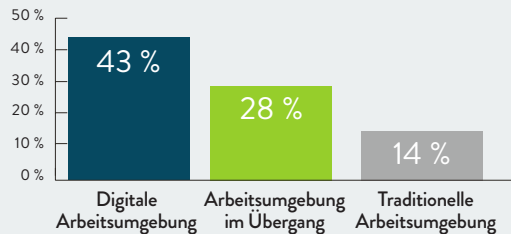
Das vielleicht größte Maß für die individuelle Leistung ist die Produktivität. 58 Prozent der Mitarbeiter von EMEA-Unternehmen mit digitaler Arbeitsumgebung geben an, dass Apps ihre persönliche Produktivität gesteigert haben, gegenüber nur 12 Prozent der Befragten in Unternehmen, die Apps nicht ohne Weiteres bereitstellen (Abbildung 4).



APPS UND MANUELLE PROZESSE

Abbildung 1. Business-Anwendungen für Mitarbeiter haben dazu beigetragen, die Zeit, die ich mit manuellen Prozessen verbringe, zu reduzieren.

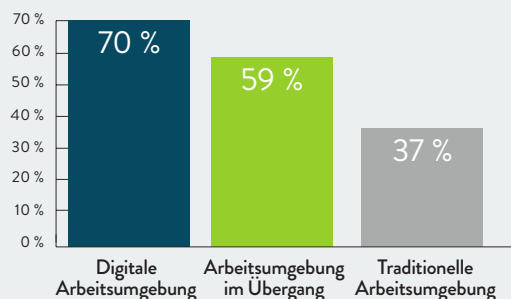
% derjenigen, die voll zustimmen



APPS UND ZUSAMMENARBEIT

Abbildung 2. Bewerten Sie die Bedeutung leicht verfügbarer Apps für die zunehmende Zusammenarbeit zwischen Teams.

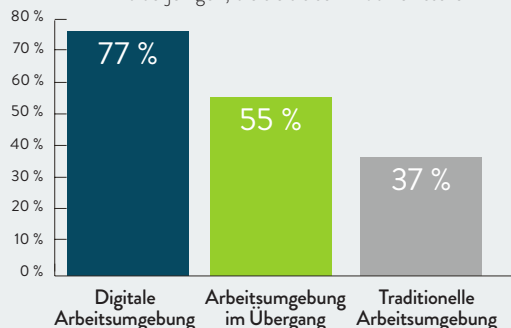
% derjenigen, die sie als sehr hoch einstufen



GESPARTE ZEIT

Abbildung 3. Bewerten Sie die Bedeutung leicht verfügbarer Apps für schnellere Entscheidungsfindungsprozesse.

% derjenigen, die sie als sehr hoch einstufen



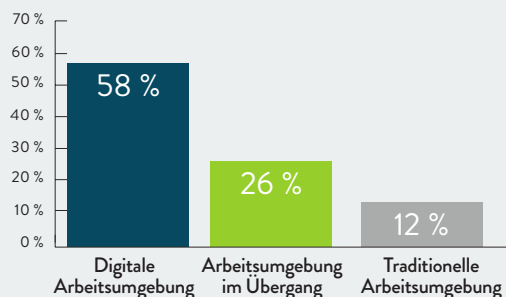
„Viele Befehlsstrukturen werden gelockert, wenn Mitarbeitern mit Kundenkontakt die Freiheit und die Verantwortung gegeben wird, eigene Entscheidungen zu treffen“, sagt Duncan Greenwood, Vice President, End-User Computing, VMware EMEA. „Leiter von Technologieabteilungen hingegen erkennen deutlich, dass die Befähigung der Mitarbeiter einen signifikanten positiven Einfluss hat. Die Herausforderung besteht darin, dass sich Führungskräfte schnell auf diesen Wandel einstellen müssen, indem sie ein Umfeld schaffen, in dem Innovationen gefördert und neue Technologien effektiv genutzt werden, um das Unternehmen positiv weiterzuentwickeln.“



APPS UND PRODUKTIVITÄT

Abbildung 4. Bewerten Sie die Bedeutung leicht verfügbarer Apps für die Steigerung der Produktivität in Ihrem Unternehmen.

% derjenigen, die sie als sehr hoch einstufen



DIE AUSWIRKUNGEN EINER BEFÄHIGTEN BELEGSCHAFT

Ein Marketingleiter in Hamburg wird bei langweiliger Zahleneingabe entlastet. Ein Supply-Chain-Leiter in Göteborg arbeitet in Echtzeit mit einem Mailänder Lieferanten zusammen. Eine stellvertretende Führungskraft in London findet heraus, dass ihr Team schneller Entscheidungen trifft. Dies sind Beispiele zunehmender Verbesserungen im Arbeitsalltag, die zu einem Wandel innerhalb eines Großteils der Arbeitnehmerschaft beitragen können – dabei vermeiden diejenigen Unternehmen die größten Auswirkungen, die Apps leicht verfügbar machen.

”

Viele Befehlsstrukturen werden gelockert, wenn Mitarbeitern mit Kundenkontakt die Freiheit und die Verantwortung gegeben wird, eigene Entscheidungen zu treffen. Leiter von Technologieabteilungen hingegen erkennen deutlich, dass die Befähigung der Mitarbeiter einen signifikanten positiven Einfluss hat.“

DUNCAN GREENWOOD
VICE PRESIDENT, END-USER COMPUTING,
VMWARE EMEA

Beispielsweise sind sich 50 % der EMEA-Mitarbeiter mit digitaler Arbeitsumgebung einig, dass Apps die Mitarbeiterzufriedenheit in ihrem Unternehmen erhöht haben, gegenüber nur 11 % in Unternehmen mit traditioneller Arbeitsumgebung (Abbildung 5).

„Apps sind ein grundlegendes Element jeder Strategie, die die digitale Arbeitsumgebung anstrebt“, sagt Adam Holtby, Leitender Analyst, Enterprise Mobility and Productivity bei Ovum. „Die Demokratisierung bei der Bereitstellung und auch der Erstellung von Apps stellt für Unternehmen eine wichtige Möglichkeit dar, die Produktivität der Mitarbeiter zu steigern, ihre Befähigung zu stärken und ihre Zufriedenheit zu erhöhen.“

Lufthansa Cargo ist nur ein Beispiel für ein Unternehmen, das Business-Apps einsetzt, um die Mitarbeiterzufriedenheit zu erhöhen. Lufthansa Cargo, eine hundertprozentige Tochter der Deutschen Lufthansa AG, nutzt ein elektronisches Flight-Bag(EFB)-System an Bord von Flugzeugen, das den Besatzungen einen schnellen und einfachen Zugang zu Luftfahrtkarten, Flughafeninformationen, Routeninformationen, Wetterberichten und vielem mehr ermöglicht. „Mobile Endgeräte ermöglichen es uns, Mitarbeitern schnell Updates, neue Apps und neue Ansätze zur Verfügung zu stellen und damit Geld zu sparen“, sagt Sven Gartz, Kapitän und Leiter Flight Ops IT bei Lufthansa Cargo.

Apps verbessern aber nicht nur die Mitarbeiterzufriedenheit. 51 Prozent der EMEA-Mitarbeiter mit digitaler Arbeitsumgebung geben in dieser Umfrage auch an, dass Apps ihr Unternehmen zu einem angenehmeren Arbeitsplatz gemacht haben – fast viermal mehr als die Befragten von Unternehmen mit traditioneller Arbeitsumgebung (Abbildung 6).

Viele glauben, dass die Moral und das Engagement des einzelnen Mitarbeiters im Zuge der Digitalisierung der Welt zu einem noch wichtigeren Leistungsfaktor werden. Wenn Apps zu einer engagierteren Belegschaft beitragen, steigern sie letztendlich die Unternehmensleistung.

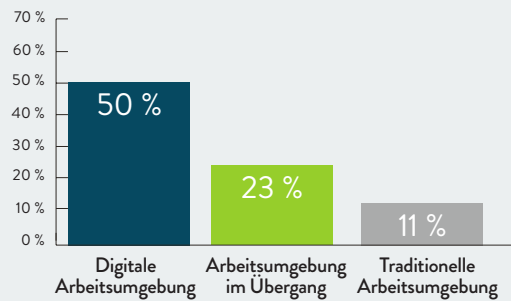
„Business-Anwendungen und Produktivitätslösungen treiben einen grundlegenden Wandel in der Belegschaft voran“, sagt Greenwood. „Die einfache Bereitstellung von Apps auf jedem Gerät wirkt sich stark auf die Leistung aus. Wir sind es gewohnt, dass ‚unternehmensgerechte Apps‘ der De-facto-Standard bei Belegschaften sind, dabei sollten Unternehmen darüber nachdenken, wie ‚mitarbeitergerechte Apps‘ aussehen müssen, da sie einen grundlegenden Wandel im Arbeitsalltag des Einzelnen vorantreiben.“



MITARBEITERZUFRIEDENHEIT

Abbildung 5. Leicht verfügbare Business-Anwendungen haben die Mitarbeiterzufriedenheit erhöht.

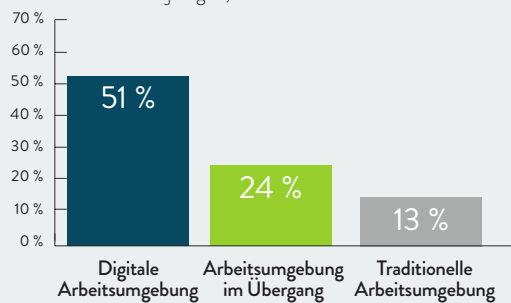
% derjenigen, die voll zustimmen



MITARBEITERZUFRIEDENHEITSTUFEN

Abbildung 6. Leicht verfügbare Business-Apps haben unser Unternehmen zu einem angenehmeren Arbeitsplatz gemacht.

% derjenigen, die voll zustimmen



DAS BEFÄHIGTE UNTERNEHMEN

Die Auswirkung von befähigten Mitarbeitern beschränkt sich nicht nur auf den Einzelnen; befähigtere Mitarbeiter können auch zu einer befähigteren Belegschaft führen, was letztendlich die Leistung eines ganzen Unternehmens verbessert. Wie aus unserer Umfrage hervorgeht, besteht eine starke Korrelation zwischen der Verfügbarkeit/Bereitstellung von Apps und einer Reihe von Unternehmensleistungsdaten.

Zum Beispiel globale Möglichkeiten. Fast zwei Drittel der befragten EMEA-Mitarbeiter mit digitaler Arbeitsumgebung gaben an, dass Apps sehr wichtig sind, um ihren Unternehmen beim Aufbau ihrer globalen Möglichkeiten zu helfen (Abbildung 7).

Business-Apps steigern auch den Umsatz des Unternehmens. 55 Prozent der befragten EMEA-Mitarbeiter mit digitaler Arbeitsumgebung sind sich einig, dass Business-Apps ihrem Unternehmen geholfen haben, den Umsatz zu steigern – im Vergleich zu weniger als einem von zehn Befragten in Unternehmen, die keine Apps zur Verfügung stellen (Abbildung 8).

Die Befragten der Forbes Insights/VMware-Umfrage sind auch der Meinung, dass Apps einen sehr starken Einfluss auf die Kostensenkung haben können. Einige dieser Vorteile können sehr deutlich sichtbar sein, wie z. B. die Senkung der Reisekosten oder die Möglichkeit, über reduzierte Lieferantenkosten zu verhandeln. Andere können weniger direkt sein, wie z. B. die Senkung der gesamten Mitarbeiterausgaben bei einer Produkteinführung. Auf jeden Fall sind mehr als zwei Drittel der EMEA-Befragten mit digitaler Arbeitsumgebung der Meinung, dass Apps sehr wichtig für die Senkung der Unternehmenskosten sind (Abbildung 9).

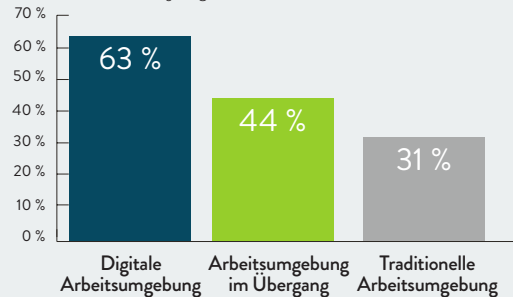
In Kombination mit dem positiven Einfluss der Apps auf das Umsatzwachstum können sie einen signifikanten Einfluss auf den Gesamtumsatz haben.



AUFBAU GLOBALER MÖGLICHKEITEN

Abbildung 7. Wie wichtig waren Business-Apps für den Aufbau globaler Möglichkeiten Ihres Unternehmens?

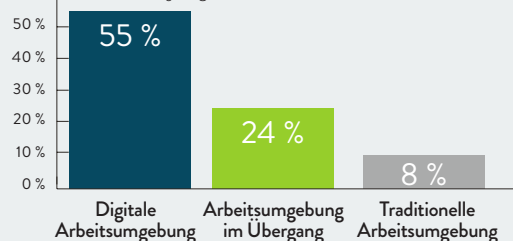
% derjenigen, die voll zustimmen



STEIGENDE UMSÄTZE

Abbildung 8. Business-Anwendungen haben unserem Unternehmen bei der Umsatzsteigerung geholfen.

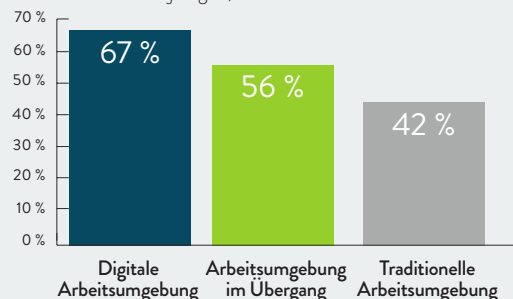
% derjenigen, die voll zustimmen



KOSTENSENKUNG

Abbildung 9. Business-Anwendungen haben unserem Unternehmen bei der Kostensenkung geholfen.

% derjenigen, die voll zustimmen



DIE APP-LÜCKE – EMEA GEGEN DEN REST DER WELT

Die EMEA-Befragten aus der Forbes Insights/VMware-Umfrage verstehen und sehen deutliche Vorteile, die sich aus der Bereitstellung von Apps ergeben. Eine vergleichende Analyse mit ihren Kollegen in Nordamerika und im asiatisch-pazifischen Raum (hier zusammengefasst unter der Kategorie „Rest der Welt“,¹ oder RdW) zeigt jedoch, dass EMEA-Unternehmen bei der Bereitstellung und Nutzung von Apps hinterherhinken – ein Trend, der ungenutztes Potenzial aufzeigt.

Auf die Frage, ob ihr Unternehmen Mitarbeitern die benötigten Apps zur Verfügung stellt, stimmten 39 % der RdW-Befragten voll zu, im Vergleich zu 32 % der EMEA-Mitarbeiter. Auf die Frage, ob ihr Unternehmen Mitarbeitern ermöglicht, eigene Apps zu beziehen, stimmten 23 % der RdW-Befragten voll zu, im Vergleich zu 16 % der EMEA-Mitarbeiter. Und bei der kritischen Frage, ob Apps Mitarbeitern wirklich verfügbar gemacht werden, sind 31 % der RdW-Mitarbeiter fest davon überzeugt, verglichen mit 23 % der EMEA-Mitarbeiter (Abbildung 10).



BEREITSTELLUNG DER APPS

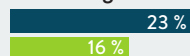
Abbildung 10. Die Verfügbarkeit und Bereitstellung von Apps

% derjenigen, die voll zustimmen

Unser Unternehmen bietet seinen Mitarbeitern die benötigten Business- und Produktivitäts-Apps.



Die Mitarbeiter sind frei in ihrer Wahl von Anwendungen, die nicht von der eigenen IT-Abteilung stammen.



Unsere Mitarbeiter können von allen Geräten aus auf die benötigten Apps zugreifen.



■ RdW
■ EMEA



Die Märkte werden globaler und die Unternehmen sind über alle Grenzen hinweg wettbewerbsfähiger. Angesichts des Beitrags, den Apps auf der Ebene des Einzelnen, der Belegschaft und des Unternehmens leisten können, könnte ein geringeres Engagement für Business-Apps ein EMEA-Unternehmen im Wettbewerb benachteiligen.

„Die EMEA-Region ist speziell“, sagt Greenwood. „Mit 128 Ländern und einer Vielfalt an Kulturen steht sie vor einer Reihe von Herausforderungen. Ob es sich dabei um eine einheitliche Währung, um die Auswirkungen des Brexits oder um eine bevorstehende gesetzliche Änderungen handelt – die Fähigkeit eines jeden Landes zur Bewältigung dieser Herausforderungen ist auf individueller, aber auch auf gemeinschaftlicher, regionaler Ebene einzigartig. Vor diesem Hintergrund muss sich jedes Unternehmen, das auf allen Ebenen neue Technologien einführen will, mit dem vorherrschenden Mangel an Fachkräften auseinandersetzen. Obwohl die digitale Entwicklung in der EU ausführlich diskutiert wird, gibt es keinen konkreten Plan, wie der Mangel an Fachkräften angegangen werden soll. Dies wird von entscheidender Bedeutung sein, wenn die Region gegenüber ihren Nachbarn wettbewerbsfähig bleiben will, da diese sich technisch weiterentwickeln und ihre digitale Infrastruktur weiter ausbauen könnten.“

¹ Unter den befragten Unternehmen befinden sich Unternehmen in Kanada, den USA, Australien, China, Indien und Japan.

DIE REVOLUTION VON UNTEN

Es geht hier um mehr als den bloßen Einsatz neuer Technologien. Business-Apps beeinflussen die traditionelle Führung des Managements, indem sie Mitarbeitern mehr Möglichkeiten geben. Das verborgene Potenzial des einzelnen Mitarbeiters in Bezug auf Innovation und Umsetzung wird freigesetzt und wirkt sich unmittelbar auf die Unternehmensleistung aus.

Während EMEA-Unternehmen hinterherhinken, wenn es um die Bereitstellung von Apps geht, haben sie aber die Möglichkeit, mehr in diese Technologien zu investieren und ihr Geschäft voranzutreiben. Kein Unternehmen in der EMEA-Region oder im Rest der Welt kann es sich leisten, Business-Apps zu ignorieren. Dafür sind ihre kurz- und langfristigen Auswirkungen zu stark.

Wie Unternehmen eine Umgebung schaffen können, die es ihren Mitarbeitern ermöglicht, in ihrer digitalen Arbeitsumgebung innovativ und erfolgreich zu sein, erfahren Sie unter [„The High Performance Digital Culture: Empowerment, Trust and the New Equilibrium Between the Employee and IT“](#).

VORGEHENSWEISE

Forbes Insights hat in Zusammenarbeit mit VMware eine weltweite Umfrage unter 2.158 Führungskräften durchgeführt, die gleichermaßen auf Leiter von Technologieabteilungen und bereichsübergreifende Endanwender von Business-Anwendungen und Produktivitätslösungen aufgeteilt wurde. Alle Befragten stammten aus Unternehmen mit einem Jahresumsatz von über 250 Millionen US-Dollar und einem Durchschnittsumsatz von 4,3 Milliarden US-Dollar. Die Analyse von 1.107 Befragten aus der EMEA-Region umfasst Antworten aus Frankreich, Deutschland, Italien, Schweden, Großbritannien, Spanien, den Niederlanden, Russland, den Vereinigten Arabischen Emiraten und Saudi-Arabien. Die Befragten vertraten mehr als zwölf Branchen, wobei keine Branche mehr als 20 % der gesamten Stichprobe ausmachte. Die Umfrage wurde von Juni bis August 2017 durchgeführt.

Forbes insights

ÜBER FORBES INSIGHTS

Forbes Insights ist die strategische Forschungs- und Vordenkerpraxis von Forbes Media, einem globalen Medien-, Marken- und Technologieunternehmen, dessen kombinierte Plattformen monatlich fast 94 Millionen Business-Entscheidungsträger weltweit erreichen. Durch die Nutzung proprietärer Datenbanken von Führungskräften in der *Forbes*-Community führt Forbes Insights Recherchen zu einer Vielzahl von Themen durch, um Marken als Vordenker zu positionieren und das Engagement von Interessenvertretern zu fördern. Die Forschungsergebnisse werden durch eine Vielzahl von Digital-, Print- und Live-Ausführungen ermittelt und über *die sozialen Plattformen und Medienplattformen von Forbes* verbreitet.

FORBES INSIGHTS

Bruce Rogers

CHIEF INSIGHTS OFFICER

Erika Maguire

PROGRAMMLEITERIN

Casey Clifford

LEITERIN, ACCOUNT-MANAGEMENT

REDAKTION

Kasia Wandycz Moreno LEITERIN

Hugo S. Moreno LEITER

West Coghlan BERICHTERSTATTER

Zehava Pasternak DESIGNER

FORSCHUNG

Ross Gagnon LEITER

Kimberly Kurata LEITENDE ANALYSTIN

Sara Chin ANALYSTIN

VERKAUF

Nordamerika

Brian McLeod GESCHÄFTSFÜHRER

bmcleod@forbes.com

Matthew Muszala LEITER

mmuszala@forbes.com

William Thompson MANAGER

wthompson@forbes.com

EMEA

Tibor Fuchsel MANAGER

tfuchsel@forbes.com

APAC

Serene Lee GESCHÄFTSFÜHRERIN

slee@forbesasia.com.sg