FUTURE WORKS by ATOS

RESILIENCE BY DESIGN

DIENSTLEISTUNG

Preparedness Gap

Zwischen Herausforderung und Vorbereitung klafft eine Lücke

Europäische Unternehmen befinden sich in einer noch nie dagewesenen Phase geschwächter Ursprünge – von digitaler Transformation und demografischem Wandel bis hin zu geopolitischer Instabilität und wirtschaftlicher Unsicherheit. In diesem Umfeld ist Resilienz kein „Nice-to-have", mehr, sondern der entscheidende Unterschied zwischen Erfolg und Bedeutungslosigkeit.

Die ATOS Futureforks Studie untersucht das Zusammenspiel von Herausforderungen, Vorbereitung und strategischen Maßnahmen in einer Zeit der Multi-Transformation und weft einen verlässlichen Blick auf die Dienstleistungsbranche. Hierzu wurden 151 Führungskräfte aus dem Bereich professionelle Dienstleistungen befragt.

6 große Herausforderungen

DIE TREIBER DER RESILIENZ

Preparedness Gap

Unternehmen sind sich der Lage bewusst, aber die Vorbereitung hinkt hinterher

Unternehmen aus dem Bereich Dienstleistungen stehen gleichzeitig vor sechs großen Herausforderungen, die alle als bedeutend oder schwerwiegend empfunden werden:

37%

fühlen sich im Durchschnitt auf diese Herausforderungen vollständig vorbereitet.

Technologie

Treibt die Transformation von Unternehmen voran und verbessert die operativen Effizienzen durch Automatisierung, digitale Innovation und KI. Technologie dient als grundlegender Wegbereiter für Effizienz, Wettbewerbsvorteil und zukunftsfähige Geschäftsmodelle.

Workforce

Konzentriert sich auf Menschen als zentralen Treiber der Resilienz durch strategische Talententwicklung, flexible Beschäftigungs-modelle und integrative Strukturen. Diese Dimension stärkt Unternehmen, indem sie die Mitarbeiterbindung und das Wohlbefinden der Mitarbeitenden verbessert und ihre Fähigkeit, mit Veränderungen umzugehen, stärkt.

Organisation

Schafft den strategischen Rahmen für agilität durch proaktive Planung, leistungsmessungsprozesse und Führungs-kräfteentwicklung. Die organisatorischen Fähigkeiten bestimmen die Fähigkeit eines Unternehmens, Disruptionen zu antizipieren, darauf zu reagieren und sie zu nutzen.

Regulatorik im Bereich Technologie ist die größte Herausforderung mit der geringsten Vorbereitung

Die drei größten Herausforderungen im Vergleich zur wahrgenommenen Vorbereitung

Regulatorik und Vorschriften im Bereich Technologie

Demografischer Wandel und sich verändernde Generationsdynamik

Aktuelle politische und wirtschaftliche Instabilität und Unsicherheit

Der Preparedness Gap in der Dienstleistungsbranche

Richtlinien und Vorschriften bei der Einführung neuer Technologien, volatile Auftragslagen und politische Instabilität sind die Gewinnung junger Talente setzen die Branche unter Druck. Obwohl die Branche den Handlungsbedarf erkennt und im Vergleich zu den anderen besser abschneidet, gelingt es vielen Unternehmen nicht, sich wirksam darauf vorzubereiten und es entsteht eine gefährliche Lücke zwischen Anspruch und Zukunftsfähigkeit.

BEWÄHRTE HEBEL FÜR MEHR ORGANISATORISCHE RESILIENZ

Closing the Gap

Die wirksamsten Maßnahmen für die Dienstleistungsbranche

Unternehmen, die in die richtigen Workforce Management Maßnahmen investieren, können ihre Vorbereitung deutlich verbessern. Verschiedene Maßnahmen, einzeln angewendet oder kombiniert, führen zu überdurchschnittlichen Verbesserungen in der Vorbereitung – einige lassen sich äußerst kurzfristig umsetzen.

Regulatorik im Bereich Technologie

- Schulungen zu Technologie-Richtlinien und -Vorschriften
- Best Practices für hybride Arbeit
- Schulungsprogramme für fortschrittliche digitale Tools
- Schulungen zu Diversität, Gleichberechtigung und Inklusion (DEI)
- Externe Beratung durch Experten

Demografischer Wandel

- Weiterbildungsprogramme für neue Aufgabenbereiche
- KI-gestützte Prognosetools
- Schulungen zu Technologie-Richtlinien und -Vorschriften
- Einführung in Self-Service-Tools für Mitarbeitende (z. B. Schichtplanung, Urlaubsplanung)
- Schulungen zu Leistungsbewertungs- Analyse- und Prognosetools
- Dezentralisiertes Geschäftsmodell

Politische und wirtschaftliche Instabilität

- KI-gestützte Prognosetools
- Schulungen zu Leistungsbewertungs- Analyse- und Prognosetools
- Schulungen zu Diversität, Gleichberechtigung und Inklusion (DEI)
- Diversitätsberichte und -kennzahlen (z.B. Gehaltsstücken, Diverse Leadership)
- Dezentralisiertes Geschäftsmodell

WAS MACHEN LEISTUNGSSTARKE UNTERNEHMEN ANDERS?

Resilience-Preparedness-Index

Nur 8% der Unternehmen in der Dienstleistungsbranche zählen zu den Top-Performern

Branchenübergreifend setzen Top-Performer unter anderem häufiger auf daten- und KI-basierte Zukunftsprognosen, haben einen strategischen Fokus auf Weiterbildung und betrachten Veränderung als Chance, statt als Hindernis.
Wie sieht dies für Unternehmen im Dienstleistungsbereich aus?

55% liegen über 50 Punkten

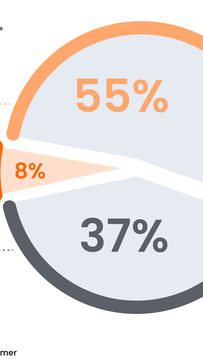
Mehr als die Hälfte zeigt eine mittlere bis starke Vorbereitung

8% sind Top-Performer

Nur wenige Unternehmen weisen eine außergewöhnlich hohe Vorbereitung auf und erzielen mehr als 90 Punkte

37% erreichen weniger als 50 Punkte

Mehr als ein Drittel der Unternehmen in der Dienstleistungsbranche hat Schwierigkeiten, sich ausreichend auf Veränderungen vorzubereiten



Diese Maßnahmen lassen Top-Performer klar aus der Masse hervorstechen

- Programme zur Führungskräfteentwicklung und Zukunftsfähigkeit
- Schulungen für psychische Gesundheit und Wohlbefinden
- Funktionsübergreifende Teams
- Reverse Mentoring (b. h. jüngere Mitarbeitende tauschen ihre Fähigkeiten und Perspektiven mit leitenden Mitarbeitenden aus)
- Prozesse zur Sicherung des institutionellen Wissens von Mitarbeitenden, die kurz vor dem Ruhestand stehen

Die Zukunft wartet nicht

Vorbereitung beginnt mit einer Frage: Sind Sie bereit?
Resilienz ist keine Reaktion – sie ist eine Entscheidung. Die Zeit zu handeln ist jetzt. Und oftes, was Sie brauchen, ist bereits greifbar. Machen Sie den ersten Schritt: futureworks@atos.com

Vollständige Studie gratis hier herunterladen

© ATOSS Software SE