

MANAGEMENT SUMMARY:

Digitale Kommunikation & KI-Automatisierung für Frontline-Worker: Mobile Mitarbeiter-Apps 2026

Eine Online-Befragung von YouGov im Auftrag von HIRSCHTEC und Flip

Für die Studie hat das Marktforschungsinstitut YouGov im Auftrag von HIRSCHTEC und Flip insgesamt 505 Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer ohne Computer (ohne Führungsverantwortung) in Deutschland befragt.

Die Kernergebnisse im Überblick:

60 Prozent der Frontline-Worker ohne mobile Mitarbeiter-App:

Fast zwei Drittel von ihnen geben an, dass es in ihrem Unternehmen keine firmeneigene mobile Mitarbeiter-App gibt, um mit ihrem Smartphone auf für sie relevante Informationen, Funktionen und Prozesse (z. B. Unternehmens-News, Chats, Schichtpläne, Urlaubsanträge, Zeiterfassung oder auch Schulungen) zuzugreifen.

Selbst dort, wo es eine App gibt, hat sich jeder dritte Arbeitnehmende ohne PC-Arbeitsplatz abgewandt:

In Unternehmen, in denen eine mobile Mitarbeiter-App existiert, nutzen sie nur 25 Prozent der Befragten regelmäßig – insgesamt 14 Prozent nutzen die App selten bzw. gar nicht.

Für viele Beschäftigte ohne PC-Arbeitsplatz wäre mobile Mitarbeiter-App attraktiv:

Weit über die Hälfte (58 Prozent) der Frontline-Mitarbeitenden fände eine mobile Mitarbeiter-App (eher) attraktiv. Nur knapp ein Drittel (31 Prozent) sieht dies nicht so.

Besonders wichtig: einfacher, sicherer Log-in und direkter Zugriff auf alle Arbeits-Tools:

Für 85 Prozent der Befragten ist ein „einfacher, sicherer Log-in und direkter Zugriff auf alle wichtigen Tools und Funktionen“ besonders relevant.

Erfahrungen im Umgang mit KI sehr unterschiedlich:

Fast die Hälfte (46 Prozent) der Befragten macht sehr bzw. eher gute Erfahrungen mit KI, nur 14 Prozent beurteilen sie als eher bzw. sehr schlecht. Allerdings haben auch 38 Prozent bisher nicht im beruflichen Kontext mit KI gearbeitet.

Sichtbare Unterschiede zwischen den Generationen:

65 Prozent der 45- bis 70-Jährigen geben an, dass es eine firmeneigene mobile Mitarbeiter-App in ihrem Unternehmen nicht gibt, nur die Hälfte der 18- bis 44-Jährigen. Jüngere Befragte (18 bis 44 Jahre) machen fast doppelt so häufig sehr bis eher gute Erfahrungen mit KI im beruflichen Umfeld wie ältere (45 bis 70 Jahre).

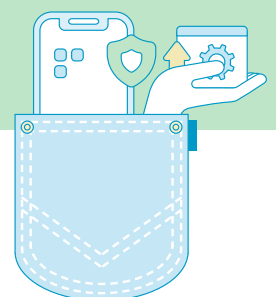
Die Ergebnisse zeigen:

In vielen Unternehmen scheint eine digitale Zweiklassengesellschaft zu herrschen, in der operative Mitarbeitende keine spezifische, digitale Plattform besitzen, die ihren Bedürfnissen gerecht wird.

Die Daten dieser Befragung basieren auf Online-Interviews mit Mitgliedern des YouGov Panels, die der Teilnahme vorab zugestimmt haben.

Für diese Befragung wurden im Zeitraum vom 18. bis 24.03.2026 insgesamt 505 Arbeitnehmer/innen mit einem Arbeitsplatz ohne Computer befragt.

Weiter auf Seite 2



Handlungsempfehlungen für Arbeitgeber und Führungskräfte

A Digitale Gleichberechtigung schaffen – Frontline-Worker gezielt einbinden

Es braucht eine digitale Strategie, die auch die Mitarbeitenden auf der Verkaufsfläche, im Lager oder am Patientenbett miteinbezieht. Das heißt: Unternehmen sollten ihren Frontline-Workern **eine speziell auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Mobile-First-App** anbieten, die on- und offline verfügbar ist und die es ihnen z. B. ermöglicht, Urlaube direkt selbst zu beantragen oder auch Schichtpläne und Lohnabrechnungen jederzeit einzusehen. Das entlastet die Mitarbeitenden und bringt eine spürbare Verbesserung ggü. papierbasierten Prozessen und veralteten Kanälen (z. B. Schwarze Bretter). Denn wie eine von Flip – in Zusammenarbeit mit Workplace Intelligence – veröffentlichte Studie zeigt: 44 Prozent der unzufriedenen operativen Mitarbeitenden geben an, dass sich unprofessionelle Tools negativ auf ihre Motivation auswirken.

Für Unternehmen, die traditionell auf die Microsoft-Landschaft setzen und ihren Wissensarbeiterinnen und -arbeitern einen AI Workplace auf Basis von Microsoft 365 bereitstellen, bedeutet das: Für ihre Frontline-Mitarbeitenden sollten sie **ergänzend eine spezialisierte, KI-native mobile Mitarbeiter-App einführen, die sich nahtlos in die Microsoft-Struktur integrieren lässt, kosteneffizient ist und zu einer wirklich vernetzten Organisation beiträgt.**

B Akzeptanz aktiv gestalten – Nutzung fördern statt nur bereitstellen

Die Plattform lediglich bereitzustellen, genügt allerdings nicht. Nur, wenn sie durch relevante, leicht nutzbare Funktionen, Services und Prozesse spürbare Vorteile bringt, erfährt sie auch eine breite Akzeptanz. Unternehmen sollten **operative Mitarbeitende kontinuierlich im Umgang mit der App schulen, ihren Nutzen vermitteln und sowohl digital als auch analog Austausch- bzw. Feedback-Kanäle bereitstellen** (z. B. Echtzeit-Feedback in der App, Vor-Ort-Trainings, Kantinen-Aktionen, Buddy-Konzepte etc.). Hierbei unerlässlich: eine gut aufeinander abgestimmte Zusammenarbeit von IK, HR und IT sowie Führungskräfte, die mit positivem Beispiel vorangehen.

C Sicherer Zugang als Basis – die App als digitales Zuhause für Frontline-Worker

Ein **einfacher, sicherer Zugang ist die meistgenannte Anforderung an eine mobile Mitarbeiter-App**. Unternehmen sollten ihre Apps daher keineswegs nur als Kommunikationskanal denken. Vielmehr sollten sie sicherstellen, dass die mobile Mitarbeiter-App der zentrale Ort für Frontline-Worker ist, um über ihre digitale Identität (Single-Sign-On, Multifaktor-Authentifizierung etc.) sicher, IT-konform und nahtlos auf alle für sie wichtigen Inhalte, Tools und Prozesse sowie in der Organisation vorhandenes Wissen zuzugreifen. So lässt sich nicht nur große Sicherheitsrisiken verursachende Schatten-IT vermeiden, sondern auch das permanente Hin- und Herspringen zwischen verschiedenen Tools und Systemen.

D KI für alle – operative Teams aktiv einbeziehen und zielgruppengerecht schulen

Demografischer Wandel, Fachkräftemangel und ein hoher Kosten- und Innovationsdruck sorgen dafür, dass KI in Unternehmen unverzichtbar wird. Schon heute wünschen sich **43 Prozent der Frontline-Worker KI in der App, 38 Prozent haben aber noch nie mit KI gearbeitet. Der Wunsch eilt damit der Erfahrung voraus.** Unternehmen sollten nicht warten, bis ihre Belegschaft KI „lernt“, sondern sie in genau dieser Phase abholen und berücksichtigen, dass es bei den Erfahrungen mit KI im Arbeitsalltag deutliche Unterschiede zwischen jüngeren und älteren Beschäftigten gibt. Umso wichtiger ist es, Mitarbeitende zielgruppenspezifisch in der KI-Nutzung zu schulen – anhand konkreter Anwendungsfälle im Arbeitsalltag. Darüber hinaus hilft eine Kultur der Offenheit, des Lernens und Vertrauens, den internen Know-how-Transfer im Bereich KI zu fördern und unternehmensweit von bereits gemachten Erfahrungen zu profitieren.

Fazit:

Unternehmen müssen jetzt die digitale Kluft überwinden. Denn es sind gerade auch die Frontline-Mitarbeitenden, die maßgeblich zur operativen Wertschöpfung beitragen. Fehlt ihnen digitale Teilhabe, drohen Unternehmen folgenschwere Konsequenzen in Bezug auf Arbeitgeberattraktivität, Produktivität und Wettbewerbsfähigkeit. Genau diese kann sich heute aber keine Organisation leisten. Umso mehr sollten sich Unternehmen stets bewusst machen: **Das größte Kapital, das sie besitzen, sind die Menschen, die für und bei ihnen arbeiten – egal, ob im Büro, in der Werkshalle oder im Service.**

Jetzt kostenfrei die komplette [Studie anfordern!](#)

