

BOREOUT & BURNOUT: WARUM SOWOHL LANGWEILIGE ALS AUCH STRESSIGE AUFGABEN DEM KUNDENDIENST SCHADEN & WIE DIE DIGITALISIERUNG ABHILFE SCHAFFT

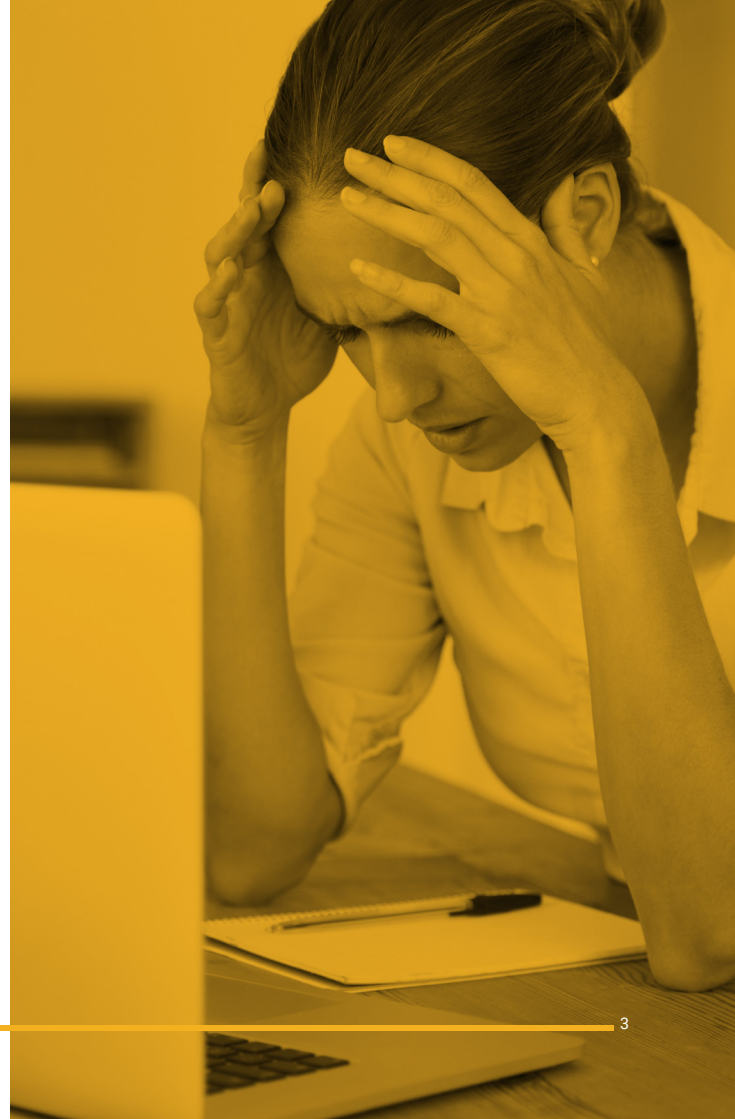
INHALTE

Einleitung.....	Seite 3
Boreout & Burnout: Die wichtigsten Fakten	Seite 4
Selbstverwirklichung im Job	Seite 6
Auswirkungen auf Mensch & Unternehmen	Seite 7
Wie Digitalisierung gegen Burnout & Boreout wirkt.....	Seite 9
Diese Tools unterstützen effektiv	Seite 10
Die Chance zur Digitalisierung ergreifen	Seite 12
Über Esker	Seite 13

EINLEITUNG

Die Gefahren des Burnouts stellen den Kundenservice und die Auftragsverarbeitung heute mehr denn je vor große Herausforderungen: Überarbeitete und gestresste Mitarbeitende können ihren Job nicht mehr ausüben und wichtige Fachkräfte verlassen das Unternehmen. Doch auch der Boreout als Konsequenz von Langeweile und Unterforderung am Arbeitsplatz ist ein Risiko, welches Unternehmen proaktiv angehen müssen.

Gerade im Kundenservice lassen sich sowohl viele stressige, aber auch eine Reihe monotoner und langweiliger Aufgaben finden, welche Mitarbeitende demotivieren und langfristig zu gesundheitlichen Problemen führen. Die gute Nachricht: KI-basierte Lösungen können sowohl stressige, als auch monotone Aufgaben effizient digitalisieren und bestimmen maßgeblich den zukünftigen Erfolg von Unternehmen.



WAS IST BOREOUT?

BOREOUT		BURNOUT	
	Langeweile und Unterforderung verursachen eine Belastung und führen zum Boreout		Stress, Überlastung und exzessives Multitasking führen zu einem Burnout
	Ein „negativer psychologischer Zustand mit geringer arbeitsbezogener Spannung aufgrund von Langeweile, unbedeutenden Aufgaben und Mangel an Weiterentwicklung“ ¹		Jeder fünfte Mann hat 2021 extremen Stress erlebt, bei den Frauen sogar fast jede Dritte ³
	Eine Studie bestätigte, dass Boreout das Gefühl von Sinnlosigkeit und geringen Karrierechancen sowie Konzentrationsprobleme verstärkt ²		Die negativen Auswirkungen des Burnouts beziehen sich nicht nur auf Mitarbeitende selbst, sondern führen zu einer schlechteren Wahrnehmung des Unternehmens seitens der Kunden ⁴
	Im Kunden- und Vertriebsinnendienst begünstigen manuelle und monotone Arbeiten sowie einschränkende operative Prozesse den Boreout		Im Kundendienst und Vertrieb fördern Multitasking-Arbeiten wie die Annahme von Kundenaufträgen und Kundenrückfragen über verschiedene Kanäle gleichzeitig (Telefon, E-Mail, etc.) den Burnout

¹ Stock, R. M. (2015) Is Boreout a Threat to Frontline Employees' Innovative Work Behavior? Journal of Product Innovation Management 32(4): 574-592. [online] <https://doi.org/10.1111/jpim.12239>

² Özsungur, F. (2020) The Effects Of Boreout On Stress, Depression And Anxiety In The Workplace. Business & Management Studies: An International Journal 8(2): 1391-1423. [online] <http://dx.doi.org/10.15295/bmij.v8i2.1460>

³ Die Techniker (2021) Entspann dich, Deutschland! TK-Stressstudie 2021. Available from: <https://www.tk.de/resource/blob/2116464/9ff316aaf08870ed54aa8a664502ac67/2021-stressstudie-data.pdf> [Accessed 3 November 2022].

⁴ Shoshan, H.N. (2019) The effects of employee burnout on customers: An experimental approach. Work & Stress 34(2): 127-147. DOI: <https://doi.org/10.1080/02678373.2019.1577312>

Tatsächlich möchten Mitarbeitende ihre Aufgaben in einem angemessenen Rahmen und Tempo fertigstellen, neue Dinge lernen, gebraucht und auch gewertschätzt werden. Werden diese Bedürfnisse nicht erfüllt, wirkt sich dies nicht nur negativ auf die Motivation aus, sondern führt langfristig auch zu einer gesundheitlichen Belastung. Diese wiederum hat einen Einfluss auf den Erfolg des Unternehmens.

Eine Befragung des Personaldienstleisters Robert Half, bei der 500 Führungskräfte in Deutschland teilnahmen, hat ergeben, dass fast ein Drittel der Befragten die Unterforderung im Job, z. B. durch mangelnde Vielfalt oder Abwechslungsreichtum, für den Auslöser von Langeweile am Arbeitsplatz hält⁶.

Die Themen Burnout und Boreout stellen somit eine wichtige Diskussion dar, die wir unbedingt führen sollten, um psychologische, wirtschaftliche und gesellschaftliche Abschwünge zu vermeiden.



**Waren es 2005 noch
14 Krankheitstage,
wurden 2020
durchschnittlich
132 Krankheitstage
je 1000 Mitglieder
aufgrund von Burnout
registriert⁵.**

⁵ Radtke, R. (2022) Arbeitsunfähigkeitsfälle aufgrund von Burn-out-Erkrankungen in Deutschland in den Jahren 2004 bis 2020. Available from: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/239872/> [Accessed 3 November 2022].

⁶ Robert Half (2017) Ein Arbeitstag Langeweile pro Woche. Available from: <https://www.roberthalf.de/presse/ein-arbeitstaglangeweile-pro-woche> [Accessed 3 November 2022].

SELBSTVERWIKLICHUNG IM JOB



Unternehmen sind in puncto Bedeutung die Vorreiter, wenn sie ihre Werte und Visionen an ihre Stakeholder kommunizieren und Themen wie Nachhaltigkeit und soziale Verantwortung betonen. Die Bedeutsamkeit des Unternehmens wird also zur unangefochtenen Tatsache gemacht, was ist aber mit der Bedeutsamkeit jedes Einzelnen? Wie trägt die eigene Leistung im Beruf zum Erfolg des Unternehmens bei? Schafft die individuelle Arbeit überhaupt einen Mehrwert für den Arbeitgeber?

Laut Harvard Business Review zeigen neueste Erkenntnisse über die Bedeutsamkeit der Arbeit, dass mehr als 9 von 10 Arbeitnehmer sogar bereit wären, einen Teil ihres Einkommens für einen größeren Sinn bei der Arbeit einzutauschen⁷. Die Kommunikation der Bedeutsamkeit auf dieser Mikroebene zwischen Unternehmensführung und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern findet jedoch häufig nicht statt, und wirkt als Beschleuniger für die Langeweile am Arbeitsplatz. Gerade die Generation Y erwartet von ihrem beruflichen Handeln eine hohe Bedeutsamkeit. Diese Erkenntnis ist nicht außer Acht zu lassen, da diese Generation im Jahre 2025 bereits 27 Prozent der Beschäftigten ausmachen wird.⁸

⁷ Achor, S., Reece, A., Kellerman, G.R. & Robichaux, A. (2018) 9 Out of 10 People Are Willing to Earn Less Money to Do More-Meaningful Work. Harvard Business Review. [online] <https://hbr.org/2018/11/9-out-of-10-people-are-willing-to-earn-less-money-to-do-more-meaningful-work> [2 November 2022].

⁸ Koop, A. (2021) Chart: How Gen Z employment levels compare in OECD countries. [online] <https://www.weforum.org/agenda/2021/03/gen-z-unemployment-chart-global-comparisons/> [22.03.2022]

AUSWIRKUNGEN AUF MENSCH & UNTERNEHMEN

Welche Arbeiten im Kundendienst werden als langweilig, repetitiv und wenig wertschöpfend wahrgenommen? Und welche Auswirkungen haben diese Aufgaben auf Mensch und Unternehmen?

MANUELLE DATENERFASSUNG



Im Bezug zur Auftragsverarbeitung lässt sich eine Vielzahl an repetitiven Aufgaben finden, welche ein Gros der gesamten Arbeitsleistung ausmachen. Hierzu gehört vor allem das manuelle Erfassen von einzelnen Kundenaufträgen per E-Mail oder Chat und die aufwändige Kontrolle der eingegebenen Daten am Monitor. Das Potential für menschliche Fehler bei der manuellen Erfassung ist trotz jahrelanger Ausübung dieser Tätigkeit vorhanden und stellt einen weiteren Faktor für die Demotivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dar, sollten im Nachgang fehlerhafte Daten auftreten. Denn Fehler bei der Erfassung der Bestellung ziehen weitere fehlerbehaftete Aufgaben in der Auftragsvorbereitung, der Produktion und der Warenlieferung nach sich. Die manuelle Dateneingabe und die damit verbundenen Fehler machen den ohnehin schon stressigen Prozess der Kundenbetreuung noch komplexer und kostenintensiver.



BESTELLUNGEN MANUELL ABRUFEN

Zur Bearbeitung von Kundenaufträgen ist es häufig notwendig, diese über kundeneigene Portale abzurufen. Zwar bietet dies dem Kunden ein hohes Maß an Komfort und verhindert inhaltliche Fehler durch Missverständnisse, für die Mitarbeitenden im Kundendienst stellt dies jedoch eine weitere manuelle und repetitive Aufgabe dar: Nachdem das routinierte Einloggen im jeweiligen Portal des Kunden erfolgt ist, wird nach der vertrauten Navigation zum richtigen Download-Button die Bestellung heruntergeladen, gespeichert und anschließend manuell erfasst. Wird diese Aufgabe für mehrere Bestellungen und eine Vielzahl von Kunden täglich erledigt, trägt dies signifikant zu einem monotonen Arbeitsplatz bei und der Boreout ist vorprogrammiert.



GLEICHE FRAGE – GLEICHE ANTWORT

Die Kundenbetreuung setzt voraus, dass Anfragen von Kunden schnell und zielgerichtet beantwortet werden, um das jeweilige Problem des Kunden zu lösen. Was zunächst nach einer individuellen und abwechslungsreichen Aufgabe klingt, gipfelt meist in einer routinierten und langweiligen Aufgabe. Fragen nach dem Stand der Bestellung, z. B. ob diese bereits bearbeitet wurde oder ob sie sich schon in der Auslieferung befindet, wiederholen sich täglich. Auf immer gleiche Fragen wird mit immer gleichen Antworten reagiert und schon wird aus einer anfänglich spannenden Aufgabe ein Potential für Langeweile.



INGESCHRÄNKTER GESTALTUNGSSPIELRAUM

Die Fragen sind immer gleich und so auch die möglichen Antworten und die daran anschließenden Handlungsoptionen. Wenn Kundendienstmitarbeitende einem starren Skript folgen müssen und kaum Freiheiten haben, wie sie die Kundenanfrage lösen dürfen, kann dies zu Frustration und mangelnder Motivation führen. Denn der eigene Gestaltungsspielraum ist sehr beengt.



WIE DIGITALISIERUNG GEGEN BURNOUT & BOREOUT WIRKT

Der Schlüssel, um Erkrankungen wie Burnout oder Boreout bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern entgegenzuwirken bzw. diese präventiv zu verhindern, liegt in der Ausübung höherwertiger Aufgaben. Damit die Zeit für diese höherwertigen Aufgaben geschaffen werden kann, setzen moderne Unternehmen auf die Automatisierung von monotonen und sich wiederholenden Aufgaben im Kundendienst und schaffen somit eine digitale Grundlage. Allumfassende Softwarelösungen automatisieren durch moderne Technologien wie künstliche Intelligenz (KI) oder Robotic Process Automation (RPA) nicht nur den Prozess der Kundenauftragsverarbeitung, auch bieten sie weitere wichtige Features wie den sofortigen Zugriff auf KPIs, Leistungstrends und Analytics. Laut einer Studie aus dem Jahre 2018 ist die Implementierung von RPA mehr als nur eine Technologieimplementierung und automatisiert nicht nur Geschäftsprozesse, sondern ermöglicht es Unternehmen, Engpässe in Geschäftsprozessen zu identifizieren und diese zu vereinfachen und zu standardisieren⁹.

⁹ Devarajan, Y. (2018) A Study of Robotic Process Automation Use Cases Today for Tomorrow's Business. International Journal of Computer Techniques 5(6): 12-18. [online] <http://www.ijctjournal.org/Volume5/Issue6/IJCT-V5I6P3.pdf> [22.02.2022]

DIESE TOOLS UNTERSTÜTZEN EFFEKTIV

KI-BASIERTE DATENERKENNUNG

Mithilfe der künstlichen Intelligenz von Esker werden Auftragsdaten mit höchster Präzision ausgelesen und erfasst. Dabei wird die Überprüfung von Auftragsinformationen optimiert und gleichzeitig Engpässe wie die manuelle Dateneingabe, das Abrufen von Bestellungen aus Kundenportalen und mehr beseitigt.

ERP-INTEGRATION

Die Software-Lösung von Esker kann nicht nur mit jedem ERP-System zusammenarbeiten, sie verfügt auch über Standardkonnektoren für SAP® ECC, SAP S/4HANA® und Oracle® ERP. Benutzer können Daten wie Artikelpreise und -verfügbarkeit über Echtzeit-Webdienste prüfen.

WEBSHOP & MOBILE BESTELLUNG

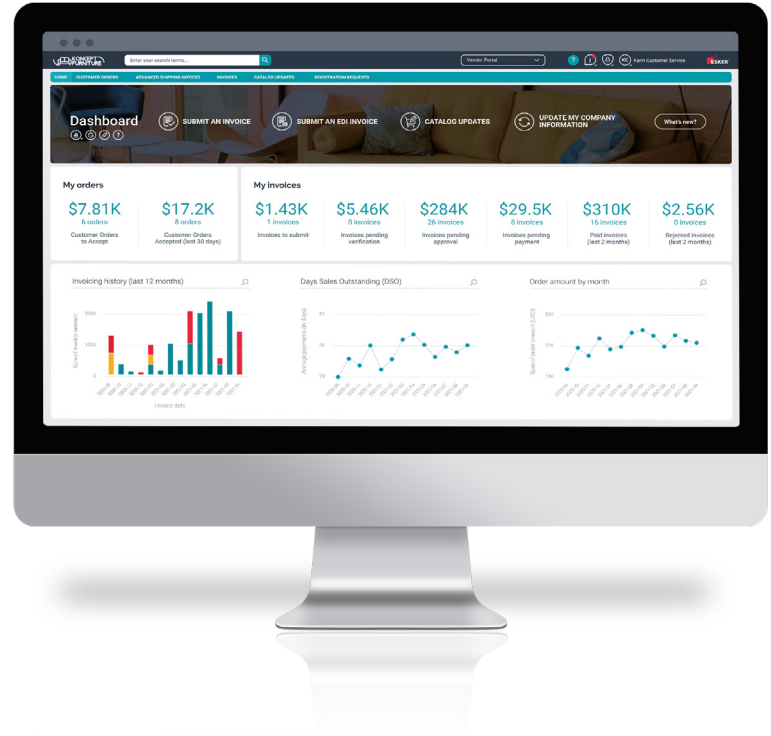
Über die komfortable E-Commerce-Website von Esker können Kunden ganz einfach Bestellungen und Aufträge aufgeben und nachverfolgen, während die mobile Anwendung Esker Anywhere™ Außendienstmitarbeitern und Kunden die Möglichkeit bietet, dasselbe von unterwegs aus zu tun.

PRIORISIEREN VON ANFRAGEN

Die Lösung für das Management von Kundenanfragen von Esker fungiert als digitaler Assistent für gemeinsam genutzte E-Mail-Postfächer und unterstützt den Kundendienst bei der Priorisierung von E-Mails mithilfe einer automatischen Klassifizierung und Weiterleitung von Anfragen.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Auftragsverarbeitung haben dank dieser digitalen Unterstützung nun die Chance, sich auf anspruchsvolle Aufgaben zu konzentrieren. Hierzu gehören etwa das Lösen von Sonderfällen, das Umsetzen von Prozessverbesserungen, Projektarbeiten, oder analytische Arbeiten.

Doch warum haben letztendlich nicht schon alle Unternehmen ihren Kundendienst in das digitale Zeitalter versetzt? In einer repräsentativen Befragung der Bertelsmann Stiftung gaben 38 Prozent an, dass sie in einem „etwas digitalen“ Umfeld arbeiten und 22 Prozent der Befragten - und somit jeder fünfte Erwerbstätige - sagen, dass ihr Unternehmen kaum bzw. noch nicht in der digitalen Welt angekommen ist¹⁰. Gründe hierfür könnten die Angst vor Veränderung, mangelnde Kenntnisse, eine stark konservative Unternehmensführung sowie fehlende Kapazitäten sein. Diese Gründe sind jedoch – und vor allem in Anbetracht der Dringlichkeit von digitalisierten Prozessen – unbegründet. Viele Mitarbeitende und Bewerber erwarten heute eine digitalisierte Arbeitsumgebung und begeben sich gar nicht erst in die Position, einen Boreout bekommen zu können.



¹⁰ Bertelsmann Stiftung (2020) Wie digital sind die Unternehmen in Deutschland? [online] <https://www.bertelsmann-stiftung.de/de/unternehmen-digital> [22.02.2022]

DIE CHANCE ZUR DIGITALISIERUNG ERGREIFEN

Die bereits genannten digitalen Features für eine moderne Auftragsverarbeitung finden sich alle in der Order-to-Cash-Suite von Esker wieder. Die Lösung vernetzt Unternehmen vollständig, indem sie sich über den gesamten Order-to-Cash-Prozess erstreckt. Hierzu gehört neben der automatisierten, KI-basierten Datenerfassung von Kundenaufträgen auch ein Management von Kundenanfragen, welches Fragen von Kunden über eingehende E-Mails automatisch beantworten kann. Die Lösung für alle Order-to-Cash-Prozesse zeichnet sich durch eine optimierte und automatisierte Rechnungsstellung, ein digitalisiertes Forderungsmanagement und vieles mehr aus.

Die Digitalisierung holistischer Unternehmensprozesse sowie deren gleichzeitige Optimierung sind ein notwendiger Schritt, um den Order-to-Cash-Zyklus sowie die involvierten Arbeitsplätze in ihrer Aufgabengestaltung bereit für die Zukunft zu machen. Die genannten Lösungen schaffen einen digitalen Mehrwert und eine Arbeitserleichterung, die im aktuellen Zeitalter nicht nur angebracht sind, sondern dringend benötigt werden. Schlussendlich wird die Motivation, Loyalität und Leistungsfähigkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von diesem Schritt in Richtung Digitalisierung abhängig sein.



ÜBER ESKER

Esker ist eine globale Cloud-Plattform, die einen strategischen Mehrwert für Finanz- und Kundendienstabteilungen schafft und die Zusammenarbeit zwischen Unternehmen durch Automatisierung des Cash-Conversion-Cycles stärkt. Esker wurde 1985 gegründet und ist in Nordamerika, Lateinamerika, Europa und im asiatisch-pazifischen Raum tätig. Der globale Hauptsitz befindet sich in Lyon, Frankreich, die deutschen Standorte in München und Ratingen. Unsere Kunden nutzen unsere Cloud-Lösungen, um die Effizienz, Produktivität und Transparenz ihrer Procure-to-Pay (P2P)- und Order-to-Cash (O2C)-Prozesse zu erhöhen.

Kontaktieren Sie uns oder lassen Sie sich in einer Demo der Lösung für die Auftragsverarbeitung die Vorteile einer Digitalisierung zeigen.

KONTAKT

DEMO





www.esker.de

©2022 Esker S.A. Alle Rechte vorbehalten. Esker und das Esker-Logo sind Markenzeichen oder registrierte Markenzeichen der Esker S.A. in den USA und weiteren Ländern.
Alle anderen hier verwendeten Markenzeichen sind Eigentum der jeweiligen Eigentümer.