



STUDIE ARBEITSPLATZ DER ZUKUNFT 2017

PLATIN-PARTNER



broadsoft



GOLD-PARTNER

AVAYA



KRONOS

united planet

SILBER-PARTNER



ivanti



SWOX



Ein aktuelles Studienprojekt von



Platin-Partner



Gold-Partner



Silber-Partner



Alle Angaben in diesem Ergebnisband wurden mit größter Sorgfalt zusammengestellt. Trotzdem sind Fehler nicht ausgeschlossen. Verlag, Redaktion und Herausgeber weisen darauf hin, dass sie weder eine Garantie noch eine juristische Verantwortung oder jegliche Haftung für Folgen, die auf fehlerhafte Informationen zurückzuführen sind, übernehmen.

Der vorliegende Ergebnisberichtsband, einschließlich all seiner Teile, ist urheberrechtlich geschützt. Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen, auch auszugsweise, bedürfen der schriftlichen Genehmigung durch IDG Research Services.



Haben Sie sich mal gefragt, wie Ihre Mitarbeiter die Digitalisierung erleben?



Michael Beilfuß,
Verlagsleiter

Digitalisierung ist mehr als ein strategisches Konzept. Mehr als faszinierende – oder manchmal auch erschreckende – neue Technologien. Ihre Mitarbeiter erleben die Digitalisierung jeden Tag. An ihrem Arbeitsplatz. Ist das ein Arbeitsplatz der Zukunft? Oder ein Arbeitsplatz aus der Vergangenheit?

Unterstützt die Gestaltung der Arbeit, wie sie in Ihrem Unternehmen angelegt ist, die Zukunftsfähigkeit Ihres Unternehmens? Eine gute Balance zwischen dem technologisch Machbaren und dem, was Ihre Mitarbeiter wünschen? Was Ihr Unternehmen somit auch positiv auf dem hart umkämpften Arbeitsmarkt der Zukunft positioniert?

Die Ergebnisse der vorliegenden Studie, die auf mehr als 1.500 Interviews mit Entscheidern und Mitarbeitern beruhen, zeigen die ganze Komplexität und Vielfältigkeit der Anforderungen, die bei der Schaffung zukunftsfähiger Arbeitsplätze und -organisationen berücksichtigt werden müssen. Es ist ermutigend zu lesen, dass neben den ganz wichtigen Fragestellungen der physischen Arbeitsorganisation und Raumgestaltung auch kulturelle Aspekte und das Change-Management gesehen und einbezogen werden. Sehr viele Unternehmen scheinen bereits auf einem guten Weg zu sein. Aber der „room for improvement“ ist dennoch gewaltig.

Mangelt es an der Schaffung zukunftsfähiger Arbeitsplätze, fehlt es sehr oft am notwendigen Bewusstsein im Top-Management und in der Folge an einer adäquaten Priorisierung sowie an anpassbaren Führungsstrukturen. Fatal, denn schließlich ist es schwer vorstellbar, dass die raumgreifende Digitalisierung ohne Auswirkungen auf die Arbeitsgestaltung in einzelnen Unternehmen oder Branchen bleibt. Im Mittelpunkt der Prioritäten finden wir bei den voranschreitenden Unternehmen vor allem die Mobilität, die Kollaboration, die Partizipation. Unterstützt durch einen klugen Einsatz heute verfügbarer Technologien. In einem abgestimmten kulturellen und räumlichen Umfeld. Für mehr Produktivität und Attraktivität des Arbeitgebers. Ganz einfach, oder?

Wir freuen uns, dass Sie sich zur Lektüre dieser Studie entschlossen haben, und wünschen Ihnen inspirierende Eindrücke für Ihren Arbeitsplatz der Zukunft!

Ihr Michael Beilfuß

Inhalt



Editorial

3



Das Projekt

6



Die Round Tables

Die kulturelle Transformation geht der digitalen voraus.....	9
Der „Vielleser“ will etwas anderes als der „Knowledge Worker“	14

8



Management Summary

Die Key Findings im Überblick	18
Die Key Findings im Einzelnen	
1. Arbeitsplatz der Zukunft – alles bleibt anders.....	20
2. Arbeitsplatz der Zukunft – Status quo	22
3. Zusammenarbeit – Tools für Collaboration.....	24
4. Mitarbeiter – mittendrin statt nicht dabei?	26
5. Statements zum Arbeitsplatz der Zukunft.....	28
6. Strategie und Ziele.....	29
7. Standard und Individuum.....	30
8. Flexibilität und Netzwerk.....	31
9. Risiken und Nebenwirkungen	32
10. Wunsch und Wirklichkeit.....	33

17



Studiendesign

Studiensteckbrief.....	58
Stichprobenstatistik.....	59

57



Die Studienreihe

Unsere Autoren / Sales Team / Gesamtstudienleitung	74
Vorschau Studienreihe.....	75

73



Weitere Studienergebnisse

1. Standardwerkzeuge an allen Arbeitsorten.....	35
2. Re-Organisation des Unternehmens.....	36
3. Organisatorische Baustellen	37
4. Schlüsselmerkmale der IT.....	38
5. Technologische Herausforderungen	39
6. IT-Anforderungen – Soll und Haben.....	40
7. Investitionsplanung für IT-Infrastruktur	41
8. Humankapital – Kassensturz.....	42
9. Die Kommunikationsdrehscheibe	43
10. Mit oder ohne externe Hilfe?	44
11. Damit können Lieferanten punkten	45
12. Das müssen Führungskräfte können.....	46
13. Diese Arbeitsformen sind gefragt.....	47
14. Neue Konzepte für Räume	48
15. Chancen durch Technik.....	49
16. Statements zum Arbeitsplatz der Zukunft.....	50
17. Abschlussbilanz – Chancen vs. Risiken	51



Zitate

52

34



**Blick in die
Zukunft**

Die Zukunft der Arbeit

54



**Unsere Platin-
und Gold-Studienpartner
stellen sich vor**

BroadSoft Germany	62
Workday	64
Avaya Deutschland	66
Kronos Systems BVBA.....	68
United Planet.....	70

61



**Kontakt/
Impressum**

72

Die Round Tables



Arbeitsplatz der Zukunft



Die kulturelle Transformation geht der digitalen voraus

Wie lässt sich der Arbeitsplatz der Zukunft umsetzen, und welche Auswirkungen hat er auf die bisherige Unternehmenskultur? Über diese und andere Fragen diskutierten die Teilnehmer an den Round Tables der COMPUTERWOCHE.

Von Iris Lindner

Einer der Vorteile der zunehmenden Digitalisierung liegt auf der Hand: Die Unternehmen erhalten durch die neu gewonnenen Daten mehr Transparenz. Dennoch müssen sie die Augen noch weiter aufmachen als bisher. Zum einen, um die Sicherheit der Daten im Blick zu haben, zum anderen müssen sie nach einem Weg suchen, sich von ihrer bisherigen Unternehmenskultur abzuwenden. Denn bei einem Punkt sind sich die Teilnehmer an den Round Tables einig: Mit alten Strukturen wird es einen Arbeitsplatz der Zukunft nicht geben.

Dass die notwendigen Technologien nicht die große Hürde für den Arbeitsplatz der Zukunft sein werden ist für die elf Gesprächsteilnehmer am runden Tisch klar. Denn je nachdem von welchem Blickwinkel aus man den Arbeitsplatz der Zukunft betrachtet, sind die Technologien dafür bereits vorhanden. Für Katrin Beuthner, COO von United Planet, befindet sich zum Beispiel der Arbeitsplatz der Zukunft da, von wo aus man gerade arbeitet. „Das muss nicht zwingend das Büro sein. Auch vom Auto oder vom Homeoffice aus ist dies möglich.“ In den letzten Jahren hätten sich die Technologien dafür rasant weiterentwickelt. So rasant, dass „viele der Mitarbeiter dem oftmals einfach nicht mehr hinterherkommen“. Aus ihrer Sicht sei es daher wichtig, dass die Mitarbeiter bereits frühzeitig mit eingebunden werden, um den Arbeitsplatz der Zukunft leben zu können.

Die Geschwindigkeit der Technologieentwicklung stellt für die Anwender nicht das einzige Problem dar. Bernhard Steiner, Direc-

tor Technical PreSales EMEA Central bei Ivanti, kennt noch ein weiteres: „Die Anwender erwarten von der zentralen IT in der Arbeitswelt den gewohnten Luxus vom privaten Handy oder vom privaten Rechner. Und da prallen oftmals noch Welten aufeinander.“ Im Hinblick auf die jungen Leute, die künftig den Arbeitsmarkt betreten, müsse diese Kluft kleiner werden, denn seiner Meinung nach fällt und steigt die Attraktivität eines Arbeitsplatzes mit dem Angebot an Tools, die man ihnen an die Hand geben kann.

Nutzbringend und wirtschaftlich

Zu wissen, wie die Anwender arbeiten, und dafür die richtigen Technologien auswählen, die einen Business-Nutzen bringen und gleichzeitig auch wirtschaftlich sind, darin sieht Ulf Diestel die derzeitigen Schwierigkeiten des Marktes, die richtige Strategie für den Schritt in die Zukunft zu finden. Der Principal Business Developer Central Europe von Fujitsu weiß, dass bei der Entwicklung eines Digital Workplaces nicht nur die Entwicklung von Technologien und die Entwicklung der Gesellschaft berücksichtigt werden müssen. „Auch Barrieren wie zum Beispiel unsere eigene Cloud-Affinität müssen bekannt sein.“ Die Scheu vor der Cloud ist nach Meinung von Dr. Ralf Ebbinghaus, CEO von Swyx, auch der hiesigen Infrastruktur geschuldet. „Wenn wir über die Zukunft sprechen, dann müssen wir die Schritte dorthin betrachten. Dass die junge Generation andere Anforderungen stellt, ist klar. Die Technologie dafür haben wir bereits, aber das Thema Bandbreite macht

Die Key Findings im Einzelnen



Arbeitsplatz der Zukunft: Out of Office

57 Prozent der befragten Unternehmen assoziieren mit dem Wandel in erster Linie Mobilität und Technologie, **79 Prozent** der Arbeitnehmer das Überdenken von Arbeitszeitmodellen und / oder Home- bzw. Remote-Arbeit.



20% Status quo: Vorreiter
20 Prozent der Firmen auf dem Weg zum Arbeitsplatz der Zukunft sehen sich als Vorreiter.

Arbeitsplatz: Licht und Schatten

Jeder **vierte** Mitarbeiter ist mit der IT und der technischen Ausstattung des Arbeitsplatzes weniger bis gar nicht zufrieden.



Mitarbeiter: isoliert oder integriert?

Nur gut **ein Drittel** der Unternehmen hat seine Mitarbeiter auf dem Weg zum Arbeitsplatz der Zukunft befragt.



Collaboration: Tools gefragt

Platz 1 der aktuell verwendeten Tools für die Zusammenarbeit belegt die gute alte Telefonkonferenz.



Management Summary

Die
Key Findings
im Überblick

1. Arbeitsplatz der Zukunft – alles bleibt anders

Der „Arbeitsplatz der Zukunft“ ist kein Ziel, sondern Oberbegriff einer tief greifenden Veränderung im Unternehmen. Diese erstreckt sich von der Kultur über Arbeitsmodelle bis zur technologischen Basis. Mitarbeiter und Unternehmen verbinden ähnliche Themen mit dem Wandel.

Die Unternehmenssicht

Aus Unternehmenssicht zählen in erster Linie die Schlagworte Mobilität und Technologie – wenig überraschend, zumal sie auch nicht mit einer konkreten Aktivität gekoppelt sind, sondern für sich im Raum stehen.

Allerdings verfolgen bereits fast zwei Drittel aller befragten Unternehmen eine dedizierte Strategie zur Umsetzung neuer Arbeitsplatz- und Mobilitätskonzepte (siehe Key Finding 6). Bei einem Großteil davon erstreckt sich diese über die gesamte Organisation.

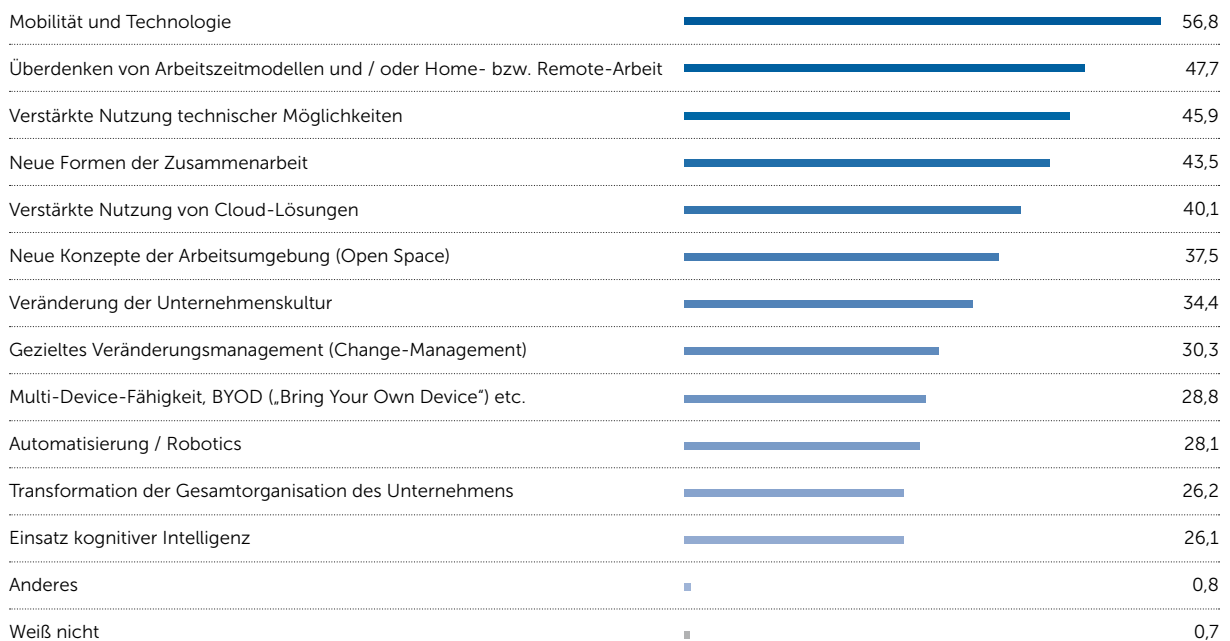
Das „Überdenken“ von Arbeitszeiten und Arbeitsorten folgt an zweiter Stelle. Getrieben wird dies einerseits durch den Wunsch vieler Mitarbeiter nach Flexibilität, andererseits aber auch durch die Notwendigkeit zur Integration räumlich getrennter und nach Bedarf zusammengestellter Teams.

Automatisierung, Robotics und KI sind als Themen bekannt, jedoch spielen sie in dieser Phase noch keine gewichtige Rolle.

In den freien Antworten spiegelt sich die ganze Bandbreite des Themas. Sie reichen von der „Ausweitung des ERP-Systems“ über agile Prozesse, KI und die Test- und Probierkultur bis zum „Verschwinden der papierhaften Belegführung“ sowie dem Desktop-Sharing. Selbst „Höflichkeit“ wurde genannt.

Was zählt für Ihr Unternehmen zum Themenkomplex „Arbeitsplatz der Zukunft“?

Angaben in Prozent. Mehrfachantworten möglich. Basis: n = 1076



Weitere Studienergebnisse



Mitarbeiterperspektive

1. Standardwerkzeuge an allen Arbeitsorten

Die E-Mail ist aus dem Geschäftsbetrieb noch immer nicht wegzudenken. Dagegen benötigt nach eigenem Bekunden nur jeder vierte Mitarbeiter mobilen Zugriff auf das ERP-System und jeder fünfte auf das CRM.

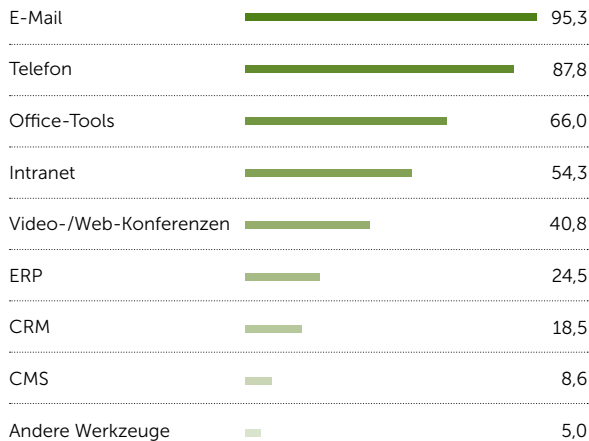
Die E-Mail ist wichtiger als das Telefon. In der Generation 50+ sind es sogar noch drei Prozentpunkte mehr (96 Prozent) als bei den unter 40-Jährigen. Dafür fallen die Älteren bei der Nutzung von Web- und Video-Konferenzen deutlich gegenüber den Jüngeren ab.

Wer von unterwegs Office-Dokumente bearbeiten muss, ist fast zwangsläufig auf ein Notebook angewiesen. Eine grundsätzliche technische Herausforderung ist die Anbindung nicht mehr – wenn das Netzwerk und die Server auf alle Anforderungen vorbereitet sind.

Immerhin 68 Prozent der Befragten finden eine einheitliche Anlaufstelle für alle Applikationen grundsätzlich gut.

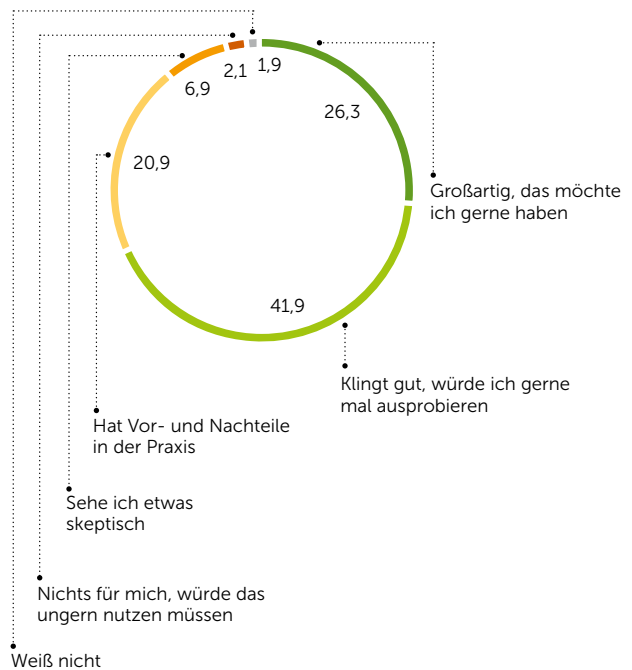
Was sind für Sie die wichtigsten Arbeitswerkzeuge, die Sie von unterschiedlichen Arbeitsorten aus nutzen müssten?

Angaben in Prozent. Mehrfachantworten möglich. Basis: n = 444



Stellen Sie sich einmal vor, dass von Ihrem Arbeitgeber eine individuelle URL für Sie eingerichtet wird, über die Sie auf all Ihre Anwendungen und Applikationen Zugriff haben und auf die Sie von jedem Ort der Welt mit jedem beliebigen Endgerät zugreifen können. Wie beurteilen Sie diese Vision eines Arbeitsplatzes der Zukunft?

Angaben in Prozent. Basis: n = 422



Blick in die Zukunft



Arbeitsplatz der Zukunft



Die Zukunft der Arbeit

Von Alexander Freimark

Im Kampf um die talentiertesten Mitarbeiter fahren Unternehmen schwere Geschütze auf: In Zukunft lassen sich Beruf und Leben einfach miteinander vereinbaren, das Ambiente im Büro ist angenehm, Arbeitszeiten sind flexibel, und jeder kann immer von überall auf sämtliche Informationen zugreifen, wobei ihn intelligente Applikationen bestmöglich unterstützen.

Realistisch? Auch wenn es sich hier um Maximalforderungen handelt: Unternehmen müssen sich wohl oder übel auf den Weg Richtung „Arbeitsplatz der Zukunft“ bewegen, um die Dynamik der digitalen Transformation aufzugreifen und Mitarbeiter an sich zu binden. Eine echte Herausforderung: Rund 18 Millionen Büroarbeitsplätze gibt es in Deutschland, 16 Prozent mehr als noch 2007. Und es gibt viele Baustellen in einer Organisation, die koordiniert werden müssen: HR, Recht, Abläufe, Immobilien und Büroausstattung sowie IT, von der die technische Basis gelegt wird. Kein Wunder, dass es ein paar Jahre dauert, bis der „Workplace of the Future“ Gestalt annimmt. Bill Gates prophezeite 1995 „Information at your fingertips“ – selbst dieses alte Credo versinkt heute noch in manchem Funkloch.

In der vorliegenden Studie zeigt sich jedoch auch, dass Unternehmen die Notwendigkeit erkannt haben, die Entwicklung ihrer Arbeitsplätze voranzutreiben: Knapp zwei Drittel der Firmen haben sich bereits auf den Weg gemacht. Nicht überall wird es Regenerationszonen und Campus-Parks geben – verlässliche, stabile und nutzbare IT-Systeme sind allerdings das Minimum, das Firmen ihren Mitarbeitern anbieten müssen. Es ist frustrierend, in der Ferne nicht auf Daten zugreifen zu können, weil die IT-Infrastruktur auf Sparkurs fährt.

Dass sich die Investitionen auszahlen, liegt auf der Hand. Schließlich sehen Mitarbeiter viele Vorteile, die sich aus dem Arbeitsplatz der Zukunft ergeben können. Für über 60 Prozent überwiegen die Chancen der Entwicklung. Im Mittelpunkt stehen hier Begriffe wie Freiheit, Selbstbestimmung und Ungebundenheit. Die Unternehmen sind gut beraten, den großen Vertrauensvorsprung nicht zu verspielen. Sie müssen die Arbeitnehmer in die Entwicklung mit einbinden und ihre Anforderungen abfragen.