



DEUTSCHLAND

# State of the Frontline Workforce 2023



# Mitarbeiterengagement neu gedacht: Die versteckten Treiber

Frontline Workers sind die Heldinnen und Helden, die in dieser schnelllebigen, technologie-getriebenen Wirtschaft oft übersehen und vergessen werden. Und das, obwohl die meisten Unternehmen wissen, dass engagierte, produktive Mitarbeitende das Herzstück für den Geschäftserfolg sind.

Dennoch werden die Initiativen, die den langfristigen Erfolg vorantreiben sowie Mitarbeitende motivieren und sie zum Bleiben bewegen, oft als "Nice to have" und nicht als unverzichtbar betrachtet. Unternehmen beschränken sich oftmals darauf, die grundlegendsten Bedürfnisse ihrer Mitarbeitenden zu decken, wie z. B. Gehaltserhöhungen, anstatt strategisch in Möglichkeiten zu investieren, die einen erheblichen und größeren Einfluss auf den Arbeitsalltag der Angestellten haben.

In dem Maße, in dem sich die Ansprüche der Frontline Workers verändern, werden sich Unternehmen als Vorreiter hervortun, die die wesentlichen Elemente zur (Ein-)Bindung erkennen: Arbeitgebende, die Mitarbeitende zu mehr Kreativität, Loyalität und mehr Engagement inspirieren. Nicht selten sind es die kleinen Dinge, die zählen und die viel bewirken können. Als Gegenleistung für ihre Loyalität verlangen die Frontline Workers mehr als nur bedeutungslose Worte und wollen Taten sehen.

Da ihr Einfluss auf die Kundenerfahrung immer mehr an Bedeutung gewinnt, sind Angestellte auf die Unterstützung der Arbeitgebenden angewiesen, um ihr volles Potenzial z. B. als Produkt-Expert:innen oder Markenbotschafter:innen auszuschöpfen.

Was wünschen sich Frontline Workers? Die Mehrzahl mit 48 % wünscht sich eine bessere Kommunikation zwischen Management und dem Personal (2022 waren es nur 23 %), 44 % sehnen sich nach mehr Anerkennung und einem weniger stressigen Arbeitsumfeld (9 % mehr als 2022), und 90 % geben an, dass Möglichkeiten zur beruflichen Weiterentwicklung sie dazu bewegen würden, zu bleiben. Und: Statt zahlreicher isolierter Apps und Plattformen brauchen Mitarbeitende Tools, mit denen sie ihr Arbeitspensum bewältigen, einfach kommunizieren und mehr Kontrolle über ihre Arbeitszeiten haben können.

Der „State of the Frontline Workforce“ ist an einem entscheidenden Wendepunkt: Die Unternehmen, die den Wert ihrer Mitarbeitenden erkennen und die notwendigen Schritte einleiten, um sie zu unterstützen und zu befähigen – und zwar nicht nur durch höhere Gehälter – werden die Erfolge einer produktiveren und engagierteren Belegschaft feiern können.

Die Zukunft der Arbeit hängt davon ab.

# Das erwartet Sie in dieser Trendstudie

## Die wichtigsten Ergebnisse

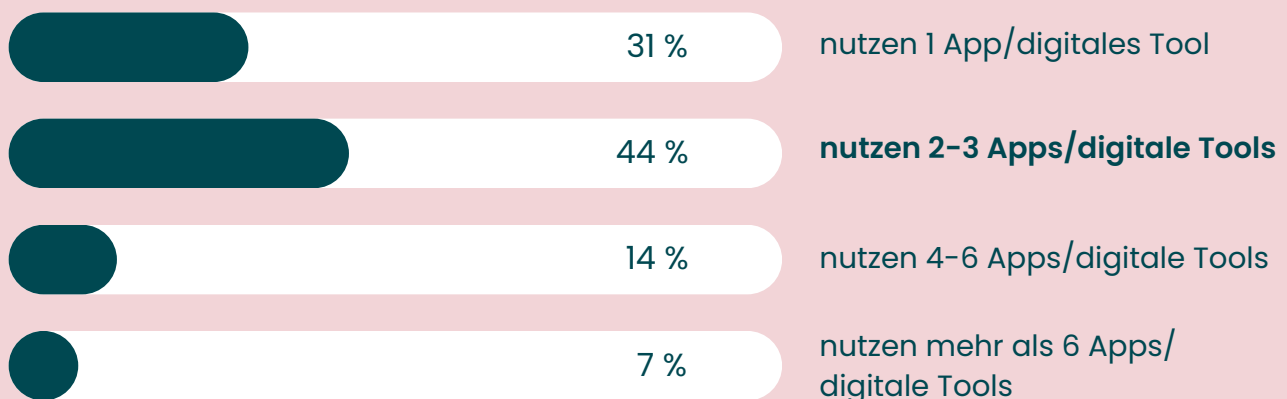
<b>1 Chaotisches Tech-Umfeld</b>	4
Überforderung durch Technik	4
Weniger ist mehr	4
Kommunikation und Fortschritt hängen eng zusammen	6
Schatten-IT	8
Wie Frontline Workers kommunizieren	9
Zu viele Apps, zu wenig Klarheit?	9
Unübersichtliche Kommunikation	10
<b>2 Berufliche Entwicklung</b>	12
Entwickeln heißt halten	12
Interne Angebote müssen kommuniziert werden	13
<b>3 Workforce Wellness</b>	15
Die Folgen von Stress	15
Die drei häufigsten Auslöser für Stress	16
Die perfekte Balance finden	18
Krank zur Arbeit oder ein schlechtes Gewissen	19
Wege aus der Unterbesetzung	20
Wertschätzung steht auf der Agenda	21
<b><u>Fazit und Methodik</u></b>	23
<b><u>Quinyx Erfolgsmatrix für eine bessere Employee Experience</u></b>	24

Um Sie dabei zu unterstützen, Ihre Situation zu bewerten und mögliche Lösungen aufzuzeigen, haben wir unsere Quinyx Erfolgsmatrix für Sie zusammengestellt.

# Chaotisches Tech-Umfeld

## Überforderung durch Technik

Die Anzahl der Apps, digitalen Plattformen und technischen Lösungen, die effizientere und reibungslosere Abläufe versprechen, ist riesig. Sie erfüllen aber oft nicht die Anforderungen des Unternehmens und der Mitarbeitenden, weil entweder wesentliche Funktionen fehlen oder sie einfach nicht zweckmäßig sind. Und dann muss plötzlich noch eine weitere Lösung her, um die fehlende Funktion abzudecken. Die Implementierung all dieser Lösungen kann leicht dazu führen, dass sich die Mitarbeitenden überfordert fühlen, Aufgaben nur eingeschränkt erledigen und keine Lösung wirklich effizient nutzen können.



## Weniger ist mehr

Die Mehrzahl der Beschäftigten (44 %) nutzt mindestens 2 Apps oder digitale Tools im Arbeitskontext, 7 % jedoch sogar mehr als 6. Wie entsteht so ein unübersichtliches Tech-Umfeld? Oftmals werden eher neue Lösungen hinzugefügt, anstatt nach einem Anbieter zu suchen, bei dem alle Funktionen an einem zentralen Ort vereint werden. Damit Frontline Workers sich auf das Wichtige fokussieren können, sollten Arbeitgebende die App-Flut reduzieren und eine möglichst umfassende und trotzdem intuitive Lösung bereitstellen.

### Hätten Sie das gedacht?

Aus zahlreichen Gesprächen mit deutschen Unternehmen haben wir erfahren, dass teilweise bis zu 12 Apps genutzt werden!  
Wieviele Apps nutzen Sie in Ihrem Arbeitsalltag?



### **Branchenvergleich:**

Die Nutzung digitaler Lösungen gehört längst noch nicht bei allen Unternehmen zum Alltag. 9 % der Befragten aus der Logistikbranche geben an, dass sie keine Apps und digitalen Tools nutzen – obwohl die Branche sonst oft für ihren hohen Digitalisierungsgrad bekannt ist. Im Vergleich: Im Gastgewerbe sind es nur 3 %, im Einzelhandel sogar nur 2 %, die ohne Apps und digitale Tools arbeiten.



### **So kann es in der Praxis aussehen**

GLS Germany, einer der führenden Paketdienstleister in Deutschland, arbeitet unter anderem mit einer Dienstplan-App, um Schichten schneller und transparenter an die Mitarbeitenden zu kommunizieren:

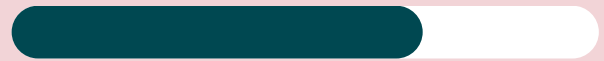
„Viele Prozesse, die den Arbeitsalltag der Mitarbeitenden beeinflussen – bei uns vor allem in den Depots und in der Paketzustellung – können durch den Einsatz von Apps oder digitalen Tools verschlankt und verbessert werden. Von der Kommunikation bis hin zur Dienstplanung – gemeinsam mit starken Partnern an unserer Seite setzen wir die Digitalisierung in allen Bereichen unserer Dienstleistung um und schaffen Transparenz sowie zusätzliche Service-Touchpoints. Konsequenz und innovativ.“

**– Moritz Adlhoch, Head of Inhouse Consulting, GLS Germany GmbH**



50 %

geben an, dass die Apps bzw. digitalen Tools sie nicht bei ihrer Arbeit unterstützen oder sie sich zumindest Verbesserungen wünschen.



70 %

sagen, dass sie eine lange Einarbeitungszeit für Apps und digitale Tools brauchen oder Kolleg:innen kennen, die Probleme damit haben.



35 %

geben an, dass der Dienstplan bei der Arbeit gedruckt und ausgehängt wird. Mit 10 % über dem globalen Durchschnitt der Studie scheinen ausgedruckte Dienstpläne in Deutschland immer noch sehr gängig zu sein.



### Kommunikation und Fortschritt hängen eng zusammen

Technik und digitale Tools sollten Mitarbeitende jederzeit und überall bestmöglich einbeziehen. Dennoch müssen 35 % der Befragten immer noch auf einen ausgedruckten Dienstplan zugreifen. Ebenso kommuniziert der Großteil per privatem Chat (z. B. Whatsapp, Facebook Messenger): Im Einzelhandel liegt der Wert bei 34 %, in der Logistik sogar bei 50 %.

Warum dies problematisch sein kann?







„Ein ausgedruckter Dienstplan ist unter Umständen in dem Moment schon wieder veraltet, in dem er vor Ort aufgehängt wird. Mitarbeitende, die nicht vor Ort sind, können zudem nur mit Mehraufwand rechtzeitig über Änderungen informiert werden, woraus sich Nachteile ergeben. Über digitale Tools, wie z. B. eine App, können sofort alle Mitarbeitenden informiert werden, für die etwaige Änderungen relevant sind. Eine App kann außerdem die Kommunikationswege vereinfachen sowie Auswertungen zulassen, die mit sogenannter „Schatten-IT“ (also Kommunikation über externe Tools wie z. B. WhatsApp) nicht ohne weiteres möglich sind.“

**– Moritz Adlhoch, Head of Inhouse Consulting, GLS Germany GmbH**





## Schatten-IT

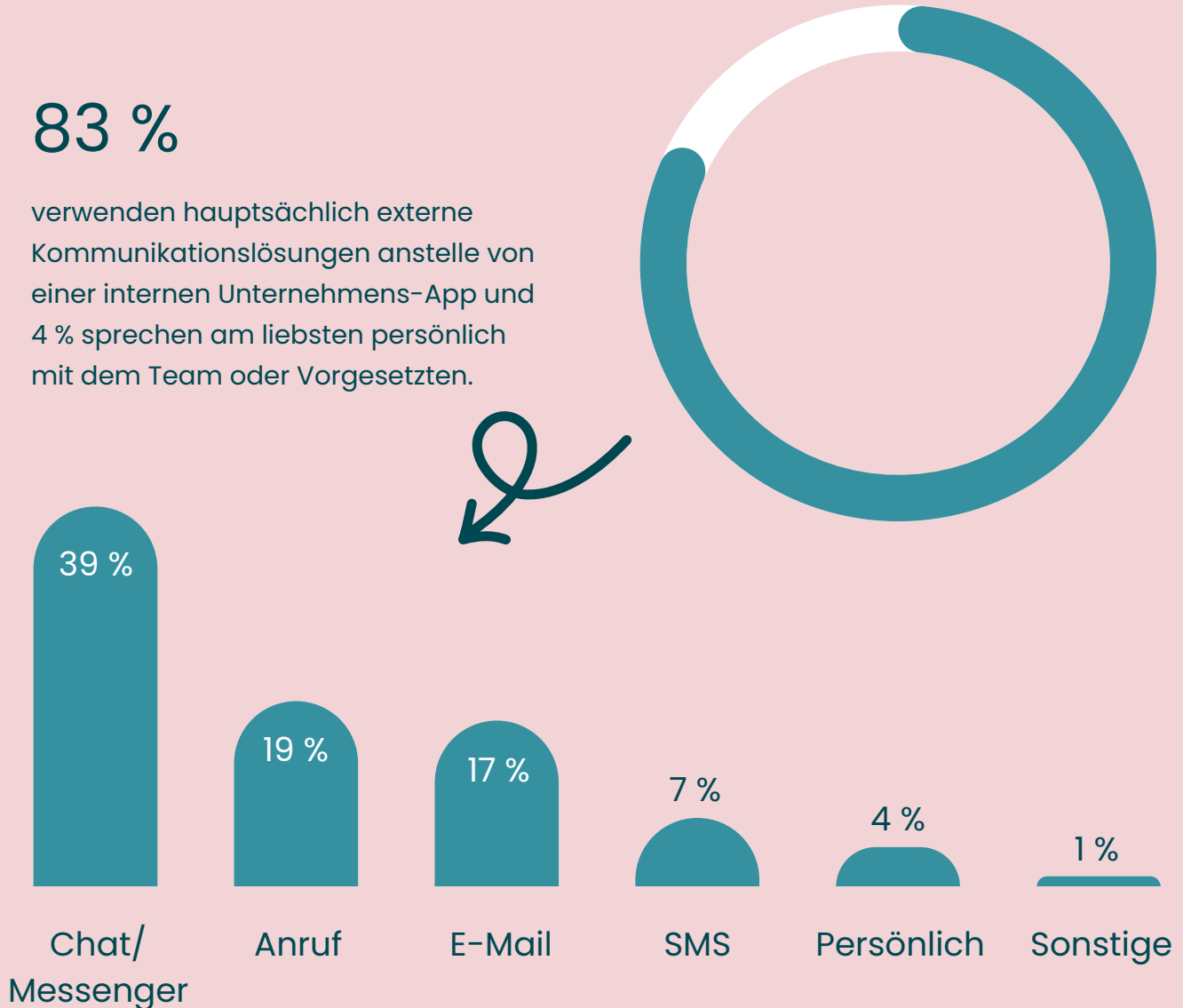
Wenn technische Lösungen scheitern oder erst gar nicht eingeführt werden, sind Arbeitnehmende oft gezwungen, die Dinge selbst in die Hand zu nehmen. Ihr Mittel? Externe Lösungen – außerhalb der Kontrolle der Arbeitgebenden – wie bei den 46 % der Befragten, die WhatsApp und SMS nutzen, um z. B. Schichten zu tauschen und miteinander zu kommunizieren. Doch wer sich auf Schatten-IT verlässt, ist auch anfällig für kostspielige Fehler, verursacht durch ineffiziente Informationsflüsse und lückenhafte Kommunikation. Das wurde auch in unserer Befragung sichtbar: 72 % der Frontline-Mitarbeitenden berichten, dass sie schon einmal eine Schicht verpasst haben, wobei 18 % als Grund dafür eine fehlerhafte Kommunikation angeben.



# Wie Frontline Workers kommunizieren

83 %

verwenden hauptsächlich externe Kommunikationslösungen anstelle von einer internen Unternehmens-App und 4 % sprechen am liebsten persönlich mit dem Team oder Vorgesetzten.



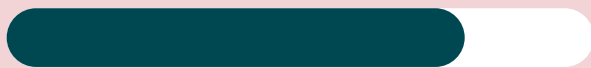
## Zu viele Apps, zu wenig Klarheit?

Eine App für die Kommunikation bzw. den Schichttausch wünschen sich nur 14 % – wenig verwunderlich, da bei 66 % der Befragten schon mindestens zwei Unternehmens-Apps im Einsatz sind. Die Ineffektivität von eingeführten Apps zeigt sich auch in unserer Befragung, denn trotzdem, dass 12 % der Befragten angeben, sie würden aktuell bereits über eine Unternehmens-App kommunizieren, möchte die Mehrheit (54 %) der Frontline Workers am liebsten direkt mit Teammitgliedern über WhatsApp, SMS, Anruf oder Mail in Kontakt treten, um zu kommunizieren oder eine Schicht zu tauschen. Herrscht nicht genug Klarheit darüber, welchen Nutzen die Apps wirklich bringen können?



## Unübersichtliche Kommunikation

Trotz der vielen technischen Hilfsmittel, die für die Frontline Workers entwickelt wurden, treten diese oft noch per Telefon, E-Mail oder anderen veralteten Methoden mit Vorgesetzten und dem Team in Kontakt. So wird weder Transparenz noch die Einbindung der Mitarbeitenden gefördert. Hinzu kommen zu viele verschiedene Apps und digitale Tools, die zwar einen Mehrwert bieten, jedoch losgelöst von den anderen fungieren und dadurch oft für noch mehr Verwirrung sorgen.



78 %

wenden sich immer noch direkt an ihre Vorgesetzten oder Kolleginnen und Kollegen, um Schichten zu tauschen. Eine positive Entwicklung: In 2021 und 2022 lag diese Zahl noch bei 94 %.



48 %

wären engagierter bei der Arbeit, wenn die Kommunikation zwischen Management und Personal besser ablaufen würde.

**Profi-Tipp:**

Mit einer Unternehmens-App, in der die Kommunikation und auch die Dienstplanung enthalten sind, sind Ihre Angestellten jederzeit informiert und dadurch näher am Unternehmen dran. Zeigen Sie den 83 %, die mit Kolleg:innen und Vorgesetzten noch per WhatsApp Chat, E-Mail, SMS oder Anruf kommunizieren, wie es mit der richtigen App schneller und besser gehen kann.

**So sieht es in der Praxis aus**

Die internationale Einzelhandelskette Rituals hat erkannt, dass die Mitarbeitenden mit ihren Smartphones bereits etwas haben, um ihr Privatleben zu planen – warum sollte dieses technische Hilfsmittel nicht genauso einfach für ihr Arbeitsleben nutzbar sein?

Mithilfe einer intuitiven Workforce Management App werden die 12.000 Angestellten von Rituals mehr in die Dienstplanung einbezogen. Auch die Filialleitung nutzt die Plattform, um einen besseren Überblick über tagesaktuelle Prozesse zu erhalten und schneller agieren zu können.

[Zur Erfolgsgeschichte](#)

# Berufliche Entwicklung

## Entwickeln heißt halten

Mehr als die Hälfte der Befragten hat im vergangenen Jahr über eine Kündigung nachgedacht. Bei 40 % sind mangelnde Karrieremöglichkeiten der Grund dafür – eine Steigerung von 4 % zum vorigen Jahr.

Auch operative Beschäftigte wollen in ihrer Karriere vorankommen, indem sie befördert werden, eine neue Position einnehmen oder sich weiterbilden. Die Bereitstellung solcher Möglichkeiten signalisiert den Arbeitnehmenden, dass ihre Arbeit und ihre Ziele ernst genommen werden. **Immerhin geben knapp 44 % an, dass Sie engagierter wären, wenn Sie mehr Anerkennung für ihre Arbeit erhalten würden.** Eine Art der Anerkennung kann daher sein, den Mitarbeitenden das Gefühl zu geben, dass Ihr Potenzial erkannt wird und sie sich innerhalb des Unternehmens entwickeln können. Dies fördert nicht nur die Mitarbeiterbindung, sondern kommt auch dem Unternehmen zugute: Es entstehen geringere Fluktuationskosten und Mitarbeitende bauen umfassende Kenntnisse weiter aus, insbesondere zu Produkten und Dienstleistungen.



53 %

haben innerhalb des letzten Jahres  
über eine Kündigung nachgedacht.



40 %

von ihnen geben als Grund mangelnde  
Karrieremöglichkeiten an.

Im Vergleich dazu gaben in der letzten Trendstudie aus dem Jahr 2022 insgesamt 47 % der Befragten aus Deutschland an, dass sie im vergangenen Jahr eine Kündigung in Erwägung gezogen haben. Davon sagten lediglich 35 %, dass sie keine Möglichkeit zur beruflichen Weiterentwicklung sehen. In diesem Bereich gibt es demnach viel Potenzial für Unternehmen, wirklich etwas zu bewegen.





85 %

geben zwar an, dass ihr Unternehmen Möglichkeiten zur beruflichen Weiterentwicklung bietet.



90 %

sagen jedoch, dass sie länger in ihrem Unternehmen bleiben würden, wenn es mehr Entwicklungsmöglichkeiten gäbe.

### **Interne Angebote müssen kommuniziert werden**

In unserer Umfrage geben 85 % der Befragten an, dass ihr Unternehmen Möglichkeiten zur beruflichen Weiterentwicklung bietet. Jedoch sagen 9 von 10, sie würden länger im Unternehmen bleiben, wenn es mehr Möglichkeiten gäbe. Das regt zum Nachdenken an: Gibt es nicht genug Maßnahmen? Nicht die richtigen? Wird nicht ausreichend dazu kommuniziert? Oder sind sie nicht speziell auf die Bedürfnisse und Ziele der Frontline Workers ausgerichtet? Ein Lösungsansatz: Mithilfe von Umfragen können Unternehmen Antworten auf diese Fragen bekommen und ihr Angebot verbessern.

**Profi-Tipp:**

Wenn es Möglichkeiten zur Weiterentwicklung gibt, werden sie effektiv kommuniziert? Stellen Sie sicher, dass Arbeitnehmende wissen, welche Wege es gibt und welche Schritte erforderlich sind, um ihre Ziele zu erreichen. 99 % der Befragten geben an, dass ihre Arbeitgebenden sie um Feedback bitten. Nutzen Sie diese Kanäle.

**Das tun andere Unternehmen für die berufliche Entwicklung:**

74 % der Befragten sagen, ihre Arbeitgebenden kommunizieren klare Schritte für die Beförderung, 72 % berichten von Schulungen oder Bildungsmaterial und 31 % können andere Teammitglieder oder Vorgesetzte im Rahmen eines Mentorings zugewiesen bekommen.

**So sieht es in der Praxis aus**

Um Frontline Workers besser einzubinden und ihnen die Ressourcen für kontinuierliches Lernen zur Verfügung zu stellen, implementierte der Mode-Händler J. Jill eine nutzerfreundliche, intuitive App zur Kommunikation und für E-Learning und steigerte so die Mitarbeiterzufriedenheit und die Produktivität.

[Zur Erfolgsgeschichte](#)

# Workforce Wellness

## Die Folgen von Stress

Jede:r hat wohl bei der Arbeit mit Stress zu kämpfen. Keine große Sache, oder? Tatsächlich sind die negativen Folgen von Stress größer, als Sie vielleicht denken. 81 % der Frontline Workers geben an, arbeitsbedingten Stress zu erleben, was nach dem Gehalt der zweithäufigste Grund dafür ist, dass Befragte im vergangenen Jahr über eine Kündigung nachgedacht haben. Die häufigsten Gründe für eine erwägte Kündigung sind das Gehalt (48 %), arbeitsbedingter Stress (46 %) und fehlende Work-Life-Balance (44 %).

Der Fachkräftemangel und die damit verbundene Unterbesetzung tun ihr Übriges: Wenn die verbleibenden Mitarbeitenden mehr Stunden leisten, um die Unterbesetzung auszugleichen, bedeutet dies zusätzlichen Stress für die Frontline Workers, der zu psychischer oder physischer Krankheit führen kann.

81 %

der Frontline Workers in Deutschland leiden unter arbeitsbedingtem Stress. Diese Zahl liegt 19 % über dem globalen Durchschnitt der Studie.







Was ist der Auslöser für diesen hohen Stresspegel?  
Während die derzeitige wirtschaftliche Unsicherheit ein Faktor ist,  
werden starre Dienstpläne als Hauptursache genannt.

## Die drei häufigsten Auslöser für Stress

1. Mangelnde Flexibilität in der Dienstplanung (59 %)
2. Lebenshaltungskosten (54 %)
3. Zu viele Arbeitsstunden (50 %)

Zur Erinnerung: Besonders bei Stress muss darauf geachtet werden, dass Mitarbeitende ihre Pausen einhalten können.

Im Studienbericht von 2021 gaben 69 % der Befragten an, dass sie ihre Pausen oft nicht einhalten können oder Schichten haben, zwischen denen nicht viel Zeit liegt. Pausen dienen nicht nur der Erholung, sondern sind auch maßgeblich für eine bessere Performance und Zufriedenheit der Beschäftigten. Ebenso wird bei zu wenig Abstand zwischen Schichten gegen Arbeitsgesetze verstoßen.





### Expertenmeinung

„Ein großer Stressfaktor für Beschäftigte ist es, wenn man das Gefühl hat, Beruf und Privatleben nicht unter einen Hut zu bekommen. Das gelingt umso besser, je höher der Einfluss auf die eigene Arbeitszeit ist. Eine flexible, mitarbeiterorientierte Einsatzplanung kann daher maßgeblich zu einer besseren Work-Life-Balance beitragen und den Stresslevel reduzieren.“

– **Guido Zander, Arbeitszeitexperte und Geschäftsführender Partner bei SSZ Beratung**

#### Profi-Tipp:



Unternehmen können dazu beitragen, den Stresspegel der Arbeitnehmenden zu senken, indem sie intelligente Prognosen nutzen. So haben Planende frühzeitig einen Überblick, wann die Nachfrage höher ist und dementsprechend mehr Personal benötigt wird. Mit zuverlässigen und bedarfsgerechten Prognosen lässt sich Unterbesetzung und die daraus resultierende hohe Arbeitsbelastung vermeiden.

## Die perfekte Balance finden

Viele Angestellte sagen, dass sie aufgrund ihrer Arbeitszeiten besondere Momente wie Familienfeiern oder Geburtstage verpassen. Unternehmen, die Flexibilität nicht ganz oben auf ihrer Agenda haben, laufen jedoch Gefahr, ihre Mitarbeitenden an die Konkurrenz zu verlieren. Denn statt der vermeintlichen Planungssicherheit für das Unternehmen, führen starre Dienstpläne nur zu Unzufriedenheit und Fluktuation sowie dazu, dass sich Mitarbeitende krank melden, um den verwehrtten Urlaub zu nehmen oder mehr Zeit für die Kinder zu haben.



22 %

geben an, dass sie kein Mitspracherecht bei der Auswahl ihrer Schichten haben.



62 %

sagen, dass sie durch ihren Dienstplan schon gesellschaftliche Ereignisse oder Feiertage verpasst haben – 15 % mehr als im letzten Jahr.



45 %

sagen, dass sie durch ihren Dienstplan schon wichtige Ereignisse in der Familie verpasst haben. Im Vergleich zum Vorjahr ist diese Zahl um 7 % gestiegen.



44 %

haben darüber nachgedacht, ihren Job wegen mangelnder Work-Life-Balance zu kündigen. Verglichen mit 2022 (35 %) ist auch diese Zahl gestiegen.

## Krank zur Arbeit oder ein schlechtes Gewissen

Wer krank ist, bleibt zuhause – das ist für viele spätestens seit der Corona-Pandemie selbstverständlich. Doch die Realität sieht anders aus.

Fast 70 % der Befragten sind im vergangenen Jahr krank zur Arbeit gegangen.

Der Grund: Beschäftigte spüren den Arbeitskräftemangel im Unternehmen oder haben das Gefühl, Verantwortungen zu tragen, die niemand anders übernehmen kann. Doch auch wer zu Hause bleibt, kann sich nicht zwingend erholen. 21 % der Beschäftigten sind krankheitsbedingt nicht zur Arbeit gekommen, hatten jedoch ein schlechtes Gewissen. Damit verbleiben nur 9 % unter den Befragten, die sich im Krankheitsfall ausreichend erholen.

## Zwei von drei



Arbeitnehmenden sind im vergangenen Jahr krank zur Arbeit gekommen. Im Jahr 2022 lag dieser Wert noch bei 54 %.



41 %

kamen krank zur Arbeit, weil sie der Meinung waren, es gäbe nicht genug Angestellte, um die Arbeit zu erledigen.



28 %

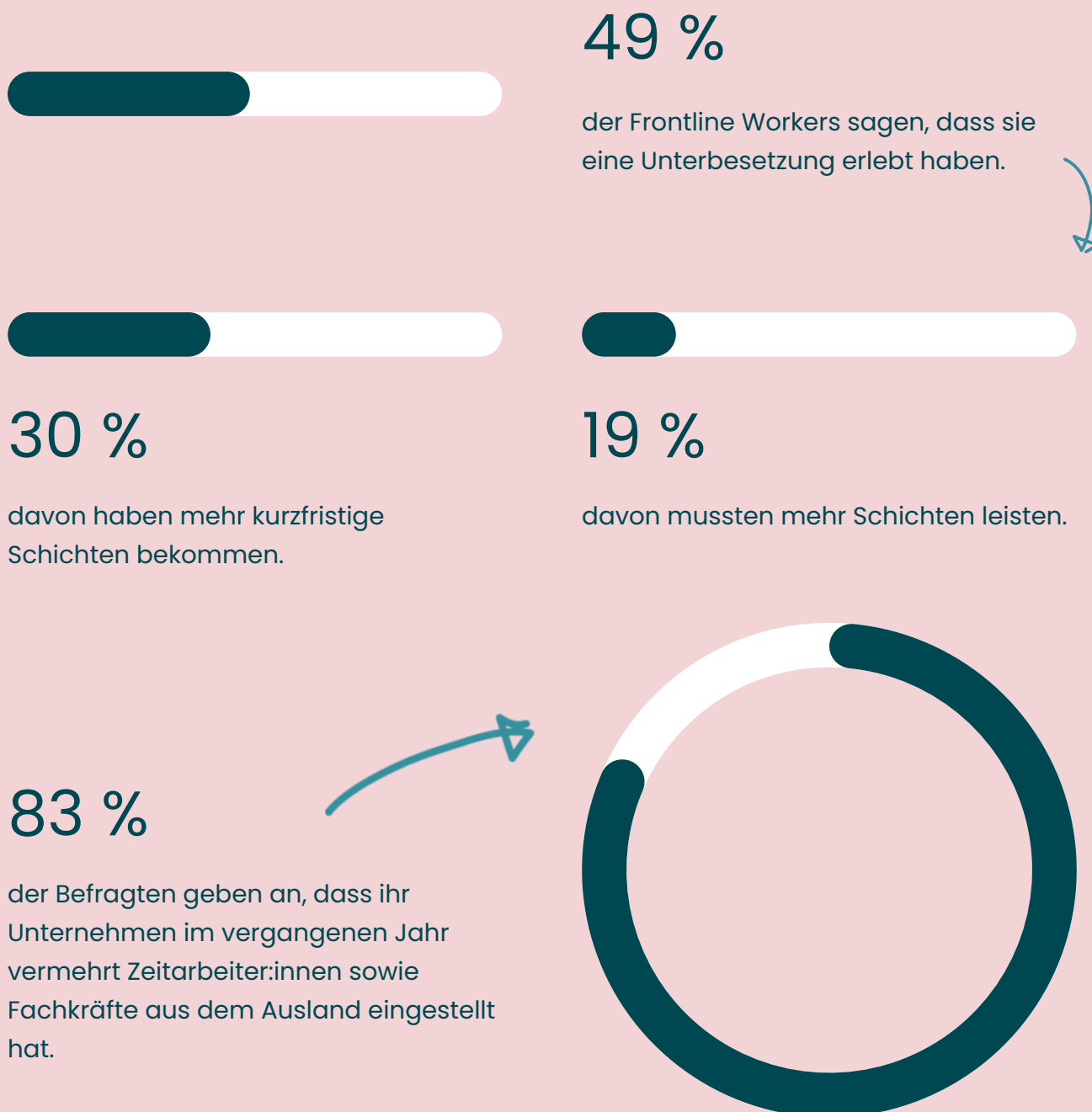
kamen krank zur Arbeit, weil sie das Gefühl hatten, Verantwortungen zu tragen, die niemand anders übernehmen kann.

Zur Erinnerung: Im Studienbericht von 2022 gaben 67 % der Befragten an, das Gefühl zu haben, nicht mit ihren Vorgesetzten über die Arbeitsbedingungen und deren Auswirkungen auf ihre physische oder psychische Gesundheit sprechen zu können. Sie können sich nicht die nötige Zeit für Erholung nehmen oder soziale Kontakte pflegen, da sie sich häufig nach starren Dienstplänen richten müssen. Befragte haben also starke Defizite in der Work-Life-Integration und trauen sich nicht, dies anzusprechen. Ein Teufelskreis.

## Wege aus der Unterbesetzung

Der Arbeitskräftemangel macht sich nicht nur bei Unternehmen bemerkbar: Während nur 37 % eine Überbesetzung erlebt haben, sind es knapp 50 % der Befragten, die eine Unterbesetzung wahrgenommen haben, was in der Übernahme von kurzfristigen und häufigeren Schichten resultierte. Lediglich 7 % der Angestellten haben weder eine Über- noch eine Unterbesetzung erlebt. Viele Unternehmen reagieren auf den Personalmangel, indem sie vermehrt Zeitarbeiter:innen und Fachkräfte aus dem Ausland einstellen.

Dementsprechend stellen viele auch Fortschritte im Dienstplan fest: Rund 66 % verfügen nun über eine mehrsprachige Dienstplanung. Fast 10 % sagen, dass es bisher keine Anpassungen in ihrem Dienstplan gab, diese jedoch nötig wären.







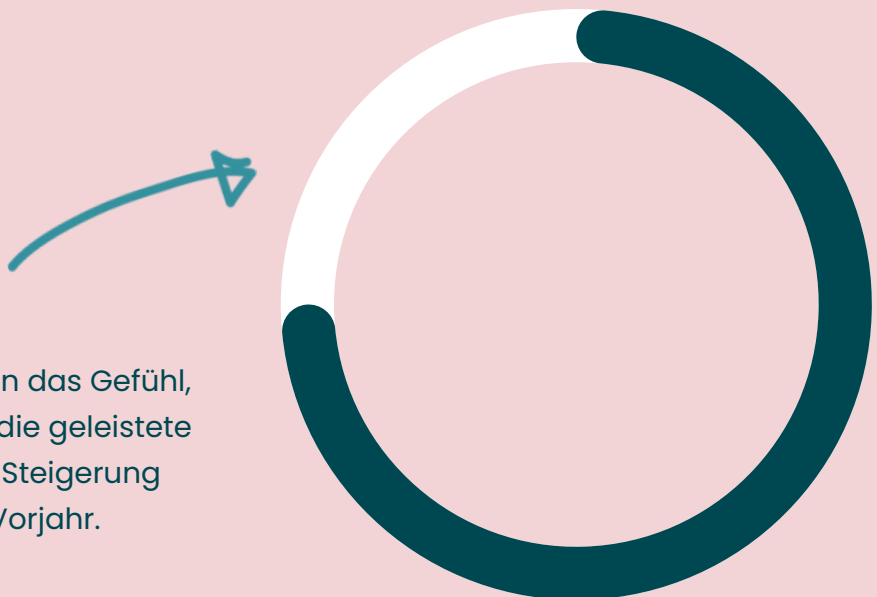
## Wertschätzung steht auf der Agenda

Eine Verbesserung zu den letzten Jahren gibt es beim Thema Wertschätzung: Im Jahr 2021 waren nur 57 % der Meinung, dass Arbeitgebende ihre Leistung wertschätzen, 2022 erhöhte sich diese Zahl auf 66 %.

In diesem Jahr sprachen sich bereits 75 % positiv für den Arbeitgebenden aus. Knapp 10 % ist die Frage nach der Wertschätzung eher egal – sie möchten nur in Ruhe ihre Arbeit verrichten.

75 %

der Frontline Workers haben das Gefühl, dass ihre Arbeitgebenden die geleistete Arbeit wertschätzen – eine Steigerung von 11 % im Vergleich zum Vorjahr.





## **So sieht Workforce Wellness in der Praxis aus**

Nachdem sich der London City Airport für die Mitarbeiterverwaltung über die Cloud und mobile Endgeräte entschieden hatte, gab es eine Flut von positiven Rückmeldungen. Mitarbeitende schätzen die Flexibilität und Mitbestimmung, die sie nun bei ihren Dienstplänen haben. Das Engagement konnte so um mehr als 50 % gesteigert werden.

**Belynda Maquis-Mondesir, Aviation Security Officer am London City Airport, erzählt:**

„Ich habe keinen Geburtstag, kein Jubiläum und keine Familienfeier verpasst. Wie wertvoll das ist, kann man gar nicht in Zahlen ausdrücken.“

**Zur Erfolgsgeschichte**

# Fazit und Methodik



Der Schlüssel zur Entfaltung des vollen Potenzials Ihrer Frontline Workers liegt darin, sich mit den kleinen, aber genauso wichtigen Themen zu beschäftigen: Es ist nicht allein das Gehalt, das Mitarbeitende bindet, sondern auch die Möglichkeit, bei einer Schulung die eigenen Fähigkeiten weiterzuentwickeln oder sich guten Gewissens einen Tag freinehmen zu können, wenn eine Familienfeier ansteht und sich bei Krankheit zu erholen.

Es ist an der Zeit, dass Unternehmen ihre Aufmerksamkeit darauf richten, ein integratives, unterstützendes und motivierendes Umfeld für ihre Mitarbeitenden zu schaffen. Dazu sollten sie in Maßnahmen investieren, die auf den Wunsch der Belegschaft eingehen, ihre Fähigkeiten zu erweitern und sich beruflich weiterzuentwickeln. Wie ist das möglich? Beispielsweise, indem sie Lösungen implementieren, die Ordnung in die chaotische Technologie-Landschaft bringen und die Einsatzplanung für mehr Flexibilität automatisieren. So reduzieren sie Stress und gewährleisten die Vereinbarkeit von Beruf und Familie.

Wenn Unternehmen diese Tipps umsetzen, werden sie kurz- und langfristig von den Vorteilen einer engagierten Belegschaft profitieren. Dies erfordert jedoch von Arbeitgebenden ein Entgegenkommen sowie den Mut, über den Tellerrand hinaus auf die sich verändernde Arbeitswelt zu blicken.

Engagierte Mitarbeitende und Erfolg sind keine Selbstverständlichkeit, aber die Umsetzung eines ganzheitlichen Ansatzes, der die Bedürfnisse der Mitarbeitenden widerspiegelt, ist ein sicherer Weg dorthin. Nur so können Unternehmen eine Kultur schaffen, in der beide ihre Ziele verfolgen können: Die Arbeitgebenden und die Frontline Workers.

## Methodik

Wir haben 2.000 Beschäftigte im Dienstleistungssektor ab 18 Jahren in Deutschland befragt. Vertreten sind Branchen wie der Einzelhandel, Logistik und das Gastgewerbe. Die Umfrage wurde im März 2023 über Pollfish durchgeführt.

# Quinyx Erfolgsmatrix für eine bessere Employee Experience

Um Sie dabei zu unterstützen, Ihre Situation zu bewerten und mögliche Lösungen aufzuzeigen, haben wir unsere Quinyx Erfolgsmatrix zusammengestellt. Anhand dieser können Sie sehen, wie verschiedene Herausforderungen mit intuitiven Funktionen und KI-gestützten Modulen von Quinyx gelöst werden können.

Problem	Grund	Lösungen	Vorteile
Angestellte fühlen sich von der Unternehmenskommunikation abgeschnitten und wissen nicht genau, was sie wann und wie erledigen müssen	Fehlende integrative App/Plattform	<u>Einführung einer App für Kommunikation und Aufgabenmanagement</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zentrale Plattform für den einfachen Austausch zwischen verschiedenen Gruppen</li> <li>• Informationen werden mit allen Mitarbeitenden im Unternehmen geteilt</li> <li>• die Umsetzung von Aufgaben &amp; Vorschriften wird verbessert</li> </ul>
Negatives Arbeitsumfeld, fehlende Work-Life-Balance	Kontakt außerhalb der Arbeitszeit; schlechte Kommunikation zw. Manager:innen und Mitarbeitenden	<u>WFM-Lösung mit In-App-Messaging für Kommunikation; Zeiterfassung; Urlaubsanträge</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nahtlose Kommunikation;</li> <li>• Kontrolle von Personalbestand und Abwesenheiten</li> <li>• Keine Störung nach Feierabend</li> <li>• weniger Zeitaufwand für Manager</li> </ul>
Mitarbeitende sind gestresst und die Zahl der Fehlzeiten, z. B. aufgrund von Burnout, steigt	Nicht zu bewältigende Arbeitsbelastung; schlechte Work-Life-Balance	<u>KI-gestützte Bedarfsprognose und Personaleinsatzplanung</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Angemessene Personalbesetzung in jeder Abteilung, zu jeder Zeit</li> <li>• Einhaltung der Vorschriften</li> <li>• geringere Betriebskosten</li> <li>• höhere Mitarbeiterzufriedenheit</li> </ul>
Über- und Unterbesetzung beim Personal	Fehlende Vorhersagefähigkeit der Nachfrage	<u>KI-gestützte Bedarfsprognose und automatischer Dienstplanung</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Angemessene Personalbesetzung und Arbeitsbedingungen</li> <li>• besserer Kundenservice</li> <li>• Kosteneffizienz und weniger Verwaltungsaufwand</li> </ul>
Angestellte verlassen das Unternehmen	Unflexible Schichtpläne	<u>Einführung einer WFM-Plattform für die flexible Dienstplanung</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Höhere Mitarbeiterbindung durch Mitbestimmung bei der Dienstplanung (einfacher Schichttausch) -&gt; Mehr Mitarbeiterengagement</li> <li>• Vermeidung unbesetzter Schichten</li> <li>• besseres Serviceniveau</li> </ul>



# Wollen Sie Ihre Belegschaft unterstützen?

Finden Sie heraus wie – auf [quinyx.com/de](https://quinyx.com/de)

**Zögern Sie nicht,  
uns zu kontaktieren.**

+49 40 22 85 92 21  
[sales.de@quinyx.com](mailto:sales.de@quinyx.com)



**When work just works**