

Ad Special für die Aboausgabe manager magazin  
www.manager-wissen.com

STEIGERUNG DER MITARBEITER-  
PRODUKTIVITÄT DURCH DIGITALISIERUNG

## Erhöhung der Mitarbeiterproduktivität: Herausforderungen der Digitalisierung

Von Markus Böing

Die Investitionen in HR-Technologie und HR-Transformation nehmen kontinuierlich zu, die Mitarbeiterproduktivität bleibt dabei aber hinter den Erwartungen zurück. Für die Auflösung dieses Gegensatzes gilt es, die Ursachen zu verstehen, Produktivitätstreiber zu identifizieren und funktionsübergreifende, den Mitarbeiter in den Mittelpunkt stellende Lösungen zu gestalten.

Investitionen in die Digitalisierung der Unternehmensprozesse sind auf einem historischen Höchststand. Blickt man dagegen auf die Arbeitsproduktivität, verzeichnet diese nur noch geringe Wachstumsraten oder stagniert. Die nachfolgende Betrachtung skizziert relevante Handlungsbereiche und innovative Lösungsansätze, um diesen Widerspruch aufzulösen.

### Automatisierung

Jedes noch so produktive Team wird durch administrative Aufgaben gebremst. Zeiterfassung, Reisekostenerfassung und die dazugehörigen Workflows kosten Zeit und gehen zulasten der Produktivität. In die Einführung von HR-Cloud-Lösungen wie Workday oder SAP SuccessFactors haben viele Unternehmen umfangreich investiert. Hierbei wurde häufig „lediglich“ eine Basis für die Automatisierung von Arbeitsabläufen gelegt. Eine produktivitätsrelevante Umsetzung steht aus.

Durch die Automatisierung wiederkehrender, administrativer Tätigkeiten lässt sich die Produktivität steigern. Der Fokus bleibt auf dem Wesentlichen und stört den Arbeitsablauf nicht.

So kann die automatisierte Bearbeitung von Excel-Listen schon zu entscheidenden Effizienzsteigerungen führen. Über Inhalte von Dokumenten oder E-Mails automatisierte Prozesse anzustoßen, ist die Weiterentwicklung solcher Ansätze.

Wie schnell Automatisierung im Unternehmen Einzug hält, ist durch technisch- und ablauforganisatorische Voraussetzungen sowie die Unternehmenskultur geprägt. Konzepte zu „Exponential HR“ bieten einen Ausblick zur Einordnung des hier diskutierten Themas in die moderne HR-Organisation.

Wird die HR-IT-Infrastruktur konsequent weiterentwickelt, können ambitionierte Business-

Case-Ziele der frühen Cloud-Investitionen erreicht werden. Anbieter wie UiPath, Automation Anywhere, Blue Prism, ServiceNow und Pegasystems unterstützen hierbei.

### Information & Knowledge Management

Produktivität leidet, wenn Informationen nicht verfügbar sind. Das Management von Wissen ist hierbei von Bedeutung. Unternehmensinternes Know-how ist oft nur lose dokumentiert, Ansprechpartner unbekannt oder in Vergessenheit geraten.

Anbieter wie z. B. Starmind, Lateral oder KnowledgeFlo analysieren unter Nutzung von künstlicher Intelligenz die Inhalte von Fragestellungen, recherchieren Wissen und leiten Ergebnisse automatisch an den Fragesteller weiter.

### Operations & Support

Bei zunehmender Digitalisierung bleiben Herausforderungen im Arbeitsalltag nicht aus, z. B. der Ausfall von Hard- oder Software. Die betriebliche Realität bietet häufig lediglich suboptimale und zeitaufwändige Supportmöglichkeiten für die Mitarbeiter. Diese sind uneinheitlich in Policies, Verzeichnissen, Q&A-Foren sowie diversen Portalen beschrieben, oder nur über persönliche Kontakte erhältlich. Es erscheint schwierig, Anfragen schnell, effizient und validiert zu lösen. Die Employee Experience ist bestenfalls heterogen.

Die Effizienz der internen Prozesse lässt sich durch die Ausrichtung an Mitarbeitergruppen (Personas) sowie Bündelung von funktionsübergreifenden Support-Kanälen erheblich steigern. Schnelle Hilfe, bedarfsgerechtes Routing sowie adäquater Support sind in solchen Situationen maßgeblich für die Erhaltung der Arbeitsproduktivität. Anbieter wie z. B. ServiceNow, PeopleDoc und Pegasystems lie-

fern die Technologie, um wichtige Regelwerke einfach zugänglich zu machen und die geeignete Kommunikation auszusteuern. Innovative und integrierte Ansätze stellen das Kundenanliegen in den Mittelpunkt und bieten funktionsübergreifenden Support an.

### Mitarbeitermotivation & Feedback-Kultur

Mitarbeiter können bei der Gestaltung von Prozessen aktiv eingebunden werden. Deren Meinung und Feedback hilft gegenzusteuern, sollten sich erdachte Lösungen als suboptimal erweisen. Zentraler Erfolgsfaktor ist die Transparenz über definierte Ziele, erreichte Ergebnisse und geplante Maßnahmen. So etabliert, kann sich eine Feedback-Kultur auch auf die gesamte Organisation positiv auswirken. Zufriedene und beachtete Mitarbeiter sind gleichzeitig auch produktivere Mitarbeiter.

Um sinnvolle Maßnahmen zur Erhöhung der Mitarbeiterproduktivität abzuleiten und eine motivierende Feedback-Kultur im Unternehmen zu etablieren, können Tools wie SAP Qualtrics, Confront, Medallia oder Questback bei der Erhebung und Analyse der Daten sowie der Definition geeigneter Maßnahmen einen entscheidenden Beitrag leisten.

### Der Autor



**Markus Böing** ist Partner im Offeringportfolio Human Capital bei Deloitte Consulting in Deutschland. Seit mehr als 20 Jahren tätig in führenden Positionen globaler Consulting-Unternehmen fokussiert er branchenübergreifend auf Strategie- und Umsetzungsprojekte sowohl für HR-Technologie als auch HR-Transformationsprojekte. Als verantwortlicher Partner für „Digital HR“ inspiriert und gestaltet er mit seinem Team die digitale Komponente der Zukunft der Arbeit.

### Impressum

Verlag: Reif Verlag GmbH · Peter Reif · Alfred-Jost-Str.11  
69124 Heidelberg · E-Mail: peter.reif@reifverlag.de

Redaktion: Christian Deutsch · Redaktionsbüro  
Grabengasse 4 · 69117 Heidelberg  
E-Mail: info@deutsch-werkstatt.de

Internet: www.manager-wissen.com

Layout: metropolmedia · 69245 Bammental

Druck: ColorDruck Solutions GmbH · 69181 Leimen

# Positive Erlebnisse gestalten – Wie Experience Management Unternehmen revolutioniert

Von *Frauke von Polier*

**Aktuell erleben wir eine Transformation und einen Paradigmenwechsel vom klassischen Human Capital Management hin zum Human Experience Management. Im Mittelpunkt stehen dabei neben der Gewinnung der besten Talente und deren Einsatz im Unternehmen auch ein gesamtheitlicher Blick auf die Bedürfnisse der Mitarbeiter. Unternehmen, die konsequent und langfristig in Experience Management investieren, gewinnen die besten Talente, sind innovativer und erreichen ihre wirtschaftlichen Ziele.**

Stellen Sie sich einmal vor, Sie würden die Beziehung zu Ihren Mitarbeitern gestalten wie Ihre Beziehungen im Privatleben. Wichtige Momente wie der Schulabschluss, das erste Kind, die Hochzeit etc. sind prägende Erlebnisse, und wir versuchen, diese möglichst positiv zu gestalten. Genauso finden sich prägende Momente im Arbeitsleben, die sich zu positiven Erlebnissen gestalten lassen: der erste Arbeitstag, die Beförderung, das Vorstandsmeeting, um nur einige Beispiele zu nennen. Bei SAP sprechen wir in diesem Zusammenhang von Moments that Matter, also entscheidende Momente oder Wegmarken, an denen wir Mitarbeiter mit einem positiven Erlebnis überraschen und für die Beziehung zum Unternehmen begeistern.

## Moments that Matter

Man muss genau hinhören, wenn man diese Momente identifizieren möchte. Durch aktives „Story Listening“ kombiniert mit operativen Feedback-Daten konnten wir bei SAP die ersten zehn Momente identifizieren. Unter Berücksichtigung von Demografie und Geografie sind unterschiedliche Momente im Leben eines Be-

werbers, Mitarbeiters, einer Führungskraft und eines Alumni wichtig.

## Interne Kunden

Selbstverständlich gibt es auch generische Moments that Matter und andere, die unternehmensindividuell und auch im Unternehmen nicht für alle Mitarbeiter gleich sind. Im Schichtbetrieb, in der Produktion oder im Krankenhaus ist es die flexible Schichtplanung, die Mitarbeiterbedürfnisse berücksichtigen muss. Im Konzern dagegen könnte es die Entsendung in die ausländische Niederlassung sein. Letztendlich bestimmen Ihre Mitarbeiter, welche Momente für sie wirklich zählen. Sie müssen sich entscheiden, auf welche Momente sie setzen bei der gezielten Gestaltung der Mitarbeitererlebnisse.

## Experience Management

Mitarbeiterzufriedenheit geht heute über Gratis-Essen und einen Tischkicker im Büro hinaus: Wichtig ist, Mitarbeiter in den richtigen Momenten zu unterstützen. Das heißt, in den für sie relevanten Momenten nach ihrer Meinung oder ihrem Erleben zu fragen und dieses Feedback dann mit operativen Daten zu verknüpfen.

Nur durch diese Betrachtung können Organisationen lernen, Prozesse anzupassen und langfristig produktiver zu werden.

Nehmen wir als Beispiel eine neue Mitarbeiterin, die gerade ihren ersten Arbeitstag erlebt. Ultimativ geht es darum, dass die Einarbeitung ganzheitlich läuft und die Mitarbeiterin schnell produktiv ist. Man muss von daher das Feedback der Mitarbeiterin zeitnah einholen und mit Informationen wie Lokation, Abteilung, Anzahl von e-Learnings und der Dauer des Onboardings kombinieren. So entsteht ein vollständiges Bild zur Effektivität des Onboarding-Prozesses.

## Welche Werkzeuge unterstützen Sie?

Voraussetzungen für die Etablierung eines erfolgreichen Human Experience Managements sind neben dem Willen zur Veränderung die richtigen Werkzeuge. Hierzu zählt zum einen eine fortgeschrittene Digitalisierung, die es erlaubt, die richtigen Daten zu analysieren und intuitive Prozesse zu gewährleisten. In einer digitalen Prozesslandschaft können die Moments that Matter wie beispielsweise der erste Arbeitstag oder die Beförderung zur Führungskraft identifiziert werden und zeitnahes Feedback eingeholt werden. Bei SAP nutzen wir hierfür SAP SuccessFactors in Kombination mit Qualtrics, die weltweit anwenderfreundlichste und leistungsstärkste Experience-Management-Plattform.

## Positive Effekte

Positive Effekte erzielen Unternehmen, die langfristig und konsequent auf Experience Management setzen und eine Feedback-Kultur etablieren. Erste Studien aus den USA\* zeigen klare Zusammenhänge auf: Unternehmen, die signifikant in Experience Management investieren, gehören 28-mal häufiger zum Index der Most Innovative Companies und haben 11,5-mal bessere Chancen zu Best Places to Work von Glassdoor zu zählen. Diese Unternehmen sind als Arbeitgeber deutlich attraktiver, gewinnen die besten Talente für ihr Unternehmen und sind auch wirtschaftlich erfolgreicher. Human Experience Management ist die Zukunft.

Quellenangabe:

\* Morgan, Jacob: Why the Millions We Spend on Employee Engagement Buy Us So Little, Harvard Business Review, 10. März 2017



Getting feedback during job application

Starting at SAP on the first day

Getting reassured during life event

Getting approached to take a new opportunity

Getting airmtime with management



Receiving suitable recommendations for learning & development opportunities

Receiving support in reorganization

Becoming a leader for the first time

Receiving support in dealing with people's health issues

Leaving SAP

10 Moments that Matter bei SAP

## Die Autorin

**Frauke von Polier** ist Chief Operating Officer People bei SAP SE, wo sie mit ihrem Team verantwortlich für HR Strategie, Digitale HR Transformation, People Analytics, HR Tech und Consumer Experience ist. Zuvor war sie Chief People Officer bei Zalando SE.



# Stellen Sie die Employee Experience in den Mittelpunkt!

Von Pieter Voskamp

**Die Komplexität interner Prozesse, veralteter Informationen im Intranet und nicht klar definierter Ansprechpartner führt oft zu Unzufriedenheit bei Mitarbeitern. In Zeiten der Covid-19-Pandemie und Homeoffice wirkt sich das noch negativer aus. Wenn Sie Ihr Unternehmen mit Blick auf die Employee Experience transformieren, Prozesse besser integrieren und Workflows richtig digitalisieren, wird vieles für die Mitarbeiter einfacher und damit für das Unternehmen produktiver.**

## Das Zeitalter von Employee Experience

Im vergangenen Jahrhundert konzentrierten sich Unternehmen darauf, den Mitarbeitern Werkzeuge an die Hand zu geben, die zur Erledigung der anfallenden Arbeiten nützlich waren, z.B. Schreibmaschinen, Schraubenschlüssel, Telefone, Schreibtische. Die Arbeit sollte einfach nur erledigt werden.

Im Laufe der Zeit erhöhte sich der Wettbewerbsdruck. Unternehmen konzentrierten sich darauf, wie Mitarbeiter härter, produktiver und schneller arbeiteten und wie Prozesse effizienter werden.

Als nächstes stand die Mitarbeiterzufriedenheit im Fokus, da man zu dem Schluss kam, dass nur zufriedene Mitarbeiter effektiv und produktiv arbeiten. Also achteten Unternehmen mehr auf Zufriedenheit und Wohlbefinden ihrer Mitarbeiter. Durch Mitarbeiterbefragungen erhielten Unternehmen eine Rückkoppelung über den Grad der Mitarbeiterzufriedenheit und über die Wirksamkeit der eingesetzten Mittel.

Im Zeitalter der Employee Experience (EX) wird Mitarbeiterzufriedenheit umfassender definiert. Dabei kommt es darauf an, die Kernprozesse im Unternehmen zu analysieren, aufgrund dieser Erkenntnisse den einzelnen Arbeitsplatz zu optimieren, sodass die richtigen Ressourcen, Tools und Technologien verfügbar sind.

## Der Bedarf an Technologie

Die Art und Weise, wie wir leben und arbeiten, hat sich radikal verändert. Unternehmen müssen auf beispiellose geschäftliche Herausforderungen reagieren und die Strategien für die digitale Transformation schneller als je zuvor vorantreiben. Darüber hinaus stehen viele Unternehmen vor der Aufgabe, ihre Belegschaft mit diesen neuen Herausforderungen vertraut zu machen und sie umfassend zu unterstützen.

Essenziell dabei ist, den Arbeitsprozess so barrierefrei wie möglich zu gestalten. Technologie soll uns bei frustrierenden, sich wiederholenden Routineaufgaben unterstützen, z.B. beim Zurücksetzen des E-Mail-Passworts, beim Auffinden von Richtlinieninformationen, Onboarding, Offboarding und bei Genehmigungsprozessen.

Um den Geschäftsbetrieb aufrecht zu erhalten, die Produktivität auch bei einer sich kontinuierlich ändernden Belegschaft zu steigern und Ihr Unternehmen so umzugestalten, dass wichtige Dienste bereitstehen, müssen Sie überlegen, wie Sie in Zukunft digitale Mitarbeiterdienste anbieten:

- Viele Mitarbeiter werden weiterhin remote arbeiten.
- Unternehmen müssen neue und externe Mitarbeiter schnell einbinden und damit Produktivität steigern.
- HR-, IT- und andere -Teams müssen in der Lage sein, die von den Mitarbeitern benötigten Dienstleistungen von überall effektiv bereitzustellen.

Die Investitionen, die Sie heute in Technologien und Prozesse tätigen, werden maßgeblich zum Wachstum von morgen beitragen.

## Zwei Arten von Arbeit

Wenn Sie über Ihren Arbeitsalltag nachdenken, werden Sie zum Ergebnis kommen, dass es zwei Arten von Arbeit gibt. Zum einen Tätigkeiten, die Teil unserer Stellenbeschreibung sind. Wenn Sie im Finanzbereich arbeiten, nutzen Sie wahrscheinlich sehr häufig Excel. Sind Sie Grafikdesigner, verbringen Sie die meiste Zeit mit Photoshop. Nützliche Anwendungen und Tools machen einen Experten noch besser.

Die zweite Art von Arbeit sind Aufgaben, die nicht unbedingt Teil der Stellenbeschreibung sind. Bei dieser Art von Arbeit nutzen Sie die entsprechenden Geschäftsprozesse Ihres Unternehmens, z.B. beim Buchen der nächsten Geschäftsreise, bei der Reisekostenabrechnung oder beim Onboarding eines neuen Mitarbeiters. Dafür erwarten wir einfache und reibungslose Lösungen, damit wir uns so schnell wie möglich wieder der eigentlichen Arbeit widmen können.

## Digitale Transformation

Beim Thema digitale Transformation hat die Employee Experience oberste Priorität. Eine positive Employee Experience kann die Bindung des Arbeitnehmers an das Unternehmen steigern und es erleichtern, neue Talente anzuwerben und zu halten.

In den letzten zehn Jahren haben Unternehmen wie Google, Amazon und Uber die Customer Experience verändert. Als Verbraucher lernen wir automatisierte Prozesse zu nutzen, die schnell das liefern, was wir brauchen. Diese Verbrauchererfahrungen prägen weitgehend die Erwartungen der Mitarbeiter und führen dazu, dass sie die gleichen Erwartungen bei der Arbeit haben, die sie auch als Verbraucher machen.

Das Geheimnis dieser Unternehmen? Die Konzentration auf Innovation wird nicht als Kostenfaktor angesehen, sondern als Quelle von Wettbewerbsvorteilen. Die Einführung neuer Technologien kann in vielen Fällen die Kosten senken und die Produktivität steigern.

## Produktivität freisetzen

Mit der Now-Plattform von ServiceNow verfolgen Sie einen auf Mitarbeiter ausgerichteten Ansatz und stellen reibungslose Workflows bereit, die Maßnahmen in den Bereichen IT, HR, Anlagenmanagement, Finanzen und Recht vorantreiben können. Entscheidend hierbei ist, dass den Mitarbeitern die Komplexität der eingesetzten Systeme verborgen bleibt und durch eine einfache und konsistente Mobile-First-Experience ersetzt wird. Ihnen wird ein virtueller Agent zur Seite gestellt, der Sie durch den Prozess führt und Lösungsempfehlungen gibt, was die Service-Ressourcen massiv entlastet. Gleichzeitig profitiert die Service-Organisation von einer besseren, personalisierten Erfahrung, sodass sie ihre Arbeit durch KI-basierte Automatisierungen viel effizienter und schneller erledigt. Serviceteams werden so von Mitarbeiterproblemen entlastet und können stattdessen zeitnahe und konsistente Dienstleistungen erbringen. Sie können die Produktivität von Mitarbeitern und Serviceteams steigern, indem Sie manuelle, isolierte Serviceprozesse durch Automatisierung und digitale Workflows ersetzen. Die Steigerung der Mitarbeiterproduktivität durch Digitalisierung ist das, wonach wir in der heutigen komplexen Geschäftswelt suchen.

## Der Autor



**Pieter Voskamp** ist bei ServiceNow Principal Strategist für Employee Experience Solutions in EMEA. In dieser Rolle unterstützt er Unternehmen bei der Entwicklung ihrer Strategie für Employee Experience und HR- und Enterprise-Service Delivery sowie bei der optimalen Bereitstellung. Pieter hat über 20 Jahre Erfahrung in den Bereichen globaler HR & Service Delivery Transformation, HR-/IT-Beratung sowie globales Program Management.



# Kompetenzprofile: Die neue Währung im Unternehmen

Von Stefan Gass

Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) zur automatisierten Erstellung von Experten- und Kompetenzprofilen von Mitarbeitern ist die innovative Grundlage für noch nicht realisierte Produktivitätsvorteile und Kosteneinsparungen. Unternehmen und Mitarbeiter profitieren dabei gleichermaßen. Cloud-/SaaS-Lösungen lassen sich dafür innerhalb kürzester Zeit ausrollen und auch in bestehende Umgebungen einfach integrieren.

Das Jahr 2020 setzt neue Rekorde für die Geschwindigkeit des Wandels. Was als Gesundheitskrise begann, hat sich auf sämtliche Aspekte des Lebens ausgewirkt: sozial, wirtschaftlich und persönlich. Im ersten Quartal des Jahres hatten wir fast Vollbeschäftigung, inzwischen aber eine Rekordarbeitslosigkeit. Die USA sahen im zweiten Quartal dieses Jahres den größten Anstieg in Arbeitslosigkeit, den es je in der Historie gegeben hat. Deutschland und fast allen anderen Ländern geht es nicht viel besser. Gesundheitliche aber auch wirtschaftliche Maßnahmen werden staatlich beeinflusst, ändern sich täglich und variieren je nach Land oder Region. Die Kundenerwartungen entwickeln sich in diesem Umfeld rasant. Zwangsläufig müssen Unternehmen noch schneller Antworten finden. Natürlich sind die weitere Digitalisierung und der Einsatz von Technologien Voraussetzungen, um notwendige Agilität in schnell veränderten Umgebungen zu erreichen. Auch Künstlicher Intelligenz kommt hierbei eine besondere Bedeutung zu.

## **Kombination von künstlicher und menschlicher Intelligenz schafft beste Ergebnisse**

Im Bereich einfacher Prozessoptimierung und standardisierter immer wiederkehrender Abläufe bietet KI heute schon viele Lösungsansätze. Allerdings ist KI sicherlich noch lange nicht so weit, um die komplexen Fragestellungen, die gerade jetzt auf uns zukommen, ohne menschliche Intelligenz zu lösen. Eine Verbindung von künstlicher und menschlicher Intelligenz, wie es seit ein paar Jahren von einigen Unternehmen vorangetrieben wird (engl. Augmented Intelligence), realisiert in einem komplexen Umfeld ständiger Veränderung mit Abstand die besten Ergebnisse.

Momentan stellen wir fest, dass viele mittelständische und Großunternehmen die vorhandene Expertise und Kompetenzen ihrer Mitarbeiter nicht einsetzen. Wissen, das in den Köpfen vieler Mitarbeiter vorhanden ist, wird nicht zur akuten Problemlösung genutzt. In Summe kommt es dadurch zu Produktivitätsverlusten von bis zu 30 Prozent. Außerdem geben von allen Mitarbeitern, die Unterneh-

men verlassen, 40 Prozent an, dass sie frustriert sind, weil sie ihr Potenzial nicht genutzt sehen.

## **Künstliche Intelligenz analysiert Fachwissen und gibt Empfehlungen**

Beides kann durch KI vermieden werden. Innerhalb eines klar abgesteckten Rahmens, bestimmt durch Datenschutz und GDPR, kann KI eingesetzt werden, um automatisiert die Erfahrungen, die Expertise, Fachkenntnisse und Kompetenzen von Mitarbeitern zu erfassen – und das unternehmensspezifisch und in Echtzeit. Es entstehen dabei unternehmensweite Experten- und Kompetenzprofile. Mitarbeiter

## **Eine Verbindung von künstlicher und menschlicher Intelligenz realisiert in einem komplexen Umfeld ständiger Veränderung mit Abstand die besten Ergebnisse.**

wie Unternehmen haben Zugang zu diesem Expertenwissen, und so können zu jedem Zeitpunkt eine Vielfalt von komplexen Problemstellungen gelöst werden. Die KI empfiehlt Mitarbeiter, die aufgrund ihrer Expertise bei Projekten eingesetzt werden sollen (engl. Agile Project Staffing; Talent Mobility), oder gibt Auskunft, wer der beste Know-how-Träger zu einem bestimmten Thema im Unternehmen ist.

Das gesammelte Expertenwissen kann auch dazu genutzt werden, um im Service Center Bereich die Anzahl der Kundenanfragen durch „Self Service“ um bis zu 15 Prozent zu reduzie-



Stefan Gass, CMO und Head of Growth bei Starmind

ren (engl. Ticketing Reduction). Wiederkehrende Fragen werden dabei mit den besten bestehenden Antworten automatisiert beantwortet. Hier geht der Einsatz von KI weit über einen Bot hinaus, da die Speisung von neuen Antworten dynamisch mit Unterstützung von Neural Language Processing realisiert wird. Es werden dadurch Semantik, Kontext und Ähnlichkeiten erkannt, selbst wenn nicht genau die gleiche Frage gestellt wurde. All dies kann auch in bestehende Applikationen auf einfachste Weise integriert werden.

## **Produktivitätssteigerung in unsicheren Zeiten**

Künstliche Intelligenz, gemeinsam mit Mitarbeitern und Unternehmen eingesetzt, ermöglicht auf der Grundlage einer ständig lernenden Kompetenzprofilierung die notwendige Flexibilität, um in dieser Zeit der Unsicherheit Produktivität zu steigern und Mitarbeiter mit wichtiger Expertise ans Unternehmen zu binden. Akurate, durch KI erstellte Kompetenzprofile von Mitarbeitern sind damit eine neue Währung, um verschiedenste Problemstellungen schnell zu lösen.

### **Der Autor**

**Stefan Gass** ist CMO und Head of

*Growth bei Starmind. Im Zentrum seiner Arbeit steht das Verständnis von Kunden und wie diese sich durch die digitale und physische Welt bewegen. Die digitale Transformation war ein früher*

*Wegbegleiter seiner langjährigen Tätigkeit in den USA: Bei Microsoft hat er in Seattle das erste Cloud-/SaaS-Produkt vor fast 15 Jahren auf den Markt gebracht. BCG formte sein strategisches Denken, Oracle seinen kommerziellen Antrieb und zwei Hypergrowth-Start-ups seine tiefen Digitalkenntnisse. Heute leitet Stefan Gass mit großer Leidenschaft internationale Teams bei führenden Technologiefirmen.*