



Digitale Reibungsverluste und ihre Folgen:

Wenn Technik nicht funktioniert und Produktivität, Performance und Teams ausbremst

Report 2025





Inhalt

(Klickbare Links)

01 · Einführung	04
02 · Methodik	06
03 · Business Impact	08
04 · Der menschliche Faktor	14
05 · Wenn Technik bremst: Praktische Schritte gegen digitale Reibungsverluste	21
06 · Über TeamViewer	26



Stimmen aus dem Team: Einblicke und Reflexionen



Oliver Steil

Chief Executive
Officer



Andrew Hewitt

VP Strategic
Technology



Mei Dent

Chief Product and
Technology Officer



Jan Bee

Chief Information
Security Officer



Mark Banfield

Chief Revenue
Officer



Kai Werner

Chief Human
Resources Officer

Einleitung

Die tatsächlichen Folgen digitaler Reibungsverluste im Arbeitsalltag

Von Verbindungsproblemen über Authentifizierungsfehler bis hin zu Hardwareausfällen – im Arbeitsalltag kennt jeder Situationen, in denen die Technologie versagt.

Was für einzelne Mitarbeitende ärgerlich ist, kann sich im großen Maßstab zu Effekten auswachsen, die sich auf das gesamte Unternehmen auswirken.

Um das Ausmaß digitaler Reibungsverluste zu erfassen, befragte TeamViewer Führungskräfte und Mitarbeitende mit verschiedenen Rollen aus Unternehmen unterschiedlicher Branchen, Größen und Regionen. Der Fokus lag darauf, messbar zu machen, wie sich Technologieprobleme auf Produktivität, Zufriedenheit und Bindung auswirken – und welche IT-Strategien, Vertrauensfaktoren und KI-Ansätze Abhilfe schaffen können.

Letztendlich soll der Report Führungskräften aus Wirtschaft und IT praxisnahe Erkenntnisse vermitteln, um digitale Reibungsverluste zu verringern und digitale Arbeitsplätze nahtloser, produktiver und attraktiver zu gestalten.

digitale Reibungsverluste?

Situationen, in denen digitale Anwendungen, Geräte, Computer, Smartphones und Wearables bis hin zu Industrieanlagen und medizinischen Geräten – nicht wie vorgesehen funktionieren und dadurch Arbeitsabläufe unterbrechen oder beeinträchtigen.

Solche Störungen betreffen alle Arbeitsbereiche: vom Schreibtisch im Büro oder Homeoffice bis zur Fertigung und zum Einsatz vor Ort.

Was sind digitale Reibungsverluste?

Gemeint sind Situationen, in denen IT-Systeme, digitale Anwendungen, Geräte aller Art – von Computern, Smartphones und Wearables bis hin zu Industrieanlagen und medizinischen Geräten – nicht wie vorgesehen funktionieren und dadurch Arbeitsabläufe unterbrechen oder beeinträchtigen.

Solche Störungen betreffen alle Arbeitsbereiche: vom Schreibtisch im Büro oder Homeoffice bis zur Fertigung und zum Einsatz vor Ort.

Was sind digitale Reibungsverluste?

Gemeint sind Situationen, in denen IT-Systeme, digitale Anwendungen, Geräte aller Art – von Computern, Smartphones und Wearables bis hin zu Industrieanlagen und medizinischen Geräten – nicht wie vorgesehen funktionieren und dadurch Arbeitsabläufe unterbrechen oder beeinträchtigen.

Solche Störungen betreffen alle Arbeitsbereiche: vom Schreibtisch im Büro oder Homeoffice bis zur Fertigung und zum Einsatz vor Ort.

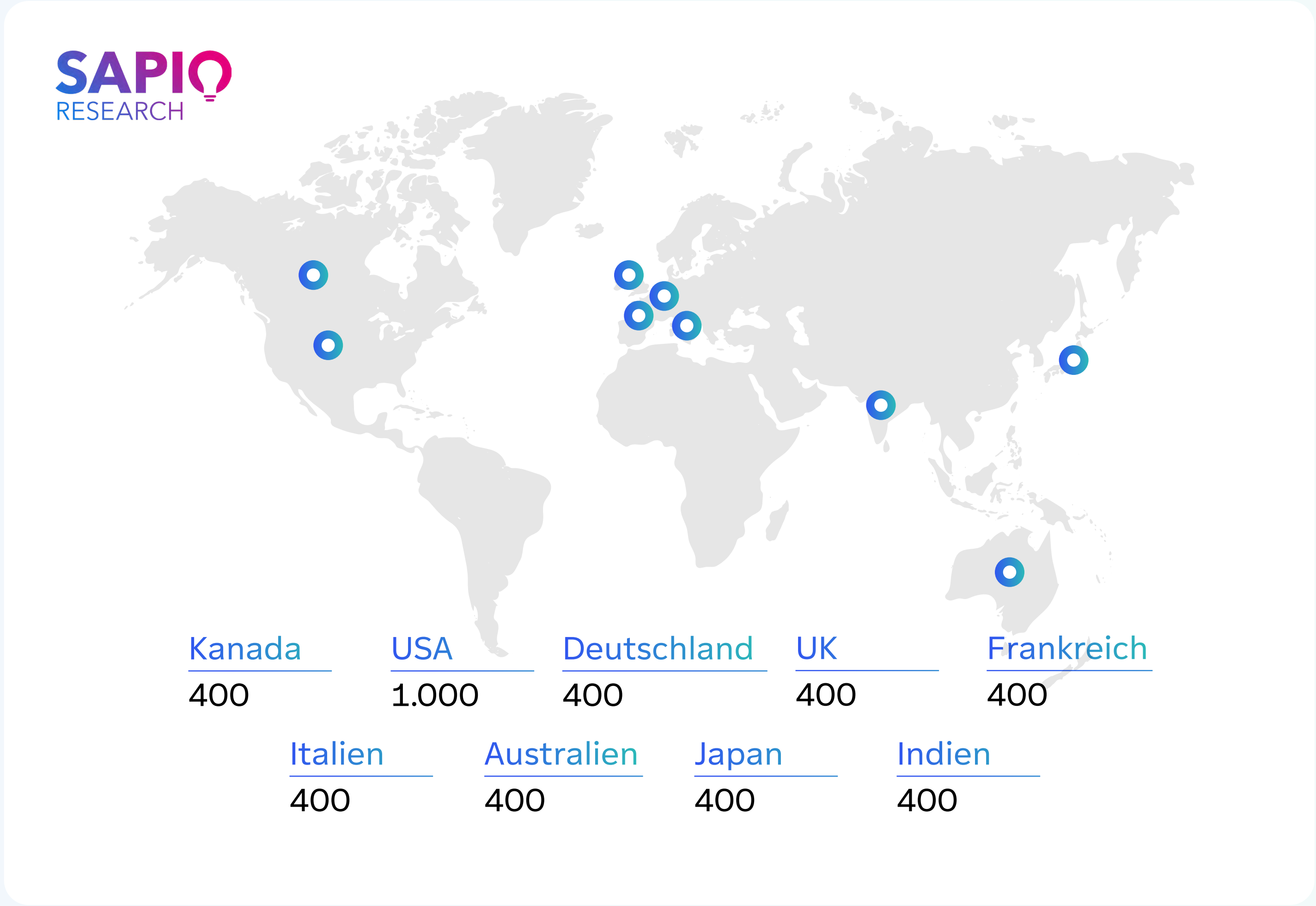
Methodik

Forschungsmethodik

Die Umfrage wurde von Sapio Research im August und September 2025 per E-Mail-Einladung und Online-Umfrage durchgeführt. Insgesamt wurden 4.200 Führungskräfte und Mitarbeitende (jeweils 50:50) in den USA (1.000), Australien (400), Kanada (400), Frankreich (400), Deutschland (400), Indien (400), Italien (400), Japan (400) und dem Vereinigten Königreich (400) befragt.

4.200

Befragte Führungskräfte und Mitarbeitende

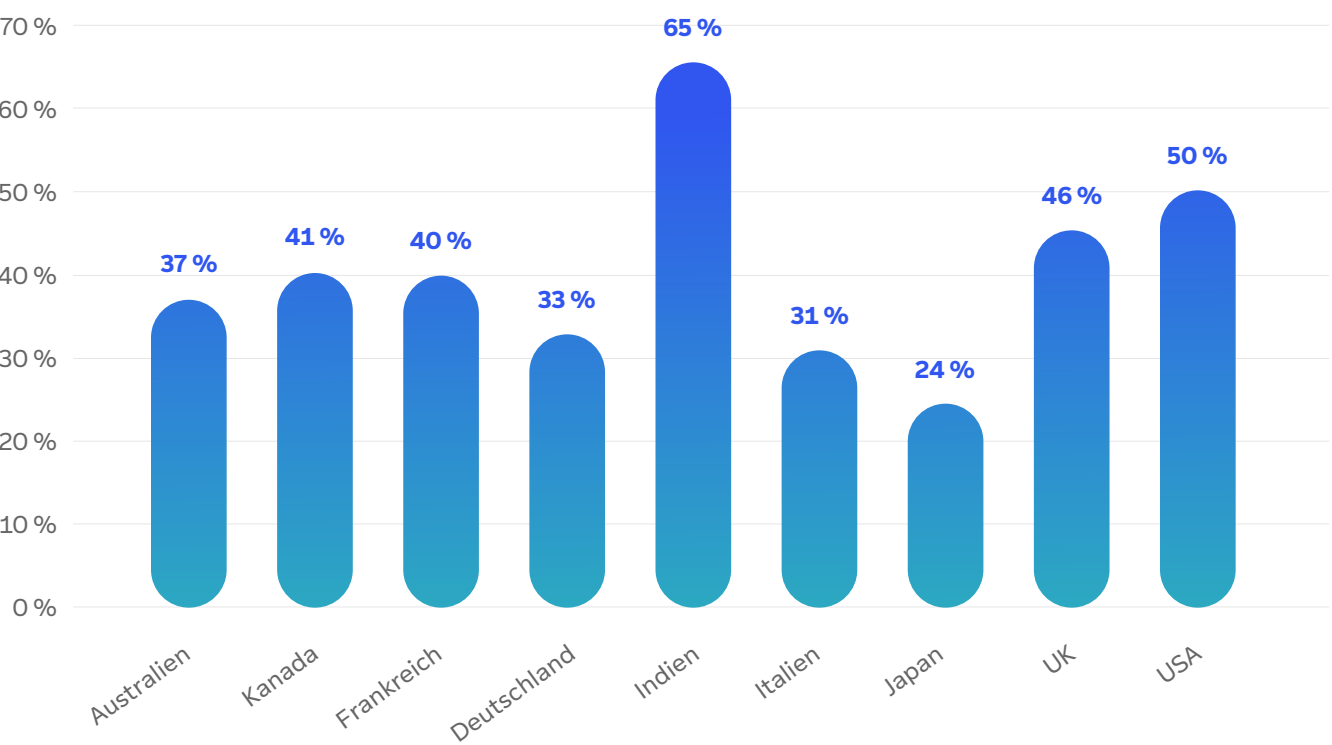


Business Impact

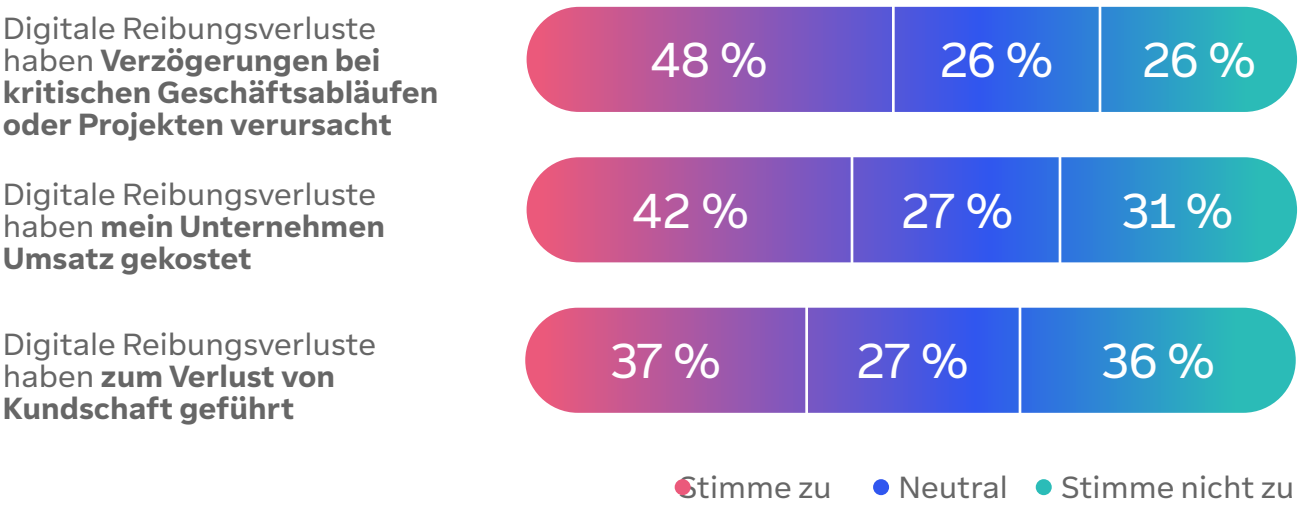
Wie digitale Reibungsverluste Performance und Profit beeinträchtigen

Digitale Reibungsverluste entwickeln sich zunehmend zu einer ernsthaften Herausforderung. Ob verpasste Deadlines, verlorene Kundschaft, höhere Sicherheitsrisiken oder sinkende Umsätze – nicht funktionierende Technik bremst weltweit Produktivität, Leistung und Rentabilität. Rund die Hälfte der Befragten (**48 %**) berichtet, dass digitale Reibungsverluste im vergangenen Jahr kritische Abläufe oder Projekte verzögert haben. **42%** nennen direkte Umsatzeinbußen, und **37%** geben an, dass ihr Unternehmen dadurch Kundschaft verloren hat.

Digitale Reibungsverluste führen zu Umsatzeinbußen



Auswirkungen von digitalen Reibungsverlusten auf Geschäftsergebnisse

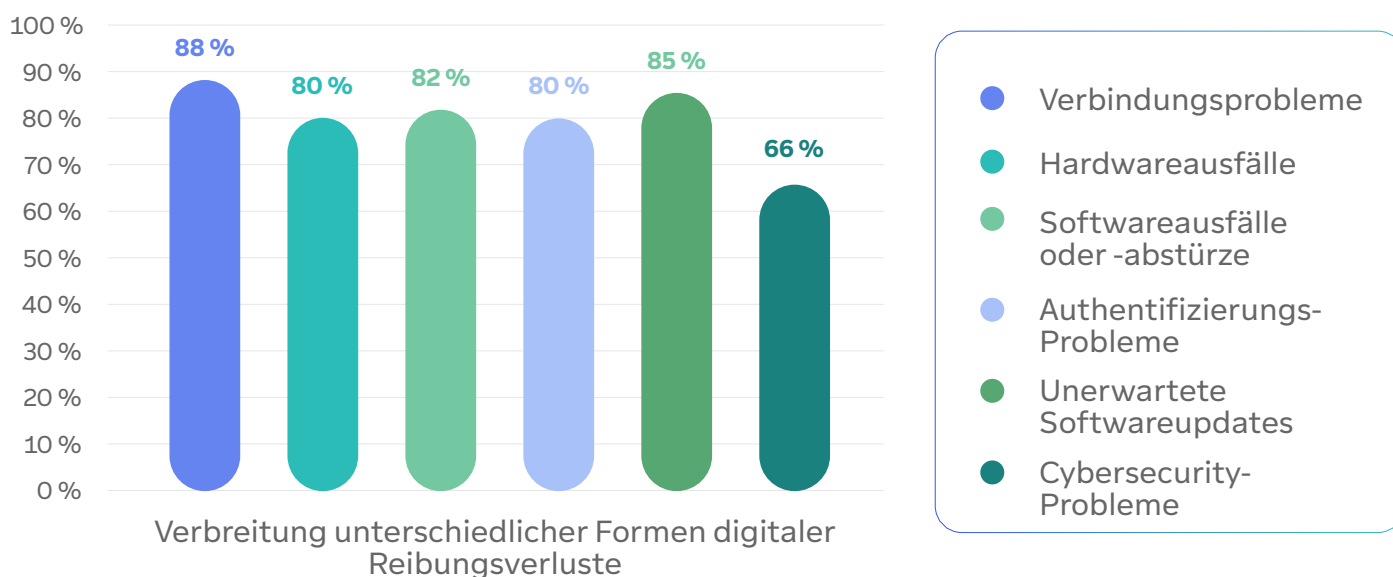


Kein Wunder: **36 %** der Befragten haben wegen IT-Störungen eine wichtige Deadline verpasst, und **40 %** kamen zu einer kritischen Besprechung zu spät oder haben sie ganz verpasst.

Hinter vielen Störungen stehen weit verbreitete technische Probleme. Im letzten Jahr etwa erlebten:

- **88 %** Verbindungsprobleme – etwa beim Serverzugriff, in Videoanrufen oder beim Teilen von Dateien. Für **45 %** war dies sogar der größte Produktivitätskiller unter den typischen IT-Störungen.
- **82 %** Softwareabstürze bei essenziellen Tools wie CRM-Systemen oder Produktivitäts-Apps.
- **80%** Hardwareausfälle, weil Computer, Drucker oder Wearables nicht ordnungsgemäß funktionierten.
- **80%** Probleme bei der Authentifizierung, etwa mit Passwörtern oder durch den Ausschluss aus kritischen Systemen.
- **66 %** erzwungene Updates, Neustarts oder Cybersicherheitsvorfälle wie Malware oder Ransomware.

Verbreitung digitaler Reibungsverluste



Andrew Hewitt, VP Strategic Technology, TeamViewer

„Digitale Reibungsverluste wirken zunächst wie kleine Unannehmlichkeiten, doch mit der Zeit untergraben sie die Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens“, so Andrew Hewitt, VP Strategic Technology bei TeamViewer.

„Ständige technische Störungen rauben Mitarbeitenden Fokus und Innovationskraft. Projekte verlangsamen sich und gleichzeitig steigt der Frust und die Differenzierung am Markt geht verloren.“

Das Produktivitätsparadoxon

Digitale Reibungsverluste verursachen messbare Produktivitätsverluste: **80 % der Befragten verlieren durch nicht funktionierende IT Zeit – durchschnittlich 1,3 Arbeitstage pro Monat.** Indien meldet mit **1,9 Tagen** den höchsten Wert, die USA folgen mit **1,5 Tagen**. Japan ist das einzige Land unter einem Tag (**0,79 Tage**). Nur **15 %** erwarten im nächsten Jahr eine Verbesserung, während **33 %** mit noch höherem Zeitverlust rechnen; **32 %** nennen die wachsende Komplexität der Arbeitsplatztechnologie als HDie Forschung zeigt, dass

1,3

Durchschnittliche Anzahl der Arbeitstage pro Monat, die Beschäftigte durch digitale Reibungsverluste verlieren.



Oliver Steil, CEO, TeamViewer

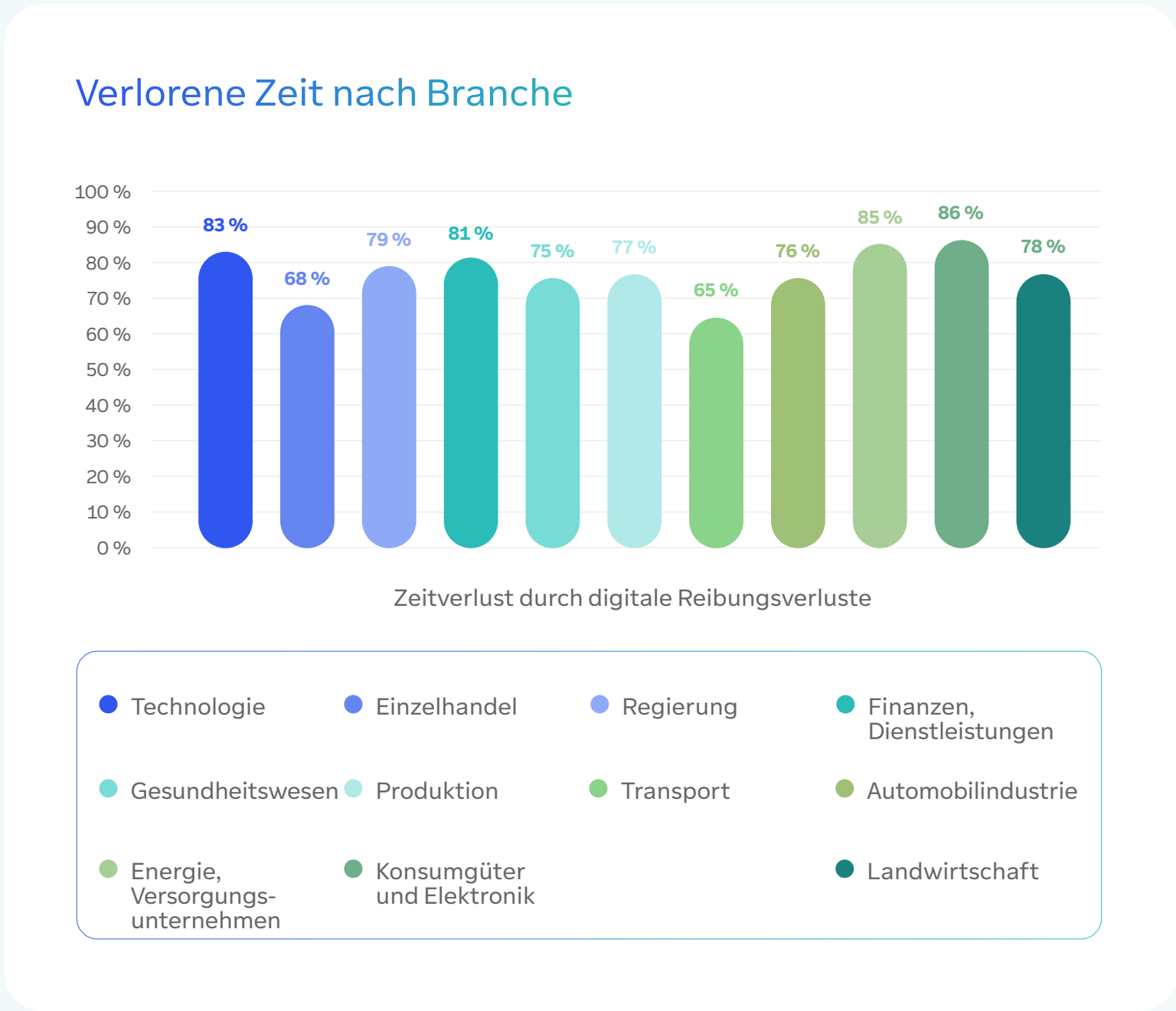
„Komplexe Technologie an sich ist nicht das Problem – sie ist oft das Ergebnis von Innovation“, so Oliver Steil, CEO von TeamViewer.

„Entscheidend ist, diese Komplexität so zu steuern, dass sie die Produktivität fördert. Wenn Tools, die eigentlich für Effizienz sorgen sollen, stattdessen Störungen verursachen, sollten die zugrunde liegenden Prozesse überprüft werden und nicht nur die Technologie selbst.“



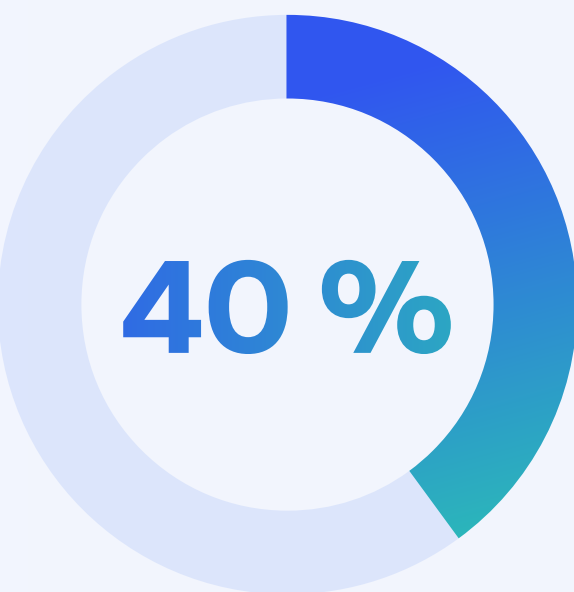
Zeitverluste durch nicht funktionierende IT nahezu überall auftreten. Keine Branche bleibt vollständig verschont. Selbst im Transportsektor, der die geringsten Auswirkungen meldet, geben **65 % der Befragten** an, aufgrund von IT-Störungen Zeit verloren zu haben.

Interessanterweise berichteten **83 % der Befragten** in der Technologiebranche, dass sie durch digitale Reibungsverluste Zeit verlieren; digitale Reife bedeutet also nicht zwangsläufig digitale Effizienz.



Wenn Workarounds zum Sicherheitsrisiko werden

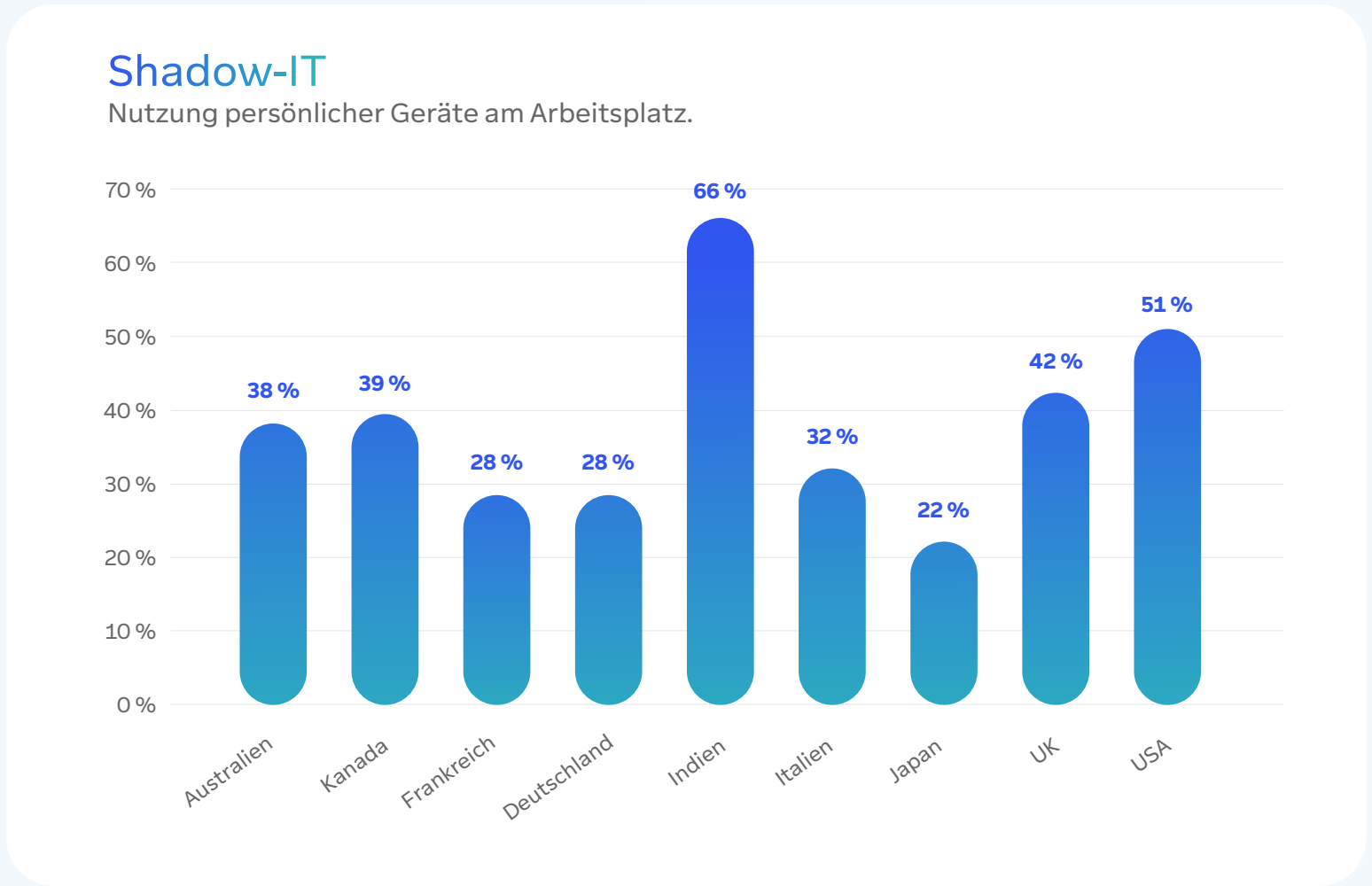
Als Reaktion auf anhaltende IT-Funktionsstörungen geben **40 %** der Mitarbeitenden zu, private Geräte oder Anwendungen als Workaround zu nutzen – in Indien sind es sogar **66 %** und in den USA **51 %**.



der Mitarbeitenden geben zu, private Geräte oder Anwendungen als Workaround zu nutzen, wenn die Technologie am Arbeitsplatz versagt.

Diese Workarounds führen häufig zu Shadow-IT: Mitarbeitende nutzen nicht genehmigte Hardware, Software oder Cloud-Dienste, um ihre Aufgaben zu erledigen, außerhalb der Sichtbarkeit und Kontrolle der IT-Abteilung.

Auch wenn sie oft aus guten Absichten entsteht (etwa dem Wunsch, produktiv zu bleiben), bringt Shadow-IT erhebliche Risiken für Datensicherheit, Compliance und Transparenz mit sich.



Jan Bee, Chief Information Security Officer, TeamViewer

„Die größte Gefahr bei der Nutzung eigener Geräte durch Mitarbeitende ist der Kontrollverlust“, so Jan Bee, Chief Information Security Officer von TeamViewer. „Wenn persönliche Geräte Zugriff auf Unternehmensressourcen erhalten, umgehen sie die Schutzmechanismen des Unternehmens und öffnen die Tür für Datenlecks, Phishing und unbefugten Zugriff.“

„Neben Shadow-IT stellt vor allem Shadow-SaaS ein erhebliches Risiko dar. Mitarbeitende, die sich für nicht genehmigte Tools registrieren, schaffen Transparenzlücken, die schwer zu erkennen und abzusichern sind.“

Mit KI gegen IT-Frust

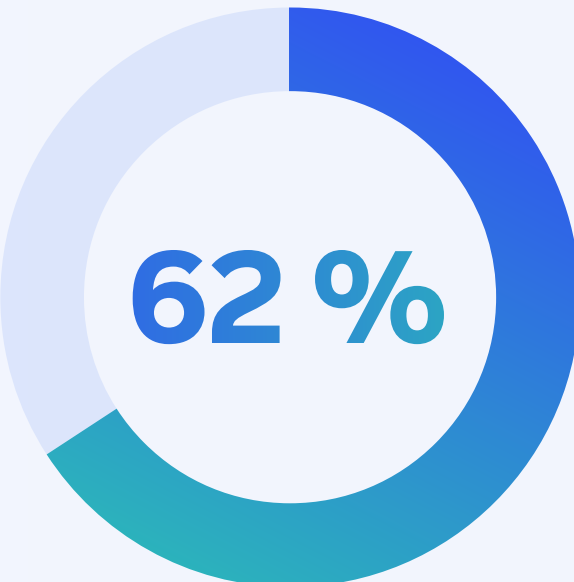
Trotz aller Herausforderungen herrscht Zuversicht hinsichtlich der Rolle von KI. Fast die Hälfte (**48 %**) ist der Meinung, dass KI IT-Störungen im eigenen Unternehmen reduzieren kann, und **46 %** trauen ihr zu, technische Probleme schneller zu lösen als Menschen.

50 % der Befragten stehen dem Einsatz von KI für grundlegende Fehlerbehebungen oder Passwortzurücksetzungen offen gegenüber, besonders in der IT-Branche. **69 %** der Beschäftigten in der Technologiebranche befürworten dies. Unter jenen, die im nächsten Jahr weniger Zeitverlust durch digitale Reibungsverluste erwarten, sehen **39 %** KI als wichtigsten Treiber.

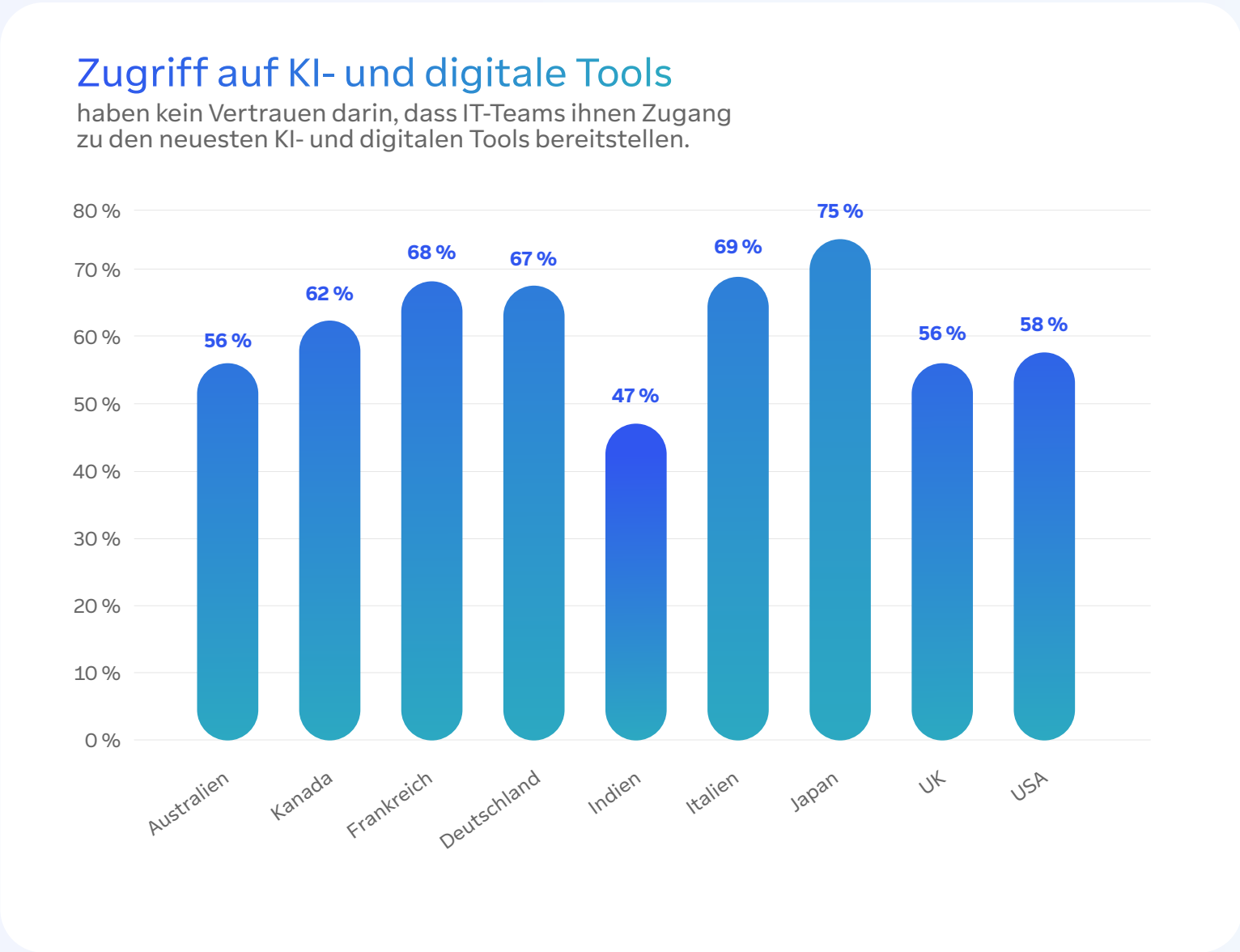
Allerdings berichten **32 %** der Befragten, dass die von ihnen getesteten KI-Lösungen gescheitert sind. Zudem bestehen Wissenslücken: **37 %** der Babyboomer und **29 %** der Generation X wissen nicht, was ein KI-Agent ist, verglichen mit nur **11 %** der Generation Z.

Außerdem sind **62 %** der Mitarbeitenden nicht überzeugt, dass ihre IT-Teams ihnen die neuesten KI- und digitalen Tools bereitstellen.

Weltweit sticht Japan hervor: Drei Viertel (75 %) der Mitarbeitenden dort glauben, keinen Zugriff auf die neuesten KI- oder digitalen Tools zu haben.



der Mitarbeitenden befürchten, dass ihre IT-Teams ihnen nicht die neuesten KI- und digitalen Tools zur Verfügung stellen.



Mei Dent, Chief Product and Technology Officer, TeamViewer

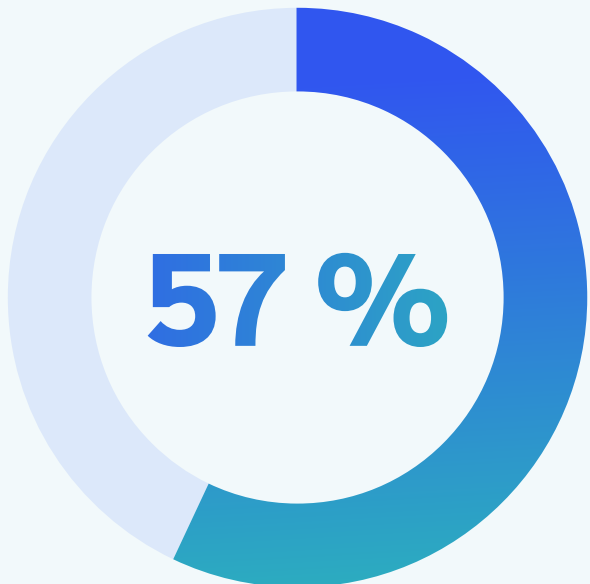
„KI-Agenten werden zunehmend zu unverzichtbaren Werkzeugen, um Wissensarbeit zu automatisieren und digitale Reibungsverluste zu verringern“, sagt Mei Dent, Chief Product & Technology Officer bei TeamViewer. „Ihr Erfolg hängt jedoch entscheidend vom menschlichen Verständnis ab.“

„Führungskräfte tragen eine zentrale Rolle dabei, bestehende Wissenslücken zu schließen, klare Leitlinien zu schaffen und ein Umfeld zu fördern, in dem Mitarbeitende KI sicher und verantwortungsvoll nutzen können. Sind diese Rahmenbedingungen gegeben, kann KI Probleme antizipieren, Störungen verhindern und sicherstellen, dass Technologie den Erwartungen der Menschen gerecht wird.“

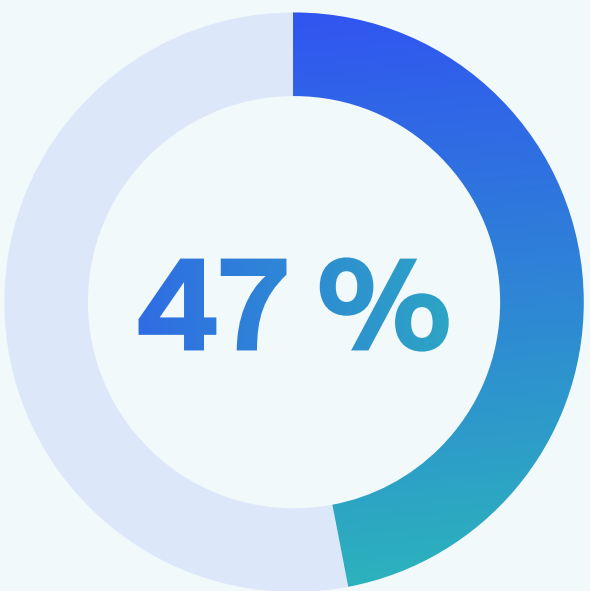


Vertrauen zwischen Mitarbeitenden und IT stärken

Wo Vertrauen zwischen Mitarbeitenden und IT fehlt, verschärfen sich digitale Reibungsverluste. **57 %** der Beschäftigten trauen ihrem IT-Team keine schnelle oder effektive Problemlösung zu, und **47 %** befürchten, dass das IT-Team persönliche oder arbeitsbezogene Daten nicht ausreichend schützt.



der Beschäftigten trauen ihrem IT-Team keine schnelle oder effektive Problemlösung zu.



befürchten, dass das IT-Team persönliche oder arbeitsbezogene Daten nicht ausreichend schützt.



**Mei Dent, Chief Product and Technology Officer,
TeamViewer**

„Ob es um die Priorisierung einer Flut von IT-Support-Tickets, die Einführung ungewohnter neuer Technologien oder um Phishing-Schulungen geht, die als aufdringlich empfunden werden können – Mitarbeitende nehmen diese gut gemeinten IT-Maßnahmen häufig als Störung ihres Arbeitsalltags wahr. Entsprechend verbreitet sind gewisse Vorbehalte gegenüber den IT-Teams“, so Dent weiter. „Teams, die KI einsetzen, um den Umgang mit IT-Vorfällen organisationsweit zu standardisieren, können jedoch verloren gegangenes Vertrauen zurückgewinnen – indem sie Probleme schneller lösen und potenzielle Störungen sogar erkennen, bevor sie auftreten.“

Das fehlende Vertrauen vieler Mitarbeitenden in ihre IT-Teams lässt sich auch auf mangelnde Transparenz zurückführen.



**Mark Banfield, Chief Revenue Officer,
TeamViewer**

„Tatsächlich melden viele Mitarbeitende ihren Frust mit Technologie am Arbeitsplatz gar nicht erst“, so Mark Banfield, Chief Revenue Officer von TeamViewer. „Statt ein Ticket zu erstellen, leiden sie still weiter – bis aus einem kleinen ein großes Problem wird. Der Schaden ist dann oft bereits entstanden: Die Mitarbeitenden sind unzufrieden, und die anderen im Team oder die Kundschaft spüren die Auswirkungen. Wir sprechen hier vom Eisberg-Effekt: Für das IT-Team sind nur wenige Tickets sichtbar, doch nicht selten ist das nur die Spitze eines deutlich größeren, unterschwelligen Problems.“

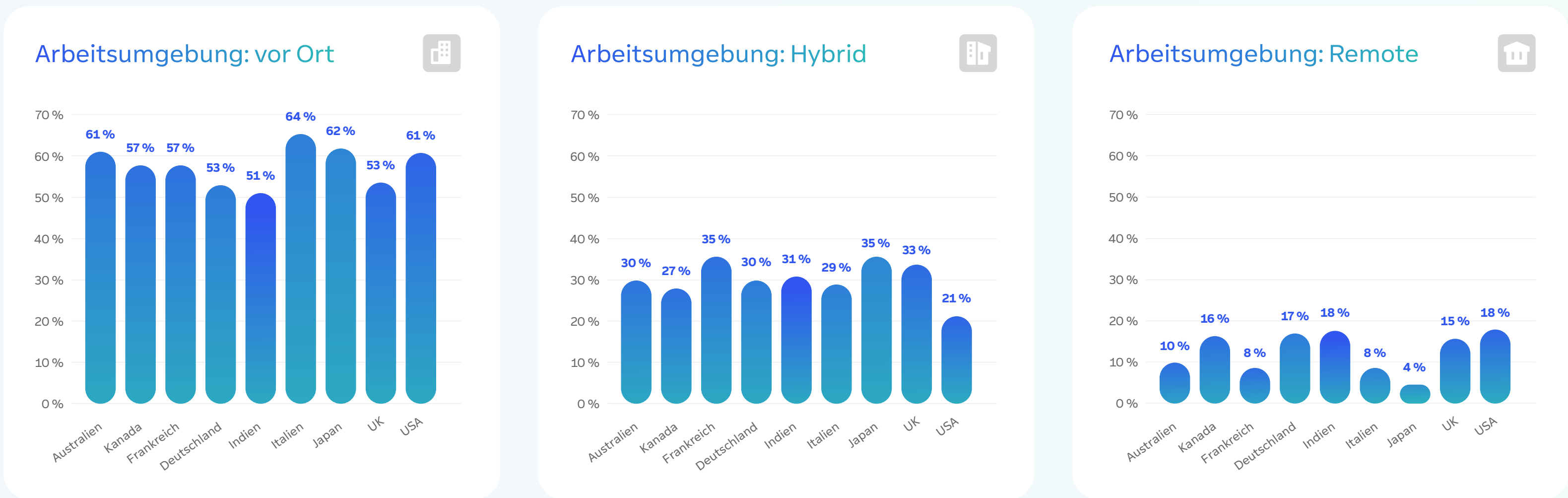
Natürlich besteht nach wie vor ein großer Bedarf an Support durch das IT-Team: **54 %** der Befragten geben an, dass sie sich nicht zutrauen, IT-Probleme eigenständig zu beheben.

Verschiedene Arbeitsumgebungen – unterschiedliche User Experience

Die Digital Experience variiert je nach Arbeitsmodell. **53 %** der Beschäftigten geben an, dass ihr Unternehmen unterschiedlichen IT-Support für Mitarbeitende im Büro und im Homeoffice bereitstellt. Diese Unterschiede spiegeln die jeweiligen Arbeitsmodelle in den Märkten wider: In Italien ist der Anteil

an ausschließlich vor Ort Beschäftigten am höchsten (**64 %**), während die USA und Indien jeweils bei remote arbeitenden Belegschaften führen (**18 %**). Den größten Anteil hybrider Arbeitsmodelle verzeichnen Japan und Frankreich mit jeweils **35 %**.

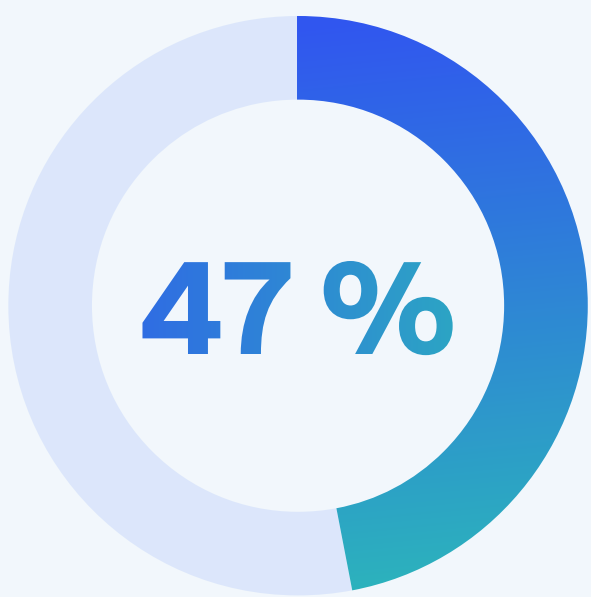
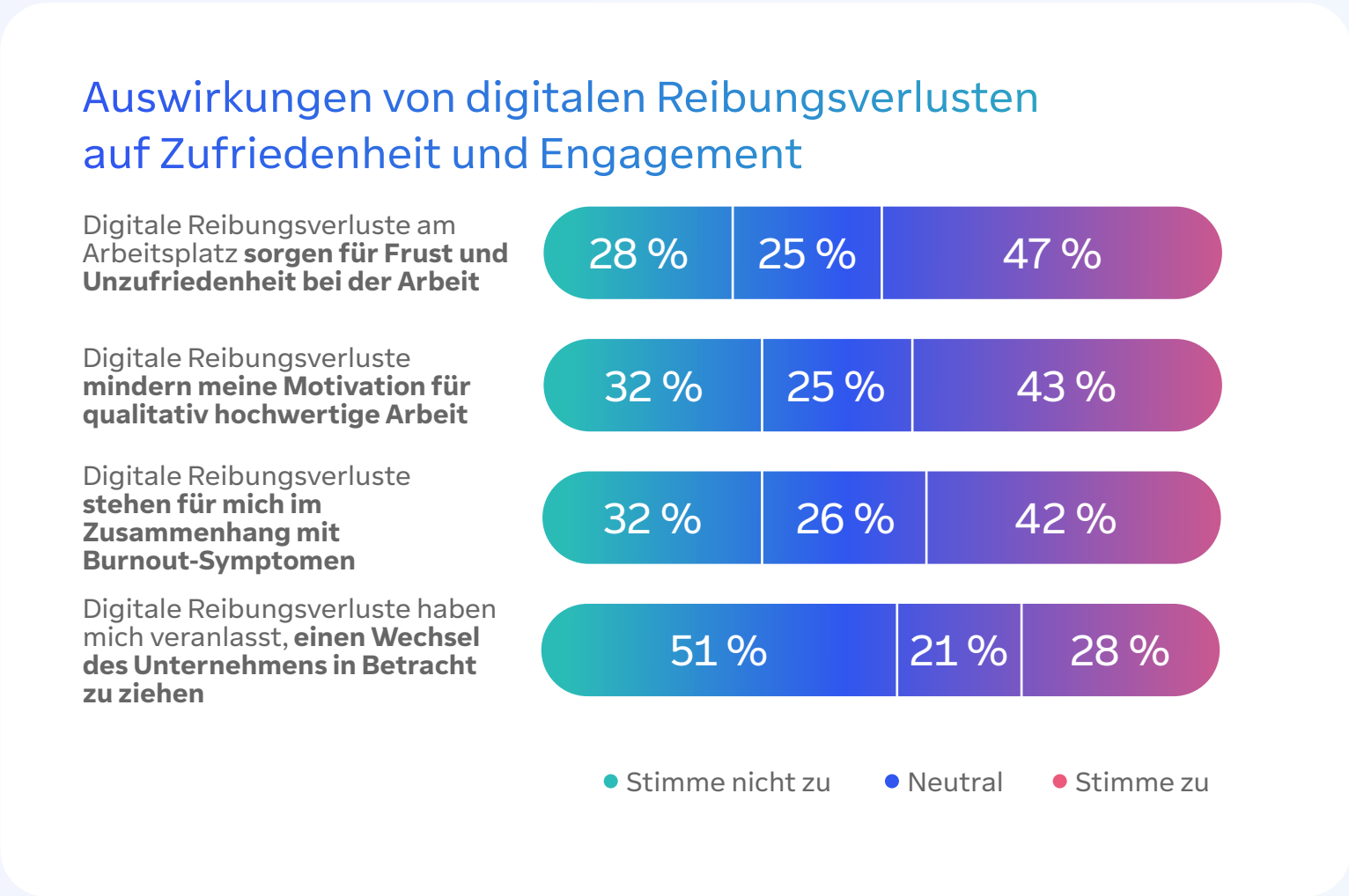
Diese Unterschiede unterstreichen die Notwendigkeit einer konsistenten und zugleich vielseitigen IT-Infrastruktur sowie klarer Support-Konzepte, die auf unterschiedliche Arbeitsmodelle abgestimmt sind – damit jedes Teammitglied unabhängig vom Standort reibungslos arbeiten kann.



Der menschliche Faktor

Digitale Reibungsverluste kosten Zufriedenheit und Engagement

Neben den finanziellen Folgen haben digitale Reibungsverluste auch gravierende Auswirkungen auf die Menschen. Wenn Technologie im Alltag zum Frustfaktor wird, stört sie nicht nur Arbeitsabläufe – sie beeinträchtigt auch Motivation, Moral und die gesamte Employee Experience. Fast die Hälfte der Mitarbeitenden (**47 %**) gibt an, dass digitale Reibungsverluste zu Frustration und geringerer Zufriedenheit bei der Arbeit führen, **43 %** berichten von Motivationsverlust, **42 %** von Burnout-Symptomen, und **28 %** haben deshalb bereits erwogen, ihr Unternehmen zu verlassen.



der Mitarbeitenden geben an, dass digitale Reibungsverluste für Frust und weniger Zufriedenheit bei der Arbeit sorgen.



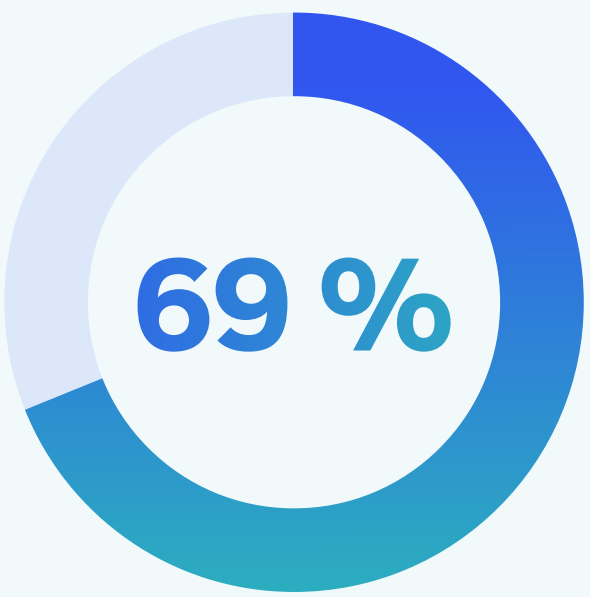
Kai Werner, Chief Human Resources Officer, TeamViewer

„Unzufriedene Mitarbeitende können sich auf ein ganzes Unternehmen auswirken“, so Kai Werner, Chief Human Resources Officer von TeamViewer. „Wie die Ergebnisse zeigen, hängt Zufriedenheit im modernen digitalen Arbeitsumfeld maßgeblich von funktionierenden IT-Systemen ab. Versagen diese, leidet auch die Unternehmenskultur.“

Werner ergänzt: „Stellen Sie sich vor, Sie nehmen fünf Minuten vor einem wichtigen Meeting Änderungen an einer Präsentation vor und müssen Ihren Laptop mit dem Bildschirm im Besprechungsraum verbinden. Die Verbindung funktioniert nicht, und statt sich vorzubereiten, verbringen Sie diese letzten Minuten mit der Fehlersuche. Bis das Problem gelöst ist, haben Sie wertvolle Zeit verloren, und die Selbstsicherheit ist dahin. Ein Technikproblem sorgt nicht für eine Verzögerung, sondern stört Ihre Konzentration und Ihr Kontrollgefühl. Solche Momente digitaler Reibungsverluste haben einen spürbaren und nachhaltigen Einfluss auf die Zufriedenheit von Mitarbeitenden.“

Digitale Reibungsverluste kosten Talente

Wenn technischer Frust dazu führt, dass Mitarbeitende das Unternehmen verlassen, können die Folgen für Unternehmensfinanzen und -kultur gravierend sein. Laut Umfrage sind **69 %** der Befragten überzeugt, dass digitale Reibungsverluste zur Fluktuation in ihrem Unternehmen beigetragen haben, wobei **46 %** die Auswirkungen als erheblich oder mäßig einstufen.



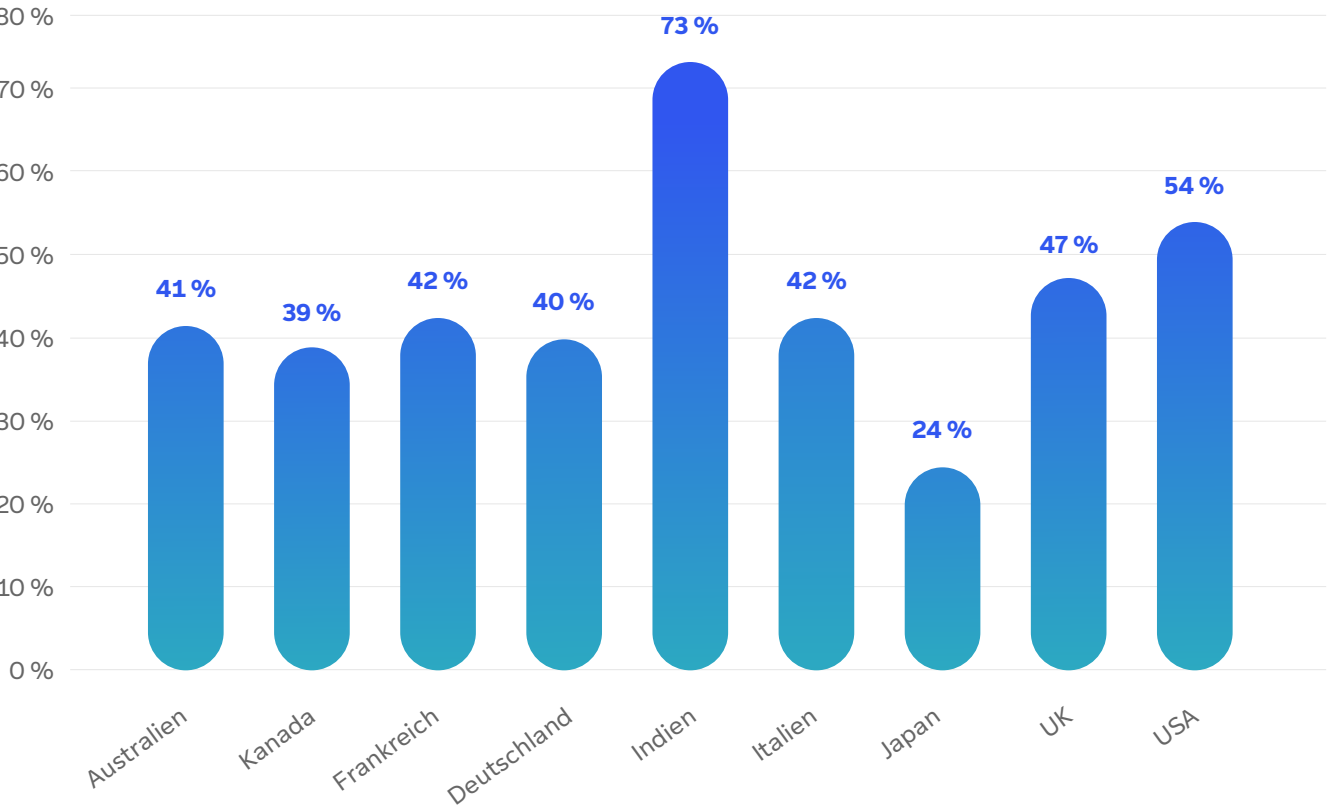
der Mitarbeitenden sind der Meinung, dass digitale Reibungsverluste zur Fluktuation in ihrem Unternehmen beigetragen haben.

Die Kluft zwischen Management und Mitarbeitenden ist auffällig: **56 %** der Nicht-Führungskräfte geben an, dass IT-Probleme einen mäßigen oder erheblichen Einfluss auf die Fluktuation haben, verglichen mit nur **36 %** der Führungskräfte. Ebenso sagen **30 %** aller Befragten, dass sie aufgrund von IT-Problemen gute Kolleg:innen verloren haben – auch hier ist der Unterschied zwischen Führungskräften (**25 %**) und Nicht-Führungskräften (**36 %**) aufschlussreich.



Erhebliche/mäßige Auswirkungen auf Fluktuation von Mitarbeitenden

Digitale Reibungsverluste wirken sich erheblich/mäßig auf Fluktuation von Mitarbeitenden aus



Mit **73 %** gaben Befragte in **Indien** am häufigsten an, dass digitale Reibungsverluste einen mäßigen bis erheblichen Einfluss auf die Fluktuation von Mitarbeitenden haben, gefolgt von den **USA mit 54 %**.

Generationsunterschiede verstärken diese Kluft: Während fast die Hälfte der Babyboomer (**47 %**) Technologiefrustration keinen Einfluss auf Fluktuation zuschreibt, sehen **27%** der Generation Z einen erheblichen Zusammenhang – ein Hinweis darauf, dass

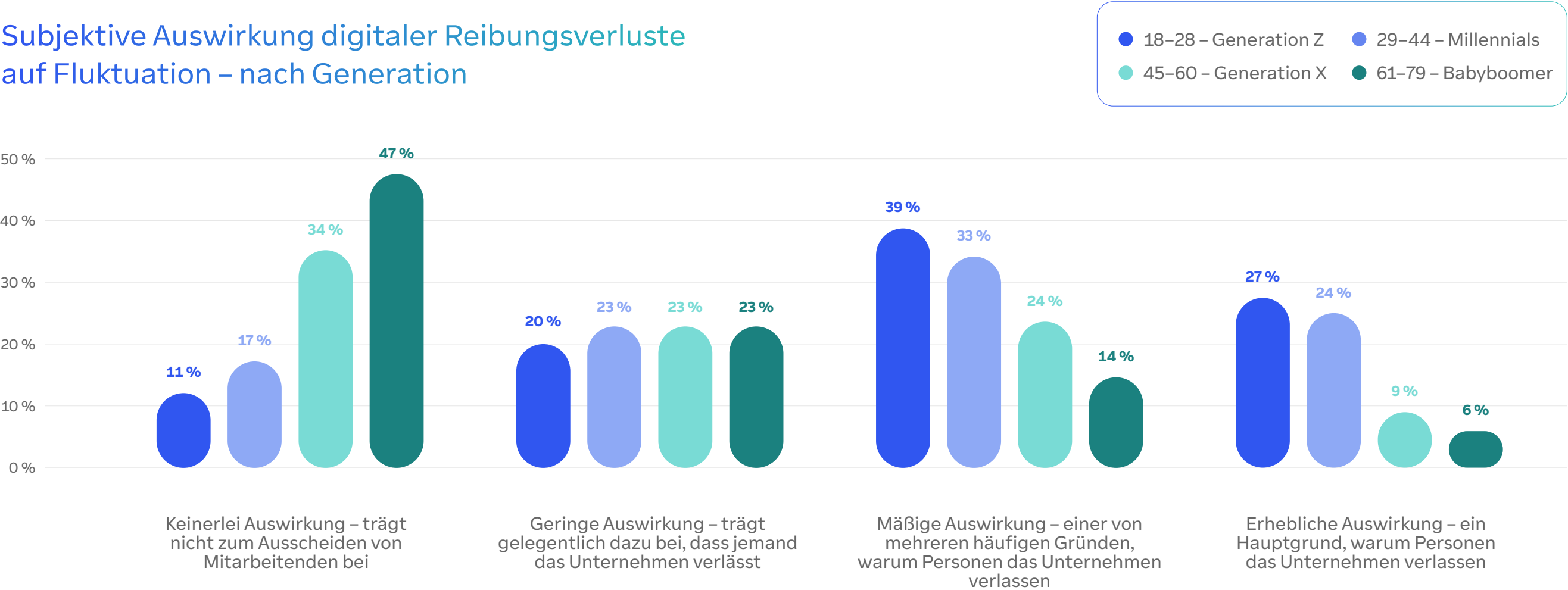
Digital Natives höhere Erwartungen an reibungslose und zuverlässige Tools haben. Ausgeschiedene Mitarbeitende zu ersetzen ist kostspielig und zeitaufwändig: Befragte schätzen, dass es im Durchschnitt **acht Wochen** dauert, bis Ersatz vollständig eingearbeitet ist. Über die Hälfte (**51 %**) gibt an, dass dies mehr als einen Monat dauert, und **5 %** berichten von mehr als sechs Monaten. In Deutschland und Italien dauert es mit über **10 Wochen** im Durchschnitt am längsten.

Trotzdem geben fast ein Viertel (**23 %**) der Mitarbeitenden an, dass ihr Unternehmen nichts unternommen hat, um digitale

Reibungsverluste zu verstehen oder zu reduzieren. In Japan steigt dieser Wert auf **46 %**, gefolgt von Kanada und Italien mit jeweils **26 %**.

In Indien gaben lediglich **5 %** der Befragten an, dass ihre Arbeitgeber nichts gegen digitale Reibungsverluste unternommen haben. Unternehmen scheinen dort die Bedrohung zu erkennen und Maßnahmen zu ergreifen.

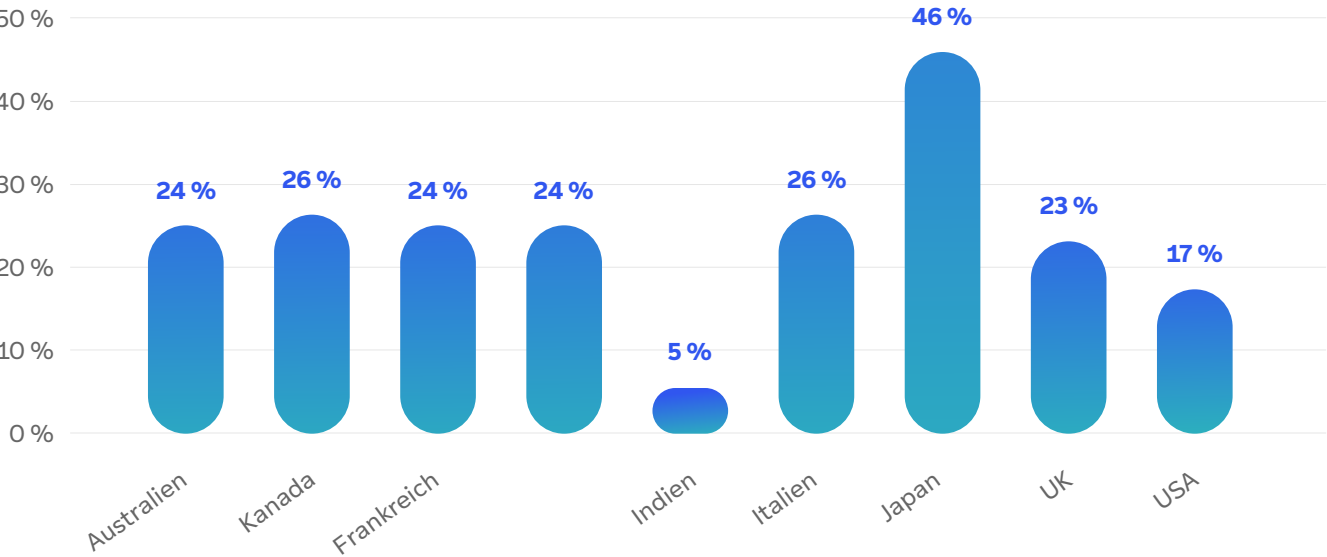
Subjektive Auswirkung digitaler Reibungsverluste auf Fluktuation – nach Generation





Viele Arbeitgebende gehen das Problem nicht an

Wir haben keine Maßnahmen gegen digitale Reibungsverluste ergriffen.

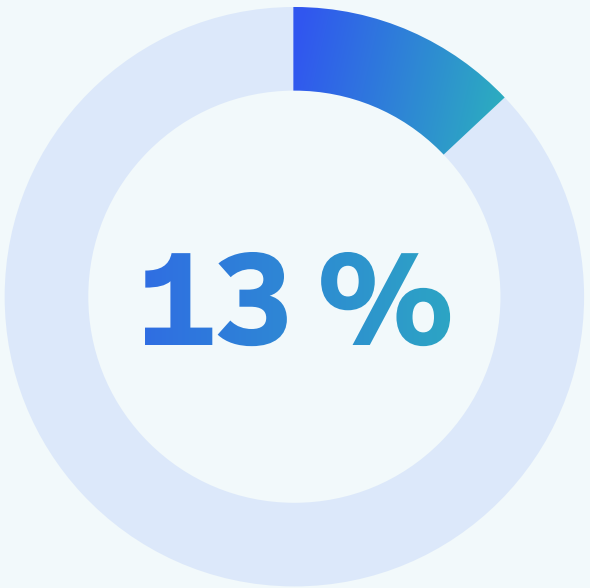


Kai Werner, Chief Human Resources Officer,
TeamViewer

„Top-Performer sind oft die Ersten, die das Unternehmen verlassen, wenn sie technologisch ausgebremst werden“, fügt Werner hinzu. „Sie wissen, wie ein moderner Arbeitsplatz aussehen sollte. Entsprechen die digitalen Werkzeuge diesen Erwartungen nicht, suchen sie sich ein Umfeld, das es tut.“

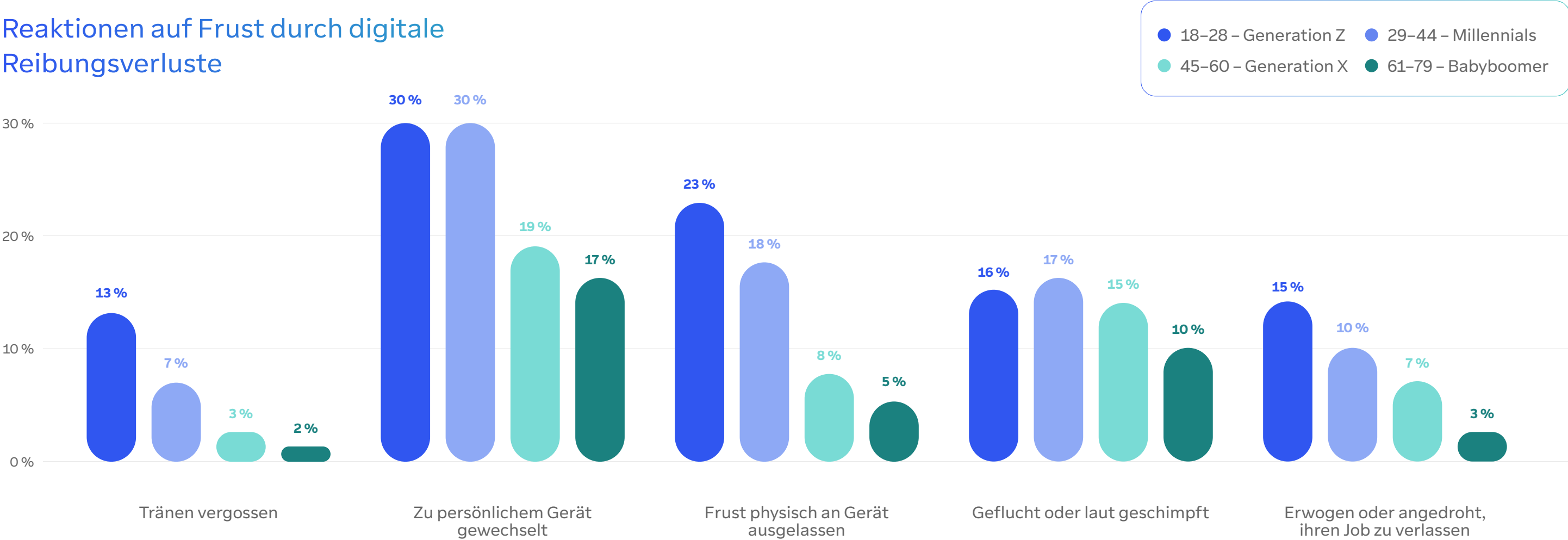
Frust statt Flow

95 % der Mitarbeitenden geben zu, dass sie durch Technologie am Arbeitsplatz zumindest teilweise frustriert sind. Die Generation Z reagiert am stärksten: **23 %** haben ein Gerät physisch attackiert, **17 %** haben negative Bewertungen über ihren Arbeitgeber online veröffentlicht, **16 %** geben an, geflucht oder laut geschimpft zu haben, und **13 %** haben wegen nicht funktionierender IT schon Tränen vergossen.



der Mitarbeitenden
der Generation Z
haben aufgrund
von IT-Problemen
Tränen vergossen.

Reaktionen auf Frust durch digitale
Reibungsverluste



Die Daten zeigen, dass Mitarbeitende ihrer IT-Ausstattung zunehmend Bedeutung beimessen. Bei der Bewertung neuer Jobangebote halten **59 %** der Befragten eine leistungsfähige technologische Ausstattung für wichtig, während **54 %** klassische Zusatzleistungen wie Dienstwagen, Gesundheitsangebote oder Fitnessstudio-Mitgliedschaften wichtig finden. Und **27 %** würden Benefits wie After-Work-Events am Arbeitsplatz gegen zuverlässig funktionierende Technologie eintauschen.



**Andrew Hewitt, VP Strategic Technology,
TeamViewer**

„Mitarbeitende sind dann am zufriedensten, wenn sie am Ende des Tages das Gefühl haben, produktiv gewesen zu sein und etwas erreicht zu haben“, sagt Andrew Hewitt, VP Strategic Technology, TeamViewer.

„Kommen Menschen in ihrer täglichen Arbeit nicht voran, wächst die Frustration – bis hin zu Burnout. Hervorragende Technologie ist vielleicht nicht der entscheidende Faktor bei der Gewinnung von Talenten, doch schlechte Technologie kann maßgeblich dazu beitragen, sie zu verlieren.“



Generationenkluft: Digitale Reibungsverluste belasten Gen Z am stärksten

Wichtigste Ergebnisse

Ausgefallene Arbeitstage pro Monat durch digitale Reibungsverluste

haben private Geräte oder Apps verwendet, um IT-Probleme zu umgehen (Shadow IT)

haben aufgrund von IT-Problemen erwogen, das Unternehmen zu verlassen

finden, dass Technikfrust *keine* Auswirkung auf die Fluktuation hat

berichten keinerlei Beeinträchtigungen durch digitale Reibungsverluste

Generation Z (18–28 Jahre)



1,5

52%

40 %

11 %

2 %

Babyboomer (61–79 Jahre)



0,7

22%

12 %

47 %

12 %



Im Fokus

Als digitale Natives verlieren Mitarbeitende der Generation Z mehr als doppelt so häufig wie Babyboomer wertvolle Arbeitszeit oder greifen zu Workarounds, wenn Technologie versagt. Ihre geringe Frustrationstoleranz spiegelt ihre lebenslange Vertrautheit mit nahtlosen digitalen Anwendungen und entsprechend hohe Erwartungen an moderne Tools wider. Babyboomer hingegen, von denen viele noch mit deutlich einfacherer Technik oder ganz ohne digitale Systeme gearbeitet haben, bewerten die heutige IT trotz ihrer Schwächen überwiegend als Fortschritt. Das führt bei Störungen zu mehr Gelassenheit und Widerstandsfähigkeit.



Wahrnehmung vs. Realität: Die Perspektivlücke im Management

Wichtigste Ergebnisse

Erwarten, dass sich digitale Reibungsverluste im nächsten Jahr verschärfen

Glauben dass nicht funktionierende IT eine mäßige bis signifikante Auswirkung auf Fluktuation hat

Haben im vergangenen Jahr Hardwareausfälle erlebt

Haben aufgrund digitaler Reibungsverluste einen Unternehmenswechsel in Betracht gezogen

Mitarbeitende



44 %

56 %

58 %

36 %

Führungskräfte



23 %

36 %

42 %

20 %



Im Fokus

Die Daten zeigen eine Wahrnehmungslücke zwischen Führungskräften und Nicht-Führungskräften hinsichtlich der Auswirkungen digitaler Reibungsverluste auf das Unternehmen. Diese Diskrepanz kann darauf hindeuten, dass Führungskräften der tatsächliche Zustand und die Leistungsfähigkeit der eingesetzten Technologien nicht vollständig transparent sind. Ebenso ist möglich, dass Mitarbeitende technische Probleme nicht konsequent an die IT melden. In einigen Fällen, etwa bei Hardwareausfällen, deutet dies sogar darauf hin, dass Führungskräfte mit modernerer und besserer Technologie arbeiten als ihre Teams. Unabhängig von der Ursache ist klar: Wer Produktivität steigern und Mitarbeitende langfristig binden will, muss diese Wahrnehmungslücke gezielt schließen.

Wenn Technik bremst: Praktische Schritte gegen digitale Reibungsverluste

Wenn Technik bremst: Praktische Schritte gegen digitale Reibungsverluste

Die Ergebnisse dieses Reports machen eines deutlich: Digitale Reibungsverluste sind eine systemische Herausforderung, die alle Bereiche des Unternehmensalltags betreffen.

Zum Glück gibt es konkrete Maßnahmen, um die Auswirkungen zu erkennen, zu verhindern und letztendlich zu reduzieren – und so den Weg für eine bessere Digital Employee Experience zu ebnen, die sowohl Produktivität als auch Zufriedenheit fördert.

Digital Employee Experience

Unternehmen heute nicht nur über Employee Experience nachdenken, sondern den digitalen Aspekt miteinbeziehen. Digital Employee Experience (DEX) bezeichnet, wie Mitarbeitende mit Technologien am Arbeitsplatz interagieren – von Geräten und Apps bis hin zu Konnektivitäts- und Supportsystemen – und wie diese Interaktionen ihre Fähigkeit beeinflussen, ihre Aufgaben effektiv zu erfüllen.

Effektive DEX-Strategien erfassen, messen, überwachen und optimieren diese

Was ist Digital Employee Experience (DEX)?

Arbeitgebende können heute die Mitarbeitererfahrung nicht mehr betrachten, ohne den digitalen Aspekt zu berücksichtigen. *Digital Employee Experience (DEX)* bezeichnet, wie Mitarbeitende mit Technologien am Arbeitsplatz interagieren – von Geräten und Apps bis hin zu Konnektivitäts- und Supportsystemen – und wie diese Interaktionen ihre Fähigkeit beeinflussen, ihre Aufgaben effektiv zu erfüllen.

Leistungsfähige DEX-Strategien messen, überwachen und optimieren diese Kontaktpunkte, um digitale Reibungsverluste zu minimieren, die Produktivität zu steigern und ein nahtloses, zufriedenstellendes Arbeitsumfeld zu schaffen.

Was ist Digital Employee Experience (DEX)?

Arbeitgebende können heute die Mitarbeitererfahrung nicht mehr über Employee Experience betrachten, sondern den digitalen Aspekt miteinbeziehen. Digital Employee Experience (DEX) bezeichnet, wie Mitarbeitende mit Technologien am Arbeitsplatz interagieren – von Geräten und Apps bis hin zu Konnektivitäts- und Supportsystemen – und wie diese Interaktionen ihre Fähigkeit beeinflussen, ihre Aufgaben effektiv zu erfüllen.

Effektive DEX-Strategien erfassen, messen, überwachen und optimieren diese

01

Problem erkennen und quantifizieren

Digitale Reibungsverluste lassen sich nur beheben, wenn sie sichtbar sind. Viele Mitarbeitende umgehen wiederkehrende IT-Probleme stillschweigend oder melden sie gar nicht erst über Support-Tickets. So werden aus kleinen Frustrationen mit der Zeit große Probleme. Unternehmen sollten deshalb offenes Feedback fördern und vertrauenswürdige Kanäle schaffen, über die Probleme auch jenseits der klassischen Helpdesks gemeldet werden können.

Gleichzeitig kann eine regelmäßige Datenerhebung über Geräte, Anwendungen und Netzwerke hinweg verborgene Muster sichtbar machen – etwa wiederkehrende Authentifizierungsfehler oder Systemengpässe. Erst die Kombination aus der Messung technischer Leistungskennzahlen und der Mitarbeiterzufriedenheit liefert das vollständige Bild, das für wirksame Maßnahmen erforderlich ist.

02

IT-Teams erfolgreich befähigen

Zur Reduzierung digitaler Reibungsverluste müssen IT-Teams befähigt werden. Ohne die richtigen Tools können selbst die kompetentesten IT-Fachkräfte nur reagieren, statt Probleme frühzeitig zu erkennen und ihnen vorzubeugen.

Unternehmen sollten in moderne Plattformen investieren, die für zentrale Sichtbarkeit sorgen, gängige Probleme automatisiert beheben und Echtzeit-Einblicke in die Leistungsfähigkeit von Geräten und Anwendungen liefern. Agentische KI kann diese Fähigkeiten gezielt erweitern, indem sie Ursachenanalysen automatisiert, Routineprobleme selbstständig löst und proaktive Handlungsempfehlungen bereitstellt, bevor digitale Reibungsverluste eskalieren.

Ziel ist es nicht, menschliches Fachwissen zu ersetzen, sondern es zu erweitern – die IT mit der Intelligenz, Kapazität und Agilität auszustatten, um als strategischer Partner die Produktivität zu steigern und eine reibungslose **Digital Employee Experience** zu ermöglichen.

03

Vertrauen zwischen Business und IT schaffen

Vertrauen zwischen Mitarbeitenden und IT ist entscheidend für ein Arbeitsumfeld, in dem Technologie befähigt statt frustriert. Führungskräfte können dieses Vertrauen aufbauen, indem sie die Ziele und Fortschritte der IT transparent machen und so dazu beitragen, dass Mitarbeitende die IT nicht nur als Supporteinheit, sondern als strategischen Partner wahrnehmen.

Dieses wechselseitige Vertrauen schafft einen positiven Kreislauf: Besser ausgestattete IT-Teams sorgen für reibungslosere Digital Experience, was die Zufriedenheit der Mitarbeitenden stärkt – und letztlich digitale Reibungsverluste für alle reduziert.

Der Weg in die Zukunft

Digitale Reibungsverluste zu minimieren ist eine kontinuierliche Aufgabe auf dem Weg zu einem zukunftsfähigen digitalen Arbeitsplatz. Unternehmen, die Technologieleistung und Mitarbeitererfahrung als eng verzahnte Prioritäten behandeln, erzielen die größten Vorteile – von höherer Produktivität und niedrigerer Fluktuation bis hin zu zufriedeneren Kunden und stärkerer finanzieller Performance.



**Andrew Hewitt, VP Strategic Technology,
TeamViewer**

„Digitale Reibungsverluste zu reduzieren bedeutet nicht, alles auf einmal umzukrempeln“, betont Andrew Hewitt, VP Strategic Technology, TeamViewer.

„Führungskräfte sollten klein anfangen – zunächst die tatsächlichen Ursachen von Reibungsverlusten identifizieren, die größten Schmerzpunkte beheben und diese Verbesserungen dann mithilfe von Automatisierung und KI skalieren. Selbst kleine Fortschritte können die Mitarbeiterbindung und Produktivität spürbar verbessern.“

**Technologie, die die
Menschen befähigt, ihr
Bestes zu leisten, ist ein
Gewinn für alle.**

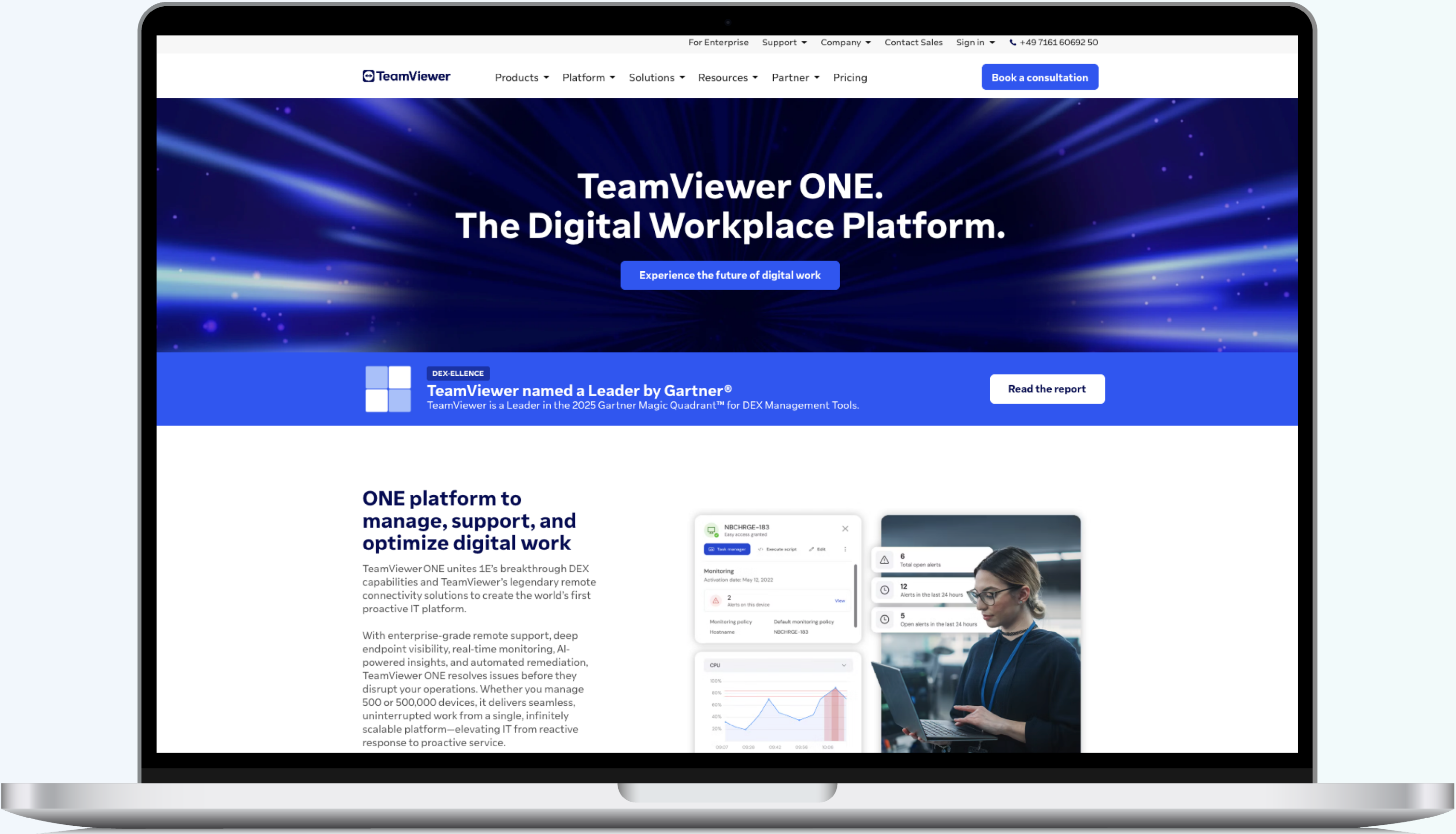


Den digitalen Arbeitsplatz im Griff – mit TeamViewer

Die Reduzierung digitaler Reibungsverluste erfordert mehr als bloße Transparenz: sie benötigt eine intelligente Basis, die Erkenntnisse mit Maßnahmen verknüpft. TeamViewer ONE schafft diese Basis, indem es Remote-Konnektivität, Echtzeit-DEX-Analysen und agentische KI in einer einzigen Plattform vereint. TeamViewer KI ermöglicht die proaktive Erkennung, intelligente Behebung und sogar die autonome Lösung häufiger Probleme, bevor sie zu Tickets eskalieren.

Das Ergebnis ist ein digital intelligentes und stabiles Ökosystem, in dem jede Interaktion vom Gerät bis zum Mitarbeitenden den langfristigen Erfolg unterstützt.

Mehr erfahren



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 645.000 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 2024 erzielte das Unternehmen einen Umsatz von rund 671 Millionen Euro. Die TeamViewer SE (TMV) ist an der Frankfurter Börse gelistet und gehört zum MDAX. Mehr Informationen unter www.teamviewer.com.

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