NEWS RELEASE

Neue Studie beleuchtet die Realität und Risiken einer fragmentierten Kommunikation unter Mitarbeitenden im Zeitalter von KI

2026-05-20

Eine globale Umfrage unter 2.000 Arbeitnehmenden und IT-Führungskräften bietet einen Einblick in die praktischen Auswirkungen und Risiken von Kommunikationsstörungen und nicht aufeinander abgestimmten Tools, insbesondere für Mitarbeitende mit Kundenkontakt

- 61 Prozent der Arbeitnehmenden geben an, Zeit damit zu verschwenden, zwischen durchschnittlich sieben Kommunikationstools zu wechseln
- 75 Prozent nutzen nicht genehmigte Kommunikationstools für arbeitsbezogene Zwecke
- 57 Prozent fühlen sich unter Druck gesetzt, mit Tools „das Beste aus der Situation zu machen“, die nicht auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind
- Zwei Drittel der Arbeitnehmenden (65 %) glauben, dass ihr Unternehmen den Einsatz von KI nicht angemessen begleitet

Der Bericht **„Kommunikation am Arbeitsplatz“** von **Mitel**, einem weltweit führenden Anbieter von Geschäftskommunikationslösungen, basierend auf einer Studie von Vanson Bourne, deckt eine erhebliche Lücke in der Ära der weit verbreiteten KI-Nutzung auf. Laut der Studie ist Kommunikation am Arbeitsplatz zwar geschäftskritisch, die eingesetzten Tools passen jedoch nicht zu den tatsächlichen Arbeitsabläufen. Das zwingt Mitarbeitende im Arbeitsalltag zu improvisieren, was messbare Einbußen bei Produktivität, Sicherheit und Servicequalität zur Folge hat.

Für die Studie wurden in Deutschland 500 IT-Führungskräfte sowie Büro- und Frontline-Mitarbeitende befragt. Die Umfrage war Teil einer weltweiten Befragung von 2.000 Teilnehmenden aus verschiedenen Branchen, darunter das Gesundheitswesen, der öffentliche Sektor, der Einzelhandel, die Fertigung, Finanzdienstleistungen und das Gastgewerbe.

Die Studie zeigt, dass mehr als die Hälfte (57 Prozent) der deutschen Beschäftigten mit Systemen arbeiten müssen, die nicht auf ihre Anforderungen zugeschnitten sind. Das beeinträchtigt Produktivität sowie Abläufe im Tagesgeschäft und erhöht zugleich operative und finanzielle Risiken, die mit einer eingeschränkten Kontrolle über die Datenverwahrung, die Leistungsfähigkeit und die Geschäftskontinuität verbunden sind. Während 93 Prozent der IT-Verantwortlichen Kommunikationstools als zentral für den täglichen Geschäftsbetrieb ansehen, halten nur 49 Prozent der Mitarbeitenden diese Tools für wirklich effektiv. Die Ergebnisse zeigen eine deutliche Lücke zwischen der Einführung von Kommunikationstechnologien und deren tatsächlicher Nutzung im Arbeitsalltag.

„Organisationen investieren derzeit massiv in KI, moderne Kommunikationsinfrastrukturen und Digitalisierung. Gleichzeitig findet mehr als die Hälfte der Beschäftigten, dass diese Lösungen gerade in kritischen Situationen nicht ausreichend unterstützen. Die Herausforderung liegt nicht in fehlender Technologie, sondern darin, Kommunikationslösungen an die tatsächlichen Bedingungen der Arbeitswelt anzupassen“, sagt Eric Hanson, CMO von Mitel. „In schnelllebigen, stressigen und zunehmend mobilen Arbeitsumgebungen muss Kommunikation unmittelbar, zuverlässig und situationsgerecht funktionieren. Andernfalls besteht die Gefahr, dass sie genau dann versagt, wenn sie am dringendsten gebraucht wird. Aus der Studie ergibt sich zudem eine einfache, aber entscheidende Erkenntnis: Kontrolle und Mitarbeitererfahrung sind keine konkurrierenden Prioritäten, sondern eng miteinander verknüpft. Um Kontrolle zurückzugewinnen und sicherzustellen, ist es daher unerlässlich, dass Investitionen in Kommunikation tatsächlich zu besserer Leistung und messbarer Wirkung führen.”

Kommunikationstools werden den Anforderungen mobiler und Frontline-Mitarbeitender nicht gerecht

Trotz der zentralen Bedeutung von Kommunikationstechnologien zeigt der Bericht, wie schwierig eine konsistente Kommunikation in mobilen, dezentralen und stark von Frontline-Mitarbeitenden geprägten Arbeitsumgebungen ist. Nahezu alle befragten IT-Verantwortlichen in Deutschland (92 Prozent) räumen ein, dass bestimmte Beschäftigungsgruppen von bestehenden Tools stärker profitieren als andere. Das verdeutlicht die Diskrepanz zwischen Anspruch und Realität im Arbeitsalltag vieler Mitarbeitenden. Mehr als die Hälfte der Befragten (57 %) fühlt sich unter Druck gesetzt, „das Beste daraus machen zu müssen“, wenn Kommunikationssysteme nicht auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind. Bei Mitarbeitenden mit Kundenkontakt sind es sogar 71 Prozent.

Ein wesentlicher Grund dafür ist die Vielzahl unterschiedlicher Anwendungen, denn selbst für Routineaufgaben nutzen Mitarbeitende im Durchschnitt sieben voneinander getrennte Tools.

Die versteckten Kosten von Kommunikationslücken

In Deutschland verlieren 61 Prozent der Beschäftigten Zeit durch den ständigen Wechsel zwischen verschiedenen Kommunikationsanwendungen. Unter Frontline-Mitarbeitenden empfindet fast jede oder jeder Zweite (44 Prozent) zusätzlichen Druck in arbeitsintensiven oder kritischen Situationen.

Die Folgen betreffen neben internen Abläufen auch die Servicequalität, operative Stabilität und teilweise auch die Sicherheit in der Organisation. Besonders stark betroffen sind Mitarbeitende mit direktem Kunden- oder Patientenkontakt: 46 Prozent berichten von Verzögerungen bei Aufgaben oder Reaktionen auf Vorfälle, 47 Prozent sehen Auswirkungen auf die Servicequalität und weitere 47 Prozent sprechen sogar von möglichen Sicherheitsrisiken für Kundschaft, Patientinnen und Patienten oder Mitarbeitende.

Zudem entstehen erhebliche Sicherheitsrisiken, wenn Beschäftigte eigene Lösungen entwickeln, um Kommunikationsprobleme zu umgehen. Laut Studie nutzen drei Viertel der Befragten (75 Prozent) nicht freigegebene Kommunikationskanäle für arbeitsbezogene Zwecke. Für im Durchschnitt 97 Prozent der IT-Verantwortlichen entstehen dadurch Risiken wie Datenverlust, Compliance-Verstöße, Cyberangriffe sowie fehlende Transparenz und Kontrolle.

Sprache erweist sich in kritischen Momenten als der vertrauenswürdigste Kommunikationskanal

Messaging-Plattformen sind nach wie vor die bevorzugte Wahl für die tägliche Zusammenarbeit. In dringenden oder risikoreichen Situationen ist die Sprachkommunikation jedoch generationenübergreifend der vertrauenswürdigste und effektivste Kanal.

80 Prozent der deutschen Mitarbeitenden greifen auf Sprachkommunikation zurück, wenn schnelles Handeln und direkte Abstimmung erforderlich sind. Das zeigt, wie wichtig persönliche Interaktion in Echtzeit gerade in kritischen Situationen weiterhin ist. Besonders deutlich ist das im Gesundheitswesen, wo die schnelle Kommunikation direkten Einfluss auf die operativen Abläufe und die Patientenversorgung haben kann: Weltweit setzen dort 56 Prozent der Mitarbeitenden in dringenden Situationen auf einen „Voice-First“-Ansatz.

Großes Interesse an KI, aber Unsicherheit bei der Nutzung

Viele Organisationen investieren verstärkt in KI, um Prozesse effizienter zu gestalten und ihre IT-Landschaften zu modernisieren. Die Einführung verläuft jedoch uneinheitlich, und viele Mitarbeitende fühlen sich dabei nicht ausreichend unterstützt. Zwar sehen 63 Prozent der deutschen Beschäftigten Potenzial in KI-Anwendungen, aber nur 34 Prozent fühlen sich sicher im täglichen Umgang damit. Gleichzeitig geben 65 Prozent an, dass ihre Organisation die Nutzung von KI nicht ausreichend begleitet – das bringt ein neues Risiko mit sich: Schatten-KI.

Dies zeigt sich auch daran, dass jede zweite Person aus der Belegschaft (50 Prozent) auf nicht freigegebene KI-Tools ausweicht und damit ihren Unternehmen einen Schritt voraus ist, wenn es darum geht, die funktionale Produktivität und die operative Geschwindigkeit zu steigern. Gleichzeitig äußern IT-Verantwortliche wachsende Bedenken über fehlerhafte oder irreführende Ergebnisse (93 Prozent), regulatorische und Compliance-Anforderungen (91 Prozent) sowie den Umgang mit Daten und deren Schutz (88 Prozent).

Die Studie zeigt, dass KI bislang keinen durchgehend spürbaren Mehrwert im Arbeitsalltag liefert. Unternehmen stehen vor der Herausforderung, Geschwindigkeit, Nutzen und Risiken gleichermaßen zu steuern. Entscheidend sind klare Richtlinien, eine bessere Integration und Abstimmung mit bestehenden Arbeitsabläufen, um Komplexität und Risiken zu verringern, anstatt sie zu verstärken.

Flexibilität und Kontrolle in Einklang bringen

Um diesen Herausforderungen zu begegnen, und die Kluft zwischen Investitionen und Mitarbeitererfahrung zu schließen, müssen Unternehmen zwei Ziele miteinander verbinden: Sie müssen ihren Mitarbeitenden die Flexibilität bieten, die für die jeweilige Situation am besten geeigneten Kommunikationsmittel und -kanäle auszuwählen, und gleichzeitig strenge Anforderungen an Sicherheit und Compliance erfüllen.

In diesem Zusammenhang hat sich die hybride Infrastruktur in der Praxis durchgesetzt: 86 Prozent der deutschen IT-Entscheidungsträger nutzen sie bereits für ihre Kommunikationstools. 91 Prozent der IT-Führungskräfte in Deutschland sehen darin einen Weg, Flexibilität und Kontrolle miteinander zu verbinden, ohne den Überblick über die Komplexität zu verlieren. Solche Modelle ermöglichen es Unternehmen, ihre Kommunikationssysteme schrittweise zu modernisieren und gleichzeitig Stabilität und Transparenz sicherzustellen.

„IT-Verantwortliche und Mitarbeitende sind sich grundsätzlich einig, dass sich die Kommunikation in Organisationen weiterentwickeln muss. Die Studie macht allerdings deutlich, wie weit die meisten Unternehmen noch von diesem Ziel entfernt sind", so Christian Jessel, Head of DACH bei Mitel. "So müssen Unternehmen bestehende strukturelle Herausforderungen lösen und gleichzeitig steigende technische Komplexität, höhere Sicherheitsanforderungen und laufende Modernisierungsprojekte bewältigen. Dafür sind praxistaugliche, nutzerorientierte Lösungen erforderlich, die sich nahtlos in unterschiedliche Arbeitsumgebungen integrieren lassen, um letztendlich die Leistung und die Geschäftsergebnisse zu steigern."

Der vollständige „Kommunikation am Arbeitsplatz"-Bericht steht **hier** zur Verfügung.

Methodik

Die Studie wurde von Vanson Bourne im Auftrag von Mitel durchgeführt. Befragt wurden insgesamt 2.000 Personen in fünf zentralen Märkten: USA, Kanada, Deutschland, Großbritannien und Frankreich. Zu den Teilnehmenden zählten IT-Verantwortliche, Büroangestellte sowie Frontline-Mitarbeitende aus Organisationen mit mindestens 500 Beschäftigten. Die Befragten stammen aus verschiedenen Branchen, darunter Gesundheitswesen, Fertigungsindustrie, Finanzdienstleistungen und der öffentliche Sektor.

Über Vanson Bourne
Vanson Bourne ist ein unabhängiger Spezialist für Marktforschung im Technologiesektor. Das Unternehmen steht für fundierte und belastbare Analysen auf Basis wissenschaftlicher Forschungsmethoden. Dazu zählt insbesondere die Befragung von Führungskräften und Entscheidungsträgern aus technischen und kaufmännischen Bereichen in unterschiedlichen Branchen und internationalen Märkten.

Weitere Informationen finden Sie unter **www.vansonbourne.com**.

Über Mitel
Mitel ist ein weltweit führender Anbieter von Geschäftskommunikationslösungen und bietet Unternehmen innovative Lösungen für Kommunikation, Zusammenarbeit und Contact Center. Mit mehr als 70 Millionen Nutzer:innen in über 100 Ländern ermöglicht Mitel Unternehmen eine nahtlose Verbindung, Kommunikation und Zusammenarbeit mit der Flexibilität und Auswahl, die sie brauchen, um sowohl jetzt als auch in Zukunft erfolgreich zu sein. Mitel steht für kompromisslose Kommunikation, gestützt auf langjährige Erfahrung und technologische Innovationen.Weitere Informationen finden Sie unter **www.mitel.de** und folgen Sie uns auf **LinkedIn**.

Mitel ist das eingetragene Warenzeichen der Mitel Networks Corporation. Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

Pressekontakt
Sandrine Quinton
+33 (0)130-964-301
sandrine.quinton@mitel.com