NEWS RELEASE

ServiceNow präsentiert „The Work Survey“: Skepsis gegenüber Remote Work, doch Investition in Innovation und Technologie gibt Hoffnung

2020-11-30

- Umfassende globale Studie über die Auswirkungen von Covid-19 auf die Arbeit sowie die Chancen und Innovationen, die sich für Führungskräfte und Arbeitnehmer ergeben Frankfurt - 23. September 2020 -
- Unerwartetes Tempo: Deutsche Führungskräfte und Beschäftigte sind sich einig, dass neue Arbeitsformen schneller als gedacht umgesetzt werden konnten
- Neue Formen: Trotz Bedenken gegenüber Remote Work wollen Führungskräfte und Mitarbeiter weltweit neue Arbeitsformen
- Aufholbedarf: Mangelnde Digitalisierung hemmt neue Arbeitsmodelle

Frankfurt, 28. Oktober 2020 – **ServiceNow** (NYSE: NOW), das führende Unternehmen für digitale Workflows, gibt die Ergebnisse der deutschen „The Work Survey“ bekannt. Die Studie zählt zu den umfassendsten globalen Umfragen, die derzeit am Markt verfügbar sind, und befasst sich mit den neuen Arbeitsweisen, die auch nach der Covid-19 Pandemie Bestand haben werden, und wie sich sowohl Führungskräfte als auch Mitarbeiter die neue Zukunft vorstellen. Die Kernergebnisse: Führungskräfte und Beschäftigte in Deutschland sind sich einig, dass ihr Unternehmen dank des Einsatzes von Technologie, schneller als gedacht Arbeitsprozesse transformieren konnte. Deutsche Unternehmen möchten freigewordenes Kapital überwiegend in die digitale Transformation investieren, damit steht Deutschland im europäischen Vergleich an der Spitze.

„Der dramatische Wandel hin zu einer digitalen Arbeitswelt hat gezeigt, wie die Zukunft der Arbeit aussieht“, erklärt Bill McDermott, CEO von ServiceNow. „Digitale Workflows sind die Voraussetzung für ein Unternehmen im 21. Jahrhundert. Es gibt keinen Weg zurück. Die digitale Transformation wird sich weiter beschleunigen. Neue

Arbeitsweisen werden zur Norm werden. Wir stehen am Anfang einer beispiellosen Welle von Workflow- und Arbeitsplatzinnovationen."

Dazu Detlef Krause, VP und General Manager Deutschland von ServiceNow, ergänzend: „Covid-19 hat Unternehmen in ganz Europa in einem Tempo verändert, wie wir es noch nie zuvor erlebt haben und, wenn ich ehrlich bin, viele – auch in Deutschland – nicht einmal für möglich gehalten haben. Wir bewegen uns auf eine Arbeitswelt zu, die von hybriden Arbeitsmodellen geprägt sein wird, und dafür müssen jetzt die entscheidenden Schritte unternommen werden."

Die wichtigsten Ergebnisse der Studie:

1. Neue Arbeitsformen: 90% der Führungskräfte in Deutschland sagen, die Pandemie hat ihr Unternehmen zum Umdenken veranlasst. Zu diesem Ergebnis kam auch die globale Studie. 82% der deutschen Arbeitnehmer finden, dass ihr Unternehmen seit Beginn der Krise bessere Arbeitsmethoden geschaffen hat.

2. Schnelle Transformation: 88% der Führungskräfte und 85% der Arbeitnehmer in Deutschland geben an, dass ihr Unternehmen schneller auf neue Arbeitsweisen umgestellt hat, als sie es für möglich hielten. Dies zeigt, dass sowohl Führungskräfte als auch Beschäftigte positiv überrascht sind von dem schnellen Wandel ihres Unternehmens.

3. Digitale Transformation ist Top-Priorität: Für 88% der Befragten aus Deutschland haben sich durch Covid-19 die Betriebskosten reduziert. Führungskräfte sind der Meinung, dass dadurch insbesondere in die digitale Transformation (70%) investiert werden soll. Damit steht Deutschland im Ländervergleich an der Spitze, gefolgt von Frankreich (54%) und den Niederlanden (54%).

4. Veränderung fällt schwer: Über die Hälfte der Beschäftigten (57%) wollen die neuen Arbeitsweisen beibehalten. Nicht so die Führungskräfte: 45% geben an, dass sie wieder zu den gewohnten Arbeitsprozessen vor der Covid-19 Pandemie zurückkehren wollen.

Digitale Benachteiligung und Mangel an nahtlosen Systemen

Unternehmen haben sich schnell den neuen Bedingungen angepasst, müssen aber noch mehr tun, um das Tempo zu halten. Fast die Hälfte der Führungskräfte (46%) und mehr als die Hälfte der Arbeitnehmer (54%) sind überzeugt, dass der Übergang zur neuen Normalität noch schwieriger sein wird als die Ad-hoc-Transformation zu Beginn des Lockdowns. Diese Meinung wird von den Studienteilnehmern in ganz Europa geteilt.

Die Herausforderung wird noch dadurch verschärft, dass die meisten Unternehmen digital benachteiligt sind. Fast

alle befragten Führungskräfte (96%) geben zu, dass sie immer noch Offline-Workflows haben, so zum Beispiel bei der Genehmigung von Dokumenten, Berichten über Sicherheitsvorfälle und Technologie-Support-Anfragen. Es wurden zwar Fortschritte erzielt, aber nach Monaten im Homeoffice geben 66% der Führungskräfte und 61% der Mitarbeiter an, dass ihr Arbeitgeber noch immer kein vollständig integriertes System zur Verwaltung digitaler Workflows hat.

Bedenken gegenüber Remote Work

Nahezu alle Studienteilnehmer in Deutschland sind davon überzeugt, dass Remote Work neben vielen Vorteilen auch einige Herausforderungen mit sich bringt. Sowohl Führungskräfte (95%) als auch Arbeitnehmer (76%) in Deutschland äußern sich besorgt darüber, wie sich Remote Work auf die weitere Entwicklung des Unternehmens auswirken wird. Die größten Bedenken, aber auch Vorteile der modernen Arbeitsform hängen nach Erkenntnissen der Studie davon ab, wo die Arbeit ausgeführt wird.

· Führungskräfte sind am meisten besorgt über die Output-Verzögerungen bei der Lieferung von Produkten oder Dienstleistungen (56%), während Mitarbeiter am meisten über den Input besorgt sind – mangelnde Zusammenarbeit zwischen Geschäftsbereichen (45%).

· Arbeitnehmer in Deutschland (59%) sagen, dass die Zeitersparnis durch den Verzicht auf das Pendeln oder die Fahrt zum Arbeitsplatz ihnen am meisten zugute kommt. Führungskräfte (60%) hingegen glauben, dass eine bessere Nutzung der Technologie zur Effizienzsteigerung den größten Nutzen für ihre Teams darstellt.

„Die Herausforderung für deutsche Unternehmen wird es sein, die unmittelbare Notwendigkeit der Geschäftskontinuität mit den persönlichen Bedürfnissen der Arbeitnehmer in Einklang zu bringen. Es gilt dafür zu sorgen, dass beide digital ‚fit' für die bevorstehende Veränderungswelle sind. Die Studie zeigt, dass Führungskräfte in Deutschland erkannt haben, dass sie die Bedenken beider Seiten gegenüber des ‚New Normal' beseitigen und reduzieren können, insbesondere durch Investitionen in eine nahtlose digitale Transformation. Die smarte Investition in digitale, nahtlose Prozesse und Workflows muss nun zu einer obersten Priorität werden. Nur dann können Unternehmen die nächste Betriebsunterbrechung überstehen und Mitarbeiter einen modernen, attraktiven Arbeitsplatz bieten", so die Einschätzung von Detlef Krause.

Fazit: Die digitale Transformation darf keine Ad-hoc-Aufgabe sein

Neue Systeme, die als Ergebnis des Lockdowns entwickelt und sofort eingeführt wurden, haben für die Mehrheit der Unternehmen neue und bessere Arbeitsmethoden geschaffen. Die meisten Führungskräfte und Mitarbeiter glauben aber, dass wichtige Geschäftsfunktionen (wie Kundenservice, HR und Finanzen) im Falle einer erneuten Störung nicht in der Lage wären, sich innerhalb von 30 Tagen anzupassen. Das verdeutlicht die Notwendigkeit und

die Chancen digitaler, nahtloser Workflows. Die digitale Transformation darf keine Ad-hoc-Aufgabe sein. Unternehmen müssen nachhaltig in agile und widerstandsfähige Unternehmensstrukturen und Technologien investieren, die sich flexibel an Veränderungen anpassen. Nur so kann die C-Suite das Vertrauen der Mitarbeiter zurückgewinnen und Sicherheit sowie produktives Arbeiten in der Covid-Economy ermöglichen.

Weitere Informationen und Ergebnisse der The Work Survey finden Sie **hier**.

*Umfragen-Methodik

Wakefield Research führte zwischen dem 1. und 10. September 2020 eine quantitative Online-Umfrage bei 900 Führungskräften der C-Ebene und 8.100 Bürofachkräften (Angestellten) aus Unternehmen mit 500 oder mehr Mitarbeitern in den folgenden Ländern durch: Vereinigte Staaten, Vereinigtes Königreich, Frankreich, Deutschland, Irland, Niederlande, Indien, Japan, Singapur, Australien und Neuseeland. Während Wakefield branchenübergreifend befragte, zeigen die Ergebnisse signifikante Unterschiede zu Mitarbeitern aus den folgenden fünf Schlüsselindustrien auf: Finanzdienstleistungen, Gesundheitswesen, Fertigung, Telekommunikation und öffentlicher Sektor.