NEWS RELEASE

Mitel Studie: Effiziente Kommunikationsprozesse und -technologien steigern Produktivität am Arbeitsplatz – und bieten erhebliches Einsparpotenzial

12/4/2019

Weltweiter Report untersucht die neuesten Trends im Bereich der Unternehmenskommunikation und ihren Einfluss auf die Produktivität von Mitarbeitern und das Arbeitsergebnis.

- In Deutschland gehen durchschnittlich zwölf Prozent der täglichen Arbeitszeit eines Mitarbeiters durch ineffiziente Kommunikationsabläufe verloren; das macht bei einer 40-Stunden-Woche rund eine Stunde pro Tag aus.
- Drei von vier Befragten glauben, dass bessere Kommunikations- und Collaboration-Tools ihre eigene Produktivität steigern würden.
- Ein Mangel an Schulungen und der Bereitschaft zu Veränderungen sind die größten Hemmnisse für den Einsatz moderner Kommunikations- und Collaboration-Tools.

Mitel, ein weltweit führender Anbieter von Unternehmenskommunikation, hat heute einen **neuen weltweiten Report zur Produktivität am Arbeitsplatz und Trends in der Unternehmenskommunikation** vorgestellt. Die unabhängige Studie wurde vom Forschungsunternehmen Vanson Bourne mit Unterstützung von KelCor Inc. durchgeführt. Sie befragten 2.500 Business Professionals in Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Australien und den USA zu übergreifenden Trends in der Unternehmenskommunikation. Zudem wollten sie wissen, wie

bestehende Kommunikations- und Collaboration-Prozesse die Produktivität von Mitarbeitern sowie die Arbeitsergebnisse beeinflussen.

Die zentralen Ergebnisse für Deutschland auf einen Blick

- Im Durchschnitt sollen Arbeitnehmer mehr als die Hälfte ihres Arbeitstages mit Kommunikation und Tool-basierter Zusammenarbeit verbringen. Gleichzeitig stellen die Befragten fest, dass im Durchschnitt rund zwölf Prozent ihres Arbeitstages durch ineffiziente Kommunikationsabläufe verschwendet werden. Dadurch werden Kosten bis zu 9.000 Euro pro Mitarbeiter und Jahr verursacht.
- Gehemmte Produktivität ist nicht die einzige negative Folge von ineffizienter Kommunikation. Fast die Hälfte der Befragten in Deutschland aber auch in anderen Ländern (47 %) haben aus diesem Grund bereits Konflikte zwischen Mitarbeitern und/oder in Abteilungen erlebt, rund ein Viertel (24 %) gaben an, dass sich ineffiziente Kommunikation auch negativ auf die Kundenzufriedenheit auswirkt. Vor diesem Hintergrund steigt die Wahrscheinlichkeit, dass die zusätzlichen Kosten durch verloren gegangenes Geschäft, Mitarbeiterfluktuation oder verpasste Möglichkeiten darüber hinaus einen versteckten Einfluss auf die Gesamtergebnisse vieler Unternehmen haben.

Der Report hat zudem untersucht, welche Kommunikations- und Collaboration-Methoden Mitarbeiter als besonders effizient und effektiv erachten, um nützliche Einblicke für IT-Leiter und Geschäftsführungen zu schaffen, die sicherstellen wollen, dass Initiativen für die digitale Transformation sowie damit verbundene Technologieinvestitionen erfolgreich sind:

- Deutsche Angestellte neigen dazu, ihnen noch unbekannte Kommunikations- und Collaboration-Tools abzulehnen. Das bedeutet, dass Telefon und E-Mails nicht allzu bald verschwinden werden. Diese Technologien bestimmen noch immer die Top 5 der meist genutzten Kommunikationsmethoden (98 %), während persönliche Treffen als die effektivste Art der Kommunikation (55 %) gelten.
- Durch die zunehmend mobil arbeitende Belegschaft, die oft über verschiedene Standorte verteilt ist, steigt die Nachfrage nach modernen Kommunikations- und Collaboration-Technologien. Die Befragten in Deutschland gaben an, dass sie zukünftig voraussichtlich öfter gemeinsame Arbeitsbereiche (45 %), Chat-/Messaging-Lösungen (51 %) und Video-Tools (39 %) verwenden werden.

Durch den großen Kosten- und Zeitverlust ist es nicht verwunderlich, dass 71 Prozent der Befragten in Deutschland der Ansicht sind, dass ein gezielter Einsatz von Technologien in ihrem Unternehmen ihre eigene Produktivität verbessern würde. Der Report zeigt jedoch auch verschiedene interessante Erkenntnisse im Hinblick darauf, was die Ursachen für ineffiziente Kommunikation sind und was Firmen unternehmen sollten, um diese zu minimieren:

- Die tatsächlichen Hindernisse, die Unternehmen überwinden müssen, liegen laut der Befragten nicht in den Tools selbst versteckt, sondern in unzureichendem Training (25 %) und der fehlenden Offenheit, etwas zu verändern (24 %). Das bestätigt einmal mehr, dass hinter der digitalen Transformation mehr steckt als die bloße Implementierung von Technologie. Es bedarf vorsichtiger strategischer Veränderungen in der Unternehmenskultur und den Prozessen.
- Unternehmen haben die Möglichkeit, die Auswirkungen der Produktivitätsverluste zu reduzieren und bessere Geschäftsergebnisse zu erzielen, indem sie ihre Tools, Unternehmensprozesse und -kultur in Einklang bringen. Wenn es um die Kommunikation und Zusammenarbeit geht, können eine durchsetzungskräftige Leitung, verbesserte Planung, effektives Training und die Weiterbildung von Mitarbeitern zu den Zielen und Vorteilen der Tools einen besonders positiven Einfluss auf ihren Einsatz und den Return on Investment haben.

Zitate

„Mitarbeiter wünschen sich ein nahtloses Kommunikations- und Collaboration-Erlebnis – eines, das über das ganze Unternehmen und dessen Geräte hinweg eine konsistente Nutzererfahrung bietet und sich in ihre täglichen Arbeitsroutinen einbinden lässt“, sagt Mary McDowell, President und CEO von Mitel. „Die erfolgreichsten Unternehmen werden die sein, welche die Implementierung von modernen Kommunikations- und Collaboration-Technologien mit strategischen Change Management-Prozessen kombinieren, um Mitarbeiter zu stärken und das Kundenerlebnis zu verbessern.“

„Die Daten der Studie gehören zu den interessantesten, die ich in meiner 20-jährigen Laufbahn in dieser Branche gesehen habe“, sagt Dr. Brent Kelly, Principal Analyst bei KelCor. „Sie zeigen ganz deutlich, dass die Produktivität am Arbeitsplatz stark davon abhängig ist, welche Kommunikations- und Collaboration-Prozesse und -Tools im Unternehmen eingesetzt werden. Wenn die Produktivität mithilfe von strategisch ausgerichteten Kommunikations- und Collaboration-Lösungen, begleitet von Schulungen und der fachgerechten Verwaltung, so stark gesteigert werden kann, wie von den Befragten erwartet, wird dies die Kosten für Planung, Einkauf und Implementierung einer konsistenten Kommunikations- und Collaboration-Plattform im gesamten Unternehmen bei weitem überwiegen.“

Methode

Der Workplace Productivity and Communications Technology Report basiert auf einer weltweit durchgeführten Umfrage unter 2.500 Business Professionals in Nordamerika, Westeuropa und Australien. Die Studie wurde vom unabhängigen Forschungsunternehmen Vanson Bourne mit Unterstützung von KelCor Inc, einem unabhängigen

Analysten- und Beratungsunternehmen, durchgeführt. Weitere Details zur Methode und demografische Daten finden Sie **hier**.

Das Whitepaper „Studie zum Einsatz von Kommunikationstechnologie am Arbeitsplatz und ihrem Einfluss auf die Produktivität 2019" mit den globalen sowie den deutschen Ergebnissen können Sie **hier** herunterladen.