

ServiceNow Studie: Unternehmen, die digitale Transformation erfolgreich umsetzen, haben deutlich zufriedener Mitarbeiter

2019-06-25

Fast die Hälfte der Mitarbeiter profitieren von sinnvollerer Arbeit und besseren Aufstiegschancen

Frankfurt am Main – 25. Juni 2019 – Eine neue Studie von ServiceNow (NYSE: NOW) zeigt, dass Unternehmen, die auf Automatisierung am Arbeitsplatz setzen, zufriedener Mitarbeiter haben. Durch Automatisierung haben europäische Firmen eine höhere Zufriedenheit bei der Arbeit (62%), bessere Kundenzufriedenheit (71%), eine höhere Produktivität (72%) und mehr Zeit für Kreativität (62%) erreicht. Zwei Drittel der Studienteilnehmer sagen, dass die Automatisierung des Arbeitsplatzes die finanzielle Leistungsfähigkeit ihrer Organisation verbessert habe, und fast die Hälfte glaubt, dass sie von der Schaffung von Arbeitsplätzen profitiert habe.

Wenn es um die so-genannte „Digitalisierungsangst geht“ bringt die Studie gute Neuigkeiten: über 80% der befragten Arbeitnehmer in Deutschland haben keine Sorgen mehr, dass Automatisierung ihre Arbeitsplätze überflüssig machen könne. Noch weniger besorgt sind laut der Studie Mitarbeiter in den Niederlanden (14%) und in Frankreich (13%).

„Hochgradig automatisierte Unternehmen nutzen digitale Workflows, um komplexe Aufgaben zu vereinfachen, schnell auf die Bedürfnisse der Benutzer zu reagieren und einen vorausschauenden Ansatz für die Wartung zu verfolgen“, sagt Detlef Krause, Area Vice President Germany, ServiceNow. „Automatisierung ermöglicht es den Mitarbeitern, Zeit zurückzugewinnen und sich wieder auf sinnvollere Aufgaben zu konzentrieren. Das Ergebnis ist eine deutlich höhere Effizienz, Produktivität und Arbeitszufriedenheit im Vergleich zu Unternehmen mit mehr

manuellen Prozessen. Es ist keine Überraschung, dass deutsche Unternehmen diese Vorteile schnell nutzen wollen und sich dadurch sowohl einen Wettbewerbsvorteil als auch zufriedene Mitarbeiter sichern.“

Laut den Befragten ermöglicht die Digitalisierung die Automatisierung von manuellen, administrativen Aufgaben, wovon Mitarbeiter profitieren: Sie verbessern ihre Aufstiegschancen (64%) und verbringen mehr Zeit mit sinnvoller Arbeit. Doch weniger als jedes dritte (27%) der untersuchten Unternehmen haben ihre Arbeitsprozesse bereits automatisiert, so dass über zwei Drittel der Arbeitsprozesse immer noch aufwendig per Hand bearbeitet werden.

Mitarbeiter sorgen sich mehr um Veränderungen als um Maschinen.

Die „Angst vor Maschinen“ ist viel diskutiert, doch die befragten Mitarbeiter sorgen sich eher um Veränderungen als um Roboter, die Jobs wegnehmen:

- 31% sind besorgt darüber, neue Fähigkeiten erlernen zu müssen und 28% sorgen sich, dass sich die Art und Weise, wie sie ihre Arbeit ausführen, verändern wird.
- Nur 17% sorgen sich um den Verlust ihres Arbeitsplatzes.
- Mitarbeiter in hochgradig digitalisierten Unternehmen sagen, dass sie von der Schaffung neuer Arbeitsplätze profitieren (42%). In weniger automatisierten Unternehmen sind es dagegen nur 23%.
- 86% sehen KI-Technologien als die Zukunft der Arbeit.
- 16% befürchten, Befehle von einer Maschine annehmen zu müssen.

Mitarbeiter wollen digitale Skills erlernen und verbessern.

- 66% der Mitarbeiter wollen digitale Fähigkeiten erlernen oder verbessern.
- 15% sagen, dass ihr Job fortgeschrittene digitale Fähigkeiten erfordert.
- 75% glauben, dass sie bereits über die erforderlichen digitalen Fähigkeiten verfügen, um ihre Arbeit gut zu erledigen.
- Nur 18% finden die Anpassung an digitalisierte Arbeitsprozesse schwierig.

Gesteigerter finanzieller Erfolg

Mitarbeiter in „hoch automatisierten“ Unternehmen berichten mit größerer Wahrscheinlichkeit, dass ihre Unternehmen ein hohes Umsatzwachstum aufweisen, finanzielle Ziele übertreffen und viel profitabler sind als Wettbewerber.

- 55% der Mitarbeiter in hoch automatisierten Unternehmen sehen eine höhere Rentabilität als ihre Wettbewerber, verglichen mit nur 31% in weniger automatisierten Unternehmen.

- In hoch automatisierten Unternehmen sehen 21% eine „viel höhere“ Profitabilität gegenüber 5% in anderen Unternehmen.
- 36% der hoch automatisierten Unternehmen geben an, dass sie ihre finanziellen Ziele übertroffen haben, gegenüber nur 16% der anderen Unternehmen.

„Kundenprobleme zu lösen ist entscheidend für die Zufriedenheit von Kunden und Mitarbeitern. Diese sollten aus Automatisierungssicht in der Zukunft stärker in den Fokus rücken. Die Frage, die sich Unternehmen jetzt stellen müssen, ist, wie sie die notwendigen Änderungen vornehmen können, um von den Vorteilen profitieren zu können“, ergänzt Chris Pope, VP of Innovation bei ServiceNow.

ENDE

Methodik der Studie

ServiceNow hat eine Umfrage unter 1.820 europäischen Vollzeitbeschäftigten in Unternehmen mit mehr als 500 Mitarbeitern durchgeführt, die regelmäßig einen Computer, Laptop, Smartphone oder Tablett in ihrem Job verwenden. Die Umfrage wurde mit Teilnehmern des B2C-Panels von Dynata in Großbritannien, Frankreich, Deutschland und den Niederlanden durchgeführt.

Über ServiceNow

ServiceNow (NYSE: NOW) macht die Arbeitswelt für Menschen besser und einfacher. Unsere Cloud-basierte Plattform und die damit verbundenen Lösungen ermöglichen mit digitalen Workflows eine intuitive Nutzererfahrung, damit Mitarbeiter und Unternehmen effizienter arbeiten können. Für weitere Informationen besuchen Sie: www.servicenow.com/de.

© 2019 ServiceNow, Inc. ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmennamen, Produktnamen und Logos können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.