

The New Future of Work

Das Jahr 2020 hat eine schnelle, intensive Lernphase für Unternehmen aller Arten und Größen auf der ganzen Welt eingeläutet. Technologische Fortschritte und gesellschaftlicher Wandel hatten sich schon seit einiger Zeit in unserer Arbeitswelt bemerkbar gemacht – jetzt ist die „Neue Zukunft der Arbeitswelt“ tatsächlich da. Die Zeit zum Handeln ist gekommen.



Einführung

Anfang 2020 – als sich die COVID-19-Pandemie von Land zu Land ausbreitete – durchlief die Arbeitswelt ebenso wie viele andere Aspekte von Leben und Gesellschaft dramatische Veränderungen.

Nur 42 %¹ der Unternehmen in Großbritannien waren auf den Beginn der Pandemie und ihre Bewältigung vorbereitet – und mussten sich bedarfsgerecht und blitzschnell anpassen, als sich Nachfrage und Betriebseinschränkungen änderten.

McKinsey & Company spricht hier von einem allgemeinen Trend zur „Startup-Mentalität“, bei der Maßnahmen statt Forschung und Tests statt Analysen angesagt waren. Das Analytiker-Unternehmen hat festgestellt, dass Unternehmen rasant Maßnahmen ergriffen haben, um sowohl Agilität als auch Eigenverantwortung zu fördern.² Einige Unternehmen haben geschickt die richtige Richtung eingeschlagen. Viele haben mit Problemen zu kämpfen gehabt. Andere sind bankrott gegangen.

Veränderungen sind nichts Neues, und COVID-19 ist nur ihr neuester, wenn auch dramatischer, Antrieb. In den letzten Jahrzehnten waren Unternehmen verschiedenen erheblichen Verschiebungen ausgesetzt: Eine Verschärfung der Vorschriften, der Online-Handel und die Explosion mobiler Technologien und sozialer Medien sind nur ein paar Beispiele dafür. Als Folge dessen müssen selbst Unternehmen, die immer noch die gleichen Produkte und Dienstleistungen an die gleichen Kunden verkaufen, ihre Prozesse ändern, damit neue Realitäten erfolgreich abgebildet werden.

Die Herausforderungen von 2020 haben die Digitalisierung und den Einsatz neuer Technologien und Prozesse beschleunigt – um Agilität und Flexibilität zu erhöhen, die bereits auf dem Vormarsch waren. McKinsey schreibt: „Wir haben in einem Zeitraum von ungefähr acht Wochen bei der digitalen Transformation durch Kunden und Unternehmen einen Sprung von fünf Jahren in die Zukunft gemacht.“

Die Ergebnisse liegen auf der Hand: Click-&-Collect- und Lieferdienste sind dramatisch gewachsen, Gesundheitsdienste nutzen Teleberatungen wesentlich stärker, und Unternehmen verlassen sich stärker denn je auf virtuelle Heimarbeit, Videokonferenzen und andere Remote-Kommunikationstechnologien.

Unsere Auftragslage in den letzten Monaten hat eins glasklar gezeigt: Wir befinden uns jetzt in der neuen Zukunft der Arbeitswelt. Wie wir arbeiten, wo wir arbeiten, wann wir arbeiten und wie wir unsere Mitarbeiter managen – alles befindet sich derzeit im Fluss und erfordert entsprechende Änderungen beim Einsatz der Technologien, mit denen wir unsere Belegschaft unterstützen und fördern können.

Dieses Whitepaper erforscht die vier Grundsätze der neuen Zukunft der Arbeitswelt und ihrer Bedeutung für Unternehmen und andere Organisationen heute und in den vor uns liegenden Monaten und Jahren.

¹ Quelle: Hindsight 2020: COVID-19 Concerns into 2021 – Workplace Intelligence, Juni 2020

² Quelle: <https://www.mckinsey.com/featured-insights/future-of-work/from-surviving-to-thriving-reimagining-the-post-covid-19-return>



1. Grundsatz:

Unternehmen, Mitarbeiter und Kunden schützen

Agilität, Widerstandsfähigkeit und Sicherheit verbessern

Die aktuellen Ereignisse haben uns schmerzhaft bewusst gemacht, dass sich alle Unternehmen – klein und groß, in jeder Branche und jeder Region – gegen aktuelle und zukünftige Bedrohungen wappnen und besser gestern als heute auf das Unerwartete vorbereiten müssen.

Damit diese Bedrohungen und Risiken erfolgreich gemanagt werden können, müssen Unternehmen ihre Agilität und Widerstandsfähigkeit verbessern – dadurch können neue Chancen genutzt und zukünftige Herausforderungen gemeistert werden. Grundlegend ist auch, Sicherheits- und Hygieneprobleme sorgfältiger den je zuvor zu anzugehen. Agilität, Widerstandsfähigkeit und Sicherheit müssen direkt in den Kern des Unternehmens eingewoben werden, wobei Mitarbeiter, Geschäftsmodelle, Systeme und Prozesse alle eine wichtige Rolle spielen.

Interessanterweise bieten viele der Änderungen, die die Pandemie Unternehmen 2020 praktisch aufgezwungen hat und die sich ursprünglich vor allem auf Sicherheit und Hygiene konzentrierten, diesen Organisationen bessere Flexibilität und Agilität. Daher ist es wichtig, diese Änderungen zu nutzen, um langfristige Vorteile zu maximieren.

Anpassungen bei der Belegschaft

Die Herausforderungen und Chancen in der Zukunft hängen nicht nur von externen Faktoren ab, sondern auch von der Natur des Unternehmens. Zum Beispiel mussten manche Unternehmen während der Pandemie 2020 große Teile ihrer Belegschaft in Kurzarbeit schicken, andere hingegen (etwa im Lebensmittel-Einzelhandel) stellten plötzlich fest, dass sie schnell neue Mitarbeiter einstellen müssen, um der dramatisch angestiegenen Nachfrage nachkommen zu können.

Das Wesen des Arbeitsplatzes selbst muss vielleicht neu durchdacht werden – parallel zu der Struktur, den Fähigkeiten, den Erfahrungen und dem Potenzial der Mitarbeiter, die dort arbeiten. Es darf nicht vergessen werden, dass sich die Erwartungen und Ambitionen der Mitarbeiter geändert haben. Dadurch ist es eine noch größere Herausforderung geworden, großartige Talente anzuwerben, einzustellen und an das Unternehmen zu binden.

Wichtigste Bedenken der Mitarbeiter zur Büroarbeit in den nächsten 18 Monaten

Alle Werte unten sind Antworten auf verschiedene Multiple-Choice-Fragen.

Frankreich

50% Sicherer Arbeitsweg

37% Sauberkeit

32% Nutzung gemeinsamer Bereiche

Deutschland

47% Sauberkeit

35% Nutzung gemeinsamer Bereiche

31% gemeinsame Büronutzung

Niederlande

35% Nutzung gemeinsamer Bereiche

33% Durchqueren von Bereichen mit viel Verkehr

33% gemeinsame Büronutzung

Großbritannien

42% Sauberkeit

38% Nutzung gemeinsamer Bereiche

38% Nutzung gemeinsamer Arbeitsbereiche

Daten aus der Umfrage „Hindsight 2020: COVID-19 Concerns into 2021“ (Einsichten 2020: Bedenken zu COVID-19 bezüglich 2021), bei der 3.903 Mitarbeiter und Manager in 11 Ländern im Juni 2020 befragt wurden; die Umfrage wurde vom The Workforce Institute von UKG in Auftrag gegeben und von Workplace Intelligence durchgeführt.

Geschäftsmodelle umdenken

Die Geschäftsmodelle haben sich verändert und werden sich auch weiter ändern. Das klingt vielleicht wie eine Binsenweisheit, aber COVID-19 hat viele Verschiebungen dramatisch beschleunigt, die ihren Anfang bereits vor Beginn der Pandemie genommen hatten. Online-Bestellungen sind in die Höhe geschossen, während Kunden Ladengeschäfte meiden. Liefersdienste expandieren, ebenso wie das Vertriebsmodell Click&Collect („Klicken und abholen“). Die Hygiene-Anforderungen sind wesentlich strikter als zuvor.

Diese Änderungen werden uns noch mehrere Jahre lang begleiten. Sie gehören zur viel gepriesenen „neuen Normalität“, und Unternehmen müssen sie frontal angehen: Wenn zum Beispiel Änderungen wie strengere Hygieneregeln höhere Kosten verursachen, können diese mit Einsparungen in anderen Bereichen ausgeglichen werden, z. B. durch Echtzeit-Analysen, mit denen die Kontrolle auf Managementebene optimiert wird.

Viele Unternehmen müssen ihr gesamtes Geschäftsmodell überprüfen und umbauen, um die Bedürfnisse der Mitarbeiter und die Geschäftsziele zu berücksichtigen. Flexibilität in beide Richtungen heißt die Devise. Wenn der Arbeitgeber bei allen Mitarbeitern weiß, wo und wann sie arbeiten möchten und können, ist eine flexible und genaue Anpassung der Personalressourcen an die Kundennachfrage möglich – dadurch werden Mitarbeitermotivation, Kostenkontrolle und Kundenservice ins Gleichgewicht gebracht.

Für die Widerstandsfähigkeit ist ein ganzheitlicher Überblick über die Belegschaft in Echtzeit von großer Bedeutung. Manager in allen Abteilungen müssen den Gesundheitsstatus ihrer Mitarbeiter, die Verfügbarkeit, die aktuelle Kapazität, die Fähigkeiten und die Zertifizierungen kennen. Sie benötigen diese Daten nicht nur zum Management von Kosten und Leistung, sondern auch zur Aufrechterhaltung des Wohlbefindens der Mitarbeiter und der Sicherheit der Kunden.

Die Überwachung der Arbeitszeiten, Anwesenheiten und Aktivitäten des Personals, die genaue Gehälter ermöglicht, wird komplexer und anspruchsvoller, da immer mehr Mitarbeiter im Homeoffice arbeiten. Ein holistischer Ansatz zur ständigen Kommunikation mit den Mitarbeitern wird notwendig.

Kommunikation und Konnektivität

Da die Belegschaft zunehmend mobiler wird und Homeoffice und andere Remote-Arbeitsmöglichkeiten immer mehr Bedeutung erlangen, müssen mobile Kommunikationstechnologien ihren Platz als wesentlicher Bestandteil des Toolkits zur Unternehmenskommunikation finden.

Mobil- und Self-Service-Technologien im Aufwind

Arbeitgeber in ganz Europa haben sich als Reaktion auf die Pandemie verstärkt mobilen und Self-Service-Technologien zugewandt.

Erstmaliger Einsatz von mobilen Anwendungen

- 36% Großbritannien
- 27% Frankreich
- 26% Deutschland
- 30% Niederlande

Erhöhter Zugriff auf Self-Service-Lösungen

- 24% Großbritannien
- 23% Frankreich
- 17% Deutschland
- 20% Niederlande

Globale Umfrage von Kronos Incorporated unter 3.903 Mitarbeitern in 10 Ländern, 22. Juni bis 30. Juni 2020. Alle Werte oben sind Antworten auf einzelne Multiple-Choice-Fragen.

In ganz Europa haben viele Angestellte in der Frühphase der Pandemie 2020 angefangen, bei der Arbeit mobile Anwendungen einzusetzen. Gleichzeitig haben viele Arbeitgeber ihren Mitarbeiter zunehmend durch Self-Service-Lösungen mehr Eigenverantwortung übertragen.

Einfache Zwei-Wege-Kommunikation in Echtzeit ist unverzichtbar, damit Unternehmen wichtige Informationen geschwind und effizient an Teams und Einzelpersonen weitergeben und Daten von Mitarbeitern erfassen können – egal, ob diese im Büro, im Homeoffice oder krankgemeldet sind.

Datenbasierte Sichtbarkeit und Steuerung

Für eine optimale Leistung ist es wichtig, schnell die richtigen Entscheidungen treffen zu können – die jederzeitige Verfügbarkeit von genauen Echtzeitinformationen ist unverzichtbar. Unternehmen können nur dann effizient Risiken minimieren, Kosten kontrollieren und neue Umsatzchancen nutzen, wenn sie bei Belegschaft und den entsprechenden Management-Systemen den Überblick, die Kontrolle und die Flexibilität behalten.

Schutz der Mitarbeiter

In der neuen Zukunft der Arbeitswelt müssen sich Arbeitgeber stärker darauf konzentrieren, Mitarbeiter vor Infektionen zu schützen.

Zu den grundlegenden Infektionsschutzmaßnahmen können flexible Praktiken wie Telearbeit, Staffelschichten und kreative Gruppenplanung gehören, mit denen der Kontakt zwischen den Mitarbeitern eingeschränkt und entsprechende soziale Abstände eingehalten werden.

Arbeitgeber müssen erkrankte Personen schnell identifizieren und ggf. isolieren. Effiziente Richtlinien und Vorgehensweisen sind hierbei der Schlüssel. Mitarbeiter müssen die wesentlichen Anzeichen und Symptome erkennen können und sich selbst melden, wenn sie denken, dass sie Symptome haben. Es sollten Richtlinien und Vorgehensweisen erstellt werden, die diese Selbsteinschätzung und Meldungen fördern und unterstützen.

Gleichzeitig sollten Vorgesetzte und das HR-Team auf eine effiziente Kontaktverfolgung und Nachbeobachtung vorbereitet sein, wenn eine Infektion bestätigt wurde.

Allgemein ist wichtig: Die Richtlinien für Krankmeldungen müssen flexibel und regelkonform bleiben, und es muss sichergestellt werden, dass sie der Belegschaft effektiv mitgeteilt und verständlich vermittelt werden.

In einer Pandemie machen sich Mitarbeiter Sorgen über Einkommen, Abwesenheiten und die Sicherheit am Arbeitsplatz, gleichzeitig haben sie direkte Bedenken bezüglich ihrer Gesundheit und der ihrer Familie und Freunde. Entsprechende Schulungs- und Informationsmaterialien sind hier der Schlüssel – gut informierte Mitarbeiter fühlen sich auf Arbeit sicherer, wodurch die Fehlzeiten stark verringert werden.

Außerdem müssen Gefahren systematisch vom Arbeitsplatz entfernt werden. Mitarbeiter können mit technischen und verwaltungstechnischen Elementen vor Gefahren auf Arbeit geschützt oder ihnen zumindest minder stark ausgesetzt werden.

Sichere Arbeitsweisen können zum Beispiel dazu genutzt werden, die Dauer, die Häufigkeit und die Intensität, mit der Mitarbeiter der Gefahr ausgesetzt werden, zu reduzieren. Persönliche Schutzausrüstung (PSA, z. B. Visiere und Schutzmasken) kann Infektionsrisiken in bestimmten Umgebungen effizient reduzieren.

Den Schritt nach vorn wagen

Je nachdem, wie weit Ihr Unternehmen auf dem Weg in die digitale Transformation der Belegschaft schon ist, kann die Aufgabe zur Erhöhung von Agilität und Widerstandsfähigkeit einfach und gradlinig oder komplex und herausfordernd sein.

Auf jeden Fall werden die Änderungen für alle Unternehmen fortdauern. Vertrauen, Lifestyle und Einkaufsgewohnheiten der Kunden werden weiteren Änderungen unterworfen und zu neuen Bedürfnissen führen – Unternehmen, die widerstandsfähig und agil genug sind, um ihre Systeme, Prozesse und Mitarbeiter anzupassen, werden überleben, wachsen und gedeihen.

Die digitale Transformation der Mitarbeiter ist in der neuen Zukunft der Arbeitswelt unabdingbar – manuelle Prozesse, inkompatible Lösungen und fehlende Flexibilität der Belegschaft behindern die Anpassung an Umstände im Wandel. Nur durch den effektiven Einsatz von Technologien können Unternehmen aufhören, sich darauf verlassen zu müssen, dass der Mensch die Systeme und Prozesse zusammenhält. Integrierte, automatisierte und flexible Workforce-Lösungen werden der Schlüssel dazu sein, dem Personal Verwaltungsarbeiten abzunehmen, damit es sich auf die Generierung von Mehrwert konzentrieren kann, und schlechte Leistungen, Verzögerungen und Geldverschwendung im Unternehmen zu verhindern.

Während der ersten Wochen der Pandemie von 2020 sind viele Unternehmen mit außergewöhnlicher Geschwindigkeit und Agilität vorgegangen, die durch einen einzigen, konzentrierten Zweck motiviert war: Überleben. Die Aufrechterhaltung und Nutzung dieser Geschwindigkeit und Agilität zur Erzielung langfristiger Wettbewerbsvorteile wird in der neuen Zukunft der Arbeitswelt unverzichtbar sein.

SCHÜTZEN: Wichtige Maßnahmen

Eine wirklich ganzheitliche Echtzeitübersicht über die verfügbaren Personalressourcen

>> **Wie UKG dabei hilft:** Unsere Lösungen bieten Echtzeiteinblicke in die Anwesenheit, Verfügbarkeit und Aktivitäten von Mitarbeitern, wodurch Manager schnell die richtigen Maßnahmen einleiten und Mitarbeiter effizient und effektiv einsetzen können.

Möglichkeit zur einfachen Neukonfiguration von Lösungen, um sie an neue Geschäftsmodelle anzupassen und neue Chancen vorteilhaft zu nutzen

>> **Wie UKG dabei hilft:** Unsere einfach zu konfigurierenden und zu wartenden Cloud-basierten Lösungen geben Ihnen die volle Kontrolle. Wenn sich die Anforderungen ändern, kann das Team die Lösung anpassen, um die neuen Bedürfnisse zu erfüllen – Agilität und Widerstandsfähigkeit werden gestärkt.

Kontinuierliche Kommunikation und Konnektivität mit dem gesamten Personal

>> **Wie UKG dabei hilft:** Mit unseren auf Mobilgeräte konzentrierten Workforce-Lösungen bleiben alle informiert und vernetzt. Egal, wo die Arbeit stattfindet – Ihr Team kann auf die Informationen zugreifen, die es dazu benötigt, um sicher und produktiv zu bleiben.

Mitarbeiter und Kunden mit sorgfältiger Konzeption, Zeitplanung, Überwachung des Wohlbefindens und Kontaktnachverfolgung schützen

>> **Wie UKG dabei hilft:** Mit unserer Suite intelligenter Workforce-Tools können Sie die Sicherheit und das Wohlbefinden von Mitarbeitern und Kunden gleichermaßen schützen. Mit integrierten, Cloud-basierten und auf Mobilgeräte konzentrierten Bedarfsprognosen, Personaleinsatzplanung, Zeit- und Aktivitätenüberwachung, Fehlzeitenmanagement, Nachweisen, Kontaktnachverfolgung und durchsuchbaren Wissensdatenbank-Anwendungen wird ein leistungsstarkes Schutzschild aufgebaut, das Ihre Mitarbeiter und Ihre Kunden schützt.

„Als die COVID-19-Pandemie Großbritannien überrollte, war unsere Workforce-Management-Lösung von UKG gerade erst live gegangen und wir standen knietief im Schulungsprozess für unsere Ladenmitarbeiter.

Das hat uns dazu gezwungen, die neue Lösung schnell in den Griff zu bekommen, damit unsere Kollegen für die zusätzlichen Schichten richtig bezahlt werden, die sie aufgrund der in die Höhe geschellten Nachfrage am Anfang des Lockdowns arbeiten mussten.

Wir konnten unser Arbeitsmodell und die Bedarfsprognosen schnell anpassen, um die Änderungen im Kaufverhalten widerzuspiegeln. Das führte dazu, dass unsere Personaleinsatzpläne schnell eine Genauigkeit von 95% erreicht haben.

Es hat sich auch gezeigt, dass unsere Lösung in der Finanzabteilung sehr beliebt ist, weil sie jederzeit Einblicke in die Personalkosten bietet, so dass man dort über alle Änderungen im Bilde ist und entsprechend planen kann.“



Grundsatz 2:

Kostenkontrolle planen und umsetzen, Produktivität steigern und Gewinne optimieren

Moderne Automatisierung und Steuerung nutzen

Bei vielen Unternehmen ändern sich die Personalbedarfsanforderungen tagtäglich – dieses Merkmal wird sich in der neuen Zukunft der Arbeitswelt weiter ausprägen. Es wird wichtig sein, schnell und verlässlich herauszufinden, welche Mitarbeiter verfügbar sind, freie Kapazitäten haben, krankgemeldet oder im Urlaub sind, welche Mitarbeiter an mehreren Standorten oder in verschiedenen Rollen arbeiten möchten oder können ...

Unternehmen, die sich auf manuelle oder halbautomatisierte Prozesse verlassen, werden bald feststellen, dass diese Aufgabe zunehmend anspruchsvoll, zeitaufwändig und fehleranfällig wird. Die Datenerfassung per Anruf und das Management per Tabellen und E-Mails wird die Fähigkeit des Unternehmens beeinträchtigen, richtige Entscheidungen schnell zu treffen, die Personalauslastung und -kosten zu optimieren und sofort auf Änderungen bei der Kundennachfrage oder anderen Umständen zu reagieren.

Den Schlüssel zur effektiven Planung und Umsetzung der Kostenkontrolle, zur Produktivitätssteigerung und zur Gewinnoptimierung bildet der Einsatz von Technologien zur Automatisierung der Personalprozesse, bei denen Echtzeitdaten die Einblicke und Kontrolle bieten, die für eine effektive und effiziente Ressourcennutzung notwendig sind.

Als Antwort auf die im Wandel begriffene Kundennachfrage und neue Erwartungen verlassen sich viele Unternehmen zunehmend auf „Gig-Arbeiter“ und Leiharbeiter. Das macht die Komplexität des ganzheitlichen Workforce-Managements nicht einfacher. Manuelle Prozesse und Insellösungen, die in vielen Unternehmen jetzt schon mehr schlecht als recht funktionieren, können die transparente Sichtbarkeit, Kontrolle und Kommunikation in Echtzeit nicht leisten, die immer wichtiger werden.

Die Kontrolle der Personalkosten, die in vielen Unternehmen in Abhängigkeit vom Umsatz steigen, wird ebenfalls zunehmend wichtiger. Ohne klare Einblicke in die Verfügbarkeit und aktuelle Auslastung von Personalressourcen müssen Unternehmen auf teure Überstunden und Leiharbeiter zurückgreifen, selbst wenn entsprechende Ressourcen eigentlich zur Verfügung ständen. Der Zugang zu Personaldaten in Echtzeit ist der Schlüssel zu einer effektiven Personalkostenkontrolle.

Kostenkontrolle und Produktivität durch Flexibilität

Die Ereignisse von 2020 haben klargemacht, dass Homeoffice und flexible Arbeit, von vielen früher als Paradies für Drückeberger verschrien, umfangreiche Vorteile für Unternehmen, ihre Kunden und Mitarbeiter bergen können. Tatsächlich geben 59% der Angestellten in Großbritannien an, dass sich ihre Ansichten zum Potenzial des Homeoffice positiv verändert haben oder bestätigt wurden. Die Zahlen auf dem europäischen Festland sind ähnlich – 54% in Frankreich, 56% in Deutschland und 48% in den Niederlanden.

Wenn Homeoffice und flexible Arbeit gut geplant, implementiert und kontrolliert werden, können sie die Produktivität steigern, die Motivation verbessern und die Kosten senken. Trotz gegenteiliger Annahmen wird verschwendete Arbeitszeit in der Regel verringert und Mitarbeiter sind allgemein produktiver, wenn sie zu Hause arbeiten. Es geht weniger Zeit mit dem Kollegenplausch und anderen Ablenkungen verloren, und Mitarbeiter sind glücklicher und sicherer, wenn sie in ihrer eigenen Umgebung arbeiten.

Obwohl dies die Regel ist, sind die Vorteile natürlich nicht universell. Viele bevorzugen ein traditionelles Büro oder eine ähnliche Umgebung und arbeiten dort besser. Unternehmen müssen diese Nuancen aufgreifen, um die besten Mitarbeiter anzuwerben und zu binden und ihre Mitarbeiter zu Bestleistungen anzuspornen.

Diese Feinheiten haben die Personaleinsatzplanung noch komplexer gemacht. Individuelle Vorlieben müssen ebenso berücksichtigt werden wie Nachfrage, SLAs, Verträge, Verfügbarkeit, Fähigkeiten, Zertifizierungen und Budget. Als manuelle Aufgabe ist das extrem kompliziert.

Wichtige Technologie-Lektionen

Die wichtigsten Technologie-Lektionen, die britische Organisationen aus der Pandemie mitnehmen möchten:

- 46%** Vorteile des Einsatzes von Self-Service-Technologien für Mitarbeiter
- 37%** Bedarf nach intuitiven Benutzeroberflächen, damit Technologien angenommen werden
- 35%** Wichtigkeit, Technologielösungen kontinuierlich zu bewerten und aufzurüsten

Globale Umfrage von Kronos Incorporated unter 3.903 Mitarbeitern in 10 Ländern, 22. Juni bis 30. Juni 2020. Alle Werte oben sind Antworten auf einzelne Multiple-Choice-Fragen.

Flexibilität führt zu Komplexität

Mitarbeiter fordern allgemein größere Flexibilität bei der Arbeit. Sie möchten sich aussuchen, wann sie arbeiten, wo sie arbeiten – und sie wollen sogar für mehrere Arbeitgeber gleichzeitig arbeiten.

Das ist eine gute Nachricht für Arbeitgeber – sie können ihre Mitarbeiter flexibler einsetzen und dadurch Zeit sparen, die Kostenkontrolle optimieren und die Produktivität steigern. Gleichzeitig ist das jedoch weit von der Vergangenheit entfernt, in der die gesamte Belegschaft jeden Tag zum gleichen Zeitpunkt zur Stechuhr ging; es erhöht auch die Komplexität des Workforce-Managements und kann die Risiken der Zeitverschwendung, rasanter Kostenanstiege und beeinträchtigter Produktivität bergen.

Auf diesen scheinbaren Widerspruch bieten Workforce-Automatisierungstechnologien, die sich auf künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen stützen, die Antwort. Durch die Automatisierung der Bedarfsprognosen, intelligente Personaleinsatzplanung und die Überwachung von Arbeitszeiten, Anwesenheiten und Aktivitäten werden Managern und Mitarbeitern belastende Verwaltungsarbeiten abgenommen. Dadurch können sie sich darauf konzentrieren, was sie am besten können – kreative Problemlösung und Kundenservice. Mitarbeiter werden motivierter und produktiver, wenn ihre Vorlieben berücksichtigt und ihre Erwartungen erfüllt werden.

Technologien harmonisieren und Analysen beschleunigen

Der Wechsel ins Digitale läuft schon lang genug, um die Merkmale von Vorreitern, Nachzügler und anderen Gruppen identifizieren und analysieren zu können. McKinsey definiert die Unternehmen als technische Vorreiter, die nicht nur digitale Kanäle annehmen, optimieren und ausweiten, sondern auch erfolgreich moderne Analyseverfahren einsetzen, die neue Datenquellen mit eigenen Einblicken kombinieren, um schneller bessere Entscheidungen treffen zu können und die Verbindung zum Kunden zu stärken.

In der neuen Zukunft der Arbeitswelt werden Datensichtbarkeit und Prozessautomatisierung immer wichtiger. Daten gehen aus verschiedenen unternehmensinternen und externen Quellen ein, und Prozesse funktionieren über die Unternehmens- und Abteilungsgrenzen hinweg. Daher ist es zur Erreichung einer ganzheitlichen Datensichtbarkeit und Kontrolle wichtig, ein einziges, überspannendes System für HR- und Workforce-Prozessmanagement einzusetzen.

Die aktuelle Generation der Cloud-basierten und für Mobilgeräte bestimmten HCM- und Workforce-Management-Lösungen liefert die Daten, die Kontrolle und die Sichtbarkeit, mit denen Unternehmen ihre Personalressourcen effektiv planen, bereitstellen und verwalten können.

In einer Welt, in der sich Nachfrage und Umstände rapide ändern, können einzelne Insellösungen und manuelle Systeme einfach nicht die gewünschten Einblicke und die notwendige Kontrolle bieten. Dashboards mit personalisierten, rollenspezifischen Analysedaten in Echtzeit auf beliebigen Geräten sind der Schlüssel dazu, Managern schnell die richtigen Entscheidungen zu ermöglichen.

Der Blick der Mitarbeiter – was verzögert die Akzeptanz neuer Technologien?

- 40%** Budgetbeschränkungen
- 34%** Sicherheits- und Datenschutzbedenken
- 25%** Probleme mit Änderungen der Unternehmenskultur und Annahme durch die Mitarbeiter

(Zahlen für Großbritannien)

Globale Umfrage von Kronos Incorporated unter 3.903 Mitarbeitern in 10 Ländern, 22. Juni bis 30. Juni 2020. Alle Werte oben sind Antworten auf einzelne Multiple-Choice-Fragen.

Produktivitätsmanagement im Homeoffice

Mitarbeiter mögen es nicht, wenn sich der Vorgesetzte noch ins kleinste Detail ihrer Arbeit einmischt – der Zugriff auf automatisch erfasste, datenbasierte Nachweise in Echtzeit ist daher für ein effektives Management von Mitarbeitern im Homeoffice wesentlich. Die Automatisierung von Aufgaben- und Zeitplanung sowie umfassende Einblicke in Arbeitszeiten, Anwesenheiten und Aktivitäten machen ein aufdringliches Management überflüssig – Mitarbeiter können in einer Atmosphäre von Vertrauen und Transparenz blühen und gedeihen.

Restrukturierung der Teams zur Förderung der Produktivität

Während klare Team-Strukturen in vielen verschiedenen Situationen hilfreich sein können, sind sie beim Management von Remote-Mitarbeitern besonders wertvoll, weil die Teammitglieder sich gegenseitig für ihre gemeinsame und individuelle Leistung zur Rechenschaft ziehen können – dadurch wird die Produktivität vorangetrieben.

Die aktuelle Generation der Workforce-Management-Lösungen kann beim Management von Homeoffice-Teams von großem Wert sein: Managern können damit die Leistung in Echtzeit überwachen. Unternehmen sollten jedoch beachten, dass zur Einführung neuer Lösungen, zur effektiven Nutzung dieser neuen Technologien und zur Erstellung neuer Verhaltensnormen eine umsichtige Planung und ein sorgfältiges Änderungsmanagement notwendig sind.

Teams müssen sich – gemeinsam und individuell – an neue Arbeitsweisen gewöhnen. Sie müssen neue Gewohnheiten aufbauen, das Unternehmen von außen betrachten, um sich eine neue Zukunft vorzustellen, Erfolge mit Verpflichtungen und Zielen abgleichen sowie teaminterne und teamexterne Kollegen voranbringen, während das Unternehmen den Weg des Wandels beschreitet.

Fehlzeiten-Management

Das Fehlzeiten-Management, das bei vielen Unternehmen schon jetzt eine hohe Priorität einnimmt, wird in der neuen Zukunft der Arbeitswelt eine zunehmend wichtigere Rolle spielen, da die Unternehmen ihre Personalressourcen effizienter einsetzen möchten. Manager benötigen Zugriff auf genaue, aktuelle Daten zum Status und der Verfügbarkeit der Mitarbeiter, damit Abwesenheiten effektiv festgestellt und verwaltet werden können.

Entscheidungen müssen schnell gefällt werden, um Risiken abzumildern und Kosten zu kontrollieren. Dadurch wird der Zugriff auf genaue Berichte mit detaillierten Informationen z. B. zu Verfügbarkeit, Fähigkeiten, Kapazitäten, Zertifizierungen der Mitarbeiter und den Standorten, an denen sie arbeiten möchten oder können, wesentlich.

Dies wird ebenfalls wichtig sein, Anwesenheitsrichtlinien konsequent umzusetzen, um Günstlingswirtschaft zu vermeiden und gleichzeitig klare Einblicke zu geben, welche Mitarbeiter aus welchen Gründen Sanktionen riskieren.

Neue Chancen nutzen

In der neuen Zukunft der Arbeitswelt wird die Fähigkeit, die richtigen Mitarbeiter schnell neuen Aufgaben, Rollen und Projekten zuzuweisen, eine entscheidende Rolle spielen. Manager müssen wissen, welche freien Personal- und Skill-Ressourcen ihnen zur Verfügung stehen, um schnell gute Entscheidungen zur Arbeitszuweisung zu treffen.

Werkzeuge zur Reduzierung der Last der Mitarbeiterverwaltung setzen Fähigkeiten und Talente frei, die sich produktiver einbringen können; dadurch entsteht eine Umgebung, die Erfolg und Produktivität fördert. Gleichzeitig muss HR eng mit der Produktentwicklung, Operations und anderen Abteilungen zusammenarbeiten, um die Einstellungs-, Einlern- und Weiterbildungsanforderungen zu verstehen, die durch neue Chancen entstehen.

Zusätzlich zu den Technologie- und Prozessänderungen muss die Führungsebene alle Mitarbeiter – Festangestellte und Externe – mit auf die Transformationsreise nehmen: durch klare und zeitnahe Kommunikation, Vertrauen, Transparenz und Konsequenz.

PLANEN UND UMSETZEN: Wichtige Maßnahmen

Mitarbeiterflexibilität weise einsetzen, die Bedürfnisse der Mitarbeiter, Kunden und des Unternehmens berücksichtigen, um einen ausgewogenen Personaleinsatzplan zu erstellen, mit dem Kosten und Leistung kontrolliert werden

>> **Wie UKG dabei hilft:** Unsere Lösungen für Bedarfsprognosen und Personaleinsatzplanung mit KI-Unterstützung helfen Unternehmen dabei, die Bedürfnisse der Mitarbeiter, Kunden und Personalbudgets zu berücksichtigen und passende Personaleinsatzpläne zu erstellen, bei denen Kosten, Sicherheit und Produktivität ausgewogen sind.

Zeit-, Aktivitäts- und Produktivitätsdaten in Echtzeit erfassen – überall

>> **Wie UKG dabei hilft:** Das auf Mobilgeräte konzentrierte Design ermöglicht die Echtzeitkommunikation mit allen Mitarbeitern – egal, wo sie gerade arbeiten. Arbeitszeiten, Aktivitäten, Fehlzeiten und das Wohlbefinden aller Mitarbeiter können überwacht werden, und die Self-Service-Werkzeuge bieten ihnen Informationen und mehr Eigenverantwortung.

Personalanalysen und berichte in Echtzeit zur Leistungssteigerung und Regelkonformität

>> **Wie UKG dabei hilft:** Mit rollenspezifischen Echtzeit-Dashboards, die auf allen Geräten verfügbar sind, haben Mitarbeiter auf allen Ebenen Zugriff auf die Informationen, die sie zur Optimierung ihrer Leistungen benötigen. Prädiktive Analysen und KI-unterstützte Automatisierung geben Managern die proaktiven Ratschläge, die sie zur Einhaltung von Leistung und Vorschriften benötigen.

Management aller Abwesenheitsarten priorisieren und die Ursachen ungeplanter Abwesenheiten effektiv beseitigen

>> **Wie UKG dabei hilft:** Die Automatisierung der Fehlzeitenmanagement-Prozesse senkt die Kosten für Fehlzeiten und ihre Auswirkungen auf die Produktivität erheblich. Durch Einblicke in die zugrundeliegenden Ursachen von ungeplanten Abwesenheiten und umfassende Einblicke in geplante Abwesenheiten und deren Management können Manager die Leistung steigern, die Kosten kontrollieren und Mitarbeiter binden.

„Wir messen den Erfolg für unsere einzelnen Gaststätten und haben festgestellt, dass das UKG-System bei den Gaststätten, bei denen wir unsere aktuellen Prognose- und Einsatzplanungskonfiguration eingesetzt haben, zu einer 6- bis 8-prozentigen Senkung der Personalkosten im Vergleich zum Vorjahr geführt hat.

Die Verkäufe steigen, wir haben also nicht unser Geschäft untergraben, um Personalkosten zu sparen – wir sparen, weil wir bessere Kontrolle über die Arbeitszeiten und eine größere Produktivität haben.“

Operations Support Manager, Brauerei und Gaststättenbetreiber Hall & Woodhouse



Grundsatz 3: Einhaltung neuer gesetzlicher Sicherheits- und Beschäftigungs- vorschriften

Vertrauen bei Mitarbeitern und Kunden aufbauen

2020 kam es zur Einführung einer breiten Palette von neuen Beschäftigungsvorschriften, die direkt mit der Eingrenzung der COVID-19-Pandemie zusammenhingen. Viele dieser Vorschriften werden uns eine Zeit lang begleiten, zusammen mit anderen neuen Regeln. Arbeitgeber konzentrieren sich schon seit langem darauf, einen sicheren Arbeitsplatz zu schaffen. In der neuen Zukunft der Arbeitswelt wird dies einen noch höheren Stellenwert einnehmen, mit noch strengeren Normen, die erfüllt werden müssen.

Neben umfassenden physischen Umbauten der Arbeitsplätze hat die schnelle Einführung von neuen Normen, Anforderungen und Einschränkungen eine radikale Umstrukturierung verschiedener Betriebsprozesse erzwungen. Unternehmen müssen sowohl für Mitarbeiter als auch Manager laufende Weiterbildungen anbieten.

Dies ist sowohl aus geschäftlicher Sicht als auch unter der Lupe der allgemeinen Gesundheit und Sicherheit wichtig. Wenn sich Ihre Mitarbeiter nicht sicher fühlen – entweder selbst oder im Familienrahmen –, arbeiten sie entweder gar nicht mehr oder fehlen öfter, wodurch Produktivität und Moral geschwächt werden.

Unternehmen müssen daher Prozesse und Technologien finden und durchdenken, mit denen die Sicherheit aller Mitarbeiter, der Kunden und anderer Beteiligter sichergestellt wird. Diese Betrachtungen müssen sowohl Mitarbeiter einbeziehen, die zu Hause oder an anderen Orten arbeiten, als auch die Mitarbeiter vor Ort. Wann und wie lange arbeiten sie? Wie geht es ihnen? Machen sie angemessene Pausen?

Rechtliche Belange

Unternehmen setzen bereits die Einhaltung von arbeitsschutzrechtlichen Vorschriften (z. B. die Arbeitszeitrichtlinie, Mindestlöhne, Gewerkschaftsregeln und EU-Verpflichtung zur Arbeitszeiterfassung) um. Die Werkzeuge zum Workforce-Management und zum Human-Capital-Management haben bei der Normierung der Auslegung und Umsetzung dieser Richtlinien Großes geleistet, um die Risiken der Nichteinhaltung zu minimieren.

Die Pandemie von 2020 hat jedoch dazu geführt, dass neue Gesetze und Vorschriften schnell implementiert werden mussten, z. B. erweiterte Abwesenheitsrichtlinien, neue Gehaltsrichtlinien und interne Richtlinien, die Mitarbeiter in der Krise unterstützen sollten. In der neuen Zukunft der Arbeitswelt werden diese Herausforderungen vermutlich sowohl umfangreicher als auch komplexer.

Die Fähigkeit, Regeln aufzustellen und konsequent anzuwenden, wird kritisch für den Aufbau des Mitarbeitervertrauens und die Einhaltung der gesetzlichen Regeln sein. Derart komplexe Anforderungen machen manuelle Prozesse im besten Falle unpraktisch, in vielen Fällen jedoch unmöglich.

Wohlbefinden der Mitarbeiter

Mehr als 50% der Angestellten in Großbritannien sind der Auffassung, dass das Vertrauen im Unternehmen eine direkte Auswirkung auf ihre psychische Gesundheit hat; 47% glauben, dass ihr Arbeitgeber in der Pandemie 2020 besser auf ihre Bedürfnisse hätte eingehen können.³

In der neuen Zukunft der Arbeitswelt müssen Arbeitgeber ihre Rolle beim finanziellen, körperlichen und psychischen Wohlbefinden ihrer Angestellten stärker berücksichtigen, zum Teil, um die Vorschriften einzuhalten, aber auch, um die besten Mitarbeiter anzuwerben, zu binden und bestmöglich einzusetzen.

Unternehmen können zum Beispiel in den Bereichen Krankmeldungen, finanzielle Beihilfen, angepasste oder flexible Arbeitszeiten und Kinderbetreuung Unterstützung bieten.

Wachsende Aufgaben

Durch die erhöhte Konzentration auf den sicheren Betrieb von Gebäuden und Ausrüstung nach dem Ausbruch von COVID-19 2020 müssen Arbeitgeber den Personaleinsatz diesbezüglich sorgfältig planen und umsetzen und gleichzeitig die Anforderungen einhalten, die durch Kundenbedarf und Lieferketten bestehen.

Ein gutes Beispiel hierfür ist die Anwendung des „Blasenprinzips“ bei der Planung von Kollegengruppen. Indem Teams erstellt werden, die immer in der gleichen Besetzung zusammenarbeiten, wird sichergestellt, dass nur Mitglieder dieses Teams in Quarantäne müssen, wenn ein Teammitglied krank wird. Dadurch können auch weitere Vorteile entstehen, z. B. der Aufbau von starken, vertrauensbasierten Beziehungen und die effektivere Zusammenarbeit im Team.

³ Globale Umfrage von Kronos Incorporated unter 3.903 Mitarbeitern in 10 Ländern, 22. Juni bis 30. Juni 2020.

KONFORMITÄT: Wichtige Maßnahmen

Die Konfiguration des Workforce-Systems muss ohne umfangreiche Benutzereingriffe die Einhaltung der entsprechenden Gesetzgebung und Verträge sicherstellen

>> **Wie UKG dabei hilft:** Mit unseren flexiblen Workforce-Tools kann eine Vielzahl komplexer Regeln und Vorschriften einfach verwaltet werden, wodurch die Verwaltungslast für Manager verringert und das Risiko für Unternehmen reduziert wird.

Personaleinsatzpläne erstellen, die die Sicherheit von Mitarbeitern und Kunden gewährleisten und gleichzeitig neue Richtlinien und Regeln einhalten

>> **Wie UKG dabei hilft:** Mit den flexiblen und smarten Tools zur Bedarfsprognose und Personaleinsatzplanung können Manager schnell und einfach Einsatzpläne erstellen, die Regeln und Vorschriften einhalten und gleichzeitig die Bedürfnisse der Mitarbeiter und die Anforderungen der Kunden berücksichtigen. Dadurch wird die Leistung aufrechterhalten und sichergestellt, dass es Mitarbeitern gut geht und die Kunden sicher sind.

Proaktive Verwaltung von Weiterbildungs- und Zertifizierungsmaßnahmen für Mitarbeiter

>> **Wie UKG dabei hilft:** Unsere Lösungen für Bedarfsprognosen und Personaleinsatzplanung mit KI-Unterstützung helfen Unternehmen dabei, die Bedürfnisse der Mitarbeiter, Kunden und Personalbudgets zu berücksichtigen und passende Personaleinsatzpläne zu erstellen, bei denen Kosten, Sicherheit und Produktivität ausgewogen sind.

Wohlbefinden der Mitarbeiter durch kontinuierliche Umfragen erfassen und überwachen

>> **Wie UKG dabei hilft:** Durch Nachweise auf Mobilgeräten können unsere Lösungen die Gesundheit und das Wohlbefinden der Mitarbeiter stetig überwachen. Wenn eine Erkrankung oder die Notwendigkeit einer Abwesenheit gemeldet werden, können Manager mit unserer vollintegrierten Tool-Suite schnell und einfach entsprechende Maßnahmen einleiten, z. B. die Abwesenheit eintragen, entsprechenden Ersatz finden, Kontakte nachverfolgen (falls der Test positiv ausfällt) und entsprechende Dokumente und Ratschläge bereitstellen.

„Wir haben aktuelle Informationen zu den einfachsten Dingen – zum Beispiel, wer vor Ort ist – bis hin zu komplexeren Personalmanagementdaten. Mit UKG können wir sofort reagieren, von einem Ort mit einem einzigen Blick.“

Workforce Solution Team Leader, Sodexo



Grundsatz 4:

Kommunikation zur Optimierung des Mitarbeitererlebnisses

Motivationsaufbau durch Vertrauen und Transparenz

Die Bedürfnisse und Erwartungen des Einzelnen unterscheiden sich – und das wird sich auch nicht ändern. Im Verlauf von 2020 hat sich jedoch ein Schlüsselmerkmal der Generation Z – der Wunsch nach flexibler Beschäftigung und die Bereitschaft, für mehrere Arbeitgeber zu arbeiten – hat sich notgedrungen auch auf andere Generationen übertragen.

Nachdem sie einmal Änderungen bei ihren Rollen, Arbeitsorten und anderen Aspekten ihrer Anstellung erlebt haben, werden viele Mitarbeiter diese erhöhte Flexibilität auch weiterhin nutzen wollen – wodurch der Anteil der Gig- und externen Mitarbeiter steigen wird. Unternehmen müssen sorgfältig durchdenken, wie sie konsequent mit der gesamten Belegschaft – Festangestellte in Voll- oder Teilzeit, externe Mitarbeiter oder Aushilfen – kommunizieren können.

Das wird der Schlüssel dafür sein, die besten Mitarbeiter anzuwerben und zu binden – für Unternehmen unabdingbar, die eine Marke mit einem starken Sozial- und Arbeitsethos aufbauen und beibehalten möchten.

Aufbau einer flexiblen, kompetenten Belegschaft

Das mehr zu Hause gearbeitet wird, hat einen interessanten Nebeneffekt mit sich gebracht – das „authentische Selbst“ der Mitarbeiter wurde (oft durch Videokonferenzen) stärker freigelegt: Leidenschaften, Fragen und Probleme, die sie beschäftigen, Interessen, die sie antreiben. Das hat innerhalb des Unternehmens zu einer gewissen Gleichstellung geführt und gleichzeitig die Diversität aufgezeigt, die bereits innerhalb der Belegschaft vorhanden ist.

Unternehmen sollten ihre Mitarbeiter als Einzelpersonen ansehen, die auf individueller Basis betrachtet und „verwöhnt“ werden müssen, um Motivation, Produktivität und Mitarbeiterbindung zu stärken. Wenn Unternehmen persönliche Vorlieben und Bedürfnisse in das Arbeitsleben ihrer Mitarbeiter einarbeiten, werden sie eine zunehmend positive Antwort erleben.

Kommunikations-, Self-Service- und andere Technologien werden darin die Schlüsselrolle spielen und dabei helfen, Mitarbeiter mit dem Unternehmen, den Teams und untereinander zu verbinden – egal, wo sie gerade arbeiten. Diese Verbindung geht über die einfache Informationsvermittlung hinaus: Sie umfasst auch wichtige Problemstellungen wie die Überwachung des psychischen und körperlichen Wohlbefindens (z. B. ob sie genügend Pausen machen) und der Leistung, um gleichzeitig eine übertriebene Detailorientierung von Seiten des Managements zu verhindern.

In der neuen Zukunft der Arbeitswelt werden Unternehmen nicht mehr den Luxus genießen können, sich allein auf die Weiterbildung und Entwicklung ihrer Festangestellten zu konzentrieren. Die gleichen Betrachtungen und Investitionen müssen auch für Leiharbeiter, externe Mitarbeiter usw. vorgenommen werden.

Diese Technologien helfen dabei, eine Umgebung zu schaffen, die Mitarbeitern Flexibilität und Wachstum ermöglicht, während gleichzeitig die Kosten unter Kontrolle bleiben und Kundenbedürfnisse erfüllt werden.

Ein Mitarbeitererlebnis, das auf Vertrauen und Transparenz basiert

Vertrauen ist eine merkwürdige Sache. Es ist für Innovationen, Veränderungen und Produktivität unabdingbar, und ohne Vertrauen leidet die Motivation und bricht schließlich völlig zusammen. Auf der anderen Seite ist es größtenteils subjektiv – etwas, was eher fühl- und spürbar als messbar ist und von den Erlebnissen und Emotionen des Einzelnen abhängig ist.

In ganz Europa sind die meisten Mitarbeiter der Meinung, dass Vertrauen verdient werden muss und nicht einfach vorausgesetzt werden kann. In Frankreich und Großbritannien sind zwei von drei Mitarbeitern dieser Auffassung.⁴ Der Aufbau und die Messung des Vertrauens ist daher in der neuen Zukunft der Arbeitswelt ein unabdingbares Element des Workforce-Managements.

Die Vertrauensanalyse muss dimensionsübergreifend anhand von vielfältigen Datenpunkten vorgenommen werden. Deshalb führen Workforce-Management-Tools ein breites Datenspektrum zusammen, um das nachweisbare Vertrauen zu bewerten.

Arbeitgeber können Vertrauen aufbauen, indem sie in ihre Angestellten investieren – mit fachinterner und fachexterner Weiterbildung, durch die sie sich selbstbewusst und wertgeschätzt fühlen. Entsprechend hilft die Fürsorge für die Mitarbeiter – Angebote flexibler Arbeitspläne, Anerkennung von Erfolgen und Anstrengungen,

⁴ Globale Umfrage von Kronos Incorporated unter 3.903 Mitarbeitern in 10 Ländern, 22. Juni bis 30. Juni 2020.

Entscheidungskompetenzen und eine klare, zeitnahe und transparente Kommunikation – dabei, Vertrauen aufzubauen, wodurch die Zufriedenheit und die Bindung der Mitarbeiter positiv beeinflusst wird.

Menschen suchen aktiv nach Arbeitgebern, denen sie vertrauen können und die digitale Tools einsetzen, um die Arbeit effizienter und transparenter zu gestalten.

Führungsstil

Ein starkes Führungsteam, das klar, transparent und konsequent mit der gesamten, vielfältigen Belegschaft kommuniziert, ist in der neuen Zukunft der Arbeitswelt unabdingbar. Für diese Führungskräfte sind die Daten wichtig, die durch die heutigen Workforce-Management-Lösungen erfasst und sortiert werden, um nachweisbares Vertrauen zu fördern – sie können damit die einzelnen Mitarbeiter mit ihrem jeweiligen Zweck im Unternehmen und ihrer Rolle bei der Erfüllung der Geschäftsziele verbinden.

Gesundheit und Wohlbefinden

Eine effektive, transparente Kommunikation ist ein weiterer Schlüssel für die Gesundheit und das Wohlbefinden in einer vielfältigen, auf viele Regionen verteilten Belegschaft. Arbeitgeber müssen nicht nur die physischen, psychologischen und finanziellen Interessen ihrer Angestellten und externen Mitarbeiter im Auge behalten, sondern auch die Sicherheitsbedenken und sorgen der Arbeiter verwalten.

Es wird wichtig sein, effektiv mit Remote-Mitarbeitern zu kommunizieren – nur so kann sichergestellt werden, dass sie sicher arbeiten können, und es wird klar vermittelt, dass sich das Unternehmen um ihre persönliche Gesundheit und ihr Wohlbefinden kümmert.

Mobile Kommunikation

Der starke Einsatz von mobiler Kommunikation während der COVID-19-Krise 2020 hat die Vorteile dieser Werkzeuge aufgezeigt und ihre allgemeine Akzeptanz in der Arbeitswelt erhöht. Die schnelle Übernahme mobiler Kommunikationsmittel ist auf viel Enthusiasmus gestoßen – fast zwei Drittel der Angestellten in Großbritannien hoffen, dass ihre Arbeitgeber diese Technologie- und Richtlinienänderungen dauerhaft machen.

Mobile Kommunikation und das mobile Workforce-Management werden die Gütezeichen der neuen Zukunft der Arbeitswelt sein. Wie bei vielen neuen Technologien wird eine breite Akzeptanz dieser Tools am effektivsten sichergestellt, wenn sie den Mitarbeitern anfangs optional angeboten werden und nicht sofort zwingend verwendet werden müssen. Wenn Mitarbeiter die Vorteile selbst erleben, führt Mundpropaganda oft schnell zu einer breiten Akzeptanz.

Die richtige mobile Kommunikationslösung bietet auch wesentliche Sicherheits- und Datenschutzvorteile. Wenn Mitarbeiter Schichtzeiten und Arbeitsorte in einem sicheren System einsehen können, werden riskante Umwege vermieden, die beim Einsatz manueller Systeme (zum Beispiel durch die Veröffentlichung von Schichtplänen in sozialen Medien) entstehen können.

Ein Neustart für HR

HR wird ein zunehmend umfassenderes Aufgabengebiet meistern müssen, das die traditionellen Grenzen überschreitet und die strategische und taktische Personalplanung, das Management von Remote-Arbeit, die Fernüberwachung des Wohlbefindens der Mitarbeiter, die Aufrechterhaltung der Produktivität in einem breitgefächerten Umfeld, die Beobachtung, das Verständnis und die Nutzung von behördlichen Maßnahmen und Angeboten u.v.a.m. umfassen muss.

Personaldirektoren und ihre Teams müssen schnell gute Entscheidungen treffen, oft Angesichts in Angesicht mit anspruchsvollen Umständen, bei denen auf den ersten Blick keine der Optionen als gute Wahl erscheint. Sie müssen das Management stark auf den Menschen konzentrieren, Technologien zur zeitnahen und klaren Kommunikation mit den Mitarbeitern einsetzen und gleichzeitig Empathie und Authentizität für eine diverse, verteilte Belegschaft zeigen.

Sie müssen in Betracht ziehen, wie die Arbeit effizient bedeutungsvoll werden kann und wie in der neuen Zukunft der Arbeitswelt Werte für Mitarbeiter, Unternehmen und Kunden generiert werden können.

Cloud-basierte HR-Systeme spielen dabei die Hauptrolle. Sie bieten umfassende, genaue Daten und flexible, agile digitale Kanäle für das HR-Team. Sie werden die schnelle, effektive Planung unterstützen, um die Mitarbeiter zu schützen und zu fördern, außerdem genaue Nachverfolgung und Fehlzeitenprognosen, die Implementierung von Krisenrichtlinien und die Modellierung der Personalwirtschaft. Wir bereits in diesem Whitepaper erwähnt, sind manuelle Systeme, Tabellen und Insellösungen für die gestellte ganzzeitliche Workforce-Management-Aufgabe absolut ungeeignet.

KOMMUNIZIEREN: Wichtige Maßnahmen

Mitarbeiter vernetzen, um die Teambotivation zu erhöhen und die Isolierung zu senken

>> **Wie UKG dabei hilft:** Durch unsere intelligenten Tools zur Einsatzplanung, für Echtzeitberichte und zur mobilen Kommunikation können Mitarbeitergruppen zusammenarbeiten, einander unterstützen und in Verbindung bleiben.

Mitarbeiter durch Self-Service-Tools Selbstbestimmung für ihre Work-/Life-Balance ermöglichen

>> **Wie UKG dabei hilft:** Mitarbeiter können durch Self-Service-Tools auf Mobilgeräten ihr Arbeitsleben selbst in die Hand nehmen und die Verwaltungslast von Managern sowie der HR- und Gehaltsabrechnungsteams verringern. Die Aufzeichnung des Wohlbefindens, die Anzeige von Kontoständen (Urlaubstage, Überstunden, Krankmeldungen usw.), Schichtentausch, Anzeige der Einsatzpläne, Aufzeichnung der Arbeitszeiten und Aktivitäten, Zugriff auf Beschäftigungsdokumente und Anleitungen sind nur einige der Funktionen, die im Self-Service-Bereich zur Verfügung stehen.

Vertrauen durch offene und transparente Kommunikationswege aufbauen

>> **Wie UKG dabei hilft:** Echtzeiteinblicke in die Anwesenheit, Aktivitäten und Produktivität der Mitarbeiter führen dazu, dass Manager sich nicht mehr um jedes Detail ihres Teams kümmern müssen, und Mitarbeiter fühlen sich wertgeschätzt und mit Verantwortung betraut.

Individuelle Herangehensweise an Bedürfnisse, Vorlieben und Weiterbildung der Mitarbeiter

>> **Wie UKG dabei hilft:** Mitarbeiter können ihre Verfügbarkeit und Vorlieben mit ihren Mobilgeräten aufzeichnen. Manager können mit intelligenten Einsatzplanungstools die richtigen Mitarbeiter mit den richtigen Fähigkeiten an der richtigen Stelle zum richtigen Zeitpunkt und zu den richtigen Kosten einsetzen. Ganzheitliche Einblicke in die Fähigkeiten und Zertifizierungen der Mitarbeiter ermöglichen entsprechende Weiterbildungsprogramme und die Personaleinsatzplanung.

„Einige unserer Mitarbeiter mögen moderne Technik nicht so gern. Wir wussten, dass die neue Lösung wirklich alle ansprechen muss, damit sie angenommen wird – und Workforce Dimensions hat das geschafft. Fast alle unserer Mitarbeiter können auf die Self-Service-Funktionen zugreifen, weil sie so intuitiv sind – als würde man bei Amazon einkaufen!“

Geschäftsführer, Mentaur Ltd.

Akzeptanz von Technologien während der Pandemie

87% der Unternehmen sind davon überzeugt, dass die Pandemie 2020 die digitale Transformation wesentlich beschleunigt hat

42% der Mitarbeiter sagen, dass ihre Arbeitgeber vor der Pandemie 2020 neue Technologien nur langsam eingeführt haben

45% der Mitarbeiter sagen, dass ihr Unternehmen neue Technologien während der Pandemie 2020 rasch implementiert hat, bei deren Implementierung es vorher gezögert hatte

(Zahlen für Großbritannien)

Mitarbeiter begrüßen digitale Transformation

54% der Mitarbeiter hoffen auf bessere Kundenerlebnisse

51% der Mitarbeiter hoffen auf bessere Mitarbeitererlebnisse

44% der Mitarbeiter hoffen auf verbesserte Entscheidungsfindung

(Zahlen für Großbritannien)

Globale Umfrage von Kronos Incorporated unter 3.903 Mitarbeitern in 10 Ländern, 22. Juni bis 30. Juni 2020. Alle Werte oben sind Antworten auf einzelne Multiple-Choice-Fragen.

Datenbasierte Transformation

Der Schlüssel zur neuen Zukunft der Arbeitswelt

Die Einführung digitaler Technologien ist der Schlüssel zur Transformation. Unternehmen, denen die Tools und Daten für gute Entscheidungen zur Verfügung stehen, erzielen schnell einen Wettbewerbsvorteil gegenüber denen, die diese Tools und Daten nicht haben – ein Wettbewerbsvorteil, der durch die Krise 2020 vervielfacht und in den Blickpunkt gerückt wurde.

Die neue Zukunft der Arbeitswelt ist der Mensch, der jedoch durch Technologien gefördert und gestützt wird. Nur Menschen können kreativ sein, Probleme lösen, neue Ideen ausdenken und echte persönliche Dienstleistungen erbringen. Die richtige Technologie, zusammen mit den richtigen Prozessen, ist jedoch essenziell, um den Mitarbeitern belastende Verwaltungsarbeiten abzunehmen und sie mit den Daten und Einblicken zu versehen, die sie zur Erbringung großartiger Dienstleistungen, zur Einbringung ihrer Kreativität und zur Entwicklung innovativer Lösungen benötigen.

Durch intelligente Automatisierungsprozesse und Entscheidungsfindung – schnell und bedarfsgerecht – können Mitarbeiter sich auf die Aufgaben, Aktivitäten und Projekte konzentrieren, die Unternehmen, Kunden und wichtigen Beteiligten echten Mehrwert bringen.

Künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen stehen im Mittelpunkt der neuen Zukunft der Arbeitswelt, mit der intelligente Workforce-Management-Lösungen geschaffen werden, die Managern proaktiv mit Rat und Tat zur Seite stehen, damit sie ihre Ziele einfacher erreichen können.

Unternehmen, die die neue Zukunft der Arbeitswelt mit offenen Armen empfangen, in Technologien investieren, Prozesse aktualisieren und einen holistischen, auf den Menschen konzentrierten Workforce-Management-Ansatz implementieren, werden besser für die nächsten Krisen gewappnet sein und schneller die Richtung ändern können, um Chancen zu ergreifen, bevor es die Konkurrenz tut.

Weitere Informationen finden Sie auf der

[SEITE ZUR NEUEN ZUKUNFT DER ARBEITSWELT](#)

Informationen zu UKG

Bei UKG (Ultimate Kronos Group) sind die Menschen das Ziel. UKG ist bei einer Fusion entstanden, die eines der größten Cloud-Unternehmen der Welt geschaffen hat. Wir sind davon überzeugt, dass Unternehmen erfolgreich sind, wenn sie sich auf die Menschen konzentrieren. UKG ist ein führender globaler Anbieter für Workforce-Management-, HCM- und HR-Dienstleistungslösungen. Seine preisgekrönten Lösungen Pro, Dimensions und Ready helfen zehntausenden Unternehmen regionen- und branchenübergreifend dabei, bessere Geschäftsergebnisse zu erzielen, die Effektivität der Personalabteilung zu verbessern, die Gehaltsabrechnungsprozesse zu optimieren und die Arbeit zu einem besseren, vernetzteren Erlebnis für Alle zu machen. Die inklusive Unternehmenskultur von UKG, die mehr als 12.000 Mitarbeitern auf der ganzen Welt zugutekommt, hat zu zahlreichen Preisen geführt; unter anderem wurden wir mehrere Jahre hintereinander als einer der 100 besten Arbeitgeber (Fortune-Magazin) ausgezeichnet.

Weitere Informationen finden Sie unter www.kronos.co.uk und www.ukg.com. Erhalten Sie weitere Einblicke in die neue Zukunft der Arbeitswelt:

[KLICKEN SIE HIER](#)

The logo for UKG, featuring the letters 'ü', 'K', and 'G' in a white, sans-serif font. The 'ü' has two small teal dots above it, and the 'K' and 'G' are solid white.

Our purpose is people

© 2021 UKG Inc. Alle Rechte vorbehalten. Eine vollständige Liste mit den Marken von UKG finden Sie unter www.ukg.com/trademarks (auf Englisch). Alle anderen Marken, falls vorhanden, sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Änderungen aller technischen Daten vorbehalten.