

POTENZIALANALYSE EASE UNLIMITED

2015

Delivering Transformation. Together.

sopra  steria
CONSULTING

POTENZIALANALYSE EASE UNLIMITED

Datum: November 2015

Impressum

Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt.

Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Sopra Steria GmbH, nachfolgend auch Sopra Steria Consulting.

Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischer Form. Eine Weitergabe an Dritte ist nicht gestattet.

Realisierung: Faktenkontor GmbH
Ludwig-Erhard-Straße 37
D-20459 Hamburg
Tel.: +49 40 253185-111
Fax: +49 40 253185-311

Sopra Steria GmbH
Hans-Henny-Jahnn-Weg 29, 22085 Hamburg
Telefon: +49 40 22703-0
Fax: +49 40 22703-7999
E-Mail: info.de@soprasteria.com

Vorsitzender des Aufsichtsrates: Vincent Paris
Geschäftsführer: Urs Michael Krämer
Gesellschaftssitz: Hamburg - HRB 130 165 Amtsgericht Hamburg - USt-ID-Nr.: DE118671351



AGENDA

1 | Untersuchungsansatz

Seite 4

2 | Management Summary

Seite 6

3 | Ergebnisse Ease Unlimited

Seite 9

Treiber Kunden und Dienstleister

Seite 10

Treiber Arbeitsabläufe

Seite 14

Auswirkungen auf die Mitarbeiter

Seite 21

Unterstützung der Mitarbeiter

Seite 32

Auswirkungen auf verschiedene Faktoren

Seite 36

Statistik

Seite 39



UNTERSUCHUNGSANSATZ

Thema der Studie

Der Berichtsband stellt die Ergebnisse einer Online-Befragung zum Thema „Ease Unlimited“ dar, die im Auftrag von Sopra Steria Consulting durchgeführt wurde.

Befra- gungs- zeitraum

Die Daten sind im September und Oktober 2015 erhoben worden. Die Befragung wurde über ein Online-Panel durchgeführt. Die Ergebnisse sind auf ganze Zahlen gerundet.

Zielgruppe

220 Geschäftsführer, Vorstände, Führungs- und Fachkräfte aus Unternehmen ab 500 Mitarbeitern der Branchen Banken, Versicherungen, sonstige Finanzdienstleister, Energieversorger, Automotive, sonstiges Verarbeitendes Gewerbe, Telekommunikation und Medien, Öffentliche Verwaltung. Explizit ausgeschlossen wurden Beratungsunternehmen und Anbieter von IT-Lösungen.



AGENDA

1 | Untersuchungsansatz

2 | Management Summary

3 | Ergebnisse Ease Unlimited

Treiber Kunden und Dienstleister

Treiber Arbeitsabläufe

Auswirkungen auf die Mitarbeiter

Unterstützung der Mitarbeiter

Auswirkungen verschiedene Faktoren

Statistik



MANAGEMENT SUMMARY

- Die Arbeitswelt hat sich in den vergangenen Jahren stark verändert: Vermehrte Informationen, Globalisierung und vernetzte Wertschöpfungsketten, die Zusammenarbeit mit Kunden, Lieferanten und Partnern tragen ihren Teil zu einer komplexeren Arbeitswelt bei. Technologie hilft dabei, die komplexen Anforderungen des Arbeitsalltags zu meistern. Allerdings bereitet die Komplexität auch Probleme: Ein Ziel der Unternehmen ist es deswegen, die Komplexität zu verringern. Die Studie untersucht, welche Auswirkungen die Komplexität auf Mitarbeiter und Unternehmen hat.
- **Treiber Kunden und Dienstleister:** Kundenanforderungen und -wünsche sind für Unternehmen etwas stärkere Komplexitätstreiber als die Zusammenarbeit mit Lieferanten, Dienstleistern und Partnern (S. 12). Der größte Treiber ist dabei der Kundenwunsch nach einem kanalübergreifenden, schnellen und immer erreichbaren Service. Diese Anforderung nahm in sieben von zehn Unternehmen in den letzten fünf Jahren stark zu. Darüber hinaus stiegen in 60 Prozent der Unternehmen die Anforderungen der Kunden an Produkte und Dienstleistungen stark (S. 10). Die Zusammenarbeit mit Lieferanten, Dienstleistern und Partnern sind besonders im Verarbeitenden Gewerbe starke Komplexitätstreiber (S. 13).
- **Treiber Arbeitsabläufe:** Der Arbeitsalltag hat sich in den letzten fünf Jahren deutlich gewandelt. Das Informations- und Aufgabenvolumen, die Anzahl der IT-Anwendungen, die Anpassung der IT-Landschaft, die Komplexität der Geschäftsprozesse, Globalisierung und die Vernetzung von Wertschöpfungsketten: Alle Aspekte haben im Arbeitsalltag der Befragten mehrheitlich zugenommen. Besonders vergrößert haben sich das Informations- und Aufgabenvolumen und die Anzahl der IT-Anwendungen für die tägliche Arbeit (S. 14). Als Top-Treiber für die Komplexität im Unternehmen identifizierten die Befragten, neben dem Aufgaben- und Informationsvolumen, ihre Geschäftsprozesse. Diese wurden in den letzten Jahren komplexer, weil z. B. mehr Mitarbeiter oder Abteilungen an einzelnen Prozessen beteiligt sind (S. 17).



MANAGEMENT SUMMARY

- Allerdings zeigt sich auch hier: Neben den stärksten Treibern sind ebenso die Anzahl der IT-Anwendungen, die Anpassung der IT-Landschaft, Globalisierung und die Vernetzung der Wertschöpfungsketten ausschlaggebend für Komplexität in den Unternehmen (S. 17).
- **Auswirkungen auf Mitarbeiter:** Die zunehmende Komplexität im Arbeitsalltag stellt hohe Anforderungen an die Mitarbeiter. Neun von zehn Befragten geben an, dass die Anforderungen an ihre Arbeit in den letzten fünf Jahren vielfältiger und komplexer geworden sind. In vier von fünf Unternehmen müssen sich die Mitarbeiter oft auf Neues einstellen, z. B. auf neue Aufgaben, Kollegen oder neue IT-Anwendungen. So ist es nicht erstaunlich, dass sich 40 Prozent der Befragten durch die zunehmende Komplexität ihrer Arbeit überfordert fühlen und sogar darüber nachdenken, ihren Arbeitgeber zu wechseln (S. 21).
- Was genau löst die Überforderung aus? In neun von zehn Unternehmen herrscht Informationsflut durch E-Mails mit großen Verteilern. Mehr als die Hälfte hat Probleme damit, Mails zu priorisieren. Drei Viertel verschwendet wertvolle Zeit damit, Informationen zu suchen. Mehr als die Hälfte muss an Meetings teilnehmen, die für sie nicht relevant sind (S. 23). Vor allem Führungskräfte leiden unter dem zunehmenden Informationsvolumen (S. 24).
- Neun von zehn Befragten wünschen sich für ihre Arbeit intuitiv zu bedienende Anwendungen. Für die Einarbeitung in neue Technologien und IT-Anwendungen müssen Mitarbeiter heute deutlich mehr Zeit aufwenden als noch vor fünf Jahren (S. 25). Zwar lassen Unternehmen ihren Mitarbeitern bei der Priorisierung und Bearbeitung ihrer Aufgaben mehrheitlich freie Hand (89%, S. 27).



MANAGEMENT SUMMARY

- Allerdings zeigt sich ebenso: Die zunehmende Komplexität in den Unternehmen bremst Arbeitsprozesse aus. Zwei Drittel der Führungskräfte haben deutlich öfter mit längeren Freigaberunden zu kämpfen (S. 28). Trotzdem sieht mehr als die Hälfte der Führungskräfte, die Veränderung der Arbeitswelt, mit unzähligen Informationen und Daten sowie komplexeren und anspruchsvolleren Aufgaben und Projekten, als positive Herausforderung, die ihnen Spaß macht und sie antreibt (S. 29).
- **Unterstützung der Mitarbeiter:** Bei der Bewältigung von komplexen Aufgaben und Projekten werden Mitarbeiter vor allem bei der Einführung neuer Technologien unterstützt (64%). Das offensive Teilen von Wissen (48%) und Zeitmanagement-Schulungen (47%) folgen auf den Plätzen zwei und drei (S. 32). Führungskräfte werden tendenziell häufiger unterstützt als Fachkräfte (S. 33). Allerdings werden einige Möglichkeiten bislang nur in wenigen Unternehmen angeboten. So bemüht sich zum Beispiel nur ein Drittel der Unternehmen bei persönlichen Veränderungen der Mitarbeiter darum, die Arbeitsumgebung anzupassen, z. B. durch flexible Arbeitszeiten, Home-Office oder der Versetzung an einen anderen Standort. Weniger als 40 Prozent der Unternehmen setzen Technologien ein, die helfen Wissen und Informationen zentral zu bündeln oder investieren in intuitive Technologien oder IT-Anwendungen, die einfach zu bedienen sind (S. 32). Trotzdem sind drei Viertel der Befragten mit der Unterstützung und Förderung bei komplexen Aufgaben zufrieden (S. 34).
- **Auswirkungen auf verschiedene Faktoren:** Insgesamt haben die höheren Anforderungen an die Mitarbeiter vor allem auf die Produktentwicklung, auf die Qualität und auf die Umsatzentwicklung eine positive Auswirkung (S. 36). Führungskräfte schätzen die Auswirkungen allerdings deutlich positiver ein als Fachkräfte (S. 37). Den größten negativen Ausschlag vermelden die Befragten bei der Mitarbeiterzufriedenheit (25%, S. 36).



AGENDA

1 | Untersuchungsansatz

2 | Management Summary

3 | Ergebnisse Ease Unlimited

Treiber Kunden und Dienstleister

Treiber Arbeitsabläufe

Auswirkungen auf die Mitarbeiter

Unterstützung der Mitarbeiter

Auswirkungen auf verschiedene Faktoren

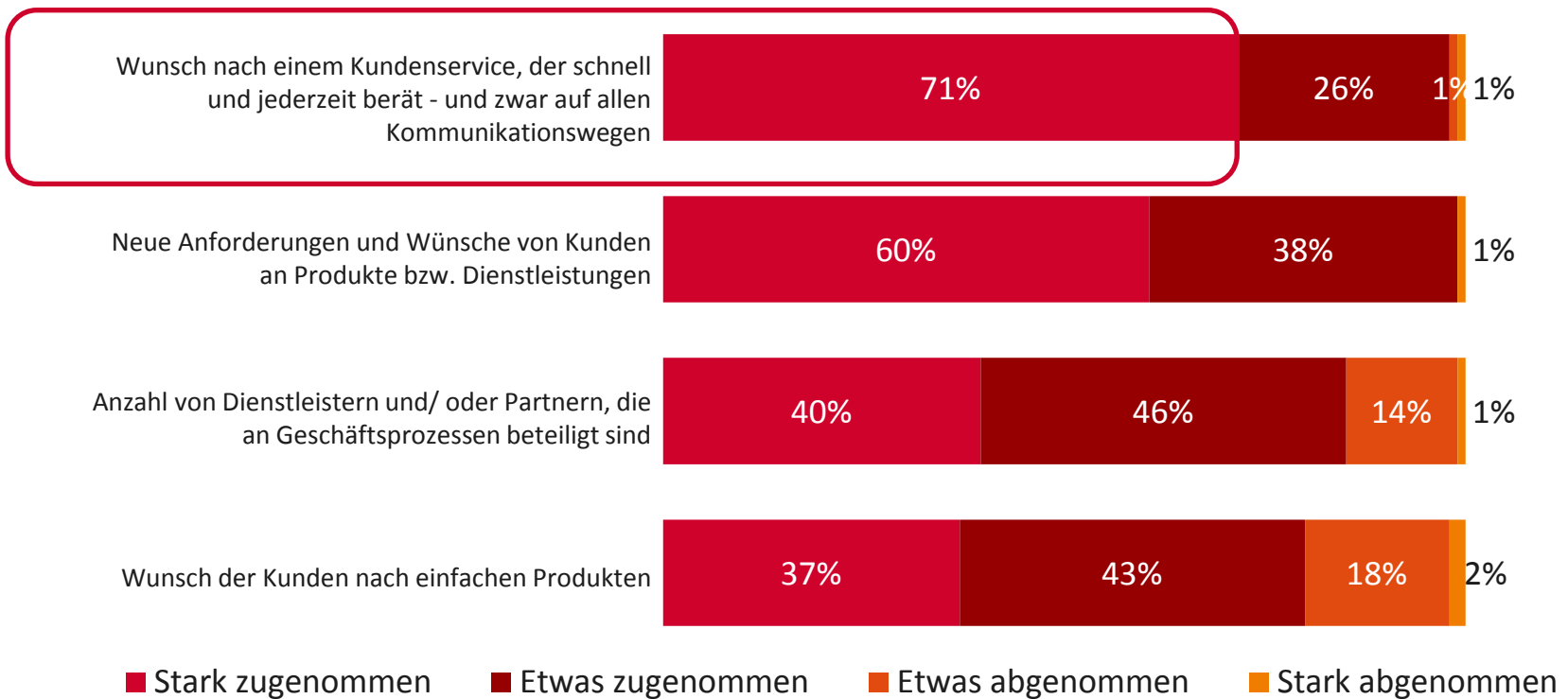
Statistik



ERGEBNISSE

TREIBER KUNDEN UND DIENSTLEISTER

- Vor allem der Wunsch nach einem kanalübergreifenden, schnellen und immer erreichbaren Kundenservice nahm in den letzten fünf Jahren stark zu.



Frage 1: Kommen wir zu Ihrem Arbeitsalltag. Wie sieht es mit den folgenden Aspekten bei der Zusammenarbeit mit Kunden bzw. Dienstleistern oder Partnern aus. Wie haben sich diese Aspekte in den letzten 5 Jahren verändert?

Basis: Alle Befragten, N = 220 (Skalierte Abfrage, sortiert nach „Stark zugenommen“)



ERGEBNISSE

TREIBER KUNDEN UND DIENSTLEISTER

- Besonders bei Finanzdienstleistern haben die Anforderungen durch Kunden, Dienstleister und Partner stark zugenommen.

Top: Stark zugenommen	Branche						
	Total	Finanzdienstleistungen	Öffentliche Verwaltung	Sonstiges Verarbeitendes Gewerbe	Automotive	Telekommunikation/Medien	Energie- und Wasserversorgung
Basis	220	104	42	26	19	15	14
Wunsch nach einem Kundenservice, der schnell und jederzeit berät - und zwar auf allen Kommunikationswegen	71%	80%	60%	73%	63%	73%	50%
Neue Anforderungen und Wünsche von Kunden an Produkte bzw. Dienstleistungen	60%	63%	43%	73%	63%	53%	71%
Anzahl von Dienstleistern und /oder Partnern, die an Geschäftsprozessen beteiligt sind	40%	49%	26%	27%	32%	27%	57%
Wunsch der Kunden nach einfachen Produkten	37%	45%	31%	15%	42%	47%	21%

5 Prozentpunkte und mehr unter Gesamtdurchschnitt

5 Prozentpunkte und mehr über Gesamtdurchschnitt

Frage 1: Kommen wir zu Ihrem Arbeitsalltag. Wie sieht es mit den folgenden Aspekten bei der Zusammenarbeit mit Kunden bzw. Dienstleistern oder Partnern aus. Wie haben sich diese Aspekte in den letzten 5 Jahren verändert?

Basis: Alle Befragten, N = 220 (Skalierte Abfrage, sortiert nach „Stark zugenommen“)



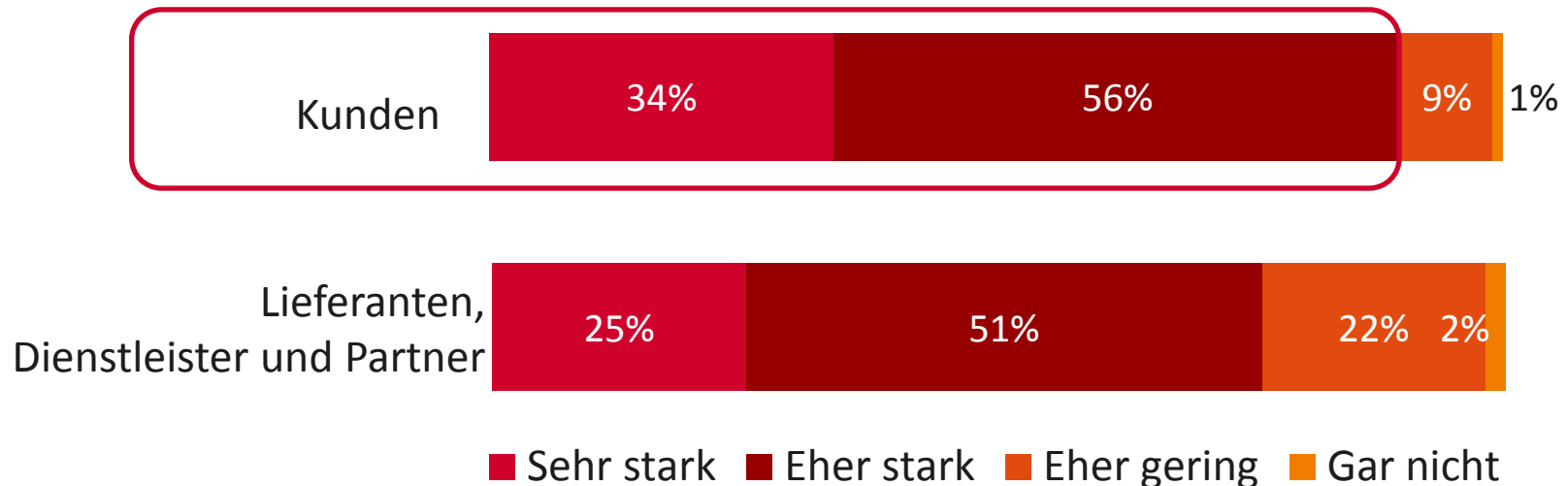
Geringe Fallzahl



ERGEBNISSE

TREIBER KUNDEN UND DIENSTLEISTER

- Kundenanforderungen und -wünsche sind für Unternehmen etwas stärkere Komplexitätstreiber als die Zusammenarbeit mit Lieferanten, Dienstleistern und Partnern.



Frage 2: Inwiefern sind Ihre Kunden mit Ihren Wünschen und Anforderungen Treiber für Komplexität in Ihrem Unternehmen?

Frage 3: Und inwiefern ist die Zusammenarbeit mit Lieferanten, Dienstleistern und Partnern ein Treiber für Komplexität in Ihrem Unternehmen?

Basis: Alle Befragten, N = 220 (Einfachnennung)



ERGEBNISSE

TREIBER KUNDEN UND DIENSTLEISTER

- Lieferanten, Dienstleister und Partner sind besonders im Verarbeitenden Gewerbe starke Komplexitätstreiber.

Top 2: Stark + Eher stark		Position		Unternehmensgröße		
		Total	Führungskraft	Fachkraft	500 bis unter 1.000 Mitarbeiter	1.000 bis unter 5.000 Mitarbeiter
Basis	220	107	113	62	73	85
Kunden	90%	93%	88%	92%	93%	86%
Lieferanten, Dienstleister und Partner	76%	79%	73%	76%	82%	71%

Top 2: Stark + Eher stark		Branche					
		Total	Finanzdienstleistungen	Öffentliche Verwaltung	Sonstiges Verarbeitendes Gewerbe	Automotive	Telekommunikation/Medien
Basis	220	104	42	26	19	15	14
Kunden	90%	93%	86%	92%	79%	87%	93%
Lieferanten, Dienstleister und Partner	76%	79%	57%	92%	79%	73%	79%

■ 5 Prozentpunkte und mehr unter Gesamtdurchschnitt

■ 5 Prozentpunkte und mehr über Gesamtdurchschnitt

Frage 2: Inwiefern sind Ihre Kunden mit Ihren Wünschen und Anforderungen Treiber für Komplexität in Ihrem Unternehmen?

Frage 3: Und inwiefern ist die Zusammenarbeit mit Lieferanten, Dienstleistern und Partnern ein Treiber für Komplexität in Ihrem Unternehmen?

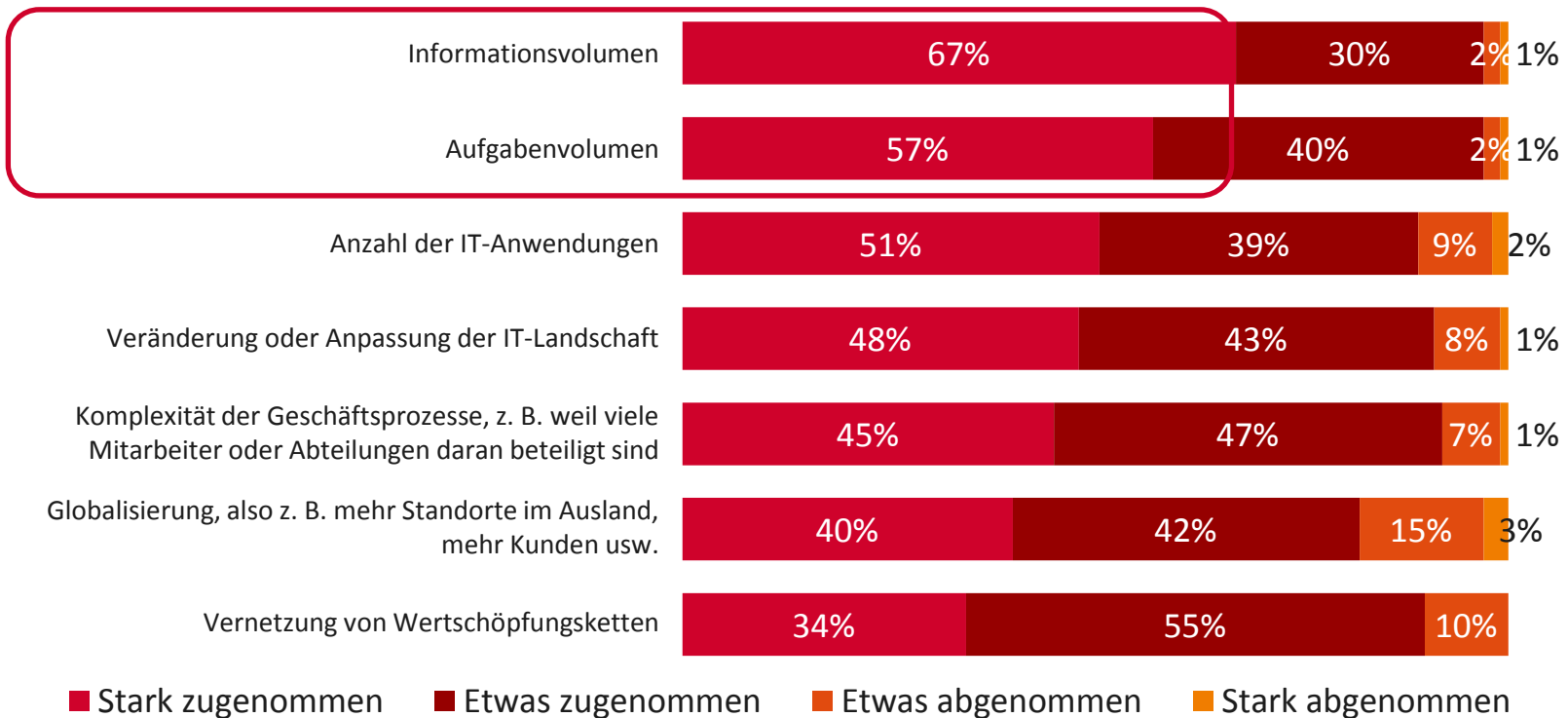
Basis: Alle Befragten, N = 220 (Einfachnennung)



ERGEBNISSE

TREIBER ARBEITSABLÄUFE

- Veränderung im Arbeitsalltag: Vor allem das Informations- und Aufgabenvolumen nahm in den letzten fünf Jahren stark zu.



Frage 4: Wie sieht es mit den folgenden Aspekten in Ihrem Arbeitsalltag aus. Wie haben sich diese Aspekte in den letzten 5 Jahren verändert?
 Basis: Alle Befragten, N = 220 (Skalierte Abfrage, sortiert nach „Stark zugenommen“)



ERGEBNISSE

TREIBER ARBEITSABLÄUFE

- Veränderungen der IT-Landschaft haben hauptsächlich in Unternehmen mit 1.000 bis 5.000 Mitarbeitern zugenommen.

Top: Stark zugenommen	Total	Position		Unternehmensgröße		
		Führungskraft	Fachkraft	500 bis unter 1.000 Mitarbeiter	1.000 bis unter 5.000 Mitarbeiter	5.000 Mitarbeiter und mehr
Basis	220	107	113	62	73	85
Informationsvolumen	67%	71%	63%	66%	66%	68%
Aufgabenvolumen	57%	56%	58%	42%	60%	65%
Anzahl der IT-Anwendungen	51%	57%	45%	48%	55%	49%
Veränderung oder Anpassung der IT-Landschaft	48%	48%	49%	37%	58%	48%
Komplexität der Geschäftsprozesse, z. B. weil viele Mitarbeiter oder Abteilungen daran beteiligt sind	45%	42%	48%	47%	38%	49%
Globalisierung, also z. B. mehr Standorte im Ausland, mehr Kunden usw.	40%	48%	34%	37%	38%	45%
Vernetzung von Wertschöpfungsketten	34%	36%	33%	37%	40%	27%

■ 5 Prozentpunkte und mehr unter Gesamtdurchschnitt

■ 5 Prozentpunkte und mehr über Gesamtdurchschnitt

Frage 4: Wie sieht es mit den folgenden Aspekten in Ihrem Arbeitsalltag aus. Wie haben sich diese Aspekte in den letzten 5 Jahren verändert?
Basis: Alle Befragten, N = 220 (Skalierte Abfrage, sortiert nach „Stark zugenommen“)



ERGEBNISSE

TREIBER ARBEITSABLÄUFE

- Das Informationsvolumen hat sich vorwiegend bei den Finanzdienstleistern und im Verarbeitenden Gewerbe stark vergrößert.

Top: Stark zugenommen	Total	Branche					
		Finanzdienstleistungen	Öffentliche Verwaltung	Sonstiges Verarbeitendes Gewerbe	Automotive	Telekommunikation/Medien	Energie- und Wasserversorgung
Basis	220	104	42	26	19	15	14
Informationsvolumen	67%	78%	50%	77%	53%	47%	57%
Aufgabenvolumen	57%	54%	60%	62%	63%	67%	43%
Anzahl der IT-Anwendungen	51%	55%	45%	58%	26%	53%	57%
Veränderung oder Anpassung der IT-Landschaft	48%	57%	43%	38%	37%	47%	36%
Komplexität der Geschäftsprozesse, z. B. weil viele Mitarbeiter oder Abteilungen daran beteiligt sind	45%	51%	26%	46%	32%	73%	43%
Globalisierung, also z. B. mehr Standorte im Ausland, mehr Kunden usw.	40%	48%	14%	58%	58%	27%	21%
Vernetzung von Wertschöpfungsketten	34%	36%	21%	27%	37%	53%	50%

5 Prozentpunkte und mehr unter Gesamtdurchschnitt

5 Prozentpunkte und mehr über Gesamtdurchschnitt

Frage 4: Wie sieht es mit den folgenden Aspekten in Ihrem Arbeitsalltag aus. Wie haben sich diese Aspekte in den letzten 5 Jahren verändert?
Basis: Alle Befragten, N = 220 (Skalierte Abfrage, sortiert nach „Stark zugenommen“)



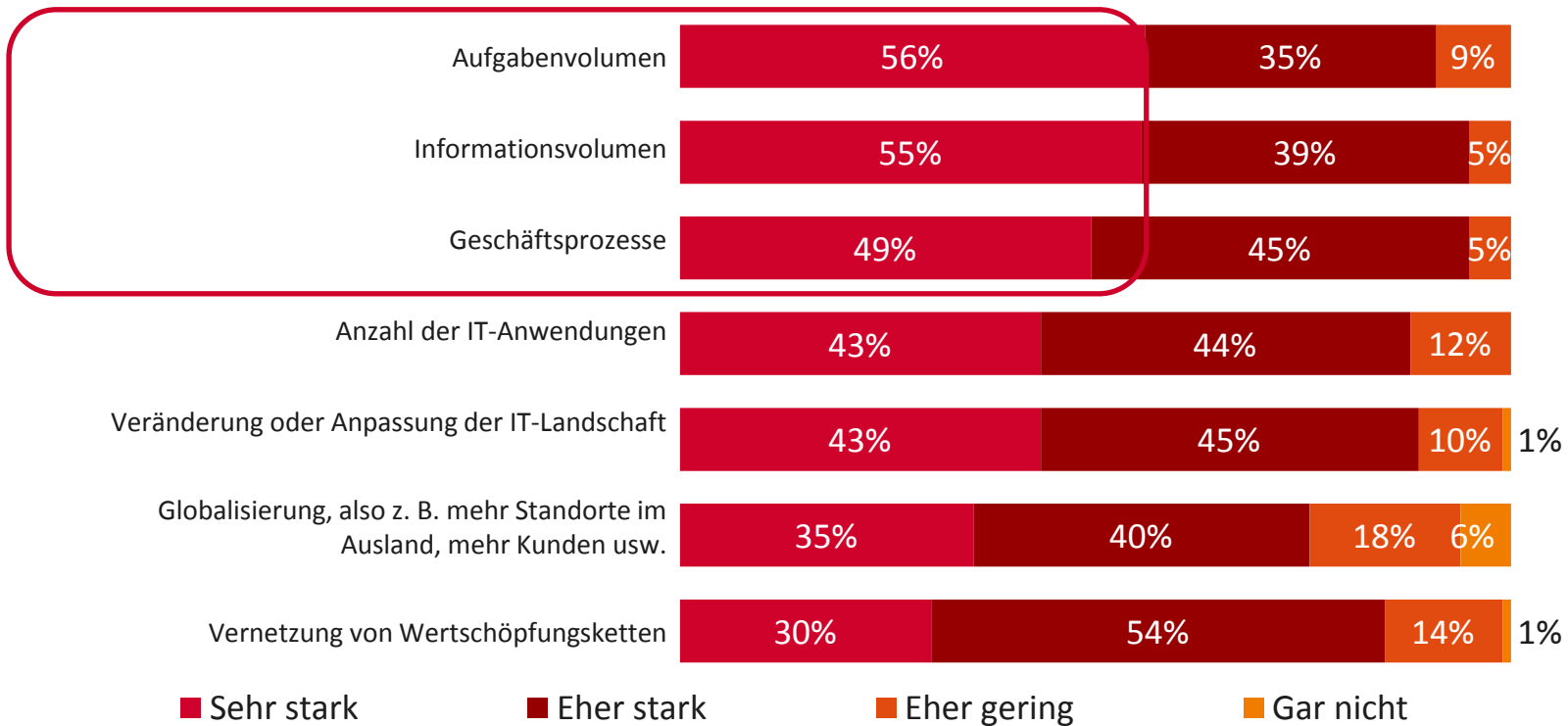
Geringe Fallzahl



ERGEBNISSE

TREIBER ARBEITSABLÄUFE

- Top-Treiber für Komplexität in Unternehmen: Aufgabenvolumen, Informationsvolumen und Geschäftsprozesse.



Frage 5: Inwiefern sind die unten genannten Aspekte Treiber für Komplexität in Ihrem Unternehmen?
Basis: Alle Befragten, N = 220 (Skalierte Abfrage, sortiert nach „Sehr stark“)



ERGEBNISSE

TREIBER ARBEITSABLÄUFE

- Für Führungskräfte sind alle Aspekte tendenziell stärkere Komplexitätstreiber als für Fachkräfte.

Top: Sehr stark	Total	Position		Unternehmensgröße		
		Führungskraft	Fachkraft	500 bis unter 1.000 Mitarbeiter	1.000 bis unter 5.000 Mitarbeiter	5.000 Mitarbeiter und mehr
Basis	220	107	113	62	73	85
Aufgabenvolumen	56%	59%	53%	52%	51%	64%
Informationsvolumen	55%	61%	50%	58%	56%	53%
Geschäftsprozesse, z. B. weil viele Mitarbeiter oder Abteilungen daran beteiligt sind	49%	50%	48%	52%	48%	48%
Anzahl der IT-Anwendungen	43%	45%	42%	48%	47%	36%
Veränderung oder Anpassung der IT-Landschaft	43%	44%	42%	37%	52%	39%
Globalisierung, also z. B. mehr Standorte im Ausland, mehr Kunden usw.	35%	41%	29%	24%	37%	41%
Vernetzung von Wertschöpfungsketten	30%	37%	24%	29%	37%	26%

■ 5 Prozentpunkte und mehr unter Gesamtdurchschnitt

■ 5 Prozentpunkte und mehr über Gesamtdurchschnitt

Frage 5: Inwiefern sind die unten genannten Aspekte Treiber für Komplexität in Ihrem Unternehmen?
Basis: Alle Befragten, N = 220 (Skalierte Abfrage, sortiert nach „Sehr stark“)



ERGEBNISSE

TREIBER ARBEITSABLÄUFE

- Branchenvergleich: Für Finanzdienstleister sind alle Aspekte stärkere Treiber für Komplexität im Unternehmen.

Top: Sehr stark	Total	Branche					
		Finanzdienstleistungen	Öffentliche Verwaltung	Sonstiges Verarbeitendes Gewerbe	Automotive	Telekommunikation/Medien	Energie- und Wasserversorgung
Basis	220	104	42	26	19	15	14
Aufgabenvolumen	56%	59%	55%	58%	47%	53%	50%
Informationsvolumen	55%	72%	33%	54%	37%	47%	36%
Geschäftsprozesse, z. B. weil viele Mitarbeiter oder Abteilungen daran beteiligt sind	49%	58%	24%	50%	42%	60%	57%
Anzahl der IT-Anwendungen	43%	55%	31%	31%	21%	53%	36%
Veränderung oder Anpassung der IT-Landschaft	43%	51%	36%	35%	32%	47%	29%
Globalisierung, also z. B. mehr Standorte im Ausland, mehr Kunden usw.	35%	43%	7%	54%	32%	33%	29%
Vernetzung von Wertschöpfungsketten	30%	39%	10%	19%	42%	27%	36%

5 Prozentpunkte und mehr unter Gesamtdurchschnitt

5 Prozentpunkte und mehr über Gesamtdurchschnitt



Frage 5: Inwiefern sind die unten genannten Aspekte Treiber für Komplexität in Ihrem Unternehmen?
Basis: Alle Befragten, N = 220 (Skalierte Abfrage, sortiert nach „Sehr stark“)

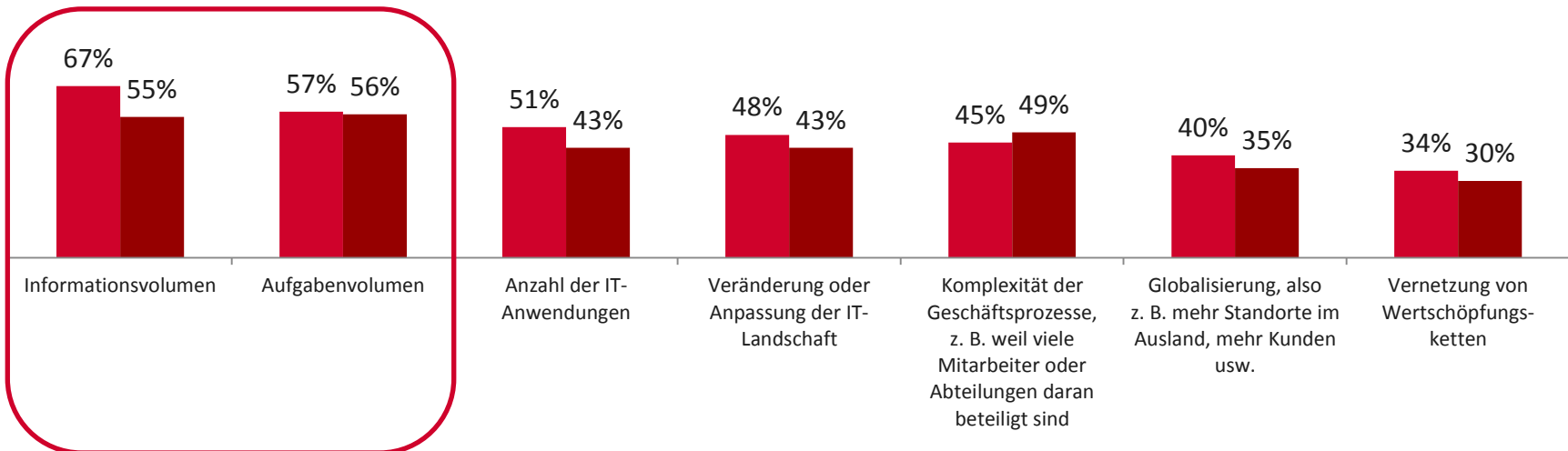


ERGEBNISSE

TREIBER ARBEITSABLÄUFE

- Stärkste Veränderungen und Treiber für Komplexität in den Unternehmen: Informations- und Aufgabenvolumen.

■ Veränderung "Stark zugenommen" ■ Treiber "Sehr stark"



Frage 4: Wie sieht es mit den folgenden Aspekten in Ihrem Arbeitsalltag aus. Wie haben sich diese Aspekte in den letzten 5 Jahren verändert?

Basis: Alle Befragten, N = 220 (Skalierte Abfrage, „Stark zugenommen“)

Frage 5: Inwiefern sind die unten genannten Aspekte Treiber für Komplexität in Ihrem Unternehmen?

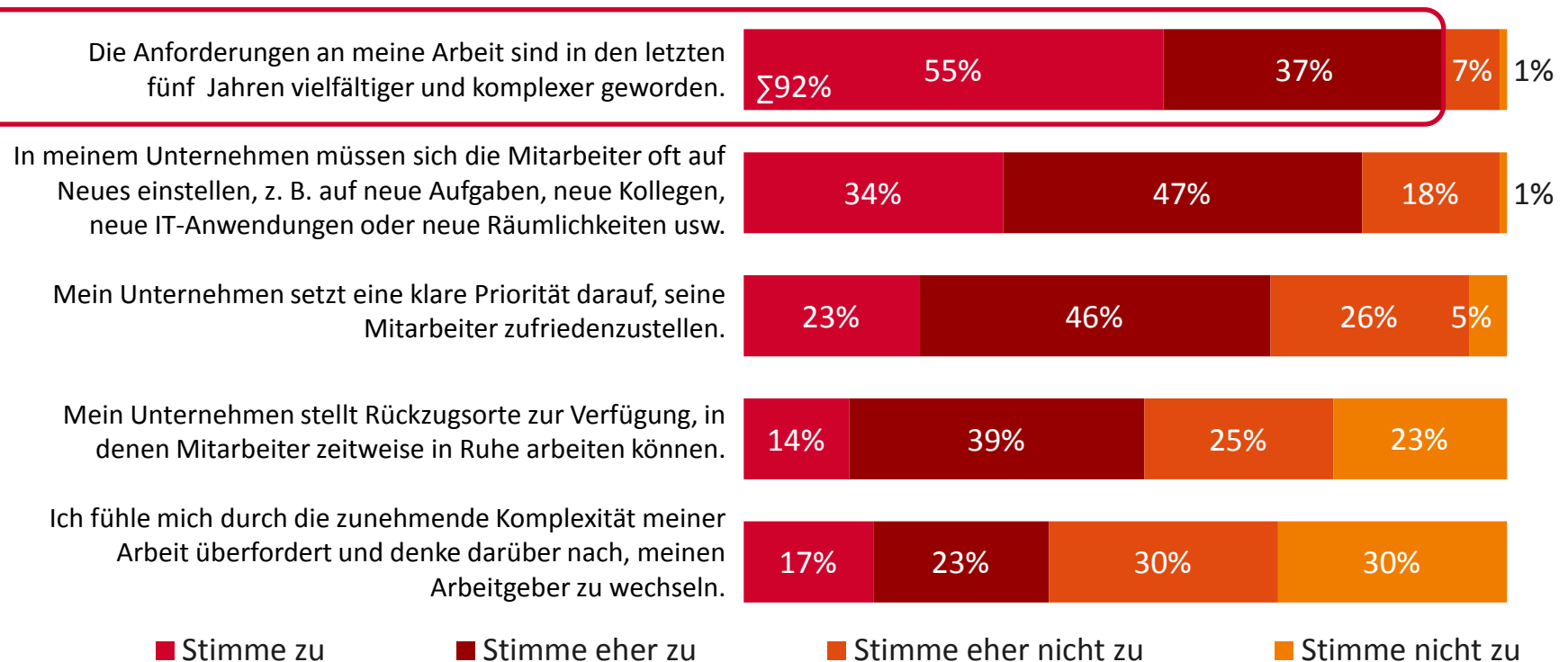
Basis: Alle Befragten, N = 220 (Skalierte Abfrage, „Sehr stark“)



ERGEBNISSE

AUSWIRKUNGEN AUF MITARBEITER

- In den letzten fünf Jahren, sind die Anforderungen an Mitarbeiter deutlich gestiegen.



Frage 6: Wir kommen nun zu einigen Aussagen, die Ihre tägliche Arbeit betreffen. Bitte geben Sie an, inwiefern Sie den folgenden Aussagen zustimmen oder nicht zustimmen.
 Basis: Alle Befragten, N = 220 (Skalierte Abfrage, sortiert nach „Stimme zu“ + „Stimme eher zu“)



ERGEBNISSE

AUSWIRKUNGEN AUF MITARBEITER

- Jede zweite Führungskraft fühlt sich durch die zunehmende Komplexität im Arbeitsalltag überfordert.

Top 2: Stimme zu + Stimme eher zu	Total	Position		Unternehmensgröße		
		Führungskraft	Fachkraft	500 bis unter 1.000 Mitarbeiter	1.000 bis unter 5.000 Mitarbeiter	5.000 Mitarbeiter und mehr
Basis	220	107	113	62	73	85
Die Anforderungen an meine Arbeit sind in den letzten fünf Jahren vielfältiger und komplexer geworden.	92%	89%	95%	89%	92%	94%
In meinem Unternehmen müssen sich die Mitarbeiter oft auf Neues einstellen, z. B. auf neue Aufgaben, neue Kollegen, neue IT-Anwendungen oder neue Räumlichkeiten usw.	80%	80%	81%	79%	81%	81%
Mein Unternehmen setzt eine klare Priorität darauf, seine Mitarbeiter zufriedenzustellen.	69%	80%	58%	74%	67%	67%
Mein Unternehmen stellt Rückzugsorte zur Verfügung, in denen Mitarbeiter zeitweise in Ruhe arbeiten können.	52%	65%	40%	42%	56%	56%
Ich fühle mich durch die zunehmende Komplexität meiner Arbeit überfordert und denke darüber nach, meinen Arbeitgeber zu wechseln.	40%	49%	32%	35%	48%	36%

■ 5 Prozentpunkte und mehr unter Gesamtdurchschnitt

■ 5 Prozentpunkte und mehr über Gesamtdurchschnitt

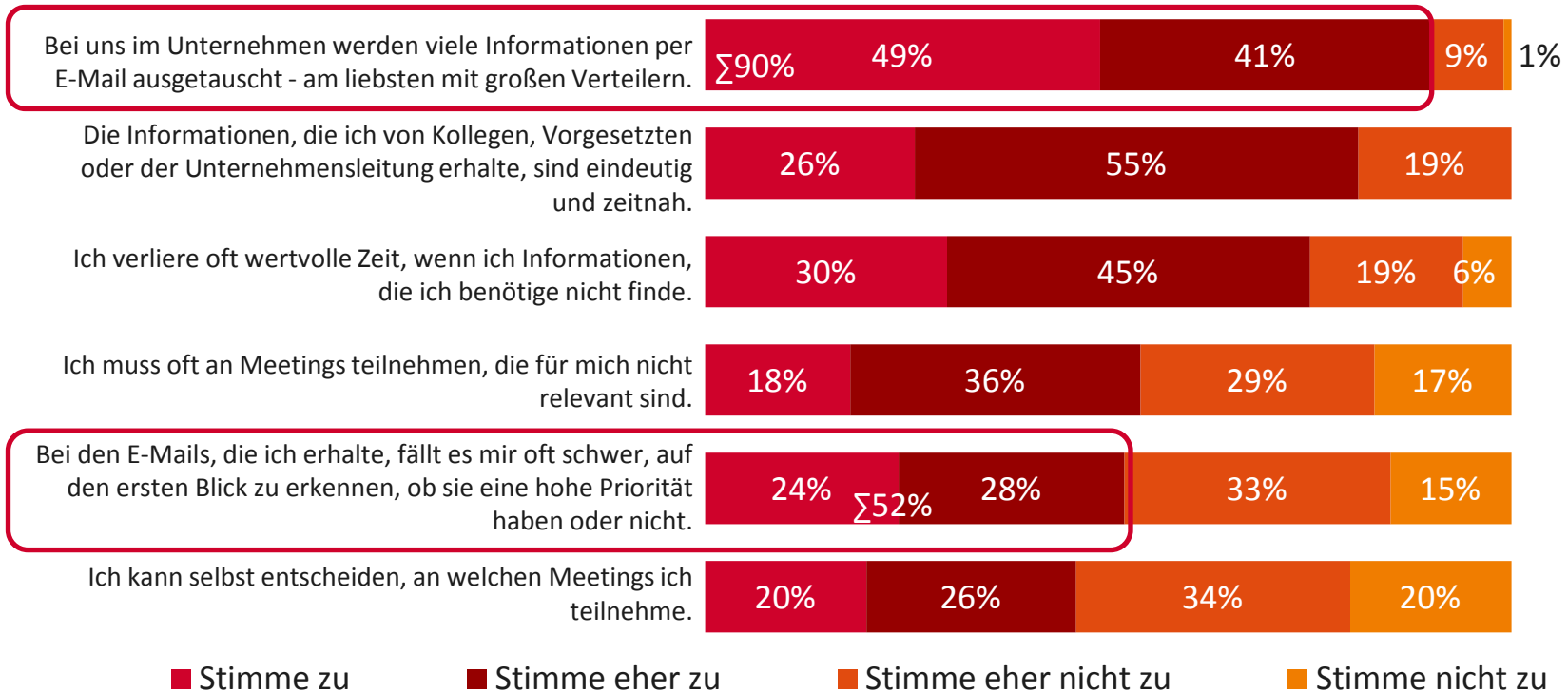
Frage 6: Wir kommen nun zu einigen Aussagen, die Ihre tägliche Arbeit betreffen. Bitte geben Sie an, inwiefern Sie den folgenden Aussagen zustimmen oder nicht zustimmen.
Basis: Alle Befragten, N = 220 (Skalierte Abfrage, sortiert nach „Stimme zu“ + „Stimme eher zu“)



ERGEBNISSE

AUSWIRKUNGEN AUF MITARBEITER

- In neun von zehn Unternehmen herrscht Informationsflut durch E-Mails mit großen Verteilern. Mehr als die Hälfte der Mitarbeiter hat Probleme damit, Mails zu priorisieren.



Frage 6: Wir kommen nun zu einigen Aussagen, die Ihre tägliche Arbeit betreffen. Bitte geben Sie an, inwiefern Sie den folgenden Aussagen zustimmen oder nicht zustimmen.
Basis: Alle Befragten, N = 220 (Skalierte Abfrage, sortiert nach „Stimme zu“ + „Stimme eher zu“)



ERGEBNISSE

AUSWIRKUNGEN AUF MITARBEITER

- Vor allem Führungskräfte leiden unter dem zunehmenden Informationsvolumen.

Top 2: Stimme zu + Stimme eher zu	Total	Position		Unternehmensgröße		
		Führungskraft	Fachkraft	500 bis unter 1.000 Mitarbeiter	1.000 bis unter 5.000 Mitarbeiter	5.000 Mitarbeiter und mehr
Basis	220	107	113	62	73	85
Bei uns im Unternehmen werden viele Informationen per E-Mail ausgetauscht - am liebsten mit großen Verteilern.	90%	92%	88%	89%	93%	88%
Die Informationen, die ich von Kollegen, Vorgesetzten oder der Unternehmensleitung erhalte, sind eindeutig und zeitnah.	81%	86%	76%	90%	86%	69%
Ich verliere oft wertvolle Zeit, wenn ich Informationen, die ich benötige nicht finde.	75%	75%	75%	68%	79%	76%
Ich muss oft an Meetings teilnehmen, die für mich nicht relevant sind.	54%	64%	44%	55%	63%	46%
Bei den E-Mails, die ich erhalte, fällt es mir oft schwer, auf den ersten Blick zu erkennen, ob sie eine hohe Priorität haben oder nicht.	52%	62%	42%	53%	64%	40%
Ich kann selbst entscheiden, an welchen Meetings ich teilnehme.	47%	60%	35%	40%	53%	46%

■ 5 Prozentpunkte und mehr unter Gesamtdurchschnitt

■ 5 Prozentpunkte und mehr über Gesamtdurchschnitt

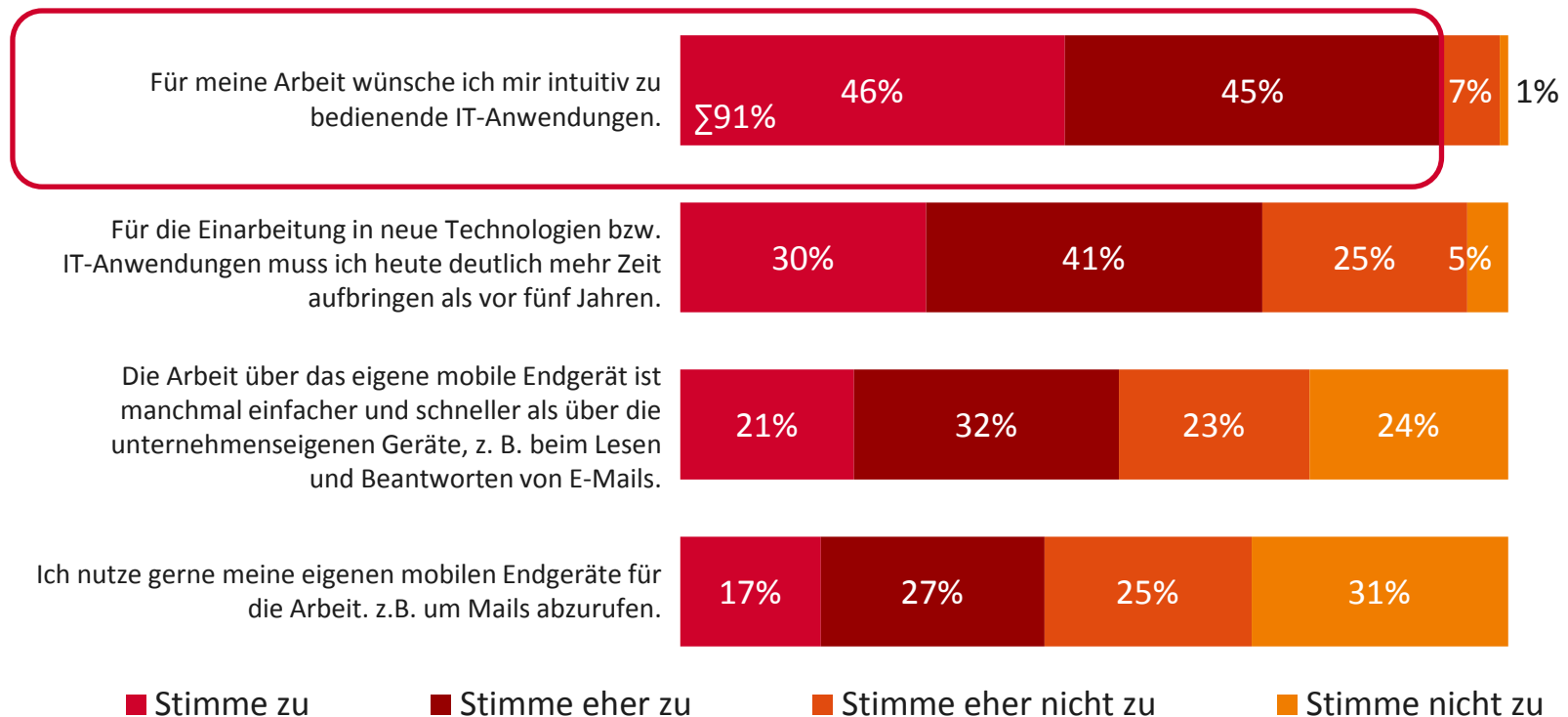
Frage 6: Wir kommen nun zu einigen Aussagen, die Ihre tägliche Arbeit betreffen. Bitte geben Sie an, inwiefern Sie den folgenden Aussagen zustimmen oder nicht zustimmen.
Basis: Alle Befragten, N = 220 (Skalierte Abfrage, sortiert nach „Stimme zu“ + „Stimme eher zu“)



ERGEBNISSE

AUSWIRKUNGEN AUF MITARBEITER

- IT-Anwendungen: Neun von zehn Befragten wünschen sich einfachere Tools für ihre Arbeit.



Frage 6: Wir kommen nun zu einigen Aussagen, die Ihre tägliche Arbeit betreffen. Bitte geben Sie an, inwiefern Sie den folgenden Aussagen zustimmen oder nicht zustimmen.
Basis: Alle Befragten, N = 220 (Skalierte Abfrage, sortiert nach „Stimme zu“ + „Stimme eher zu“)



ERGEBNISSE

AUSWIRKUNGEN AUF MITARBEITER

- Einfacher zu bedienen: Führungskräfte greifen häufiger auf eigene mobile Endgeräte zurück, um damit zu arbeiten.

Top 2: Stimme zu + Stimme eher zu	Total	Position		Unternehmensgröße		
		Führungskraft	Fachkraft	500 bis unter 1.000 Mitarbeiter	1.000 bis unter 5.000 Mitarbeiter	5.000 Mitarbeiter und mehr
Basis	220	107	113	62	73	85
Für meine Arbeit wünsche ich mir intuitiv zu bedienende IT-Anwendungen.	91%	95%	88%	90%	92%	92%
Für die Einarbeitung in neue Technologien bzw. IT-Anwendungen muss ich heute deutlich mehr Zeit aufbringen als vor fünf Jahren.	71%	69%	72%	69%	74%	68%
Die Arbeit über das eigene mobile Endgerät ist manchmal einfacher und schneller als über die unternehmenseigenen Geräte, z. B. beim Lesen und Beantworten von E-Mails.	53%	62%	44%	60%	56%	45%
Ich nutze gerne meine eigenen mobilen Endgeräte für die Arbeit. z.B. um Mails abzurufen.	44%	61%	28%	39%	53%	40%

■ 5 Prozentpunkte und mehr unter Gesamtdurchschnitt

■ 5 Prozentpunkte und mehr über Gesamtdurchschnitt

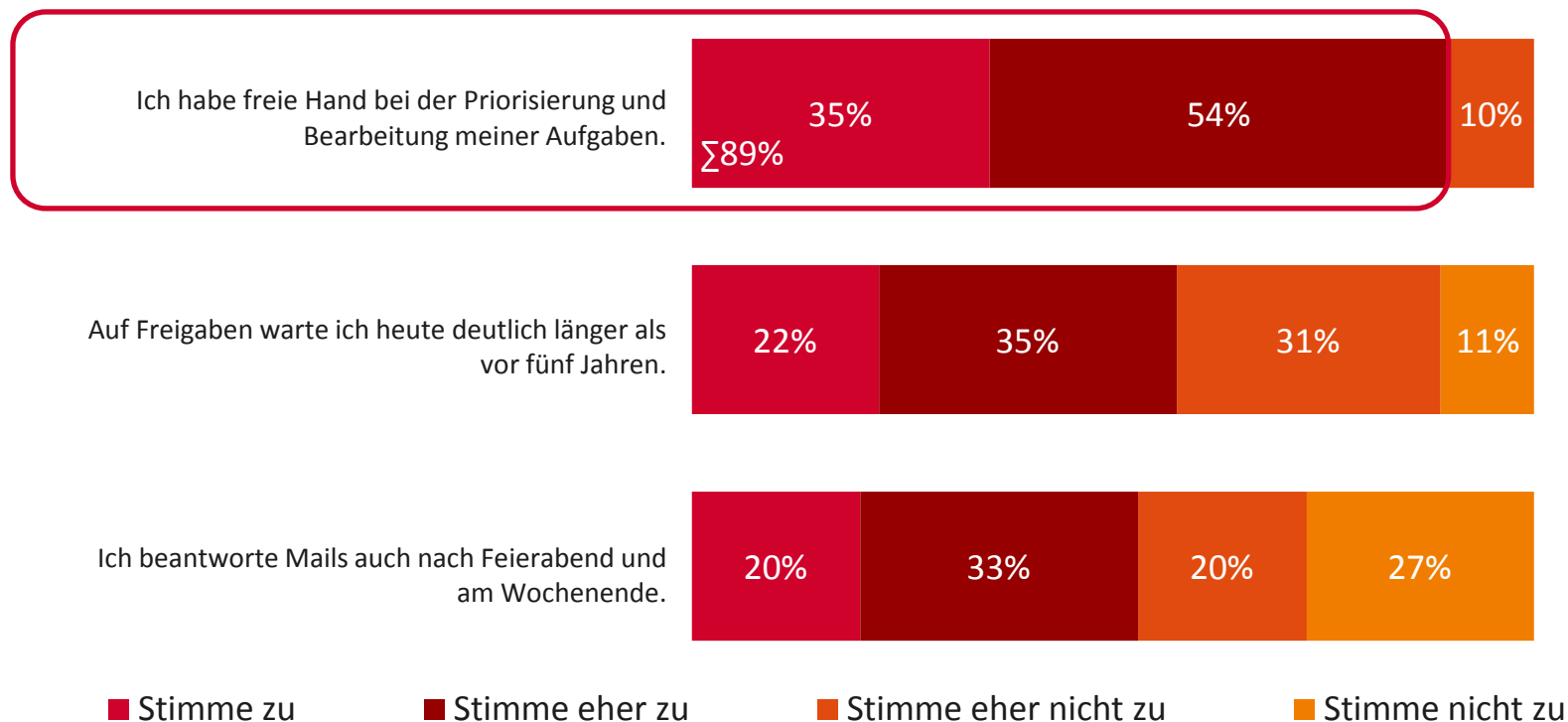
Frage 6: Wir kommen nun zu einigen Aussagen, die Ihre tägliche Arbeit betreffen. Bitte geben Sie an, inwiefern Sie den folgenden Aussagen zustimmen oder nicht zustimmen.
Basis: Alle Befragten, N = 220 (Skalierte Abfrage, sortiert nach „Stimme zu“ + „Stimme eher zu“)



ERGEBNISSE

AUSWIRKUNGEN AUF MITARBEITER

- Aufgabenvolumen: Die Priorisierung ihrer Aufgaben können die Mitarbeiter größtenteils selbst übernehmen.



Frage 6: Wir kommen nun zu einigen Aussagen, die Ihre tägliche Arbeit betreffen. Bitte geben Sie an, inwiefern Sie den folgenden Aussagen zustimmen oder nicht zustimmen.
Basis: Alle Befragten, N = 220 (Skalierte Abfrage, sortiert nach „Stimme zu“ + „Stimme eher zu“)



ERGEBNISSE

AUSWIRKUNGEN AUF MITARBEITER

- Komplexität bremst aus: Führungskräfte haben deutlich öfter mit längeren Freigaberunden zu kämpfen als Fachkräfte.

Top 2: Stimme zu + Stimme eher zu	Total	Position		Unternehmensgröße		
		Führungskraft	Fachkraft	500 bis unter 1.000 Mitarbeiter	1.000 bis unter 5.000 Mitarbeiter	5.000 Mitarbeiter und mehr
Basis	220	107	113	62	73	85
Ich habe freie Hand bei der Priorisierung und Bearbeitung meiner Aufgaben.	89%	93%	87%	90%	90%	88%
Auf Freigaben warte ich heute deutlich länger als vor fünf Jahren.	57%	66%	49%	52%	62%	58%
Ich beantworte Mails auch nach Feierabend und am Wochenende.	53%	70%	35%	45%	62%	49%

■ 5 Prozentpunkte und mehr unter Gesamtdurchschnitt

■ 5 Prozentpunkte und mehr über Gesamtdurchschnitt

Frage 6: Wir kommen nun zu einigen Aussagen, die Ihre tägliche Arbeit betreffen. Bitte geben Sie an, inwiefern Sie den folgenden Aussagen zustimmen oder nicht zustimmen.
Basis: Alle Befragten, N = 220 (Skalierte Abfrage, sortiert nach „Stimme zu“ + „Stimme eher zu“)

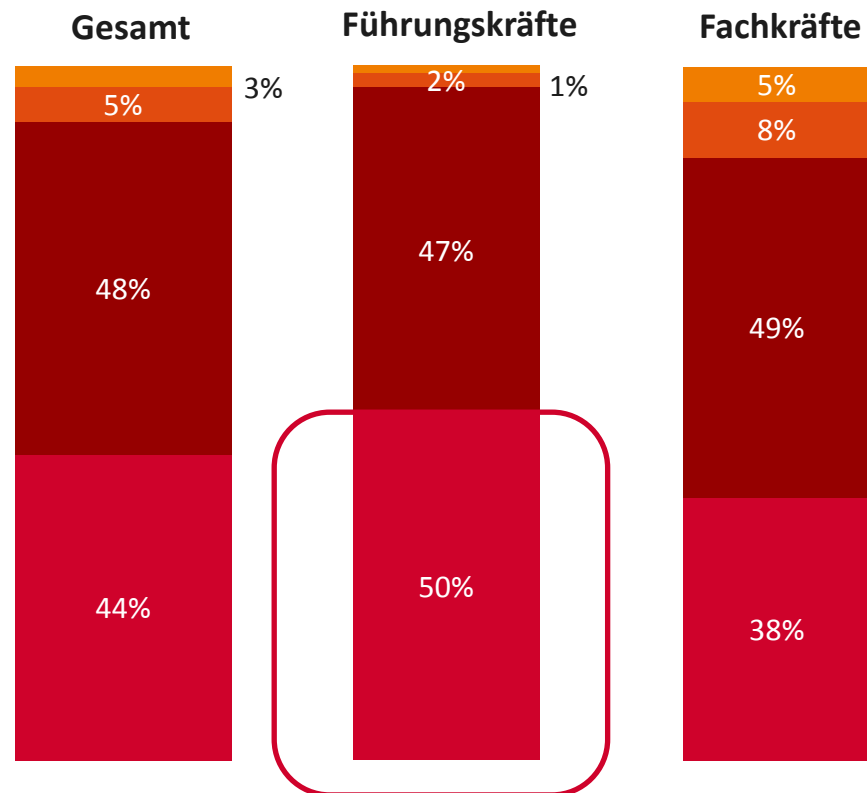


ERGEBNISSE

AUSWIRKUNGEN AUF MITARBEITER

- Komplexität: Die Veränderung der Arbeitswelt sehen vor allem Führungskräfte als positive Herausforderung.

- Veränderungen und neue Herausforderungen überfordern mich und haben für mich eher einen negativen Beigeschmack.
- Das ist mir eigentlich egal, ich passe mich an und erledige alles nach meinen Möglichkeiten. Viel Eigeninitiative lege ich dabei aber nicht an den Tag.
- Ich kann mit Veränderungen und neuen Anforderungen durchaus leben und bemühe mich, die neuen Anforderungen ordentlich umzusetzen. Ich freue mich aber nicht sonderlich darüber.
- Das sehe ich als positive Herausforderung: Veränderungen und neue Anforderungen machen mir Spaß und treiben mich an.



Frage 7: Die Arbeitswelt hat sich in den vergangenen Jahren stark verändert: Unzählige Informationen und Daten müssen heute tagtäglich gesichtet und verarbeitet werden, Aufgaben und Projekte werden immer komplexer und anspruchsvoller. Wie gehen Sie damit um?
Basis: Alle Befragten, N = 220 (Einfachnennung)



ERGEBNISSE

AUSWIRKUNGEN AUF MITARBEITER

- Mitarbeiter großer Unternehmen nehmen die Veränderungen der Arbeitswelt mehrheitlich als positive Herausforderung an.

	Total	Unternehmensgröße		
		500 bis unter 1.000 Mitarbeiter	1.000 bis unter 5.000 Mitarbeiter	5.000 Mitarbeiter und mehr
Basis	220	62	73	85
Das sehe ich als positive Herausforderung: Veränderungen und neue Anforderungen machen mir Spaß und treiben mich an.	44%	39%	36%	55%
Ich kann mit Veränderungen und neuen Anforderungen durchaus leben und bemühe mich, die neuen Anforderungen ordentlich umzusetzen. Ich freue mich aber nicht sonderlich darüber.	48%	45%	58%	41%
Das ist mir eigentlich egal, ich passe mich an und erledige alles nach meinen Möglichkeiten. Viel Eigeninitiative lege ich dabei aber nicht an den Tag.	5%	11%	5%	0%
Veränderungen und neue Herausforderungen überfordern mich und haben für mich eher einen negativen Beigeschmack.	3%	5%	1%	4%

■ 5 Prozentpunkte und mehr unter Gesamtdurchschnitt

■ 5 Prozentpunkte und mehr über Gesamtdurchschnitt

Frage 7: Die Arbeitswelt hat sich in den vergangenen Jahren stark verändert: Unzählige Informationen und Daten müssen heute tagtäglich gesichtet und verarbeitet werden, Aufgaben und Projekte werden immer komplexer und anspruchsvoller. Wie gehen Sie damit um?




Basis: Alle Befragten, N = 220 (Einfachnennung)





ERGEBNISSE

AUSWIRKUNGEN AUF MITARBEITER

- Mitarbeiter von Finanzdienstleistern stehen der zunehmenden Komplexität der Arbeitswelt verhaltener gegenüber.

	Total	Branche					
		Finanzdienstleistungen	Öffentliche Verwaltung	Sonstiges Verarbeitendes Gewerbe	Automotive	Telekommunikation/Medien	Energie- und Wasserversorgung
Basis	220	104	42	26	19 	15 	14 
Das sehe ich als positive Herausforderung: Veränderungen und neue Anforderungen machen mir Spaß und treiben mich an.	44%	37%	48%	54%	53%	53%	50%
Ich kann mit Veränderungen und neuen Anforderungen durchaus leben und bemühe mich, die neuen Anforderungen ordentlich umzusetzen. Ich freue mich aber nicht sonderlich darüber.	48%	56%	50%	42%	37%	20%	36%
Das ist mir eigentlich egal, ich passe mich an und erledige alles nach meinen Möglichkeiten. Viel Eigeninitiative lege ich dabei aber nicht an den Tag.	5%	4%	2%	4%	5%	20%	7%
Veränderungen und neue Herausforderungen überfordern mich und haben für mich eher einen negativen Beigeschmack.	3%	4%	0%	0%	5%	7%	7%

 5 Prozentpunkte und mehr unter Gesamtdurchschnitt

 5 Prozentpunkte und mehr über Gesamtdurchschnitt

Frage 7: Die Arbeitswelt hat sich in den vergangenen Jahren stark verändert: Unzählige Informationen und Daten müssen heute tagtäglich gesichtet und verarbeitet werden, Aufgaben und Projekte werden immer komplexer und anspruchsvoller. Wie gehen Sie damit um?
Basis: Alle Befragten, N = 220 (Einfachnennung)



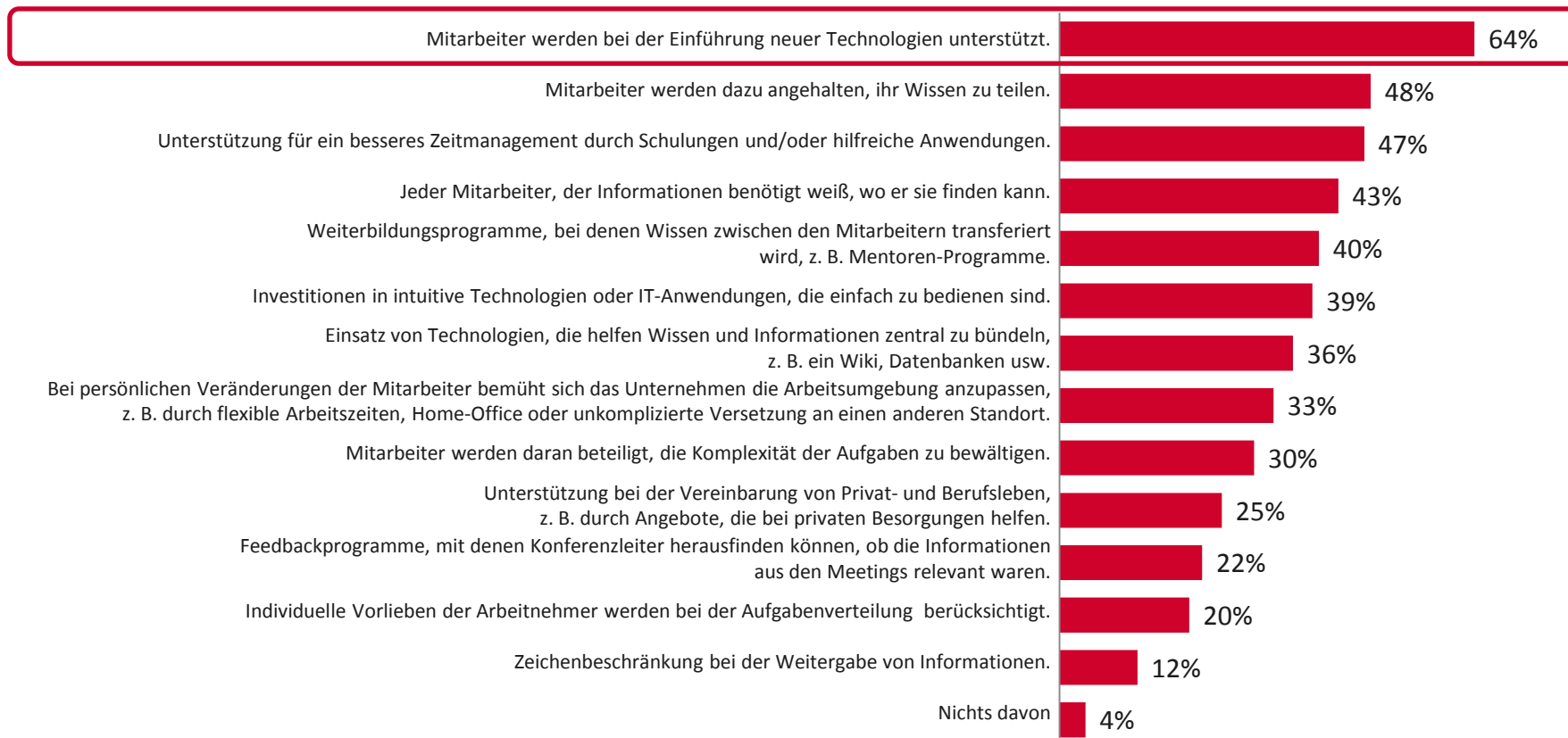
Geringe Fallzahl



ERGEBNISSE

UNTERSTÜTZUNG DER MITARBEITER

- Bewältigung der Komplexität: Am häufigsten werden Mitarbeiter bei der Einführung neuer Technologien unterstützt.



Frage 8: Aufgaben und Projekte werden zwar immer komplexer und anspruchsvoller, Unternehmen haben aber viele Möglichkeiten Ihre Mitarbeiter diesbezüglich zu unterstützen und zu fördern, um Ihnen die Arbeit zu erleichtern. Bitte geben Sie an, welche der folgenden Aspekte Ihr Unternehmen anbietet. Basis: Alle Befragten, N = 220 (Mehrfachnennung)



ERGEBNISSE

UNTERSTÜTZUNG DER MITARBEITER

- Bewältigung komplexer Aufgaben und Projekte: Führungskräfte werden tendenziell häufiger von ihren Unternehmen unterstützt.

	Total	Position	
		Führungskraft	Fachkraft
Basis	220	107	113
Mitarbeiter werden bei der Einführung neuer Technologien unterstützt.	64%	64%	65%
Mitarbeiter werden dazu angehalten, ihr Wissen zu teilen.	48%	42%	53%
Unterstützung für ein besseres Zeitmanagement durch Schulungen und/oder hilfreiche Anwendungen.	47%	53%	42%
Jeder Mitarbeiter, der Informationen benötigt weiß, wo er sie finden kann.	43%	46%	41%
Weiterbildungsprogramme, bei denen Wissen zwischen den Mitarbeitern transferiert wird. z. B. Mentoren-Programme	40%	43%	37%
Investitionen in intuitive Technologien oder IT-Anwendungen, die einfach zu bedienen sind.	39%	53%	26%
Einsatz von Technologien, die helfen Wissen und Informationen zentral zu bündeln, z. B. ein Wiki, Datenbanken usw.	36%	39%	34%
Bei persönlichen Veränderungen der Mitarbeiter bemüht sich das Unternehmen die Arbeitsumgebung anzupassen, z. B. durch flexible Arbeitszeiten, Home-Office oder unkomplizierte Versetzung an einen anderen Standort.	33%	43%	24%
Mitarbeiter werden daran beteiligt, die Komplexität der Aufgaben zu bewältigen.	30%	26%	35%
Unterstützung bei der Vereinbarung von Privat- und Berufsleben, z. B. durch Angebote, die bei privaten Besorgungen helfen.	25%	29%	21%
Feedbackprogramme, mit denen Konferenzleiter herausfinden können, ob die Informationen aus den Meetings relevant waren.	22%	31%	14%
Individuelle Vorlieben der Arbeitnehmer werden bei der Aufgabenverteilung berücksichtigt.	20%	29%	12%
Zeichenbeschränkung bei der Weitergabe von Informationen.	12%	14%	10%
Nichts davon	4%	2%	5%

■ 5 Prozentpunkte und mehr unter Gesamtdurchschnitt

■ 5 Prozentpunkte und mehr über Gesamtdurchschnitt

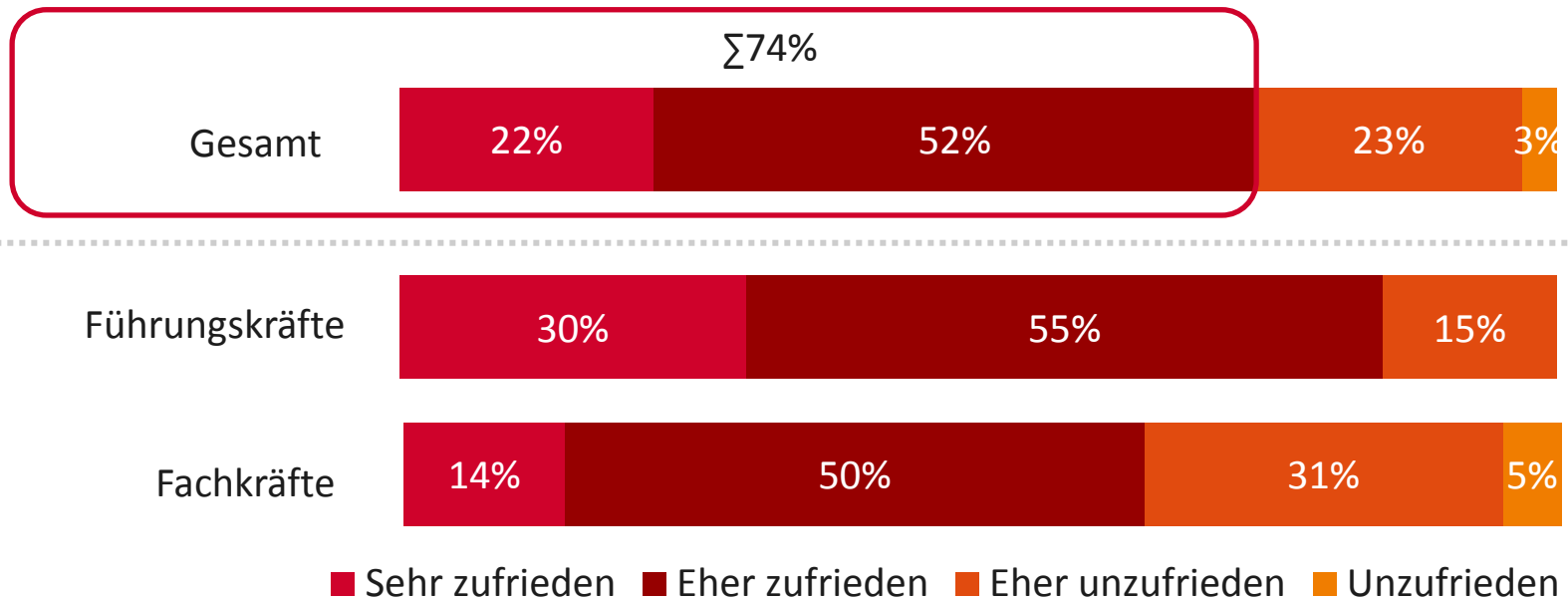
Frage 8: Aufgaben und Projekte werden zwar immer komplexer und anspruchsvoller, Unternehmen haben aber viele Möglichkeiten Ihre Mitarbeiter diesbezüglich zu unterstützen und zu fördern, um Ihnen die Arbeit zu erleichtern. Bitte geben Sie an, welche der folgenden Aspekte Ihr Unternehmen anbietet. Basis: Alle Befragten, N = 220 (Mehrfachnennung)



ERGEBNISSE

UNTERSTÜTZUNG DER MITARBEITER

- Drei Viertel der Befragten sind mit der Unterstützung und Förderung bei komplexen Anforderungen durch ihr Unternehmen zufrieden.



Frage 9: Und wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Unternehmen in Bezug auf die Unterstützung und Förderung bei komplexen Anforderungen?
Basis: Alle Befragten, N = 220 (Einfachnennung)



ERGEBNISSE

UNTERSTÜTZUNG DER MITARBEITER

- Mitarbeiter aus Finanzdienstleistungsunternehmen und der Öffentlichen Verwaltung sind mit der Unterstützung bei komplexen Anforderungen tendenziell zufriedener.

	Total	Branche					
		Finanzdienstleistungen	Öffentliche Verwaltung	Sonstiges Verarbeitendes Gewerbe	Automotive	Telekommunikation/Medien	Energie- und Wasserversorgung
Basis	220	104	42	26	19	15	14
Sehr zufrieden	22%	18%	17%	35%	26%	27%	29%
Eher zufrieden	52%	59%	62%	35%	42%	33%	43%
Eher unzufrieden	23%	20%	21%	27%	26%	33%	29%
Unzufrieden	3%	3%	0%	4%	5%	7%	0%
Sehr zufrieden + Eher zufrieden	74%	77%	79%	69%	68%	60%	71%

5 Prozentpunkte und mehr unter Gesamtdurchschnitt

5 Prozentpunkte und mehr über Gesamtdurchschnitt



Geringe Fallzahl

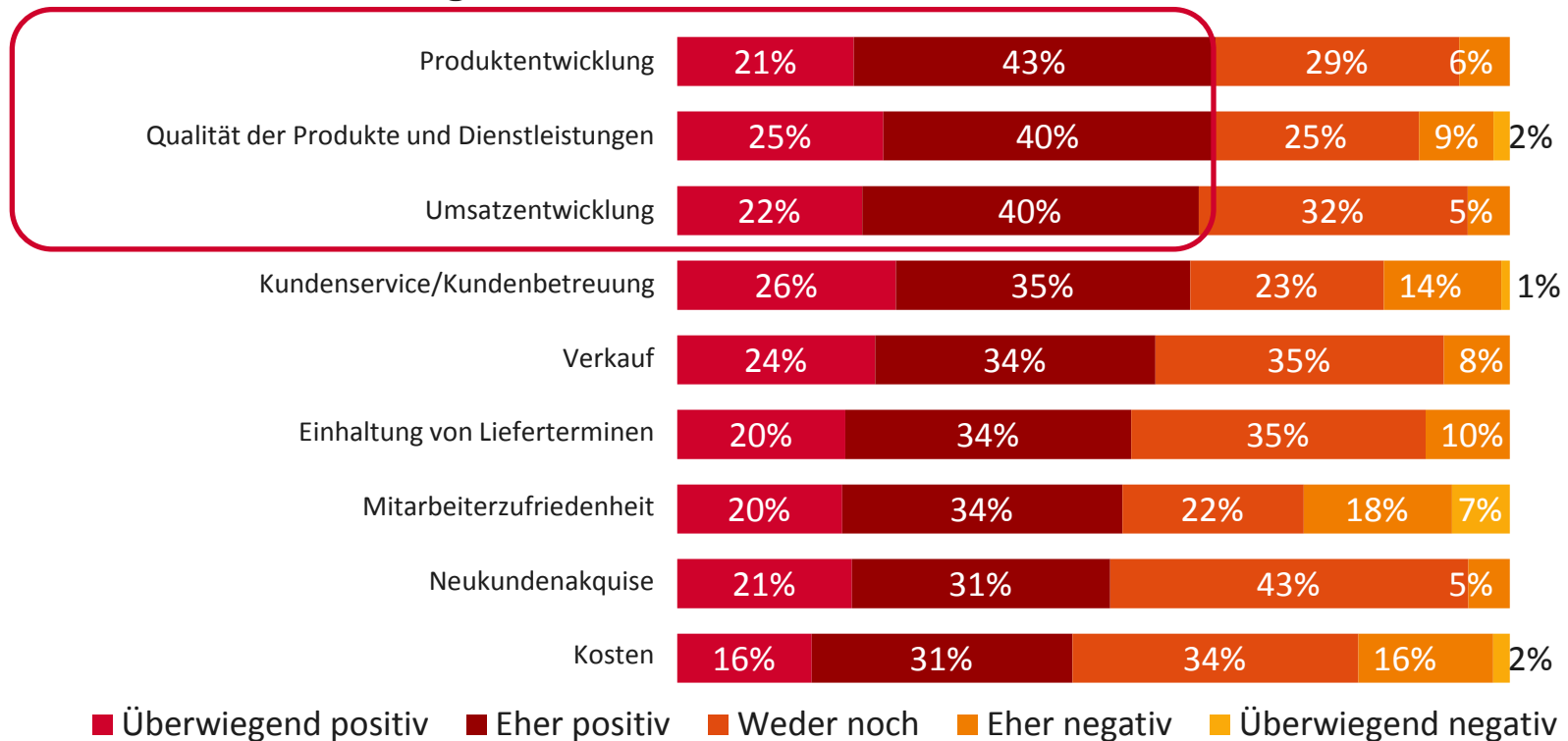
Frage 9: Und wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Unternehmen in Bezug auf die Unterstützung und Förderung bei komplexen Anforderungen? Basis: Alle Befragten, N = 220 (Einfachnennung)



ERGEBNISSE

AUSWIRKUNGEN AUF VERSCHIEDENE FAKTOREN

- Höhere Anforderungen an Mitarbeiter haben vor allem positive Auswirkungen auf die Produktentwicklung, auf die Qualität sowie auf die Umsatzentwicklung.



Frage 10: Haben die zunehmend komplexer und anspruchsvoller werdenden Anforderungen an Mitarbeiter eher positive oder eher negative Auswirkungen auf ...
Basis: Alle Befragten, N = 220 (Skalierte Abfrage, sortiert nach „Überwiegend positiv“ und „Eher positiv“)



ERGEBNISSE

AUSWIRKUNGEN AUF VERSCHIEDENE FAKTOREN

- Höhere Anforderungen an Mitarbeiter: Führungskräfte schätzen die Auswirkungen deutlich positiver ein als Fachkräfte.

Top 2: Überwiegend positiv + Eher positiv	Total	Position		Unternehmensgröße		
		Führungskraft	Fachkraft	500 bis unter 1.000 Mitarbeiter	1.000 bis unter 5.000 Mitarbeiter	5.000 Mitarbeiter und mehr
Basis	220	107	113	62	73	85
Produktentwicklung	65%	79%	50%	53%	73%	66%
Qualität der Produkte und Dienstleistung	65%	76%	54%	60%	63%	69%
Umsatzentwicklung	62%	79%	47%	56%	68%	61%
Kundenservice/Kundenbetreuung	62%	76%	49%	60%	66%	60%
Verkauf	58%	74%	42%	47%	67%	58%
Einhaltung von Lieferterminen	54%	74%	35%	45%	60%	55%
Mitarbeiterzufriedenheit	54%	69%	39%	47%	58%	55%
Neukundenakquise	52%	70%	35%	48%	58%	49%
Kosten	48%	60%	36%	24%	58%	56%

■ 5 Prozentpunkte und mehr unter Gesamtdurchschnitt

■ 5 Prozentpunkte und mehr über Gesamtdurchschnitt




Frage 10: Haben die zunehmend komplexer und anspruchsvoller werdenden Anforderungen an Mitarbeiter eher positive oder eher negative Auswirkungen auf ...
Basis: Alle Befragten, N = 220 (Skalierte Abfrage, sortiert nach „Überwiegend positiv“ und „Eher positiv“)





ERGEBNISSE

AUSWIRKUNGEN AUF VERSCHIEDENE FAKTOREN

- Komplexere Anforderungen an Mitarbeiter: Im Branchenvergleich schätzen Finanzdienstleister die Auswirkungen tendenziell positiver ein.

	Total	Branche					
		Finanzdienstleistungen	Öffentliche Verwaltung	Sonstiges Verarbeitendes Gewerbe	Automotive	Telekommunikation/Medien	Energie- und Wasserversorgung
Basis	220	104	42	26	19 	15 	14 
Produktentwicklung	65%	67%	55%	69%	74%	47%	71%
Qualität der Produkte und Dienstleistung	65%	66%	64%	69%	58%	47%	71%
Umsatzentwicklung	62%	72%	38%	65%	68%	47%	64%
Kundenservice/Kundenbetreuung	62%	65%	60%	65%	58%	40%	64%
Verkauf	58%	69%	33%	54%	58%	40%	71%
Einhaltung von Lieferterminen	54%	60%	43%	54%	58%	33%	64%
Mitarbeiterzufriedenheit	54%	61%	50%	46%	47%	40%	50%
Neukundenakquise	52%	66%	24%	50%	42%	33%	64%
Kosten	48%	58%	36%	42%	47%	40%	29%

 5 Prozentpunkte und mehr unter Gesamtdurchschnitt

 5 Prozentpunkte und mehr über Gesamtdurchschnitt

Frage 10: Haben die zunehmend komplexer und anspruchsvoller werdenden Anforderungen an Mitarbeiter eher positive oder eher negative Auswirkungen auf ...
Basis: Alle Befragten, N = 220 (Skalierte Abfrage, sortiert nach „Überwiegend positiv“ und „Eher positiv“)



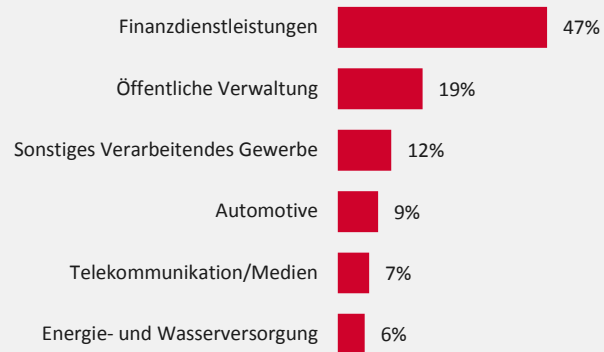
Geringe Fallzahl



ERGEBNISSE

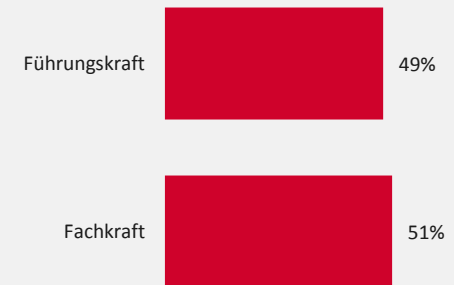
STATISTIK

• Branchen



Basis: Alle Befragten, N = 220

• Position



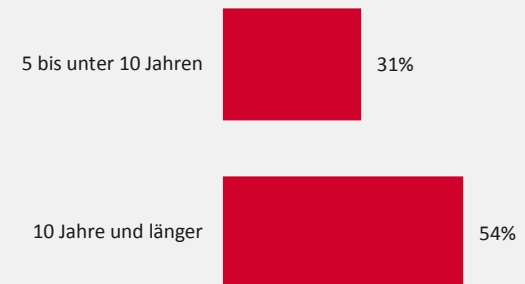
Basis: Alle Befragten, N = 220

• Unternehmensgröße



Basis: Alle Befragten, N = 220

• Berufserfahrung



Basis: Alle Befragten, N = 220



ERGEBNISSE

STATISTIK

• Jahresumsatz



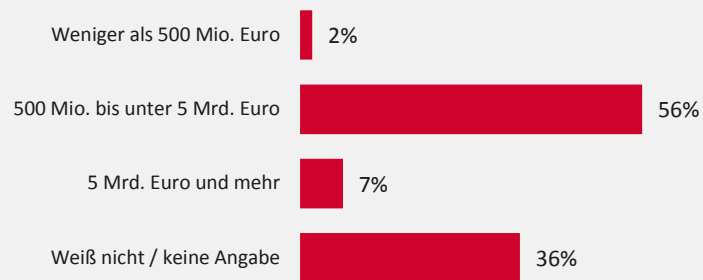
Basis: Alle Befragten, außer aus Banken und Versicherungen, N = 137

• Bilanzsumme



Basis: Basis: Alle Befragten aus Banken, N = 38

• Bruttobeitragseinnahmen



Basis: Alle Befragten aus Versicherungen, N = 45





sopra  steria
CONSULTING

