



Der Arbeitskräftemangel beschäftigt den stationären Handel in Deutschland nicht erst seit der Pandemie. Umso wichtiger ist es, ältere Mitarbeitende zu halten oder auch Fachkräfte aus dem Ausland einzubinden, um Unterbesetzungen zu vermeiden. Mit diesen vier Tipps gelingt das Onboarding digitaler Tools ganz sicher.

Dass das in Zeiten der zunehmenden Digitalisierung gar nicht immer so einfach ist, zeigt eine im März 2023 durchgeführte Trendstudie „State of the Frontline Workforce“ des Workforce-Management-Software-Anbieters Quinyx. Laut dieser haben 56 Prozent der Mitarbeitenden im Handel Schwierigkeiten mit digitalen Tools im Arbeitsumfeld und benötigen eine lange Einarbeitungszeit. Zusätzlich zeigt die aktuelle Diskussion um KI, dass viele Mitarbeitende innovativer Technik eher misstrauisch gegenüberstehen und sogar um ihren Job fürchten, anstatt den großen Mehrwert der neuen Tools zu sehen.

Aber wie nimmt man den Mitarbeitenden diese (Berührungs-)Ängste? Der Schlüssel liegt im

Onboarding neuer digitaler Helfer – also einer durchdachten und verständlichen Einführung neuer Anwendungen auf Augenhöhe.

Alle ziehen an einem Strang: So gelingt das Onboarding digitaler Tools

Wie eingangs erwähnt, ist es dabei von großer Bedeutung, wirklich alle Mitarbeitenden in den Prozess einzubeziehen. Denn während die sogenannten Digital Natives unter den Angestellten sich schnell in neuen digitalen Oberflächen zurechtfinden, fällt dies älteren Mitarbeitenden nicht immer so leicht. Hinzu kommt bei vielen die Sprachbarriere: Denn immer mehr Unternehmen binden Arbeitskräfte aus dem Ausland ein. Laut der Quinyx-Trendstudie hat jede:r fünfte Befragte aus dem Handel im vergangenen Jahr einen Teamzuwachs in Form von Kolleginnen bzw. Kollegen aus anderen Ländern verzeichnet.

Um all diese Menschen bei der Einführung digitaler Tools einzubeziehen, gibt es **vier wichtige Bausteine**:

1. Barrieren niedrig halten

Es sollte selbstverständlich sein, dass man im Unternehmen nur wenige digitale Anwendungen benutzt, die dafür aber intuitiv sind. Die Realität sieht leider anders aus. Wie die diesjährige Quinyx-Studie ergab, nutzt fast jede:r Sechste im Handel mehr als vier digitale Tools im Arbeitsalltag. Die Gefahr, dass sich die Mitarbeitenden von so vielen Apps und Anwendungen überfordert fühlen und mehr Zeit für technische Belange als für die eigentliche Arbeit aufgewendet werden muss, ist dabei hoch. Das A und O ist daher: Möglichst wenige Tools verwenden, die mehrere Funktionen vereinen, anstelle auf viele parallel genutzte Apps zu setzen, die alle anders funktionieren. Zusätzlich sollte darauf geachtet werden, dass digitale Hilfsmittel in zahlreichen Sprachen angeboten werden, sodass auch Fachkräfte aus dem Ausland eingebunden werden können.

„Digitale Tools sind eine tolle Möglichkeit, verschiedene Nationalitäten einzubinden, sofern das System mehrere Sprachen zur Auswahl stellt“, weiß auch Stefanie Schorschinski, Teamlead HR bei der freenet AG. „Wir nutzen diese Option beispielsweise bei unserem

Workforce Management. Gerade in Ballungsgebieten wie Flughäfen und großen Bahnhöfen ist es hilfreich, wenn Mitarbeitende unserer Shops Sprachkenntnisse als zusätzliche Qualifikation mitbringen. Dadurch, dass es in der Workforce-Management-App keine Sprachbarriere gibt, weiß jede:r, wann und an welchem Ort der nächste Dienst ansteht und die Kommunikation wird enorm erleichtert.“

2. Digitale Tools von der besten Seite zeigen

Digitale Anwendungen sollten sich nie wie etwas anfühlen, dass einem „von oben herab“ aufgedrückt wird. Daher ist es wichtig, dass sich die Zeit genommen wird, um den Mitarbeitenden zu erklären, warum z. B. eine neue App eingeführt wird und welche Vorteile diese ganz speziell den Angestellten und dem Unternehmen bringt (beispielsweise Zeitersparnis).

Bei der Optiker-Kette eyes + more wurde beispielsweise vor der Einführung einer App für das Workforce Management die Dienstplanung über Excel-Tabellen durchgeführt, die irgendwo auf einem Server gespeichert waren. Nicht jeder konnte immer sehen, dass eine Anpassung des Dienstplans vorgenommen worden war, da das System von zu Hause aus nicht zugänglich war. Mit dem neuen Tool haben sowohl Manager:innen als auch Mitarbeitende über die App auf ihren Handys Zugriff auf ihren Dienstplan, mit der Option für Push-Benachrichtigungen, so dass alle immer automatisch über Dienstplanänderungen informiert werden. Werden solche Vorteile von vornherein kommuniziert, erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, dass eine neue Lösung angenommen wird, enorm.

Bei den Supermarkt-Filialen von Edeka Schmidt & Christ wurde die Einführung der neuen Dienstplan-App bereits einige Monate vorab angekündigt und es wurde viel Wert auf ein gutes Onboarding gelegt: „Zu Beginn haben wir in einem Teamtreffen kommuniziert, dass es eine Dienstplanänderung geben wird und dass die Quinyx App bei uns implementiert wird. Als es dann so weit war, haben wir den Mitarbeitenden die App in einzelnen Schulungen nähergebracht“ erklärt Jennifer Dolz, Referentin für Personalentwicklung bei Edeka Schmidt & Christ.

Im zweiten Teil dieses Artikels, im nächsten Newsletter, erfahren Sie, wie Sie

Hemmschwellen senken und Ihren **Mitarbeitenden auf Augenhöhe begegnen** können.



Über den Autor: Marcus M. Winkler ist seit Januar 2021 bei Quinyx und war zunächst als Spezialist für die Implementierung der Software tätig. Seit 2023 stellt er als Senior Customer Success Manager sicher, dass alle Kunden eine ausgezeichnete Erfahrung mit Quinyx genießen.

Die Passion für reibungslose Abläufe und kundenzentrierte Beratung verfolgt er schon lange: Von 2015 bis 2020 war er bei der ManpowerGroup Deutschland für Software zuständig, die zur Digitalisierung von Personaldienstleistungsprozessen und zur Optimierung der Zusammenarbeit mit Dienstleistern beiträgt.

Seine berufliche Laufbahn begann Marcus M. Winkler als Teil der Frontline Workforce im Großhandel und unterstrich mit der Weiterbildung zum Betriebswirt (HWK) sowie der Zertifizierung „Design Thinking“ bei der St. Gallen Business School seinen holistischen und innovativen Blick auf unternehmerische Prozesse.

LinkedIn Profil: www.linkedin.com/in/marcus-m-winkler

Beitragsbild: [Marvin Meyer auf Unsplash](#)