

DIE **PSYCHOLOGIE** DER DIGITAL EMPLOYEE EXPERIENCE (DEX)

Wie unentdeckte Störungen erkannt und die
Leistung von Teams gestärkt werden kann



AUTOR

Douglas Hynes

*Senior Product Manager, TeamViewer
Digital Employee Experience*

MIT INSIDER-PERSPEKTIVEN VON:

Andrew Hewitt

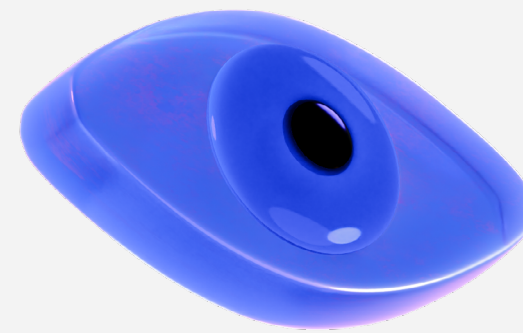
*Vice President, TeamViewer
Strategic Technology*

The Lumin Group

Arbeitsplatzpsychologie: Führung und
Teamentwicklung mit dem Menschen im
Mittelpunkt

 thelumingroup.org

Digitale Reibungsverluste verursachen am häufigsten Probleme, wenn sie **unentdeckt** bleiben.



Digitale Reibungsverluste (engl. Digital Friction) entstehen, wenn IT-Systeme, digitale Anwendungen oder Geräte nicht optimal funktionieren und dadurch Arbeitsabläufe unterbrechen oder beeinträchtigen – sei es im Büro, im Homeoffice, in der Produktion oder bei Einsätzen vor Ort.

Digitale Employee Experience (DEX) wird häufig primär als Mittel zur Optimierung von Prozessen dargestellt, um Tickets zu reduzieren, Lösungszeiten zu verkürzen und Betriebskosten zu senken. Diese Kennzahlen sind messbar und wichtig, beschreiben jedoch Ergebnisse und nicht die zugrunde liegende Funktionsweise einer ausgereiften DEX.

Ein Großteil der Reibungsverluste, denen Mitarbeitende tagtäglich begegnen, tauchen nie in den klassischen IT-Kennzahlen auf. Stattdessen schlagen sie sich still und leise in Unterbrechungen, Systeminstabilität, unklaren Erwartungen und ständigem Kontextwechsel nieder. Mit der Zeit entsteht so eine dauerhafte kognitive Belastung der Beschäftigten. Dadurch wird sowohl ihre Aufmerksamkeit und Konzentration, als auch ihre Leistungsfähigkeit beeinträchtigt.

Forschungsergebnisse aus den Bereichen Psychologie und Kognitionswissenschaft sowie Studien zu digitalen Arbeitsplätzen zeigen, **dass digitale Systeme nicht nur reine Werkzeuge sind. Sie sind vielmehr Bedingungen, die die Leistung von Mitarbeitenden prägen.** Sind diese Umgebungen instabil, müssen Beschäftigte dies durch improvisierte Lösungen, erhöhte Konzentration und Mehrarbeit kompensieren. Ein geringes Ticketaufkommen wird häufig als Stabilität gewertet, obwohl es in Wirklichkeit ebenso auf unentdeckte Probleme und verborgene Belastungen hinweisen kann.

Unternehmen mit einer ausgereiften DEX-Strategie agieren anders. Anstatt lediglich schneller auf sichtbare Fehler zu reagieren, legen sie den Fokus darauf, bereits die Ursachen von Störungen zu minimieren. User-bezogene Signale werden gegenüber Durchschnittswerten priorisiert. Dadurch wird Instabilität früher erkannt und es werden Maßnahmen ergriffen, die ein wiederholtes Auftreten von Problemen verhindern, anstatt im Arbeitsalltag zu Mehraufwand zu führen. Das ist der Unterschied zwischen der Messung von Aktivität und der Messung von Stabilität. Traditionelle Kennzahlen wie Ticketvolumen, durchschnittliche Lösungszeit (MTTR) und Kosteneffizienz bleiben zwar relevant, sind für die Analyse der Systemstabilität jedoch zu langsam.

DEX verringert nachhaltig:

DAS AUSMASS VON STÖRUNGEN

Wie häufig und wie umfassend Arbeitsabläufe unterbrochen werden.

DEN VERLUST VON ARBEITSZEIT

Wenn Mitarbeitende ihr Potential am Arbeitsplatz nicht voll ausschöpfen können.

UNSICHTBARE NOTLÖSUNGEN

Der verborgene Aufwand, der digitale Reibungsverluste kompensiert, führt zum Verlust vieler Stunden konzentrierter Arbeit.

Unternehmen, die lernen, Probleme früher zu erkennen und intelligenter zu lösen, schaffen mehr als nur einen optimierten IT-Betrieb. Sie ermöglichen Umgebungen, in denen die Aufmerksamkeit gegenüber Aufgaben länger anhält, die Konzentration hoch bleibt und die Arbeitsleistung auch bei steigendem Druck stabil ist. DEX sollte also nicht nur als rein technische Initiative verstanden werden, sondern vielmehr als Investition in nachhaltige **menschliche Belastbarkeit**.

MISSVERSTÄNDNISSE RUND UM DEX



Viel immersiver als Tools: Es sind Digitale Systeme, die moderne Arbeit erst ermöglichen.



Digital Employee Experience wird häufig mit Leistungsoptimierung in Verbindung gebracht:



TICKETS REDUZIEREN



INFRASTRUKTUR MODERNISIEREN



FÜR ZUVERLÄSSIGEREN SERVICE SORGEN

Die Optimierung von Arbeitsabläufen hinsichtlich Schnelligkeit, Effizienz und Kosten sind lohnenswerte und weitverbreitete Ziele. Sie beschreiben jedoch nur die Ergebnisse, und nicht die fundamentale Rolle, die DEX bei der Gestaltung der Arbeitserfahrung von Beschäftigten spielen kann.

Erkenntnisse aus der Kognitionswissenschaft und der Organisationspsychologie sowie Untersuchungen zur digitalen Arbeit legen nahe, dass digitale Umgebungen keine reinen Tools sind, die sich einfach optimieren lassen. Stattdessen stellen sie Systeme dar, mit denen sich die Aufmerksamkeit, Auslastung und Leistung von Beschäftigten regulieren lässt.ⁱ Jede Benachrichtigung, jeder Plattformwechsel, jede Systemverzögerung, jede Aufforderung, ein Update durchzuführen sowie jedes Monitoring-Signal sind potentielle Stressfaktoren.

Untersuchungen zeigen außerdem, dass eine hohe Anzahl an Unterbrechungen die Aufmerksamkeit und Energie von Mitarbeitenden negativ beeinträchtigen. Dieses Phänomen wird als „Aufmerksamkeitsrest“ (Attention Residue) bezeichnet.ⁱⁱ Wenn Mitarbeitende ständig mit digitalen Reibungsverlusten konfrontiert sind, nimmt ihre Konzentration ab. Dies führt dazu, dass sie in digitalen Umgebungen eher vorsicht statt selbstbewusst agieren.

Mit der Zeit wirken sich diese digitalen Störungen auch auf den menschlichen Körper aus.

Technostress DEFINITION

Die Belastung, die durch ständige Interaktion mit digitalen Systemen entsteht.

Technostress, also die Belastung, die durch die langanhaltende Interaktion mit digitalen Systemen entsteht, ist einer der Faktoren, die zu Erschöpfung, verringerter Motivation und Burnout bei Beschäftigten beitragen. Weitere Faktoren sind Überlastung, ständige Verfügbarkeit, kontinuierliche technische Veränderungen und schlecht integrierte Tools.ⁱⁱⁱ Das zeigt: Wer die Gestaltung von digitalen Umgebungen als rein technische Angelegenheit betrachtet, übersieht das große Ganze.

In Untersuchungen zur Employee Experience wird die Erfahrung von Mitarbeitenden nicht einfach anhand der Verfügbarkeit von Systemen oder des Gerätezustands definiert, sondern anhand der wahrgenommenen Fähigkeit, effektiv, sicher und ohne unnötige Hindernisse zu arbeiten.^{iv} Studien zeigen, dass Systeme aus operativer Sicht vollständig funktionsfähig erscheinen können, während Menschen ihre Arbeit mit diesen Systemen als fragmentiert, kognitiv belastend und psychisch erschöpfend wahrnehmen.^v Diese Studien belegen zudem durchgängig, dass die Zufriedenheit, die Arbeitsmotivation und die Loyalität von Beschäftigten maßgeblich von deren Wahrnehmung der Unternehmenskultur, des Arbeitsumfelds und der genutzten Technologie beeinflusst werden. Technologie fungiert als das operative Nervensystem moderner Unternehmen.

Wenn in diesem System nichts wirklich zusammenpasst, beeinträchtigt das Mitarbeitende dabei, ihren physischen und kognitiven Zustand zu regulieren. Die Leistung leidet zunächst unauffällig, im Laufe der Zeit jedoch messbar.

Andrew Hewitt von TeamViewer, ehemaliger Forrester-Analyst und führende Stimme im Bereich Digital Employee Experience ist sich mit dem Team für Organisationspsychologie der Lumin Group einig:

DEX bedeutet mehr als nur die Optimierung von Systemen. Es geht um die Stabilisierung der menschlichen Leistungsfähigkeit.



Damit wird eine wichtige Unterscheidung eingeführt.

Optimierung bedeutet: Wie schnell lässt sich ein Fehler beheben?

Stabilisierung bedeutet: Wie viel unnötige Anstrengung verlangt unser digitaler Arbeitsplatz den Mitarbeitenden ab?

Die meisten Unternehmen fokussieren sich auf Optimierung. Doch die Arbeitserfahrung von Beschäftigten wird durch Stabilisierung geprägt. Um zu verstehen, warum das problematisch ist, muss man sich die konkreten Auswirkungen digitaler Reibungsverluste im Arbeitsalltag anschauen.

DIE UNSICHTBARE LAST: DIGITALE REIBUNGSVERLUSTE ALS WIEDERKEHRENDER STRESSFAKTOR

Digitale Reibungsverluste wirken selten **katastrophal**.

Stattdessen zeigt sie sich in Form einer Ansammlung kleiner Vorkommnisse: eine langsame Anwendung, ein erzwungenes Update kurz vor einer Deadline, ein ständiger Strom an Benachrichtigungen oder ein Tool, das einen dazu zwingt, ständig zwischen verschiedenen Kontexten hin- und herzuwechseln.

Für sich genommen wirken diese Vorkommnisse kontrollierbar. Zusammen können sie jedoch zu einer ernsthaften Herausforderung werden. Sie bewirken wiederkehrenden Stress.

In der psychologischen Forschung wird zwischen **Stressoren** als externen Auslösern und **Stress** als interner Reaktion unterschieden.^{vi} Bei der Arbeit in digitalen Umgebungen sind viele Stressoren durchgehend präsent: ständige Verfügbarkeit, häufige Unterbrechungen, Reizüberflutung, kontinuierliche Veränderungen und Leistungsüberprüfungen.^{vii} Jeder Stressor erfordert Erholung. Jede unerwartete Störung beeinträchtigt die Konzentration und zehrt an den Kräften.



Mitarbeitende, die zehnmal täglich 45 bis 60 Sekunden durch geringfügige Leistungsverzögerungen verlieren, sammeln so bis zu zehn Minuten Unterbrechung pro Arbeitstag an. Jede dieser Unterbrechungen erfordert dabei eine kognitive Neuorientierung. Es wird kein Ticket erstellt und kein Ausfall gemeldet, dennoch leidet die Konzentration immer wieder.

Beschäftigte erleben Störungen selten isoliert.^{viii} Stattdessen wirken sie wie ein dauerhaftes Hintergrundrauschen während der Arbeit. Der digitale Arbeitsplatz wird dadurch zu einer Umgebung, die ständig Mikroanpassungen erfordert. Kleine Unterbrechungen, Verzögerungen und ständig wiederkehrende Benachrichtigungen summieren sich unbemerkt und beanspruchen laufend die Konzentration und die Geduld der Mitarbeitenden.

Die meisten Unternehmen erfassen die Auswirkungen dieser kurzfristigen digitalen Störungen während eines Arbeitstags nicht. Sie können sich jedoch schnell summieren, wenn man sie im Kontext betrachtet. Eine in der Vergangenheit durchgeführte Studie von TeamViewer hat ergeben, dass 80 % aller Mitarbeitenden angeben, durch digitale Reibungsverluste Zeit zu verlieren. Im Durchschnitt entspricht das 1,3 Arbeitstagen pro Monat.^{ix}

Mit der Zeit verlängern sich die Erholungsphasen. Die Leistungsschwankungen nehmen zu. Die Arbeit fühlt sich intensiver, aber weniger effizient an. Chronische, digitale Störungen sind eine Umgebungsbedingung. Die Belastung baut sich kontinuierlich auf. Deswegen müssen Führungskräfte verstehen lernen, warum sie für Systeme, die eigentlich für die Erkennung solcher Belastungen da sind, unsichtbar bleiben.

Wie digitale Reibungsverluste zu **Dysregulation** bei Menschen führt

DIMENSION	WAS PASSIERT	AUSWIRKUNGEN AUF DIE ARBEIT
Unterbrechung der Aufmerksamkeit	Ständige Benachrichtigungen, Systemverzögerungen und Aufgabenwechsel verhindern längere Phasen der Konzentration	Unterbrochene Workflows, geringere Arbeitsqualität und verminderte Zufriedenheit mit Aufgaben
Kognitive Überlastung	Multitasking und ständiger Kontextwechsel erhöhen die mentale Belastung	Mentale Ermüdung, langsamere Entscheidungsfindung und mehr Fehler
Physiologische Belastung	Ständige, niedrigschwellige Stressreaktionen durch Instabilität und Unterbrechungen	Ermüdung, reduzierte Belastbarkeit und langfristig nachlassende Leistungsfähigkeit
Erwartungsangst	Mitarbeitende erwarten aufgrund wiederkehrender Erfahrungen zunehmend Störungen	Übermäßige Vorsicht, Unsicherheit und geringeres Vertrauen in Systeme
Psychologische Beeinträchtigung	Ständige Anpassungen, unklare Normen und eine schnelle Einführung von KI verringern die Planbarkeit	Geringere psychologische Sicherheit, weniger Offenheit und Widerstand gegenüber neuen Tools

WARUM WIR ES ÜBERSEHEN: BLINDE FLECKEN BEI DER MESSUNG

Um die **digitale Gesundheit** ihres Unternehmens zu analysieren, stützen sich viele IT-Unternehmen auf Zahlen zu Ticketvolumen, Reaktionszeit und Häufigkeit von Ausfällen.

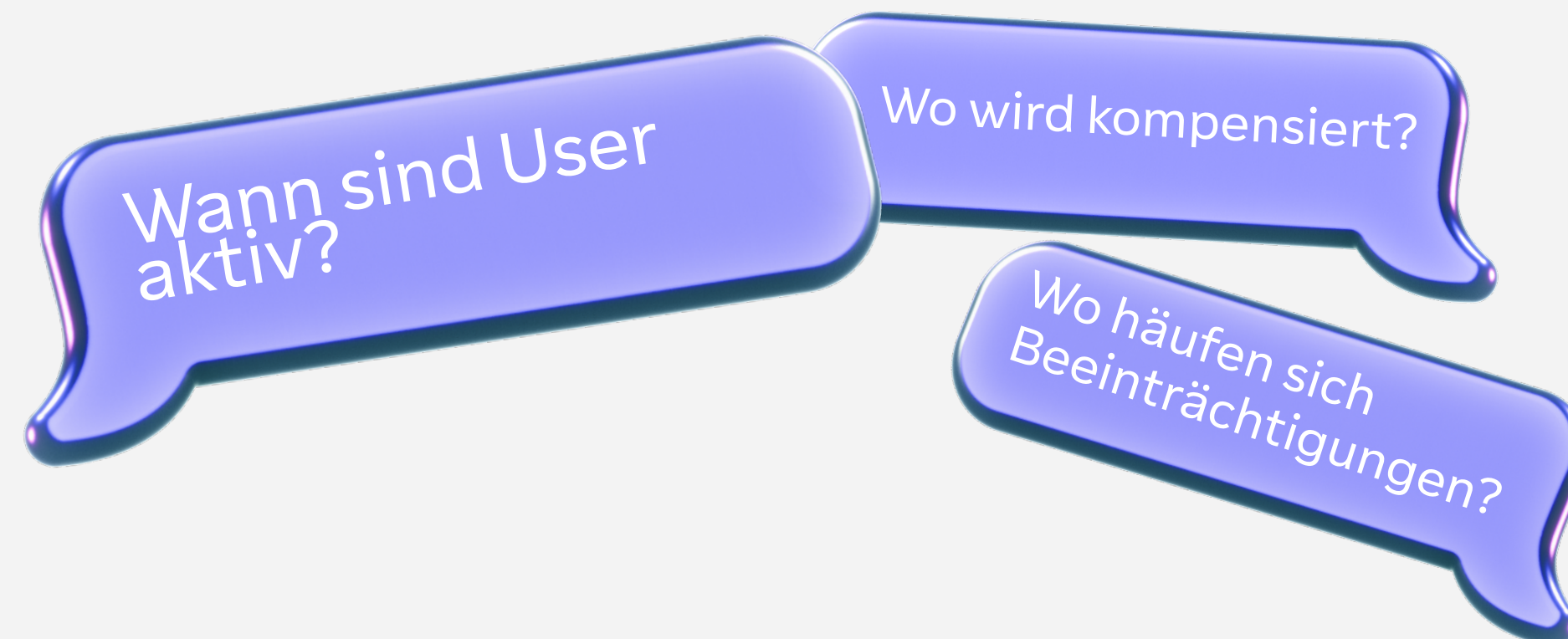


Diese Kennzahlen sind relevant, aber nicht ausreichend.

Die Anzahl der Tickets erfasst zwar die Höhe der gemeldeten Ausfälle, nicht jedoch die tolerierten Reibungsverluste. Das Aggregieren von Daten verschärft dieses Problem zusätzlich. Die Metriken der Unternehmen verschleiern wiederkehrende, für User spürbare Beeinträchtigungen (z.B. langsame Geräte oder Anwendungen), die in bestimmten Teams wöchentlich dutzende Male auftreten. Diese Art von konzentrierten Störungen führt allerdings nicht dazu, dass klassische Schwellenwerte überschritten werden. Daher bleiben sie unter dem Radar. Die Dashboards stehen auf Grün, während die tatsächliche Nutzungserfahrung Rot signalisiert. Diese Lücke zwischen gemeldeten Problemen und erlebter Realität kann sich stark auf die Stimmung von Mitarbeitenden auswirken: **47 % aller Beschäftigten berichten von zunehmender Frustration und sinkender Arbeitszufriedenheit, 42 % von ihnen sehen einen direkten Zusammenhang zwischen digitalen Störungen und Burnouts.**^x

Ein geringes Ticketaufkommen ist nicht automatisch ein Zeichen dafür, dass am digitalen Arbeitsplatz alles rundläuft. Es kann auch ein Hinweis auf eine stille Anpassung sein. Die Mitarbeitenden kompensieren, versuchen es erneut und warten ab. Sie passen ihr Verhalten an und hören schließlich ganz auf, Probleme zu melden. Doch auch nicht gemeldete Störungen beeinflussen das Verhalten am digitalen Arbeitsplatz auf sehr reale Weise.

IT-Teams mit viel DEX-Erfahrung begegnen unauffälligen Dashboards mit Skepsis und stellen die Fragen: Wo wird kompensiert? Wann sind User aktiv? Wo häufen sich Beeinträchtigungen? Wenn herkömmliche Signale diese Zustände nicht sichtbar machen, dann liegt die Ursache nicht nur in mangelnder Sichtbarkeit begründet, sondern auch in einem Messmodell mit blinden Flecken.



IM WANDEL: VON DER OPTIMIERUNG ZUR REGULIERUNG

Wenn digitale Reibungsverluste mehr sind als eine Reihe isolierter technischer Ausfälle und sie als dauerhafter Stressor begriffen werden, bedeutet das: Die Rolle von DEX muss sich verändern.

DEX wurde in der Vergangenheit vor allem als Optimierungsinitiative betrachtet. Zwar sind gesteigerte Performance, weniger Tickets und gesunkene Kosten Ergebnisse, sie tragen aber nicht unbedingt zu nachhaltiger Leistungsstabilität bei.

Andrew Hewitt weist darauf hin, dass viele Unternehmen den Fehler machen, ihre IT-Services nur optimieren zu wollen, ohne zu verstehen, welchen Einfluss sie auf die alltägliche Arbeit der Beschäftigten haben. IT-Teams stellen zwar sicher, dass Systeme funktionieren, sie übersehen jedoch häufig, wie diese Systeme in der Praxis Motivation, Konzentration und Produktivität beeinflussen.

In einer wachsenden Zahl psychologischer und arbeitswissenschaftlicher Studien werden digitale Systeme nicht mehr als Maschinen betrachtet, die sich einfach justieren lassen. Vielmehr werden sie als Umgebungen verstanden, die die menschliche Leistungsfähigkeit prägen. Digitale Umgebungen wirken als regulierende Systeme, die bestimmen, wie stabil oder instabil sich das Arbeiten in ihnen anfühlt.^{xi} Sind diese Bedingungen instabil, reagieren Mitarbeitende mit erhöhter Vorsicht und improvisierten, wiederholten Umgehungslösungen. Bei stabilen Bedingungen bleibt die Aufmerksamkeit auf die eigentliche Arbeit gerichtet.

Diese Erkenntnis erfordert einen operativen Wandel. Der Fokus muss sich verlagern: Anstatt sich primär darauf zu konzentrieren, wie schnell Fehler behoben werden können, sollten IT-Teams verstärkt darauf achten, wie oft Mitarbeitende von diesen Störungen in ihrer Arbeit beeinträchtigt werden. Eine gut verwaltete digitale Umgebung sorgt für Stabilität, ohne dass ständige Eingriffe durch User erforderlich sind. Betrachtet man DEX als eine auf die Stabilität ausgerichtete Infrastruktur, ergibt sich daraus die Notwendigkeit, eine durchgängig verlässliche und störungsarme digitale Umgebung zu schaffen. Darin sollen Probleme seltener auftreten,

sodass Mitarbeitende weniger Zeit damit verbringen müssen, Instabilitäten auszugleichen. Denn wenn Regulierung versagt, verlagert sich die Last auf die Beschäftigten. Sie beginnen, das System selbst zu kompensieren: Sie überwachen genauer, wiederholen Aktionen, sind besonders aufmerksam und stellen sich auf Störungen ein. Dadurch erledigen sie nicht mehr nur ihre eigentlichen Aufgaben, sondern verwalten zugleich auch die Bedingungen, die sie dafür benötigen. Das ist der Preis instabiler digitaler Umgebungen.

**Eine professionell
verwaltete digitale
Umgebung sorgt
für Stabilität,
vergleichbar mit dem
Belüftungssystem
eines Gebäudes.**





STABILITÄT IN DER PRAXIS

Warnmeldungen allein sind keine Lösung für Störungen, die sich schleichend aufstauen. Vielmehr sind frühzeitige Einblicke und angemessene Reaktionen entscheidend. Unternehmen mit einer ausgereiften DEX investieren gezielt in die rechtzeitige Erkennung von Problemen, noch bevor diese sich verschärfen. Dabei priorisieren sie die Signale der User gegenüber statischen Metriken und unterscheiden zwischen Hintergrundrauschen und relevanten Beeinträchtigungen.

„Früher erkennen“

bedeutet vorausschauende Wahrnehmung: Es geht darum, Leistungsbeeinträchtigungen zu erkennen, bevor sie eskalieren.

„Intelligenter lösen“

bedeutet maßgeschneiderte Maßnahmen: Die Anzahl der Probleme wird reduziert, die Lösungsdauer verkürzt und wiederkehrende Instabilitäten werden automatisiert.

Nicht jedes Problem muss eskaliert werden. Chronische Instabilität hingegen erfordert nachhaltige Lösungen statt kurzfristiger, reaktiver Maßnahmen als Reaktion auf Vorfälle. Reaktive Arbeitsweisen verstärken das operative Rauschen, während proaktive Maßnahmen messbar Instabilitäten reduzieren und für eine Stabilisierung im Betrieb sorgen.

Stabile digitale Systeme sorgen dafür, dass Mitarbeitende weniger Zeit mit der Bewältigung digitaler Probleme verbringen. Dadurch können sie produktiver arbeiten, sich besser konzentrieren und Vertrauen in ihre digitale Umgebung zurückgewinnen. So entwickelt sich DEX von einem reaktiven Ansatz hin zu proaktiver Stabilität. Davon profitieren nicht nur die Betriebsabläufe, sondern auch die Mitarbeitenden.

DIE MENSCHLICHE EBENE: AUFMERKSAMKEIT, SICHERHEIT UND ERHOLUNG

Digitale Umgebungen prägen die Aufmerksamkeit und das Gefühl psychologischer Sicherheit am Arbeitsplatz. Sie beeinflussen, wie schnell sich Mitarbeitende von Störungen erholen können.

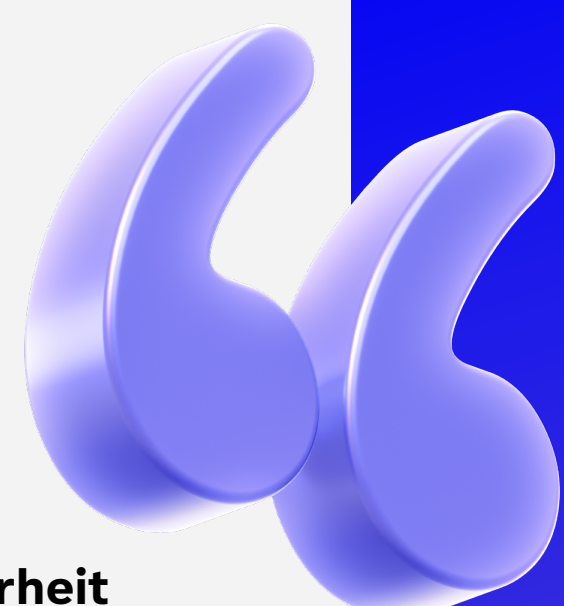
Wiederholte Unterbrechungen beeinträchtigen die Aufmerksamkeit. Ungelöste Instabilität führt zu Unsicherheit. Mit der Zeit rechnen Mitarbeitende eher mit Störungen, als den digitalen Systemen zu vertrauen. Sie agieren dadurch vorsichtiger, prüfen häufiger und zögern, bevor sie handeln. Die Möglichkeit eines Ausfalls bleibt dabei stets präsent. Selbst wenn die Systeme zuverlässig funktionieren, bleibt die Erwartung weiterer Störungen bestehen.

Menschen nehmen Bedrohungssignale meist stärker wahr als Anzeichen von Stabilität.

^{xii} Mitarbeitende bemerken sofort, wenn etwas nicht funktioniert. Wenn Systeme hingegen reibungslos laufen, fällt ihnen das selten auf. Dadurch entsteht eine natürliche Tendenz zur Frustration, die den Eindruck von Instabilität zusätzlich verstärkt.

Eine gezielte Steuerung der IT-Umgebung wirkt dieser Tendenz entgegen. Sie reduziert unnötige Kontextwechsel, schafft klare Erwartungen und verringert die kognitive Belastung, die entsteht, wenn Mitarbeitende nach einer Unterbrechung zu ihrer eigentlichen Arbeit zurückkehren. Dadurch können sie sich besser konzentrieren, ohne ständig mit Störungen rechnen zu müssen.

Dafür reicht Technologie allein jedoch nicht aus. Wie Hewitt betont, können selbst einwandfrei funktionierende Systeme eine Unternehmenskultur, die ständige Unterbrechungen, permanente Erreichbarkeit und fragmentierte Arbeitsabläufe fördert, nicht ausgleichen. Stabilität muss sowohl auf technologischer als auch auf organisatorischer Ebene gegeben sein. Wenn beides zusammenkommt, erleben Mitarbeitende etwas, das zwar selten gemessen, aber deutlich wahrgenommen wird: die Möglichkeit, mit weniger Unterbrechungen, weniger Anspannung und geringerem Erholungsbedarf zu arbeiten.



Mitarbeitende bemerken sofort, wenn etwas nicht funktioniert. Wenn Systeme hingegen reibungslos laufen, fällt ihnen das selten auf.



REGULIERUNG ALS STRATEGISCHER VORTEIL

Digitale Dichte beschreibt das Volumen digitaler Interaktionen und Berührungspunkte, mit denen Mitarbeitende täglich umgehen müssen. Diese nimmt kontinuierlich zu. KI-Systeme werden die Anzahl der digitalen Touchpoints noch erhöhen. Damit steigen auch die Anforderungen an digitale Arbeitsumgebungen und an die Menschen, die in ihnen arbeiten.

Die nächste Phase von DEX ist architektonisch geprägt und fest mit der Gestaltung, Messung und Steuerung digitaler Umgebungen verbunden. Dafür gilt es, die Erfahrungen von Usern in ihrem jeweiligen Kontext zu messen und die Häufigkeit, Dauer sowie das Ausmaß von Beeinträchtigungen nachzuverfolgen, anstatt sich ausschließlich auf aggregierte Leistungskennzahlen zu verlassen.

In diesem Modell wird DEX zu einem zentralen Bestandteil des operativen Betriebs. Instabilitäten werden frühzeitig erkannt und gezielt behoben, sodass die Stabilität der IT-Umgebung auch bei steigender Belastung sichergestellt ist. Der eigentliche Mehrwert besteht darin, kritische Störungen gar nicht erst entstehen zu lassen, anstatt sie nur schneller zu beheben.

Künstliche Intelligenz prägt die heutige Systemlandschaft durch die enorme Geschwindigkeit der Datenverarbeitung. Vor diesem Hintergrund wird nachhaltige menschliche Leistungsfähigkeit zu einer wichtigen Quelle strategischer Resilienz.



Produktivität lässt sich nicht daran messen, wie schnell Störungen behoben werden. Vielmehr ist entscheidend, wie selten Instabilität sinnvolle Arbeit unterbricht.



ENDNOTEN

ⁱ Mark, Gloria, Daniela Gudith und Ulrich Klocke. *The Cost of Interrupted Work. Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 06.04.08, 107–10.
 <https://doi.org/10.1145/1357054.1357072>; Porges, Stephen W. *The Polyvagal Theory: Neurophysiological Foundations of Emotions, Attachment, Communication, and Self-Regulation*. Norton Professional Books, n.d.  <https://wnorton.com/books/The-Polyvagal-Theory/>;
Halbstrukturierte Interviews mit Organisationspsychologen und -psychologinnen der Lumin Group, von den Autor:innen im Zeitraum von Dezember 2025 bis Januar 2026 durchgeführt.

ⁱⁱ Mark, Gudith und Klocke, *Cost of Interrupted Work*, 107–10; Leroy, S. (2009). *Why Is It So Hard to Do My Work?* The Challenge of Attention Residue When Switching Between Work Tasks. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 109(2), 168–181.

ⁱⁱⁱ Bondanini, Giorgia, Gabriele Giorgi, Antonio Ariza-Montes, Alejandro Vega-Muñoz und Paola Andreucci-Annunziata, *Technostress: Dark Side of Technology in the Workplace: A Scientometric Analysis*, *International Journal of Environmental Research and Public Health* 17, no. 21 (2020): 8013,  <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC7662498/>.

^{iv} Deloitte, *From Employee Experience to Human Experience: Putting Meaning Back into Work* (New York: Deloitte Insights, 2019); Society for Human Resource Management, *Employee Experience: The Case For* (Alexandria, VA: SHRM Research Institute, 2023).

^v Mark, Gudith und Klocke, *Cost of Interrupted Work*, 107–10; Leroy, *Why Is It So Hard to Do My Work*, 168–81.; Brod, Craig, *Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution* (Reading, MA: Addison-Wesley Publishing Company, 1984).

^{vi} Lazarus, Richard S. und Susan Folkman, *Stress, Appraisal, and Coping* (New York: Springer Publishing Company, 1984).

^{vii} Halbstrukturierte Interviews mit Organisationspsychologen und -psychologinnen der Lumin Group, von den Autor:innen im Zeitraum von Dezember 2025 bis Januar 2026 durchgeführt.

^{viii} Interviews der Lumin Group , Dezember 2025 - Januar 2026.

^{ix} TeamViewer SE, *The Impact of Digital Friction on Employee Productivity and Experience: Global Research Report* (Göppingen, Germany: TeamViewer SE, 2025).

^x TeamViewer SE, *Impact of Digital Friction*, 2025.

^{xi} Interviews der Lumin Group , Dezember 2025 - Januar 2026.

^{xii} Interviews der Lumin Group , Dezember 2025 - Januar 2026.

Über TeamViewer

TeamViewers Digital-Workplace-Plattform ermöglicht effizientes, digitales Arbeiten durch die Optimierung und Automatisierung von Prozessen.

Was 2005 als Software für den Fernzugriff auf Computer begann, um Dienstreisen zu vermeiden und Produktivität zu steigern, entwickelte sich schnell zum branchenweiten Inbegriff von Fernwartung und IT-Support; und wird von hunderten Millionen Menschen weltweit zur Unterstützung bei IT-Problemen genutzt. Heute vertrauen mehr als 620.000 Personen und Unternehmen weltweit auf TeamViewer – von kleinen und mittelständischen Betrieben bis hin zu großen Konzernen – um digitale Arbeitsplätze für Büroangestellte und Industriefachkräfte effizienter zu gestalten.

Unternehmen aus allen Branchen nutzen die KI-gestützten Lösungen von TeamViewer, um Störungen an digitalen Endgeräten jeder Art zu verhindern und zu beheben, IT-Netzwerke und Industrieanlagen effizient zu verwalten und Prozesse mit Augmented-Reality-Funktionen zu optimieren. Auch dank der Integrationen mit führenden Technologielösungen hilft TeamViewer seiner Kundschaft dabei, Ausfallzeiten zu reduzieren, IT-Probleme schneller zu lösen und digitale Arbeitsabläufe zu verbessern. In einer Zeit des globalen Wandels – geprägt von hybriden Arbeitsmodellen, neuen Technologien und Fachkräftemangel – bietet TeamViewer einen klaren Mehrwert: höhere Produktivität, schnellere Einarbeitung neuer Talente und eine gesteigerte Zufriedenheit von Kundschaft und Mitarbeitenden.

TeamViewer hat seinen Hauptsitz in Göppingen, Deutschland, und beschäftigt weltweit über 1.900 Mitarbeitende. Im Jahr 2025 erzielte das Unternehmen einen Umsatz von rund 768 Millionen Euro. Die TeamViewer SE (TMV) ist an der Frankfurter Börse gelistet und gehört zum SDAX. Mehr Informationen unter www.teamviewer.com.

TeamViewer Germany GmbH

Bahnhofsplatz 2
73033 Göppingen
Deutschland

TeamViewer US Inc.

5741 Rio Vista Dr
Clearwater, FL 33760
USA

**Stets sicher
verbunden**



www.teamviewer.com