

Die wichtige Rolle der Arbeitsagenturen für den wirtschaftlichen Aufschwung



Die wichtige Rolle der Arbeitsagenturen

Zwar haben einige Unternehmen – und damit auch einige Branchen – während der Pandemie deutliches Wachstum und Erfolge verzeichnen können, aber viel mehr Unternehmen haben großen Schaden davongetragen oder nicht überlebt.

Die Arbeitslosenquote lag in der EU im Januar 2021 bei 7,3%, im Vorjahr lag sie noch bei 6,6%. Ähnliche Zahlen wurden auch im Rest von Europa, im Mittleren Osten, in Afrika und weltweit gemeldet. Ein Großteil der Verluste wurde mit einigen der bislang größten staatlichen Rettungspakete ausgeglichen, aber der Zeitpunkt wird kommen, an dem kein Geld mehr fließen wird. Die Frage ist nur, ob das passieren wird, bevor sich die Wirtschaft gut genug erholen kann, um sicherzustellen, dass die Arbeitslosenquoten nicht noch weiter steigen.

Unabhängig davon stellt ein Anstieg von einem Prozent innerhalb eines Jahres ein großes Problem für die Volkswirtschaften dar. Sie benötigen Bürger, die nicht nur durch ihre Ausgaben zum Weg aus der Krise beitragen, sondern auch Steuern zahlen können, um die durch die Pandemie stark beanspruchten Staatskassen aufzufüllen. Für beides benötigen die Menschen eine geregelte Arbeit.

Aber die Sache ist komplizierter als nur Stellen zu schaffen und sie zu besetzen. Während Branchen wie das Gastgewerbe, der Tourismus und der Einzelhandel vollständig auf den Kopf gestellt wurden, konnten andere Branchen wie der Onlinehandel und Lieferdienste deutliches Wachstum verzeichnen. Da es immer unwahrscheinlicher wird, dass wir wieder zur alten Normalität zurückkehren, müssen zudem viele Menschen, die ihren Arbeitsplatz verloren haben, umgeschult und unterstützt werden, damit sie auf dem Post-COVID-Markt eine Beschäftigung finden.

Darüber hinaus strömen Arbeitskräfte der nächsten Generation auf den Markt. Dabei handelt es sich um Absolventen, die zum ersten Mal einen Arbeitsplatz suchen.

In diesen unruhigen Zeiten spielen Arbeitsagenturen eine wichtige Rolle. Wenn wir vermeiden möchten, dass eine verlorene Generation von Arbeitslosen entsteht, wenn die Länder starke, produktive Arbeitskräfte haben möchten, die eine wachsende und immer stärker digitalisierte Wirtschaft aufbauen und aufrechterhalten, und wenn wir die durch COVID-19 verursachten Probleme überwinden möchten, spielen Arbeitsagenturen eine wichtige Rolle dabei, die neuen Arbeitskräfte zu unterstützen und so zukünftige Erfolge zu fördern.



Arbeitsagenturen in einer digitalen und aus dem Gleichgewicht gebrachten Welt

Für wirtschaftlichen Aufschwung werden Arbeitnehmer benötigt. Aber da der Fokus vermehrt darauf gelegt wird, die Dinge nach der Pandemie anders zu machen, wird es nicht funktionieren, die Menschen einfach wieder zurück in ihre alten Jobs zu schicken.

Zunächst einmal kann es sein, dass es diese Jobs gar nicht mehr gibt. Branchen, die besonders hart von der Pandemie getroffen wurden, werden mehr Zeit benötigen, um sich zu erholen. Dadurch bleiben viele Menschen auf der Strecke, deren Kompetenzen in anderen Branchen nicht gefragt sind. Außerdem muss der neuen Generation an Schulabgängern und Universitätsabsolventen, die zum ersten Mal auf Arbeitssuche sind, Beachtung geschenkt werden. Diese Arbeitskräfte haben wenig Erfahrung und ihr letztes Jahr vor dem Abschluss war sehr schwierig.

Gleichzeitig sind die Budgets für Sozialleistungen, öffentliche Dienste und Investitionen in neue Technologien und Innovationen begrenzt.

Dazu kommen der Privatsektor als Faktor und damit die steigenden Erwartungen an Waren, die davon bestimmt werden, was uns im Alltag zufrieden stimmt. Welche Auswirkungen hatten die Likes von LinkedIn auf die Stellensuche und die Erwartungen an die Arbeitssuchenden? Das hört allerdings nicht bei sozialen Netzwerken für berufliche Kontakte auf. Die Menschen haben das letzte Jahr mit Amazon, Netflix und Essenslieferungen verbracht – all das sind Services, die von Unternehmen angeboten werden, die kontinuierlich die digitalen Möglichkeiten neu definieren.

Zusammengenommen resultiert all das in grundlegenden Veränderungen der Art und Weise, wie die Menschen ausgebildet werden und Stellen suchen und finden. Arbeitsagenturen spielen für diese Veränderungen eine wichtige Rolle.

Die Arbeitssuchenden an erster Stelle platzieren

Zunächst einmal müssen die Arbeitssuchenden an erster Stelle kommen. Der Kontakt von Arbeitssuchenden mit Arbeitsagenturen besteht dem Klischee nach aus dem Ausfüllen von Formularen, obligatorischen persönlichen Treffen und entmutigenden Gesprächen mit unterbezahlten Mitarbeitern, die selbst wie Maschinen behandelt werden und auch die Arbeitssuchenden wie Maschinen behandeln. Dieses Modell wird nicht funktionieren, es wird sich nicht an die neuen Umstände anpassen lassen und es wird nicht die Anforderungen des neuen Arbeitsmarkts erfüllen.

Es bedarf an mehr direktem und persönlichem Kontakt mit den Menschen, damit die Arbeitssuchenden an erster Stelle kommen und die Arbeitsagenturen sich ein besseres Bild von ihren Bedürfnissen machen können. Unter den aktuellen Umständen ist es schwierig, eine neue Stelle zu finden. Deshalb ist es besonders wichtig, durch echten zwischenmenschlichen Austausch Mitgefühl zu zeigen.

Dieser Austausch ist von so großer Bedeutung, weil die Mitarbeiter der Arbeitsagenturen vielen verschiedenen Menschen die Situation und den Prozess erklären müssen – von Studierenden, die zum ersten Mal auf Stellensuche sind, über Arbeitskräfte aus dem Gastgewerbe, deren Branche sich stark verändert hat und die sich fragen, wie sie überhaupt woanders arbeiten können, bis hin zu Firmenchefs, die mit ansehen mussten, wie die Pandemie ihr Lebenswerk zerstört hat. Das Ausfüllen einer Unmenge von Formularen ist kompliziert, zeitaufwendig und unnötig.

Die Mitarbeiter der Arbeitsagenturen müssen die Situation nachvollziehen können, damit sie die Bedürfnisse der Arbeitssuchenden mit denen des Markts und der jeweiligen Unternehmen abgleichen können. Das bedeutet, dass sie flexibel sein müssen, um je nach Bedarf einzuschreiten und ihre Teams entsprechend zu vergrößern oder zu verkleinern. Beispielsweise variieren Angebot und Nachfrage auf dem Markt an den üblichen Touristen-Hotspots, am Ende eines akademischen Jahrs und in der Vorweihnachtszeit sowie vor anderen landesweiten Feiertagen im Vergleich zu anderen Zeiten.



Deutlich wachsende Kapazitäten ohne höhere Kosten

Arbeitsagenturen haben zwei Möglichkeiten, um dies zu erreichen und die Arbeitssuchenden an erster Stelle zu platzieren. Sie können entweder selbst eine hohe Anzahl an Mitarbeitern einstellen, diese schulen und einsetzen oder sie können den Prozess nach Möglichkeit automatisieren, sodass das Wachstum der Mitarbeiterzahlen überschaubarer ist.

Zwar muss die erste Option in jedem Fall in Teilen umgesetzt werden, aber sie bietet wenig Flexibilität und ist zu Zeiten von Budgeteinschränkungen und Kosteneinsparungen einfach nicht kosteneffizient.

Durch die Automatisierung von Teilen des Prozesses können Arbeitsagenturen ihren Mitarbeitern Zeit sparen, indem sich wiederholende administrative Aufgaben eliminiert werden, sodass sie sich mehr auf den zwischenmenschlichen Teil ihrer Arbeit konzentrieren können. Automatisierung kann ebenfalls genutzt werden, um Arbeitssuchenden und Arbeitgebern über eine Omnichannel-Erfahrung digitale Selfservice-Lösungen zur Verfügung zu stellen. Hierfür muss schnell eine Reihe von Anwendungen und Services entwickelt werden, die sich an die schwankenden Bedürfnisse der Anwender anpassen, während alle sich ein umfassenderes Bild davon machen, wie die Zukunft aussehen wird. Wenn den Mitarbeitern reibungsloser Zugriff auf digitale Tools bereitgestellt wird, die sie benötigen, um ihre Arbeit effizienter von überall aus zu erledigen, verbessert das nachweislich ihre Produktivität, es werden weniger Fehler gemacht, sie melden sich seltener krank und die Mitarbeiterfluktuation wird reduziert.

Natürlich müssen Arbeitsagenturen trotzdem mehr Mitarbeiter einstellen, aber durch die Automatisierung können sie sicherstellen, dass der von ihnen bereitgestellte Service sowohl die Bedürfnisse der Arbeitssuchenden erfüllt als auch die Budgeteinschränkungen nicht übersteigt.

Des Weiteren sollte beachtet werden, dass eine höhere Anzahl an Mitarbeitern eigene Herausforderungen mit sich bringt. Die Arbeitsagenturen müssen definitiv deutlich mehr Mitarbeiter einstellen. Wie können sie dies schnell und effizient abwickeln, ohne den Service zu sehr zu beeinträchtigen?

Auch hier lautet die Antwort: durch den Einsatz von Automatisierung. Durch Automatisierung benötigen die Arbeitsagenturen für die Einstellung und Schulung ihrer Mitarbeiter nur noch wenige Tage anstelle von mehreren Wochen. Dafür muss ermittelt werden, welche Bestandteile des Prozesses über Anwendungen abgewickelt werden können (z. B. die Einarbeitung oder Anleitungen zu Prozessen und Systemen) und welche besser von einem Kollegen oder Vorgesetzten erklärt werden.





Automatisieren des Onboardings

Bei dieser Herangehensweise haben wir viele unserer Kunden unterstützt. Wenn wir beispielsweise 10.000 neue Mitarbeiter einstellen müssen und wir diese Mitarbeiter vom ersten Tag an anstatt erst nach 15 Tagen mit den Tools ausstatten können, die sie benötigen, um die Arbeitssuchenden an erster Stelle zu platzieren, sparen wir 750.000 Arbeitsstunden – oder anders ausgedrückt: Wir haben Ihnen 407 zusätzliche Mitarbeiter besorgt.

Wenn Sie herausfinden möchten, was das für Ihre Agentur bedeutet, wenden Sie sich unter employmentagencies@vmware.com an uns.

Durchführen der Automatisierung

Woher kommt die Automatisierung?

Wie bereits erwähnt, erfolgt sie durch Anwendungen, die von der IT-Abteilung bereitgestellt werden und die Anforderungen der Arbeitsagenturen erfüllen. Aus Mitarbeitersicht bedeutet das, dass Services bereitgestellt werden müssen, die zur Produktivität beitragen und so bei gleichbleibenden Kosten die Kapazitäten erhöhen.

Hierfür können Anwendungen verwendet werden, die Daten von Arbeitssuchenden zur Verfügung stellen, erste Überprüfungen durchführen und passende Stellen vorschlagen, bevor ein Mitarbeiter die Daten sichtet, sowie Benachrichtigungen senden, wenn Arbeitssuchende Vorstellungsgespräche verpasst oder Rückmeldung, ein Stellenangebot oder eine Absage erhalten haben.

Außerdem werden Anwendungen für Arbeitssuchende zur Verfügung gestellt, sodass sie rund um die Uhr Selfservice-Angebote nutzen können. Hierbei handelt es sich um mobile und webbasierte Services, über die sich die Arbeitssuchenden registrieren, ihre Profile, ihren beruflichen Werdegang und absolvierte Weiterbildungsangebote aktualisieren, nach Stellen und Kursen suchen, sich bewerben sowie auf Leitfäden und Best Practices für Bewerbungen und Vorstellungsgespräche zugreifen können.

Das hilft den Arbeitssuchenden nicht nur dabei, ihre Stellensuche selbst in die Hand zu nehmen, sondern dadurch wird auch sichergestellt, dass die Mitarbeiter der Arbeitsagentur bei einem persönlichen Treffen wissen (und vielleicht sogar sehen können), welche Maßnahmen die Arbeitssuchenden ergriffen und welche Informationen sie bereits erhalten haben. Bei dem Gespräch können sie sich dann darauf konzentrieren, was noch passieren muss, anstatt bereits bekannte Informationen zu wiederholen.

Um dies umzusetzen, benötigen die IT-Teams Zugriff auf agile Plattformen, mit denen sie Anwendungen schnell entwickeln und bereitstellen können. Niemand weiß, welche Anwendungen oder Services in 12 Monaten benötigt werden, weil nicht vorhersehbar ist, welche Marktanforderungen dann gelten werden. Das bedeutet, dass die Zeit der sechsmonatigen oder sogar jahrelangen Entwicklungszyklen vorbei ist: Anwendungen müssen innerhalb von Tagen oder Wochen entwickelt, bereitgestellt und weiterentwickelt werden, nicht erst nach Monaten oder Jahren. Um hierbei effizient arbeiten zu können, werden die richtigen Umgebungen und Tools benötigt.

Die IT-Abteilung muss zudem eine konsistente Herangehensweise einführen, mit der Silos zwischen der laufenden Digitalisierung und den Daten beseitigt werden, während gleichzeitig Datenschutzgesetze und Sicherheitsanforderungen berücksichtigt werden. Für eine Herangehensweise, bei der die Arbeitssuchenden an erster Stelle stehen, müssen Daten, die im Rahmen von persönlichen Gesprächen gesammelt werden, in denselben Systemen gespeichert werden wie die Daten, die über Anwendungen und Online-Services eingehen.

Damit die verschiedenen Anwendungen bereitgestellt werden können, die Arbeitssuchende und Mitarbeiter benötigen, ist ebenfalls ein agilerer, einheitlicher Ansatz von zentraler Bedeutung. Die Arbeitssuchenden benötigen eine benutzerfreundliche Front-End-Oberfläche mit einem umfassend geschützten Back-End, das Daten sammelt. Auch die Mitarbeiter benötigen eine benutzerfreundliche Oberfläche, aber der gesamte Service muss mit ortsunabhängiger Arbeit vereinbar sein. Wenn strategische Hybridmodelle für das Arbeiten die 2020 ad hoc eingeführten Prozesse für die Remote-Arbeit nach und nach ersetzen, müssen die Mitarbeiter in der Lage sein, ohne Einschränkungen und lästige Prozesse einfach und bedarfsorientiert zwischen Homeoffice und Büro zu wechseln.





Auswirkungen auf die Sicherheit

Wenn Arbeitsagenturen und IT-Teams allerdings alles online stellen und die Menschen und Geräte ohne Beachtung des Standorts vernetzen, gehen sie das Risiko ein, das Ziel von Cyber-Angriffen zu werden. Durch die Rückkehr in die Büros, den Anstieg offener Stellen und die steigende Arbeitslosenquote entsteht eine Umgebung, die für Social Engineering-Angriffe genutzt werden wird. Hierbei können sowohl Arbeitssuchende als auch die Mitarbeiter der Arbeitsagenturen potenzielle Schwachstellen darstellen. Cyber-Security muss hierbei im Vordergrund stehen – mit klaren Anleitungen für die Arbeitssuchenden zu den Daten, die von den Agenturen und Mitarbeitern abgefragt werden, und, was noch wichtiger ist, zu den Daten, nach denen sie nicht gefragt werden. Zudem sollten die Mitarbeiter angemessen geschult werden, um das Risiko erfolgreicher Phishing-Angriffe zu begrenzen.

Die IT-Abteilung muss außerdem sicherstellen, dass jedes einzelne vernetzte Element, von Front-End-Webanwendungen bis hin zu Rechenzentren über das Netzwerk, angemessen geschützt ist. Für bereits vorhandene Systeme bedeutet das, dass immer die neusten Updates und Patches installiert sein müssen. Wenn allerdings eine agile Entwicklungsplattform verwendet wird, heißt das, dass Sicherheitsfunktionen von Beginn an anstatt erst nachträglich in neue Anwendungen und Services integriert werden können. Das Sicherheitsteam muss ein Zero-Trust-Modell einführen und in der Lage sein, den sich verändernden Sicherheitsrisiken gerecht zu werden.

Herstellen einer physischen Bindung

Für den Umgang mit der deutlich höheren Arbeitslosenquote nach der Pandemie kann nicht von den Menschen erwartet werden, dass sie die zentralen Stellen der Kommunen aufsuchen, in denen immer noch strenge Abstandsregeln gelten. Diese Stellen erreichen viele nur mit dem öffentlichen Nahverkehr.

Gleichzeitig stehen viele zentral gelegene Ladengeschäfte leer. Einige Arbeitsagenturen testen derzeit den Einsatz von Pop-up-Zweigstellen, in denen Beratungs- und Leistungsservices angeboten werden. Hierfür werden verfügbare Räumlichkeiten genutzt und es wird ein Beitrag zur Wiederbelebung der Innenstädte geleistet.

Damit dieser Versuch gelingt, müssen diese Zweigstellen genauso funktionell und gut ausgestattet sein wie die Zentralen. Gleichzeitig muss die Sicherheit gewahrt bleiben und, was besonders wichtig ist, es darf kein IT-Team vor Ort benötigt werden. All dies machen SASE, SWAN und Edge Computing durch Remote-Management über die Cloud möglich.

Anwendungen, die über eine agile Plattform und für jedes Gerät bereitgestellt werden und für die Zugriff auf Daten benötigt wird, sind für die Bereitstellung dieser Erfahrungsebene von großer Bedeutung – physische Bindung, die von digitalen Funktionen gestützt wird.



Die Zukunft der Arbeitssuche: Selfservice, Automatisierung und zwischenmenschlicher Austausch

Die Suche nach einer neuen Stelle kann manchmal stressig sein. Inmitten einer verheerenden Pandemie ist sie aber noch viel stressiger. Damit die Länder die Krise schnell bewältigen, Branchen wieder wachsen können und die Bürger wieder zuversichtlich in die Zukunft blicken können, müssen die Arbeitssuchenden neue Stellen finden. Arbeitsagenturen spielen dabei eine wichtige Rolle. Um dieses Ziel in einer Welt zu erreichen, in der immer weniger auf persönliche Kontakte und immer mehr auf digitale Lösungen gesetzt wird, ist ein neuer Ansatz erforderlich, der benutzerfreundliche Selfservice-Anwendungen, gezielte Automatisierung und relevanten, wertsteigernden zwischenmenschlichen Austausch miteinander kombiniert, um nicht nur einen effizienten, budgetfreundlichen Service zu bieten, sondern auch um Arbeitssuchende aus allen Branchen mit Arbeit zu versorgen.

Wenn Sie herausfinden möchten, was das für Ihre Agentur bedeutet, wenden Sie sich unter employmentagencies@vmware.com an uns.

VMware als Partner

Möchten Sie herausfinden, wie Sie mithilfe von VMware Arbeitssuchenden einen ausgezeichneten Service bieten können?

Sprechen Sie uns noch heute an:
employmentagencies@vmware.com

Wenden Sie sich an uns, um einen Termin für ein detailliertes Gespräch mit einem unserer Mitarbeiter zu vereinbaren.

