NEWS RELEASE

Umfrage von ServiceNow ergab: Pandemie setzt neue Maßstäbe - Erwartungen an Digitalisierung deutlich gestiegen

2021-07-26

- Jeder Zweite erwartet inzwischen deutlich mehr von digitalen Services als noch vor der Pandemie.
- Online-Shopping-Experience gilt als Maßstab für Homeoffice, Homeschooling und digitale Bürgerservices.
- 9 von 10 Befragten erwarten umfassende digitale Bürgerservices.

Frankfurt, 26. Juli 2021 – Nach mehr als einem Jahr Covid-19-Pandemie sind die Erwartungen an digitale Angebote in Deutschland klar gestiegen, so das Kernergebnis einer Umfrage des Workflow-Spezialisten **ServiceNow** und Civey. Die Erfahrungen aus dem Online-Shopping sowie die nahtlosen und einfachen Prozesse gelten als Maßstab für digitale Angebote, wie Bürgerservices. Für Unternehmen besteht Nachholbedarf, denn fehlende positive Kunden- und Mitarbeiter-Experiences drücken mitunter die Akzeptanz Pandemie-getriebener, digitaler Services wie Homeschooling und Homeoffice.

Detlef Krause, Vice President EMEA Central und General Manager Deutschland, ServiceNow: „Die Menschen haben während der Pandemie live erlebt, was ihnen die Digitalisierung bieten kann. Integrierte, reibungsfreie Services überzeugen schon seit längerem im Online-Handel – mit einem Klick alles erledigen. Alle anderen Angebote werden sich spätestens jetzt daran messen lassen müssen, egal ob es um Bürgerservices, mobiles oder hybrides Arbeiten, Firmen-interne Serviceangebote oder das zurzeit äußerst schlecht bewertete Homeschooling geht. Unternehmen müssen den Erwartungen der Mitarbeiter und Kunden an ein hybrides

Arbeitskonzept nachkommen und eine nahtlose Experience bieten, um die Akzeptanz zu steigern und einem Unternehmen des 21. Jahrhunderts gerecht zu werden."

Pandemie schraubt digitale Erwartungen hoch

Unternehmen müssen sich spätestens jetzt auf eine hybride Arbeitswelt einstellen. Kunden und Mitarbeiter haben während der Covid-19-Pandemie viele neue technologische Möglichkeiten kennengelernt. Reibungslose Prozesse und die hohe Flexibilität, die sie beispielsweise durch das beliebte Online-Shopping gewohnt sind, erwarten sie nun auch in anderen Lebensbereichen. Daher ist es nicht verwunderlich, dass bei 60 Prozent der Deutschen die Erwartungen an digitale Services während der Covid-19-Pandemie gestiegen sind. Besonders anspruchsvoll ist die Altersgruppe der 18- bis 29-Jährigen sowie die Haushalte mit Kindern. Nur 20 Prozent der Befragten kommen mit einer deutlichen Digitalernüchterung aus dem pandemie-bedingten Realitätscheck für digitale Angebote. Bei der überwiegenden Mehrheit haben sich klare Vorstellungen herausgebildet, wie Angebote digital funktionieren sollten und welche Nutzererfahrung erwartet werden kann.

Homeoffice: deutlich mehr Potential

Attraktivität und Akzeptanz eines Services sind abhängig von der gebotenen Experience. In einigen Fällen konnte die Erwartungshaltung an digitale Prozesse nicht erfüllt werden. Gefragt nach ihrem Nutzungsverhalten in der Covid-19-Economy, ziehen die Befragten das digital ausgereifte Online-Shopping (52,4%) neueren Modellen wie Homeoffice (24,2%) deutlich vor. Die Akzeptanz von Homeschooling ist mit 4,8% weit abgeschlagen, was an unzureichender Ausstattung, fehlenden digitalen Prozessen und Konzepten liegen könnte.

Digitale Bürgerservices: Geht nicht, gibt's nicht

Die Covid-19-Impfkampagne hat vielen Bürgern die Möglichkeiten und Vorteile der digitalen Bürgerservices nähergebracht und könnte beispielhaft für die Inanspruchnahme weiterer digitaler Angebote sein. Im Schnitt will jeder Dritte (35,6%) in Zukunft digitale Bürgerservices nutzen. Differenziert nach Altersgruppen ergeben sich allerdings auch hier große Unterschiede. Die Jüngeren haben sie schon überzeugt: 80,2 Prozent der Studierenden wollen digitale Bürgerservices zukünftig häufiger nutzen. Bei den Auszubildenden sind es 60 Prozent. Darin liegt auch ein deutlicher Ansporn für Städte und Gemeinden, ihre Angebote weiter zu verbessern, um insbesondere für die junge Generation attraktiv zu sein.

Auf die Frage nach einzelnen Bürgerservices antworteten rund 67 Prozent der Befragten, dass sie ihren Personalausweis, die KFZ-Zulassung, die An- oder Ummeldung ihres Wohnsitzes oder den Reisepass zukünftig gerne digital beantragen würden. Spitzenreiter sind hier Anträge zum Personalausweis. 80 Prozent der Studierenden würden das gern zukünftig digital erledigen. Bei den 30- bis 39-Jährigen sind es sogar 88,9 Prozent.

Hybrider Alltag ohne Reibungsverluste

Der Alltag als rundum reibungsloser, hybrider Prozess - das sind die aktuellen Erwartungen der Deutschen an Unternehmen und Organisationen im privaten und öffentlichen Sektor. „Angefangen beim Homeoffice oder Homeschooling, über Online-Shopping, bis hin zu digitalen Bürgerservices, wollen die Deutschen einen hybriden Ansatz verfolgen und flexibel entscheiden können, ob sie Online- und Offline-Angebote in Anspruch nehmen – und das alles ohne Reibungsverluste“, erklärt Krause. „Die Arbeit der Zukunft ist nicht mehr an einen bestimmten Ort gebunden, das haben uns die letzten Monate gelehrt. Unverbundene Teams, Silo-Systeme sowie manuelle Prozesse gehören der Vergangenheit an. Damit befinden wir uns mitten in der Workflow-Revolution, die den Weg für eine hybride Welt ebnet.“

Umfragen-Methodik

Die Befragung wurde von Civey im Auftrag von ServiceNow im April 2021 durchgeführt. Über 2.500 Personen aus Deutschland ab 18 Jahren haben an der Umfrage teilgenommen.

Über ServiceNow

ServiceNow (NYSE: NOW) schafft eine Welt, in der Arbeit weniger Arbeit macht. Unsere Cloud-basierte Plattform und die damit verbundenen Lösungen ermöglichen mit digitalen Workflows eine großartige User Experience, damit Mitarbeiter und Unternehmen effizienter arbeiten können. Für weitere Informationen besuchen Sie: **https://www.servicenow.com/de/**

© 2021 ServiceNow, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

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

Pressekontakte

ServiceNow

Johanna Fritz

+ 49 (0) 173 753 17 00

johanna.fritz@servicenow.com

eloquenza pr

Svenja Op gen Oorth / Ina Rohe
Emil-Riedel-Str. 18 - 80538 München
+49 89 242 038 0
servicenow@eloquenza.com/de