

Trendreport: Dienstleistungsbranche 2024

Strategien zur
Bewältigung aktueller
Herausforderungen



UKGTM

Fünf Schwerpunktthemen fordern die Branche besonders

Charakteristisch für die Dienstleistungsbranche ist ihre Vielfalt: Unternehmen für Vertragsdienstleistungen und Gebäudemanagement zählen ebenso dazu wie Personaldienstleister und andere Fachdienstleistungen. So unterschiedlich diese Unternehmen sind – ihre Chancen und Herausforderungen ähneln sich oft. Mit welchen Pain Points sollte sich die Branche jetzt vorrangig beschäftigen?

Bei der UKG-Umfrage vom November 2023 kristallisierten sich fünf zentrale Schlüsselbereiche heraus, die aktuell besondere Aufmerksamkeit verdienen. Aus gutem Grund: die Pain Points dieser Bereiche wirken sich direkt auf die Geschäftskontinuität und die Resilienz der Unternehmen aus. Deshalb wird in diesem Trendreport dem Schlüsselbereich ein eigener Abschnitt mit abschließenden Handlungsempfehlungen gewidmet.

2023 konnten 62 % der Dienstleistungsunternehmen ihre Umsätze steigern. Doch um auf Erfolgskurs zu bleiben, müssen Unternehmen gezielt an den identifizierten Pain Points arbeiten. Auffällig ist, dass sie alle direkt mit der User Experience zusammenhängen. Allerdings gehört dieses Thema nur bei 18 % der Befragten aktuell zu den wichtigsten Prioritäten. Hier bleibt viel Potenzial ungenutzt.

Inhalt

- 3 Ungeplante Fehlzeiten minimieren
- 5 Rekrutierung und Personalbindung neu ausrichten
- 7 Zeitplanung und Überstunden im Griff behalten
- 10 Compliance-Kosten und Fehler minimieren
- 12 Digitale Transformation vorantreiben und KI nutzen
- 14 Initiative ergreifen
- 15 Anhang: Einblicke in die Umfrage zur Employee Experience

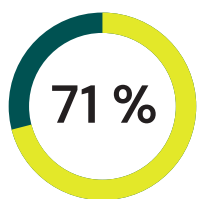


Ungeplante Fehlzeiten minimieren

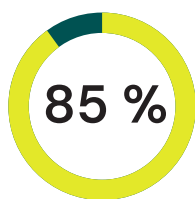
Die Umfrage hat gezeigt: Dienstleistungsunternehmen kämpfen vor allem mit ungeplanten Fehlzeiten. Führungskräfte erfahren meist zu spät (oder gar nicht) von Abwesenheiten. Umplanungen sind dann kaum noch möglich. Ungeplante Fehlzeiten beeinträchtigen nicht nur die Produktivität, sondern wirken sich auch auf die Kundenzufriedenheit aus. Bleibt der Service aus, sind Reklamationen vorprogrammiert – und damit auch finanzielle Verluste.

Fast ein Drittel der Befragten sieht im Abwesenheitsmanagement eine ihrer größten Herausforderungen. Vier von zehn Befragten sind der Meinung, dass die Kosten, die durch die ungeplanten Abwesenheiten entstehen, die Finanzlage beeinträchtigen. Und zwar mehr als jeder andere Faktor.

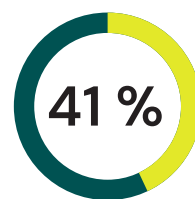
Die Gründe für ungeplante Abwesenheiten sind vielfältig. Es sind nicht immer körperliche Erkrankungen, auch psychische Probleme wie Stress, Burnout und Erschöpfung spielen eine große Rolle. Schwierigkeiten und Störungen am Arbeitsplatz führen ebenfalls zu Ausfällen. Doch nur die wenigsten Unternehmen verfügen über moderne Tools für die Ursachenanalyse. Im Gegenteil: Ganze 42 % der befragten Unternehmen erfassen Arbeitszeiten und Abwesenheiten nach wie vor manuell.



71 % der Befragten geben an, dass ihre Angestellten mindestens einmal in zwei Wochen mit weniger als 24 Stunden Vorlauf abwesend sind.



85 % arbeiten nicht mit KI-gestützten Tools zur Zeit- und Anwesenheitserfassung.



41 % sehen ungeplante Abwesenheiten als eine der größten Herausforderungen, wenn sie verteilte oder dezentrale Teams managen müssen.



2 von 3

Führungskräften berichten, dass es alle zwei Wochen vorkommt, dass Beschäftigte nicht erscheinen und ihre Vorgesetzten darüber nicht informieren.



3 von 5

3 von 5 klagen darüber, dass die ungeplanten Abwesenheiten in den letzten 12 Monaten zugenommen haben.

Abwesenheit strategisch meistern

Der Umgang mit ungeplanten Fehlzeiten ist in der Dienstleistungsbranche eine echte Herausforderung. Vor allem bei großen und/oder verteilt arbeitenden Teams und mehreren Standorten. Gerade weil Dienstleistungsunternehmen nur tatsächlich erbrachte Leistungen abrechnen können, sind sie in hohem Maße auf eine verlässliche Personalplanung angewiesen. Um zukunftsfähig zu bleiben, brauchen sie ein robustes Abwesenheitsmanagement, das die Bedürfnisse des Unternehmens und der Beschäftigten gleichermaßen berücksichtigt.

Moderne Workforce-Management-Lösungen leisten wertvolle Dienste bei der Kostenkontrolle, der Senkung unnötiger Ausgaben und der Steigerung der Produktivität durch relevante Insights und praktische Tools. Zudem reduzieren sie das Risiko von Verstößen gegen Arbeits- und Compliance-Vorschriften.

Diese digitalen Lösungen bieten sowohl den Führungskräften als auch den Beschäftigten einen gemeinsamen, sicheren und zentralisierten Zugangspunkt für alle HR-Anforderungen. Mitarbeitende erhalten mehr Flexibilität und Einfluss auf ihre Work-Life-Balance. Führungskräfte wiederum können schneller und gezielter auf ungeplante Ausfälle reagieren. Das Ergebnis: mehr Transparenz, mehr Handlungsspielräume – und eine nachhaltig bessere Employee Experience.

Hier ein Beispiel: Können Angestellte aus Krankheitsgründen geplante Aufgaben oder Arbeitszeiten nicht wahrnehmen, haben sie die Möglichkeit, sich mit ihrem Smartphone über ein Formular krankzumelden. Gleichzeitig können sie mobil auf wichtige Informationen zugreifen, eigene Aufgabenlisten einsehen und wichtige Dokumente hochladen. Dies spart enorm Zeit. Die Personalabteilung kann die Krankmeldung direkt bearbeiten und bei Bedarf für Ersatz sorgen. Und das alles unter Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben und Compliance-Richtlinien.

Auch Führungskräfte profitieren. Denn sie können so jederzeit und von jedem Ort auf die Informationen und Tools zugreifen, die sie für ein proaktives Management benötigen. Das schließt auch den umfassenden Einblick in Anwesenheits- und Urlaubsdaten ein. Mithilfe der Tools können sie Arbeitszeiten tracken und die Richtlinien von einer einzigen automatisierten Plattform aus verwalten. Das reduziert nicht nur das Risiko für unliebsame Überraschungen bei Audits, sondern vereinfacht auch den Genehmigungsprozess durch automatisch generierte Empfehlungen.

Unternehmen, die einen ganzheitlichen Ansatz verfolgen und nicht nur auf den Arbeitsplatz blicken, schneiden um

16,5 %

besser ab als die Konkurrenz.

Quelle: „The 100 Best Index“



Das Abwesenheitsmanagement mit UKG ist effizienter und stabiler als unser alter manueller Prozess. Fehlzeiten werden sofort angezeigt – sodass die Gehaltsabrechnung fair und korrekt ist. Die Erfassung von Urlaubs- und Abwesenheitszeiten erfolgt unkompliziert über die App. Das Ergebnis ist, dass unsere Führungskräfte viel weniger Zeit mit der Verwaltung von Fehlzeiten verbringen und mehr Zeit haben für die Arbeit mit unseren jungen Menschen.

Duncan Hall
Systems Implementation Manager, Onside Youth Zones



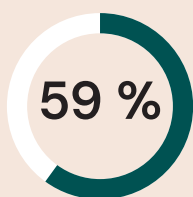


Recruiting und Personalbindung neu ausrichten

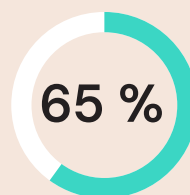
Für mehr als ein Drittel der Befragten zählen die Gewinnung und Bindung von Fachkräften aktuell zu ihren Top-Prioritäten.

Fast genauso viele bezeichnen die Suche nach Talenten mit den passenden Erfahrungen und Fähigkeiten als ihre größte Herausforderung. Das überrascht nicht, denn der Fachkräftemangel und die Bindung von Mitarbeitenden beschäftigen Unternehmen seit Jahren. Die gute Nachricht: Es gibt wirksame Maßnahmen, um die Rekrutierung zu erleichtern und die Bindung ans Unternehmen zu verbessern.

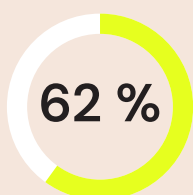
Der Schlüssel zum Erfolg sind die Sicherheit und das Wohlbefinden der Beschäftigten. Doch nicht einmal jeder Dritte sieht hier eine Top-Priorität. Das zeigen die Zahlen sehr deutlich: Nur 14 % der Befragten setzen KI-gestützte Tools zur Durchführung von Umfragen zum Employee Engagement ein. Und gerade einmal 16 % verfügen über Tools für DEIB-Berichte und Benchmarking, die entscheidend für Rekrutierung und Bindung sind. 10 % bzw. 6 % der Befragten haben weder das eine noch das andere zur Verfügung.



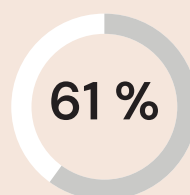
der Befragten stellen alle zwei Wochen Anzeichen von Burnout bei ihren Angestellten fest.



ist bewusst, dass sich ihre Beschäftigten mehr Flexibilität wünschen.

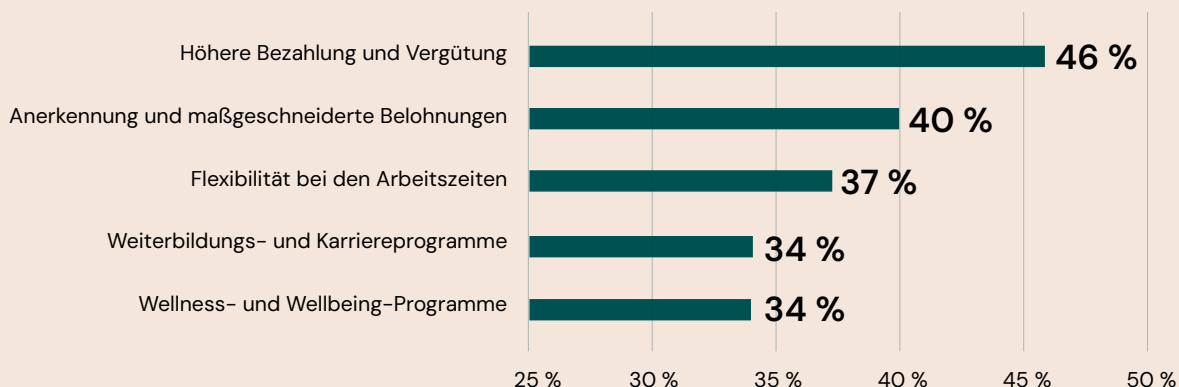


tun sich schwer damit, erfolgskritische Stellen dauerhaft zu besetzen.



sind der Meinung, dass der Fachkräftemangel ihre Fähigkeit beeinträchtigt, die betrieblichen Anforderungen zu erfüllen.

Wie wollen Dienstleistungsunternehmen Frontline-Angestellte langfristig binden?



Employee Experience als Schlüssel zum Erfolg

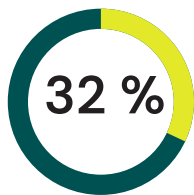
Im obigen Balkendiagramm wird deutlich: Gehalt und Anerkennung spielen eine wichtige Rolle bei der Mitarbeiterbindung. Doch was können Unternehmen mit begrenzten Ressourcen, die schon vieles ausprobiert haben, noch tun? Die Antwort: mehr Flexibilität, mehr Weiterbildung, aktive Unterstützung Employee Engagements, Wellbeing-Angebote, bessere Kommunikation und mehr Vielfalt. Kurz, es geht um die stärkere Fokussierung auf die Employee Experience.

Wer es Mitarbeitenden ermöglicht, ihre Work-Life-Balance selbst zu gestalten, Arbeitszeitmodelle flexibel zu wählen oder Schichten eigenverantwortlich zu tauschen, ist auf dem richtigen Weg zur Verbesserung der Employee Experience. Eine Kultur des Vertrauens und der Transparenz ist dafür entscheidend. Zu den Best Practices gehören auch moderne Kommunikationstools für Feedback und Umfragen, die Förderung von Mitarbeitendennetzwerken sowie ein offener Dialog, der Beschäftigten eine Stimme gibt. Das Ziel ist: Bindung und Engagement durch Kommunikation nachhaltig stärken.

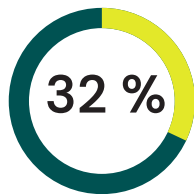




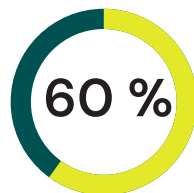
Zeitplanung und Überstunden im Griff behalten



der Befragten sehen in der Personal- und Einsatzplanung eine ihrer größten Herausforderungen.

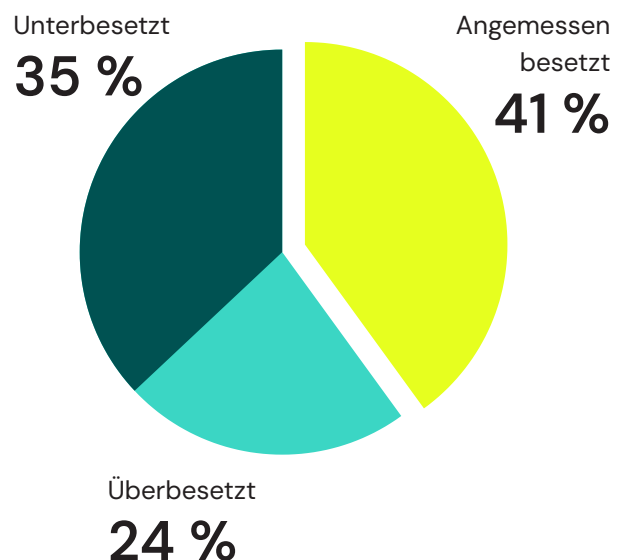


sind der Meinung, dass Überstundenzuschläge zu den größten Kostentreibern im Unternehmen gehören.



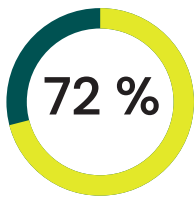
räumen ein, dass Überstunden infolge von Unterbesetzungen die Kosten in die Höhe treiben.

Die Personaleinsatzplanung bleibt auch künftig eine große Herausforderung für Dienstleistungsunternehmen. Festzuhalten ist, dass sowohl Über- als auch Unterbesetzungen zu finanziellen Verlusten führen.

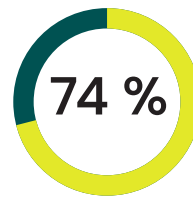


Die Befragten berichten, dass 60 % ihrer Standorte entweder über- oder unterbesetzt sind. Mit 40 % ist der Anteil der Überbesetzung besonders hoch. Kein Wunder also, dass 63 % der Befragten Überbesetzungen für Geldverschwendung halten und sich Sorgen um die Produktivität machen. Wirksame Hebel sind nur den wenigsten bekannt: Gerade einmal 37 % sind überzeugt davon, dass flexible Arbeitszeiten die Bindung von Frontline-Mitarbeitenden verbessern können.

Fehlende Akzeptanz für moderne Tools zeigt sich nicht nur beim Fehlzeiten-Management und der Talentbindung, sondern auch bei der Einsatzplanung. Nur 10 % der Unternehmen nutzen KI-gestützte Tools für die Personaleinsatzplanung. Genauso gering ist der Anteil bei der Personalplanung und -prognose. Stattdessen arbeiten fast 50 % der Unternehmen nach wie vor mit manuellen Methoden wie Excel-Tabellen oder papierbasierten Systemen.



berichten davon, dass Dienstpläne in ihrem Unternehmen mindestens einmal in 14 Tagen infolge von ungeplanten Abwesenheiten in letzter Minute angepasst werden müssen.



klagen darüber, dass alle zwei Wochen Teile der Belegschaft zu spät erscheinen.



Zeitplanung mit digitalen Tools optimieren

Digitale Technologien wie künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen (ML) können dabei helfen, die Komplexität bei der Einsatzplanung zu reduzieren und die betriebliche Effizienz signifikant zu steigern.

ML-Algorithmen ermöglichen es heute, die künftige Servicenachfrage mit hoher Genauigkeit vorherzusagen, Best Practices für die Planung zu erlernen und automatisch Einsatzpläne zu erstellen. Dabei entstehen Pläne, die sowohl die prognostizierte Kundennachfrage als auch die bekannten Präferenzen der Mitarbeitenden berücksichtigen.

Moderne Planungstools entlasten auch die Führungskräfte. Diese können dadurch schneller, präziser und mit weniger Aufwand planen. Der Abgleich von Kundennachfrage und Personalverfügbarkeit sorgt für einen effizienteren Personaleinsatz und minimiert das Risiko unnötiger Kosten – zum Beispiel durch Unter- oder Überbesetzung sowie ungeplante Überstunden. Das Ziel: eine bedarfsgerechte Personalausstattung sicherstellen.

Dank verbesserter, mobiler Services können die Beschäftigten jederzeit und von überall auf ihre Dienstpläne zugreifen und sich vor Ort an- und abmelden. Nach dem Motto „schneller, einfacher und effektiver“ unterstützen diese Lösungen auch die Kommunikation mit der Belegschaft.

All diese Optimierungen greifen ineinander. Neben der Verbesserung der allgemeinen Betriebseffizienz reduziert die verbesserte Kommunikation das Risiko unnötiger Kosten – insbesondere bei kurzfristigen Einsatzänderungen. Denn klare und unmittelbare Benachrichtigungen innerhalb der rechtlichen Fristen zahlen sich hier besonders aus.

Moderne Planungstools können auch die Rentabilität verbessern. Die Erfolgsspirale beginnt bei den Insights: Arbeitsdaten helfen, Ineffizienzen leichter zu identifizieren und zu beheben. Zudem entlastet die automatisierte Planung die Verantwortlichen, die dadurch mehr Zeit für Führungsaufgaben haben. Das kann sich positiv auf die Employee Experience und das Engagement der Mitarbeitenden auswirken. Jede Optimierung kann weitere Verbesserungen anstoßen, was der Produktivität zugutekommt. Und auch andere Unternehmensbereiche profitieren: Die verbesserte Prognose des Arbeitskräftebedarfs ermöglicht beispielsweise eine effektivere und effizientere Kapazitätsplanung.



Dank unserer UKG-Lösung konnten wir sicherstellen, dass unsere Kolleginnen und Kollegen für die Zusatzschichten, die sie zu Beginn des Lockdowns übernommen hatten, korrekt bezahlt wurden. Wir konnten unser Arbeitsmodell und unsere Bedarfsprognosen schnell an das veränderte Kaufverhalten anpassen. Und das mit einer Planungsgenauigkeit von 95 Prozent.

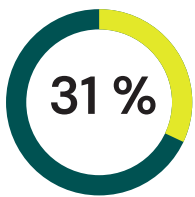
Mark Pickerill
Group Manager, Central Support
Central England Co-operative



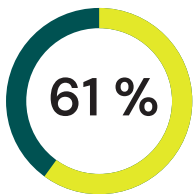
Compliance-Kosten und Fehler minimieren

Die Welt der Compliance ist geprägt von komplexen Vorschriften und sich ständig ändernden Anforderungen. Wer sich nicht daran hält, riskiert Bußgelder, Produktivitätsverluste, Reputationsschäden und im schlimmsten Fall sogar strafrechtliche Konsequenzen.

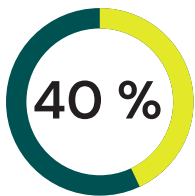
Laut Umfrage sind bei den meisten Unternehmen die Ausgaben für Compliance im Jahr 2023 gestiegen. Viele der Befragten sind sich dieser Entwicklung bewusst, da sie diese Kosten als einen der Hauptfaktoren bezeichnen, die das Unternehmensergebnis belasten. Dennoch betrachten nur 21 % der Befragten die Einhaltung der sich ändernden Vorschriften als eine ihrer größten aktuellen Herausforderungen.



sind der Meinung, dass die Compliance-Kosten zu den Faktoren gehören, die das Unternehmensergebnis am stärksten belasten.

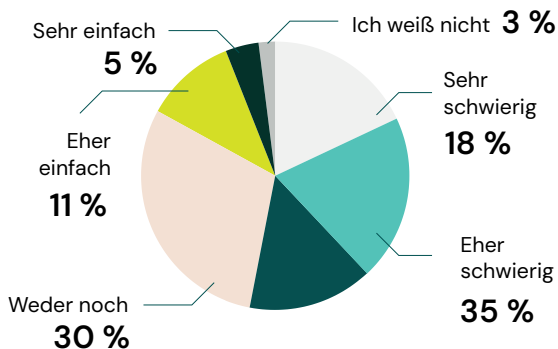


haben festgestellt, dass ihre Compliance-Kosten im letzten Jahr gestiegen sind.



sehen in der Einhaltung der Compliance-Vorgaben und der Sicherstellung der Servicequalität die größten Herausforderungen beim Management verteilter oder dezentraler Teams.

Für wie schwierig halten die Befragten die Einhaltung der sich entwickelnden Arbeitsvorschriften?



Integrierte und automatisierte Compliance entlastet

Dienstleistungsunternehmen sehen sich mit den verschiedensten Problemen bei der Einhaltung von Arbeitsvorschriften und HR-Risiken konfrontiert. Die Lösungen von gestern können mit der modernen Compliance-Welt kaum Schritt halten. Zu komplex, zu unterschiedlich und zu schnelllebig sind die aktuellen Vorgaben. Um gesetzliche Anforderungen einzuhalten, braucht es moderne Tools und integrierte Prozesse. In der Praxis haben sich vor allem drei Maßnahmen bewährt:

Compliance-Prozesse rationalisieren

Automatisierte Workforce-Management-Lösungen helfen dabei, neue Vorgaben zu Lohn, Arbeitszeit und Personal effizient in die Unternehmensprozesse zu integrieren. Das reduziert manuellen Aufwand – sowohl für Führungskräfte als auch für Mitarbeitende – und sorgt gleichzeitig für mehr Sicherheit in der Umsetzung.

Auf dem neuesten Stand bleiben

Moderne Workforce-Management-Lösungen tracken kontinuierlich die Änderungen im Arbeitsrecht und aktualisieren sich entsprechend. Wer sich für eine solche Lösung entscheidet, stellt sicher, dass die Unternehmensprozesse immer den neuesten Vorschriften entsprechen.

Compliance zentralisieren

Moderne Workforce-Management-Lösungen ermöglichen es Führungskräften, auf die neuesten Best Practices in den Bereichen DEIB, Unternehmenskultur und Arbeitgeberpositionierung zentral zuzugreifen. Dies erleichtert nicht nur die Einhaltung aktueller Vorschriften, sondern unterstützt auch die Weiterentwicklung zukunftsfähiger Unternehmensrichtlinien.



Mithilfe von UKG stellen wir sicher, dass wir alle Anforderungen an die Personalverwaltung erfüllen. Dadurch gewinnen wir auch mehr Zeit für die Personalentwicklung und können gezielt die Talente von heute und morgen rekrutieren.

Fernanda Ribeiro
HR VP, Bureau Veritas



Digitale Transformation vorantreiben und KI nutzen

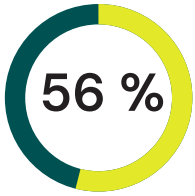
Digitale Transformation und der Einsatz von KI eröffnen Dienstleistungsunternehmen enorme Chancen. Doch bislang setzen nur 29 % der befragten Unternehmen die neuen technologischen Möglichkeiten nach oben auf ihre Agenda. Die Mehrheit läuft damit Gefahr, ihre Wettbewerbsfähigkeit zu verlieren.

Das Potenzial der digitalen Transformation nutzen

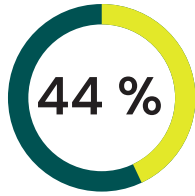
KI-gestützte Workforce-Management-Lösungen bieten Entscheidungsträgern wertvolle Echtzeiteinblicke in Geschäftskennzahlen und konkrete Handlungsempfehlungen. Somit können Führungskräfte schneller und fundierter entscheiden. Zudem erleichtern sprachbasierte Dialogschnittstellen die Kommunikation zwischen Mitarbeitenden und Vorgesetzten. Offene Fragen lassen sich per Text oder Sprache stellen – die Antworten orientieren sich gezielt an der Intention der Nutzenden. Das Ziel: ein intuitives, personalisiertes Nutzungserlebnis – ganz ohne klassische Point-and-Click-Navigation.

Mit modernen KI-gestützten Personalmanagement- und HR-Lösungen können Dienstleistungsunternehmen ihre Prozesse vereinfachen und rationalisieren, die Zeitplanung verbessern, Compliance-Risiken verringern und indirekt damit das Engagement und die Bindung der Mitarbeitenden verbessern. Trotz dieses Potenzials haben bislang nur wenige Unternehmen die digitale Transformation und den Einsatz generativer KI ganz oben auf ihrer Agenda. Die große Mehrheit lässt wichtige Chancen ungenutzt.

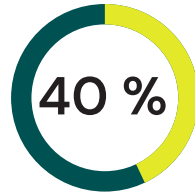




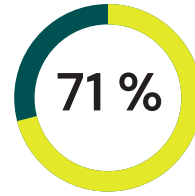
sind überzeugt davon, dass fehlende Informationen zu relevanten Themen wie Personalbestand und Nachfrage die Entscheidungsfindung erschweren.



arbeiten beim Onboarding und Dokumentenmanagement immer noch mit manuellen Tabellenkalkulationen oder papierbasierten Systemen.



nutzen auch für Personalanalysen und -berichte noch veraltete manuelle Instrumente.



sehen in der digitalen Transformation und der generativen KI derzeit keine Priorität.

KI in der Praxis

KI-gestützte Workforce-Management-Lösungen helfen Dienstleistungsunternehmen, kritische Pain Points gezielt zu finden und zu lösen – und das in ganz unterschiedlichen Bereichen:



Nachfrage besser prognostizieren

Mithilfe von KI können Unternehmen die Entwicklung von Nachfrage besser einschätzen. Durch die Erfassung und Analyse von Nachfragemetriken in Echtzeit treffen KI-gestützte Lösungen hochpräzise Vorhersagen. So können die Verantwortlichen frühzeitig auf Änderungen reagieren und geeignete Ressourcen bereitstellen. Dies minimiert Ineffizienzen, spart Kosten – und verbessert zugleich die Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit.



Performance- und Produktivitätsprobleme beheben

Durch eine strukturierte Datenerfassung und -analyse lassen sich versteckte Produktivitäts- und Leistungsprobleme aufdecken, lokalisieren und bewerten. So erhalten Verantwortliche gezielte Ansatzpunkte für Verbesserungen und zur Behebung von Problemen.



Trends erkennen und Chancen nutzen

Mit KI-gestützten Workforce-Management-Tools ist es möglich, frühzeitig negative Trends im Unternehmen zu erkennen und schnell Gegenmaßnahmen einzuleiten. Entscheidende Vorteile sind: Unternehmen können sich kontinuierlich verbessern, Schwachstellen und Risikobereiche beseitigen und gleichzeitig Produktivität, Rentabilität und Mitarbeiterbindung fördern. Zudem wird es einfacher, gezielt Weiterbildungsmaßnahmen anzubieten und Beschäftigte bei der Karriereplanung zu unterstützen, um so ihre Produktivität und ihr Potenzial zu steigern.

Initiative ergreifen

Dieser Bericht beleuchtet fünf aktuelle und kritische Themen für die Dienstleistungsbranche: Abwesenheitsmanagement, Personalgewinnung und -bindung, Arbeitszeitplanung und Überstunden, steigende Compliance-Kosten sowie die Chancen der digitalen Transformation – insbesondere durch generative KI.

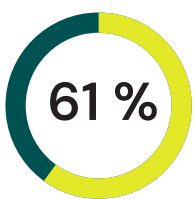
Wer in wettbewerbsintensiven und herausfordernden Märkten auch in Zukunft erfolgreich sein will, sollte diese Pain Points jetzt gezielt angehen. Im Mittelpunkt sollte stehen, die Employee Experience zu verbessern. Der Schlüssel zum Erfolg liegt im Einsatz moderner, KI-gestützter Workforce-Management- und HR-Lösungen – kombiniert mit einer sorgfältigen Überprüfung und Optimierung bestehender Prozesse.

Um zukunftsfähig zu bleiben, sollten Dienstleistungsunternehmen jetzt die Initiative ergreifen und diesen Pain Points Priorität einräumen. Unterstützung finden Sie auf [ukg.de](https://www.ukg.de)

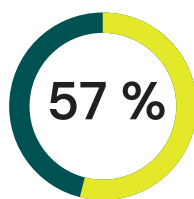


Anhang: Einblicke in die Umfrage zur Employee Experience

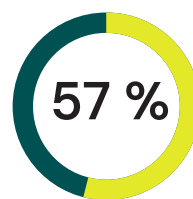
Die fünf wichtigsten Herausforderungen, die sich aus der Studie ergeben, haben alle direkt oder indirekt mit den Mitarbeitenden und deren Employee Experience zu tun. Die wichtigsten Zahlen und Fakten zum Thema Employee Experience in der Dienstleistungsbranche:



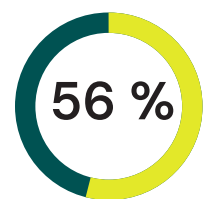
berichten von einem Anstieg der Überstunden im vergangenen Jahr.



stellten fest, dass die Zahl der unbesetzten Stellen und die Zeit, die zur Wiederbesetzung dieser Stellen benötigt wird, im letzten Jahr zugenommen hat.

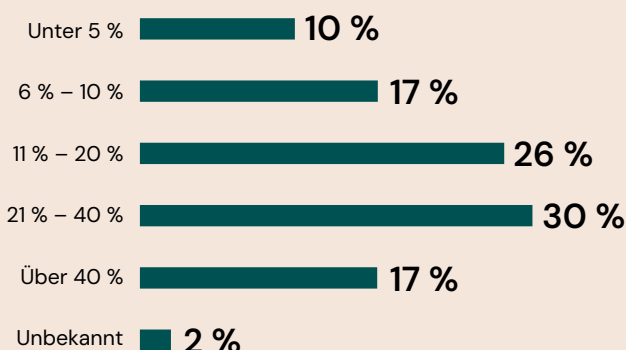


räumen ein, dass mindestens einmal alle zwei Wochen eine Führungskraft kündigt.

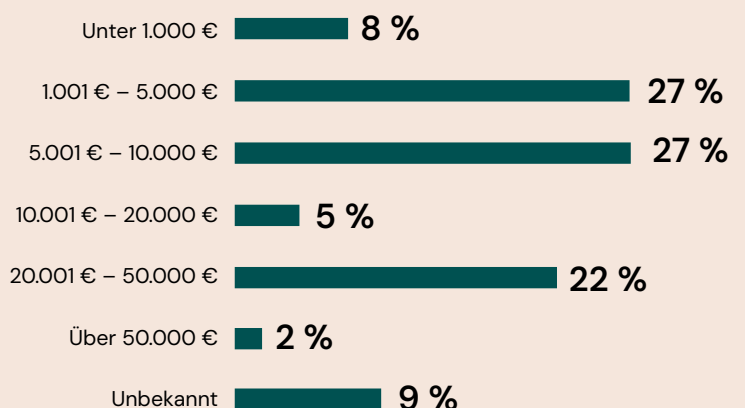


berichten, dass mindestens einmal alle zwei Wochen Frontline-Mitarbeitende kündigen.

Jährliche Fluktuation bei Frontline-Mitarbeitenden



Durchschnittliche Fluktuationskosten für die Neueinstellung von qualifizierten Frontline-Mitarbeitenden



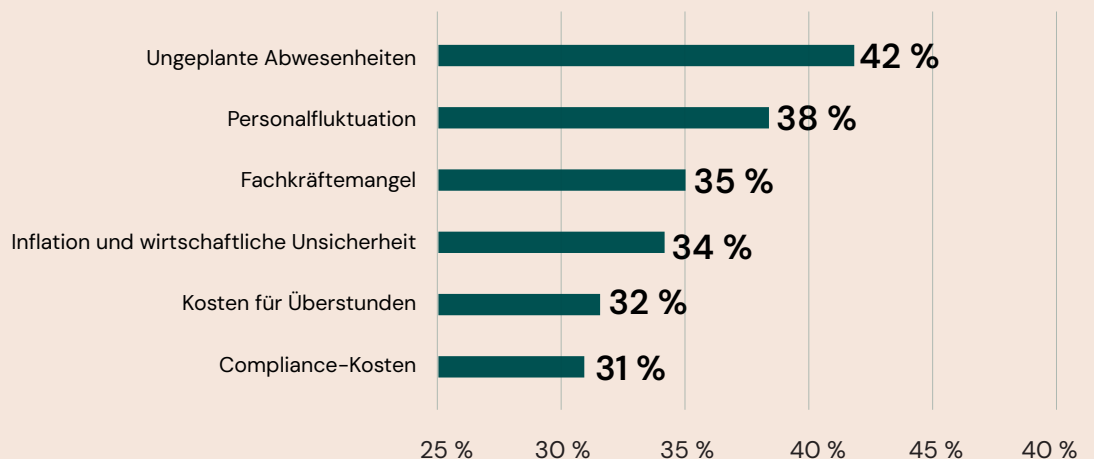
Diese vier Tools und Benefits erhalten Frontline-Mitarbeitende aktuell am häufigsten

- Hybrid- oder Remote-Arbeit
- Bezahlter Urlaub
- Flexible, eigenverantwortliche Zeitplanung
- Faire, vorhersehbare Arbeitszeiten

Diese vier Tools und Benefits erhalten Frontline-Mitarbeitende aktuell am seltensten

- Employee-Programme zur Förderung von körperlicher und mentaler Gesundheit
- Möglichkeit, zusätzliche Aufgaben zu übernehmen
- Möglichkeit, an verschiedenen Standorten zu arbeiten
- Mobile App für die Mitarbeitendenkommunikation

Faktoren, die die Performance von Dienstleistungsunternehmen am stärksten beeinträchtigen



Diese vier Benefits verbessern laut Befragten die Unternehmensbindung am stärksten

- Höhere Löhne und Vergütungen
- Anerkennung und Belohnungen für Mitarbeitende
- Flexible Arbeitspläne
- Vielfältige Angebote für Sicherheit, Wohlbefinden und Gesundheit der Beschäftigten

Diese vier Benefits verbessern laut Befragten die Unternehmensbindung am wenigsten

- Weiterbildungs- und Karriereprogramme
- Schulungen und Coaching von Frontline-Führungskräften
- Kommunikation
- Ressourcen- und Supportgruppen für Mitarbeitende

Über UKG

UKG ist die zentrale Plattform für Workforce Intelligence – mit der weltweit größten Sammlung an Insights und KI, die sich am Menschen orientiert. Mit unserer Expertise helfen wir Unternehmen und Organisationen dabei, Vertrauen aufzubauen, Produktivität zu steigern und Talente gezielt zu entwickeln. So schaffen wir ein Arbeitsumfeld, das Mitarbeitende motiviert und Marken unverwechselbar macht. Denn der entscheidende Wettbewerbsvorteil entsteht durch ein engagiertes Team.



HR, Payroll & Workforce Management

© 2025 UKG Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Eine vollständige Liste der UKG-Schutzmarken finden Sie unter ukg.de/handelsmarken.

Alle anderen Schutzmarken sind gegebenenfalls Eigentum der jeweiligen Inhaber.

Alle Angaben können Änderungen unterliegen. INTO33-DEv1