

Fit for Future



Diana Brandl

Die Assistenz in der digitalen Transformation



Springer Gabler

Fit for Future

Reihe herausgegeben von

Peter Buchenau

The Right Way GmbH

Waldbrunn, Deutschland

Die Zukunft wird massive Veränderungen im Arbeits- und Privatleben mit sich bringen. Tendenzen gehen sogar dahin, dass die klassische Teilung zwischen Arbeitszeit und Freizeit nicht mehr gelingen wird. Eine neue Zeit – die sogenannte „Lebenszeit“ – beginnt. Laut Bundesregierung werden in den nächsten Jahren viele Berufe einen tiefgreifenden Wandel erleben und in ihrer derzeitigen Form nicht mehr existieren. Im Gegenzug wird es neue Berufe geben, von denen wir heute noch nicht wissen, wie diese aussehen oder welche Tätigkeiten diese beinhalten werden. Betriebsökonominnen schildern mögliche Szenarien, dass eine stetig steigende Anzahl an Arbeitsplätzen durch Digitalisierung und Robotisierung gefährdet sind. Die Reihe „Fit for future“ beschäftigt sich eingehend mit dieser Thematik und bringt zum Ausdruck, wie wichtig es ist, sich diesen neuen Rahmenbedingungen am Markt anzupassen, flexibel zu sein, seine Kompetenzen zu stärken und „Fit for future“ zu werden. Der Initiator der Buchreihe Peter Buchenau lädt hierzu namhafte Experten ein, ihren Erfahrungsschatz auf Papier zu bringen und zu schildern, welche Kompetenzen es brauchen wird, um auch künftig erfolgreich am Markt zu agieren. Ein Buch von der Praxis für die Praxis, von Profis für Profis. Leser und Leserinnen erhalten „einen Blick in die Zukunft“ und die Möglichkeit, ihre berufliche Entwicklung rechtzeitig mitzugestalten.

Weitere Bände in der Reihe <http://www.springer.com/series/16161>

Diana Brandl

Die Assistenz in der digitalen Transformation



Springer Gabler

Diana Brandl
The Socialista Projects
Hohen Neuendorf, Deutschland

Fit for Future

ISBN 978-3-658-29966-8

ISBN 978-3-658-29967-5 (eBook)

<https://doi.org/10.1007/978-3-658-29967-5>

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

© Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, ein Teil von Springer Nature 2020

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von allgemein beschreibenden Bezeichnungen, Marken, Unternehmensnamen etc. in diesem Werk bedeutet nicht, dass diese frei durch jedermann benutzt werden dürfen. Die Berechtigung zur Benutzung unterliegt, auch ohne gesonderten Hinweis hierzu, den Regeln des Markenrechts. Die Rechte des jeweiligen Zeicheninhabers sind zu beachten.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag, noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen. Der Verlag bleibt im Hinblick auf geografische Zuordnungen und Gebietsbezeichnungen in veröffentlichten Karten und Institutionsadressen neutral.

Planung/Lektorat: Isabella Hanser

Springer Gabler ist ein Imprint der eingetragenen Gesellschaft Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH und ist ein Teil von Springer Nature.

Die Anschrift der Gesellschaft ist: Abraham-Lincoln-Str. 46, 65189 Wiesbaden, Germany

Vorwort

Fit for future ist im Springer Gabler Verlag bereits eine etablierte Buchserie und nun darf auch ich meinen Beitrag dazu beisteuern. Mein Dank gilt an dieser Stelle Peter Buchenau, der mich zu diesem Projekt motiviert hat und als Herausgeber mit dieser Buchserie in der Tat einen Riecher für das Thema „Fit for future“ hatte.

Dieses Buch ist für all diejenigen gedacht, die sich mit dem Thema „Zukunft der Arbeit“ auseinandersetzen wollen. Es richtet insbesondere einen wichtigen Blick auf die Assistenzrolle der Zukunft. Denn da tut sich wahrlich einiges und dies gilt es, gemeinsam zu ergründen.

Ich bin zwar seit einigen Jahren als Fachautorin und Bloggerin für diverse Verlage und Magazine tätig, aber ein eigenes Buchprojekt gab es bisher noch nie, auch wenn ich in 2018 bereits erste Erfahrungen als Co-Autorin für diesen Verlag gesammelt habe. Und das war so interessant, dass ich zum Wiederholungstäter wurde.

VI Vorwort

Seien Sie also gespannt, was Sie auf den nächsten Seiten alles erwarten wird – ich freue mich schon jetzt auf Ihr Feedback.

Ich habe dieses Projekt im Juli 2018 begonnen und im November 2019 beendet. Das Manuskript ist in Deutschland, Österreich, Kroatien, der Schweiz, Sri Lanka und in den USA entstanden, überall dort, wo ich in dieser Zeit tätig war, meistens auf Flügen, in der Bahn und in diversen Hotelzimmern. Somit ist es wahrlich ein globales Produkt geworden, auf das ich sehr stolz bin.

Diana Brandl

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Die Arbeitswelt 4.0	3
2.1	Digitalisierung – Stecken Sie auch schon mitten drin?	7
2.2	Sind Sie ein Techie?	9
	Literatur	19
3	Die Rolle der digitalen Assistenten	21
3.1	Siri (Apple)	24
3.2	Duplex (Google)	28
3.3	Cortana (Microsoft)	30
3.4	Alexa (Amazon)	35
3.5	Google Assistant (Google)	39
3.6	Bixby (Samsung)	41
3.7	Datensicherheit	42
3.8	Kollege oder Konkurrent?	43
	Literatur	48

VIII Inhaltsverzeichnis

4	KI – Einblicke in die künstliche Intelligenz	49
4.1	Capacity	50
4.2	Verwendung von KI im Büro von morgen	52
4.3	Mensch versus künstliche Intelligenz – Wer gewinnt?	59
	Literatur	62
5	The Future Assistant	63
5.1	Die Assistenz im Wandel	67
5.2	Weiterbildungen und Trainings	69
5.3	Der Netzwerkfaktor	71
5.3.1	Interne Assistenznetzwerke	71
5.3.2	Berufsverbände	80
5.3.3	Mentoring	86
5.3.4	Die Kraft von Social Media	87
5.3.5	Leseratten profitieren schneller	89
	Literatur	92
6	The Future Boss	93
6.1	Der Millennial-Manager – Respekt oder Angst?	101
6.2	Storytelling als Türöffner	103
	Literatur	104
7	Neue Berufsbilder für die Assistenz von morgen	105
7.1	Ein Ausblick auf den Markt	105
7.2	Die virtuelle Assistenz (VA)	112
7.3	Interim-Assistenz	124
	Literatur	128
8	Fazit	129

Über die Autorin



Diana Brandl blickt auf eine fast 20-jährige erfolgreiche Karriere als Senior Executive Assistant auf Topmanagement-Ebene in Unternehmen wie ratiopharm, Sony und Mister Spex zurück. Sie engagiert sich intensiv für das Berufsbild der Office Professionals und war im Vorstand wie auch als Regionalgruppenleitung bei IMA (International Management Assistants) Deutschland tätig.

Frau Brandl ist freiberufliche Fachautorin für diverse Verlage und Fachmagazine, betreibt ihren eigenen Blog („The Socialista Projects“), gibt Seminare und Workshops und spricht auf nationalen wie internationalen

Konferenzen. Dabei setzt sie sich maßgeblich für die Themen New Work, Digitalisierung, Leadership und Social Media ein.

Diana Brandl bezeichnet sich selbst als Digital Native und hat zuletzt in der Start-up-Welt gearbeitet. Sie lehrt aus erster Hand, was es bedeutet, mit Millennial-Managern zusammenzuarbeiten und welche Wichtigkeit das eigene Storytelling in der Profilschärfung hat.

Frau Brandl wurde als Delegierte auserwählt und nahm im Oktober 2018 am internationalen World Administrators Summit in Frankfurt teil. Dort hat sie mit zwei weiteren Repräsentantinnen Deutschland vertreten und sich in diversen Arbeitsgruppen intensiv mit dem Berufsbild der Assistenz der Zukunft auseinandergesetzt.

Frau Brandl ist viel gefragte Office-Expertin, Gesprächs- und Interviewpartnerin im In- und Ausland und hat zuletzt die internationale Office-Management-Industrie mit der Initiative #WeAreInThisTogether inspiriert. Ihr erstes Buchprojekt „Chef-sache Assistenz“ ist im Oktober 2018 ebenfalls im Springer Gabler Verlag erschienen. Im

Januar 2020 hat sie den weltweit ersten deutschsprachigen Podcast für die Assistenz auf den Markt gebracht: The Future Assistant.

Diana Brandl wurde 2019 für den Digital Female Leader Award nominiert und als Woman of the Week von den Global Digital Women gekürt.



1

Einleitung

Die ersten Worte für ein Buch sind meist schwer zu finden. Da ist sie, diese extrem große Portion an Respekt vor solch einem Projekt, sodass es manchmal schwer greifbar ist, was da gerade vor einem liegt. Zumindest geht es mir so. Vielleicht sagt Ihnen der Begriff Imposter Syndrome ja etwas. Nein? Mir hat er lange auch nichts gesagt.

Das Betrügersyndrom (auch bekannt als Betrugsphänomen, Hochstaplersyndrom, Betrugssyndrom oder die Betrügererfahrung) ist ein psychologisches Muster, bei dem man an seinen Leistungen zweifelt und eine anhaltende verinnerlichte Angst hat, als „Betrüger“ entlarvt zu werden.

Trotz externer Beweise ihrer Kompetenz bleiben die Betroffenen dieses Phänomens überzeugt, dass sie Betrüger sind und nicht alles verdienen, was sie erreicht haben. Personen mit Betrugssyndrom schreiben ihren Erfolg fälschlicherweise dem Glück zu oder interpretieren ihn

als Ergebnis der Täuschung anderer, die sie demnach für intelligenter halten würden, als sie seien.

Während sich die frühe Forschung auf die Prävalenz bei hochbegabten Frauen konzentrierte, wurde erkannt, dass das Betrugssyndrom Männer und Frauen gleichermaßen betrifft.

Die Erfahrung des „Betrügers“ kann von Angst, Stress oder Depressionen begleitet sein.

Nun stelle ich mich mit diesem Buchprojekt meinem Imposter Syndrome und gerade Assistenten kennen die Angst vor dem Perfektionismus oftmals sehr gut.

Gehen wir es an. Ich freue mich, dass Sie Interesse an diesem Thema finden.

Um was also geht es in diesem Buch? Nun, es geht um die Zukunft, oder besser gesagt: um eine Komponente der Zukunft. Wie werden wir miteinander arbeiten? Welche Rollen gibt es? Welche Bedeutung haben die Digitalisierung und die künstliche Intelligenz? Und was steckt hinter der Assistenz 4.0?

Es wartet also einiges an Lesefutter auf Sie, daher tauchen wir doch direkt ein in das erste Kapitel: Die Arbeitswelt 4.0. Sind Sie fit for future?



2

Die Arbeitswelt 4.0

Wie geht es Ihnen mit dem Begriff „Arbeitswelt 4.0“? An der 4.0 kommen wir heute ja gar nicht mehr vorbei, wenn es um Zukunftsthemen und die Digitalisierung geht. Der eine kann die 4.0 schon nicht mehr sehen und scharrt schon gespannt mit den Hufen nach der 5.0, der nächste jedoch fragt sich, wann die großen Neuerungen endlich im eigenen Unternehmen beginnen. Zu welcher Kategorie gehören Sie?

Was heißt eigentlich Arbeit 4.0?

Der Begriff Arbeit 4.0 beschreibt die Veränderungen der Arbeitsformen und Arbeitsbedingungen, die die vierte industrielle Revolution (Industrie 4.0) mit sich bringt. Jetzt, in den ersten Jahrzehnten des 21. Jahrhunderts, ist diese Revolution in vollem Gange.

Die Arbeitswelt 4.0 ist vor allem durch die Digitalisierung geprägt. Prozesse werden digital unterstützt oder vollständig automatisiert, Menschen können