

Das Mitarbeitererlebnis als Erfolgsfaktor

Wie Unternehmen, Angestellte und
Endprodukt von optimaler Employee
Experience profitieren.



Inhalt

Einleitung →

Wie erleben Angestellte die Arbeit in Ihrem Unternehmen?

Warum ist die Employee Experience wichtig? →

Was für Arbeitnehmer*innen heute wichtig ist

Fluktuationskosten ausscheidender Angestellter

Employee Experience im Wandel →

Wo steht Employee Experience heute?

Investitionen im Bereich Employee Experience steigen

Die größten Hürden

Erste Schritte mit der Transformationsmatrix →

Grundprinzipien der Transformation

Prozesse ganzheitlich denken

Das Drei-Säulen-Prinzip

Die Stimme der Mitarbeiter*innen als Grundlage

Transformation messbar machen

Prozestransformation braucht Wandel auf mehreren Ebenen

Über die kulturelle und digitale Transformation zum Ziel →

Kulturelle Transformation

Transformation der digitalen Experience

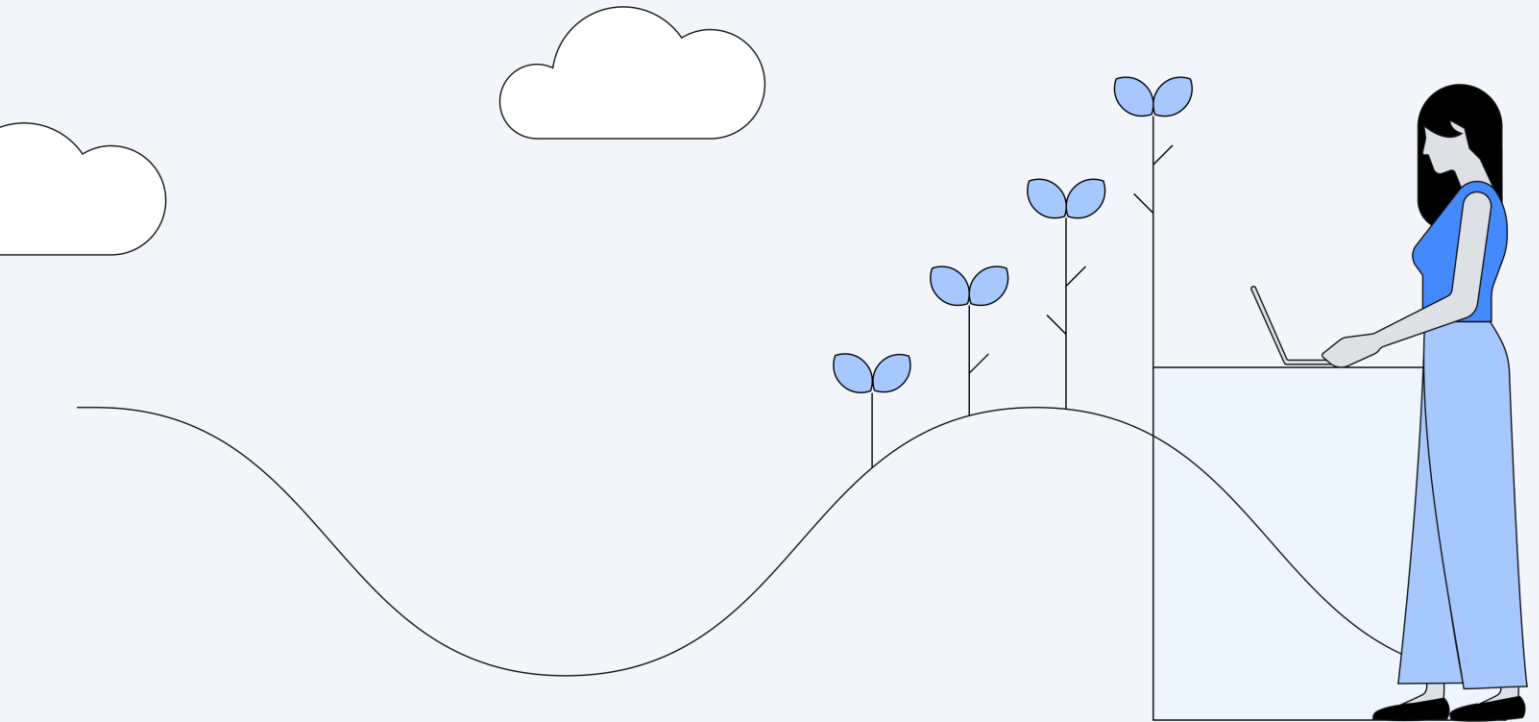
Eine Prozesstransformation ist nun möglich

Prozess vor und nach Transformation

Erfolg und Wirkung messen

Einleitung

Wie erleben Angestellte die Arbeit in Ihrem Unternehmen?



Die Employee Experience umfasst alle Kontaktpunkte und Erfahrungen, die Angestellte im Laufe ihrer Karriere mit einem bestimmten Unternehmen machen – angefangen von der Awareness- und Bewerbungsphase über die alltägliche Arbeit bis hin zum Ausstieg aus dem Unternehmen.



Während die Wichtigkeit von Investitionen im Bereich Kundenerfahrung für viele Unternehmen offensichtlich ist, muss auf Seiten der Employee Experience – also den Erfahrungen im Inneren des Unternehmens – an einigen Stellen noch aufgeholt werden.

In diesem Whitepaper wollen wir aufzeigen, warum eine gute Employee Experience ausschlaggebend für den Erfolg eines Unternehmens sein kann. Wir werden beschreiben, wie das Erlebnis der Mitarbeiter*innen ganzheitlich untersucht und optimiert werden kann.

Warum ist die
Employee Experience
wichtig?

Was für Arbeitnehmer*innen heute wichtig ist

Gestiegene Mitarbeiterfluktuation und Sinnsuche bei Angestellten prägen den postpandemischen Arbeitsmarkt. Selbst in Zeiten von Massen-Layoffs in der Technologiebranche und stockenden Investitionen bei Startups bleibt eine hohe Selektivität der Arbeitnehmer*innen bei der Arbeitgeberwahl bestehen.

Loyalität und ein tiefes Zugehörigkeitsgefühl der Mitarbeiter*innen sind aufgrund veränderter gesellschaftlicher Werte – gerade bei jüngeren Generationen – schwieriger zu erreichen.

Positive Auswirkungen eines Gefühls von Verbundenheit mit der Unternehmenskultur*

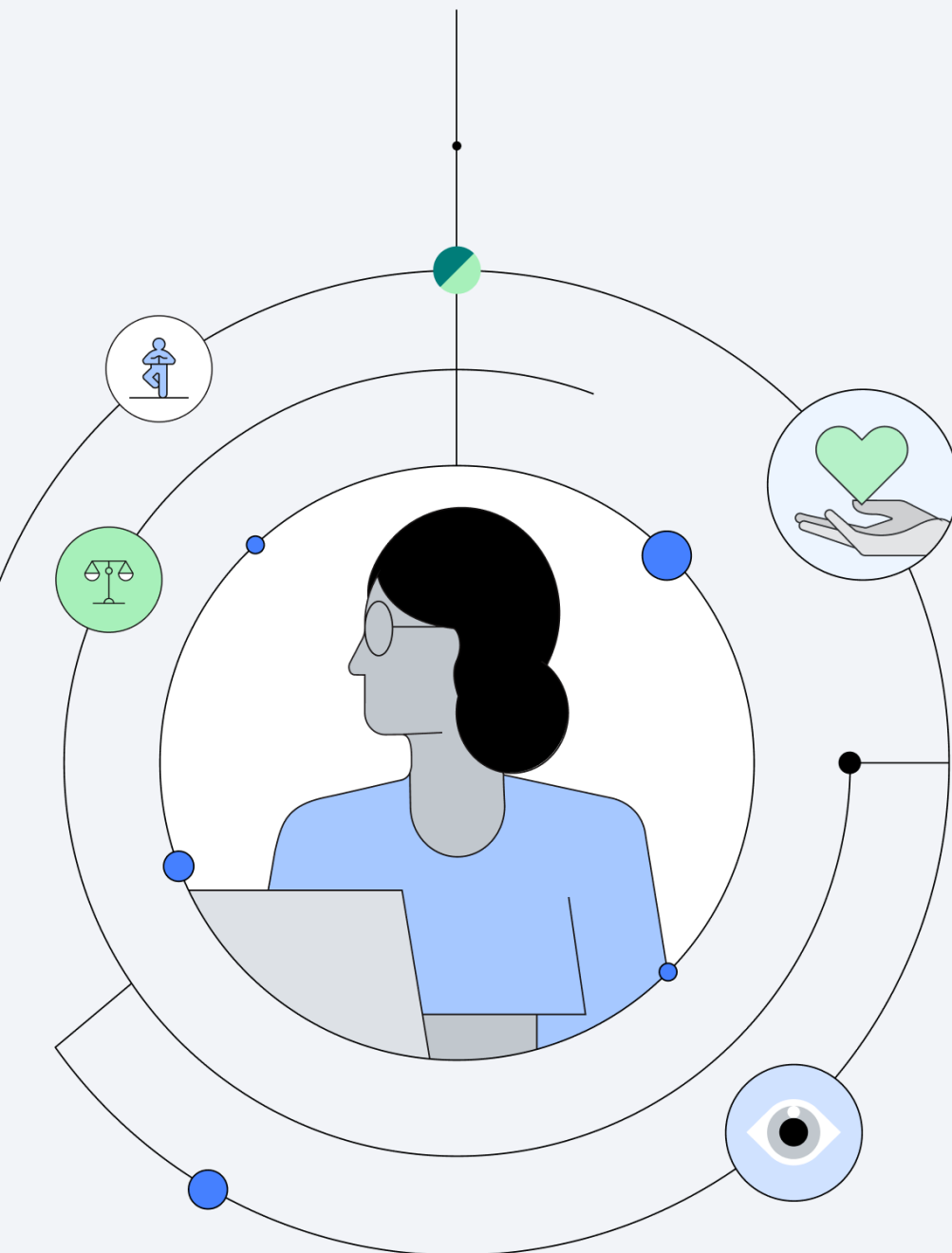


* Culture in a Hybrid World, Gartner, April 2022

1. **Erwartungen an Hierarchien, Führungsstil und Inklusion** haben sich auf Seiten der Arbeitnehmer*innen verändert. Chancengleichheit und emotionale Sicherheit – auch für unterrepräsentierte Bevölkerungsgruppen – sind mehr in den Vordergrund gerückt.
2. **Arbeit soll Sinn ergeben und positiven Impact für Gesellschaft, Klima und Umwelt haben.** Unternehmen, die diesen Werten nicht entgegenkommen, haben weitaus weniger Bewerber auf Jobangebote, besonders aus den jüngeren Generationen.
3. **Mitarbeiter*innen erwarten digitale Systeme mit der User Experience von Consumer Produkten** – sie haben keine Geduld für Copy-Paste-Tätigkeiten, Mehrfacharbeit, lange Wartezeiten, repetitive und monotone Tätigkeiten aufgrund fehlender Automatisierung, digitaler Flickenteppiche und überholter Tools. Die eigene Expertise soll sinnvoll eingesetzt werden. Und auch die Unternehmen verlieren durch veraltete Systeme Zeit und Geld.

Wichtigste Prioritäten für die Bindung von Arbeitnehmer*innen

Aspekte der Work-Life-Balance, unterstützt durch eine stärkere Kultur der Integration am Arbeitsplatz*



* IT's Role in Digital Employee Experience Transformation, IDC, Mai 2023

Fluktuationskosten ausscheidender Angestellter



Mitarbeiter*innen zu verlieren ist kostspielig, besonders in Zeiten des Fachkräftemangels.

Die Kosten pro Fluktuationsfall rangieren laut Kompetenz Center Mitarbeiterbindung um die 43.000 Euro. Laut Unternehmer-Wissensportal Sage müssen Unternehmen mit Kosten pro Fluktuationsfall von 90 bis 150 Prozent des Jahresgehalts (brutto) der ausscheidenden Mitarbeitenden rechnen.



Offensichtliche Kosten sind zum Beispiel diejenigen für Stellenanzeigen und Recruitment, Onboarding und Lohnfortzahlungen. Weniger sichtbar sind indirekte Kosten wie der Verlust von Fachwissen und Erfahrung, Verlust von Kundenbeziehungen sowie Produktivitätsverlust durch Teamveränderungen, durch Einarbeitung und Austrittsprozesse.

43K €

Kosten pro
ausscheidender Person*

1.29M €

beträgt das Potential
einer 3%-Senkung der
Fluktuationsquote
für ein Unternehmen mit
1000 Mitarbeiter*innen*

90–150%

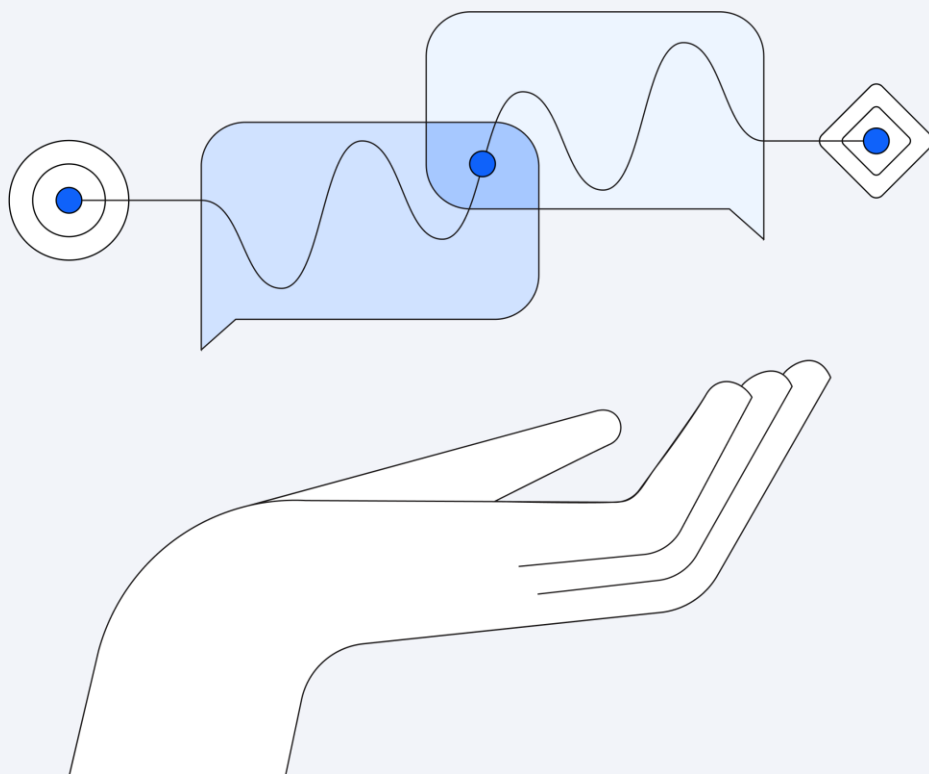
des Jahresgehalts der
ausscheidenden Person
betragen die Kosten pro
Fluktuationsfall**

* Studie Kompetenz Center Mitarbeiterbindung, 2016

** Unternehmer-Wissensportal Sage.com, 2023

Die Stimmen, die behaupten,
Vertreter*innen der Gen Z seien zu
anspruchsvoll oder gar überempfindlich,
helfen Unternehmen nicht beim
Erhalt ihrer wertvollsten Ressource.
Den Angestellten zuzuhören ist jetzt
besonders wichtig.

Es gibt Beratungsfirmen, deren Business Modell
allein darauf basiert, zwischen Gen Z und den älteren
Generationen in leitenden Positionen zu 'übersetzen'.
Wer solche Leistungen in Anspruch nimmt, hat
sich eingestanden, Generationsunterschiede nicht
ohne Hilfe überbrücken zu können.



Employee Experience im Wandel

Wohin sich die Employee Experience heute entwickelt

Viele Personen im Bereich Talent-Management sind oft nicht von der Employee Experience ihres eigenen Unternehmens überzeugt. Dabei ist belegt: Mitarbeiterzentrierte Arbeitsweisen tragen zu höherer Leistungsfähigkeit und niedrigerer Ermüdungsrate bei.

Der Fokus sollte in dieser Zeit verstärkt auf den Bedürfnissen der Mitarbeiter*innen liegen. Nicht nur die Pandemie hat viele Angestellte dazu gebracht, die Sinnhaftigkeit ihres Jobs zu hinterfragen. Arbeitnehmer*innen sind insgesamt wählerischer geworden, was die Auswahl ihrer Bewerbungen angeht. Der Wunsch jüngerer Generationen, die sich für Klimaschutz engagieren, auch beruflich im Bereich Nachhaltigkeit, Umwelt oder erneuerbare Energien tätig zu werden, ist nicht überraschend.

Eine verstärkte Fluktuation ist die Konsequenz. Doch es gibt weitere Motivatoren neben der Wertschöpfung, sich beruflich zu verändern. Auch der Wunsch nach Flexibilität, einer guten Work-Life-Balance und selbstbestimmtem Arbeiten gehören dazu.

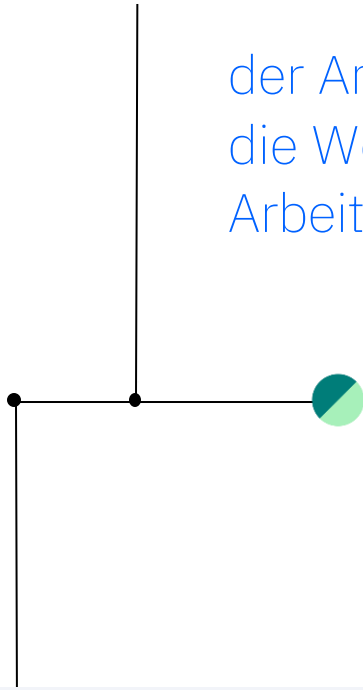
38%

Weniger als die Hälfte der Talentmanager*innen glauben an eine gute Employee Experience des eigenen Unternehmens und an die Zufriedenheit der Angestellten*

*Benchmark Your Employee Experience Function, Gartner, März 2023

53%

der Angestellten hinterfragten
die Wertschöpfung ihrer alltäglichen
Arbeit während der Pandemie*



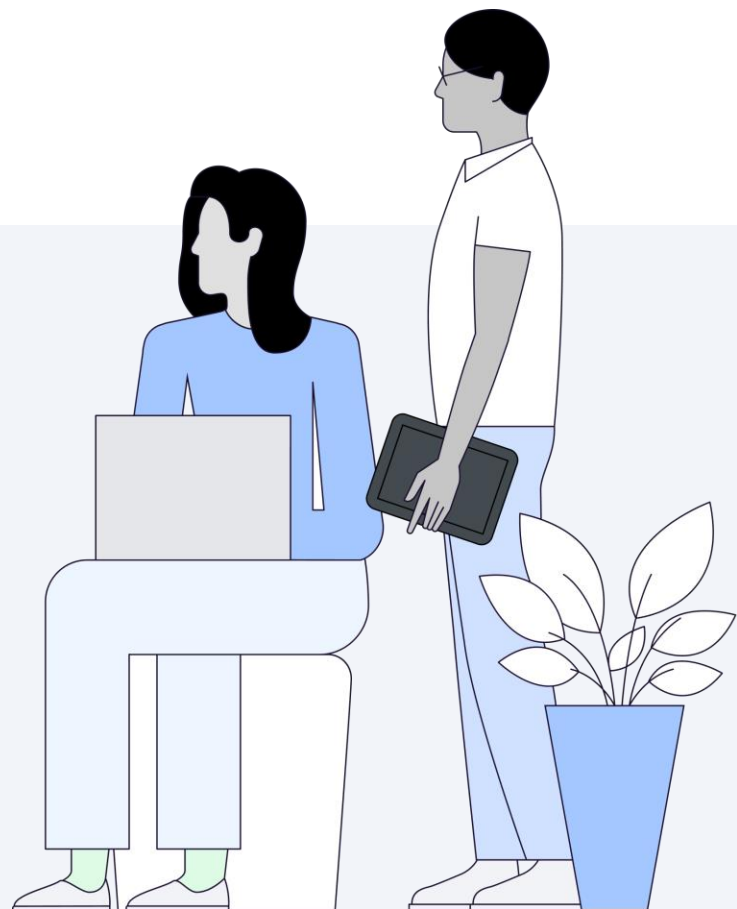
Bessere Ergebnisse durch
mitarbeiterzentrierte
Arbeitsweisen**

3,8x

wahrscheinlichere
hohe Produktivität

3,1x

wahrscheinlichere
niedrige Ermüdungsrate



* Measuring Employee Experience: Beyond Engagement, Gartner, Mai 2023

**Human-Centric Work Models Proven to Drive Performance the Most Gartner, November 2022

Investitionen im Bereich Employee- Experience steigen

Angestellte sind bei der Wahl ihrer Arbeitgeber selektiver geworden. Dies führt zu steigenden Investitionen im Bereich Employee Experience. Geplante Investitionen werden zugesichert und teilweise erhöht.

Das Talent-Management vertraut dem Senior Leadership grundsätzlich, ist jedoch größtenteils skeptisch, ob die Employee Experience Initiativen erfolgreich sein werden.

29%

der Arbeitgeber tätigen neue
oder erweiterte
Investitionen in
Employee Experience*

40%

sind zuversichtlich,
mit den Employee-
Experience-Initiativen
Erfolg zu haben**

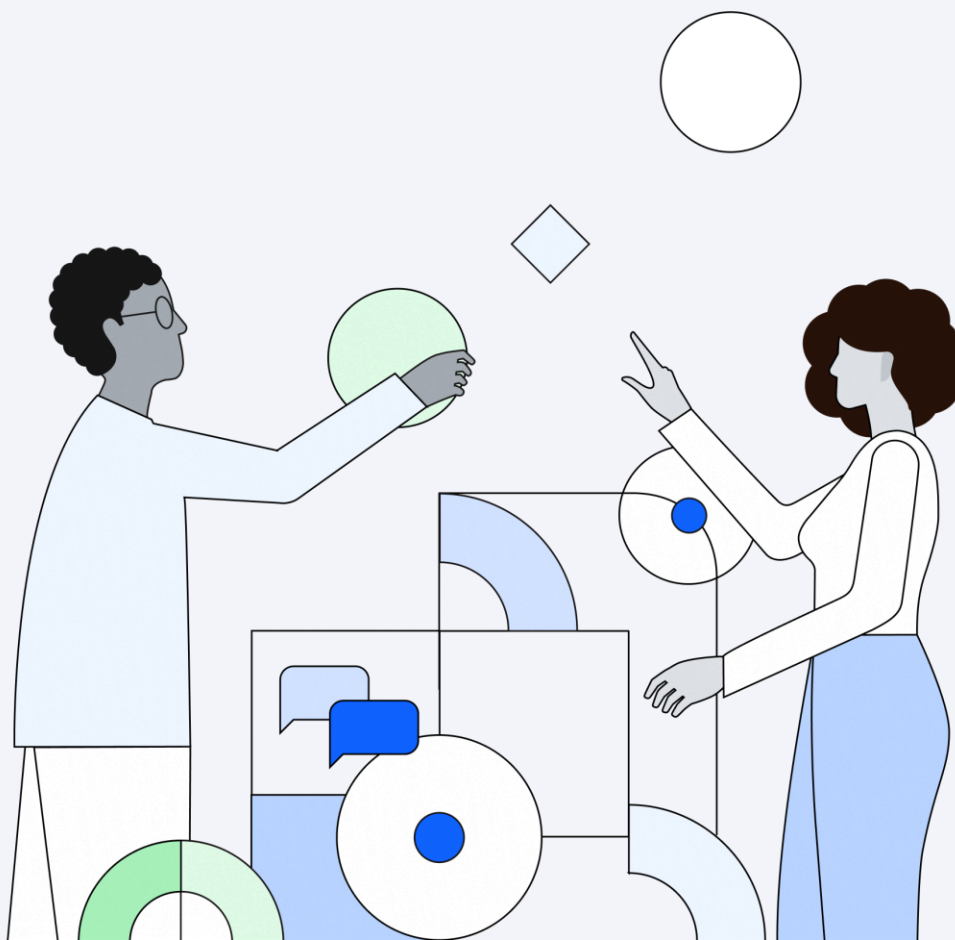
* IT's Role in Digital Employee Experience Transformation, IDC, Mai 2023

** Benchmark Your Employee Experience Function, Gartner, März 2023

Die größte Hürde bei Experience-Initiativen sind Schwierigkeiten beim Management interdisziplinärer Interessengruppen.

Fünf der sechs größten Hindernisse, die von Talent Management Leads genannt wurden, beziehen sich auf Probleme bei der Koordination der Employee Experience-Funktion mit anderen wichtigen Partnern.

Benchmark Your Employee Experience Function, Gartner, März 2023



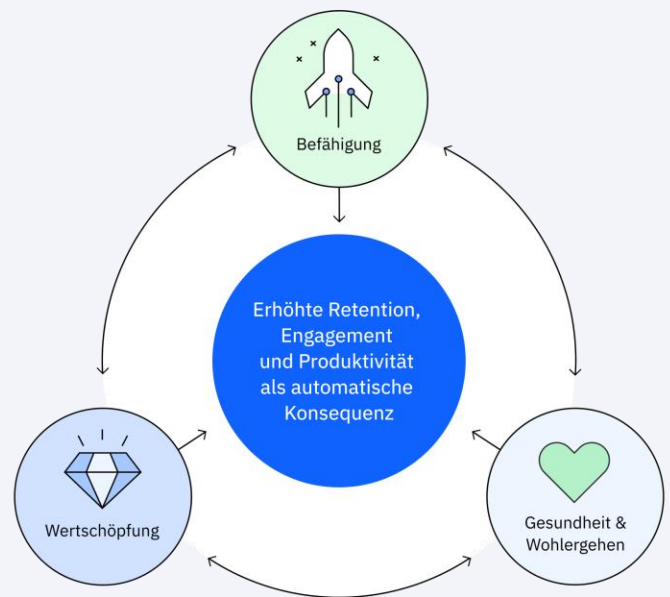
Erste Schritte mit der Transformations- matrix

Grundprinzipien der Transformation

Das Mitarbeitererlebnis besteht aus vielen verschiedenen Erfahrungen und Ebenen. Oft muss an zahlreichen Stellen angesetzt werden, jedoch können nicht alle Probleme gleichzeitig gelöst werden. Zwei Grundprinzipien prägen unser Vorgehen:

1. **Drei-Säulen-Prinzip:**
 - Befähigung,
 - Sinnhaftigkeit/Wertschöpfung
 - Gesundheit/Wohlergehen

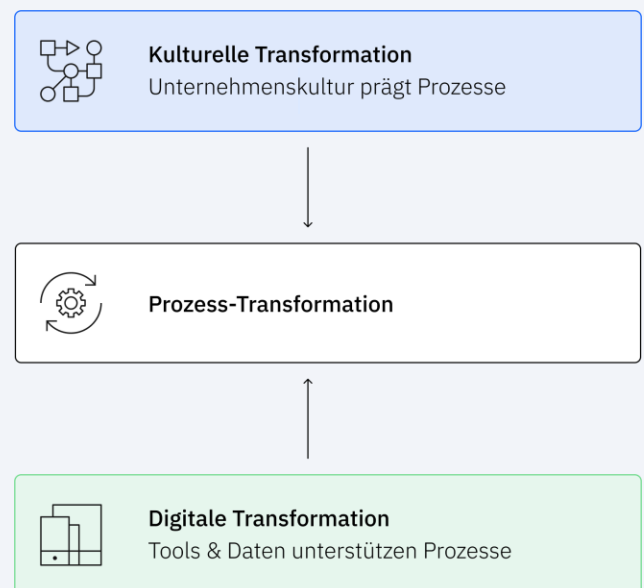
Ziel ist, Angestellte zu befähigen, ihr Wohlbefinden, ihre Gesundheit und ihr Gefühl von Wertschöpfung zu verbessern, denn davon profitieren am Ende alle Seiten.



2. Holistische Herangehensweise

Um Abhängigkeiten zwischen verschiedenen Pain Points bei Mitarbeiter*innen zu verstehen, ist es wichtig, wiederkehrende Prozesse zu untersuchen, und dabei alle Ebenen zu berücksichtigen – die kulturelle, digitale und die Prozessebene selbst.

Oft muss an unterschiedlichen Stellen angesetzt werden, um eine Prozesstransformation erfolgreich umzusetzen. Auch können nicht alle Probleme gleichzeitig gelöst werden. Eine bewusste Priorisierung der Transformationsschritte auf Basis von strategischen Zielen, Nutzer-Pain-Points sowie Abhängigkeiten voneinander bildet die Grundlage.

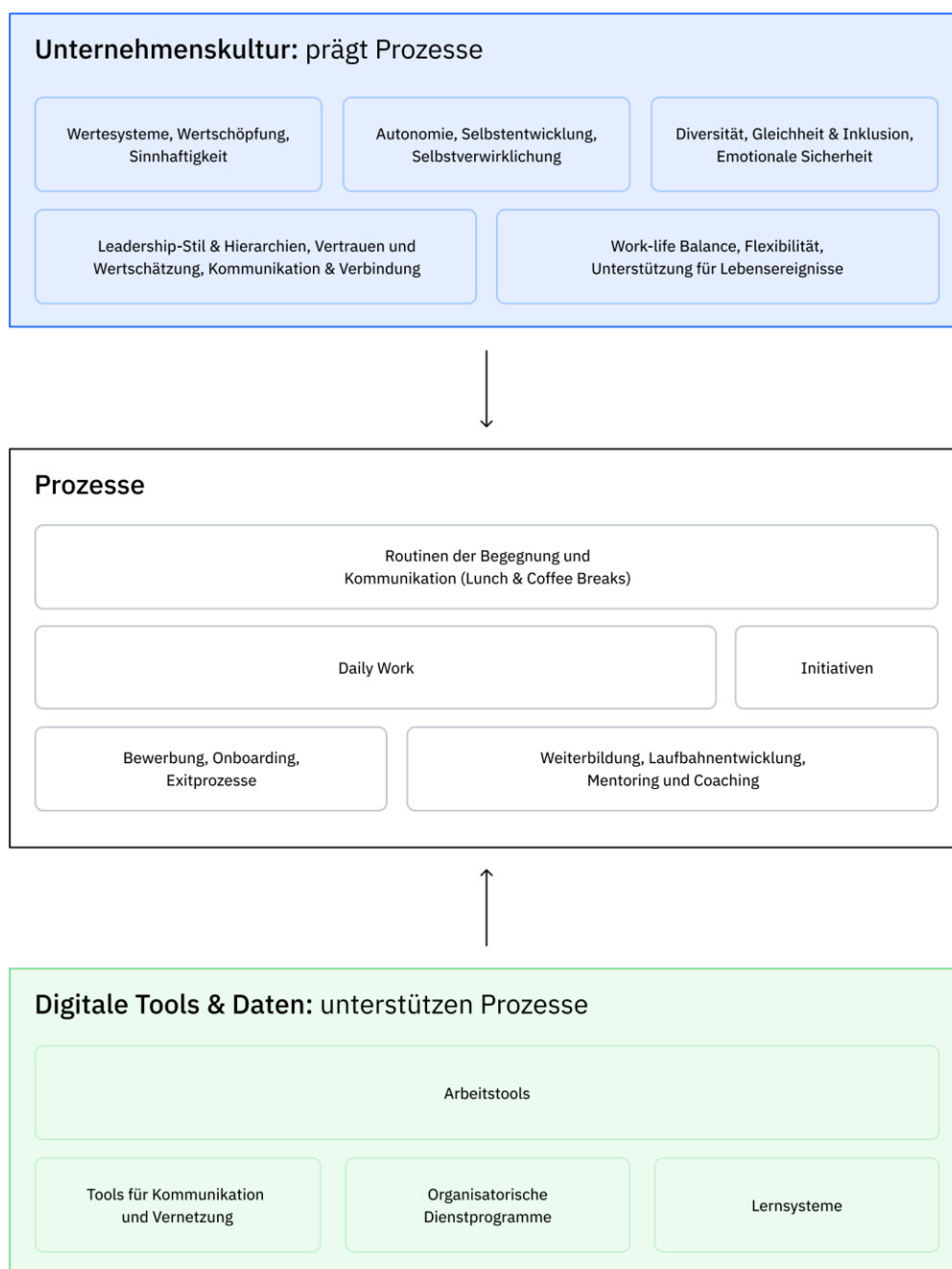


Prozesse

ganzheitlich denken

Es liegt nahe, bei dem Begriff „Employee Experience“ an HR-getriebene Employee-Lifecycle-Prozesse wie Bewerbung, Onboarding, Offboarding und Karriereentwicklung zu denken. Auch sogenannte “Moments That Matter” werden in diesem Zusammenhang oft genannt. Z.B. das Verhalten des Unternehmens im Krankheitsfall oder das Erlebnis des Wiedereinstiegs nach langer Abwesenheit.

Jedoch verbringen Angestellte einen Großteil ihrer Zeit mit Tätigkeiten und in Teams, in die das HR-Team keinen direkten Einblick hat. Alltägliche Arbeitsprozesse und die Kommunikation diesbezüglich prägen die Employee Experience genauso wie die zugrunde liegenden Tools und Daten. Prozesse wiederum werden geprägt durch die Unternehmenskultur.

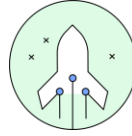


Nicht nur HR, sondern auch Leadership und IT sollten in die Optimierung der Employee Experience eingebunden werden. So können Prozesse interdisziplinär und ganzheitlich überarbeitet werden.

Das Drei-Säulen-Prinzip

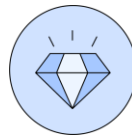
Das Verständnis der Hürden in Bezug auf Produktivität und Kollaboration sollte ganz am Anfang stehen. Hierfür sehen wir uns wiederkehrende Prozesse im Unternehmen an. Dabei untersuchen wir besonders, welche Pain Points negative Auswirkung auf unsere drei Aspekte Befähigung, Wertschöpfung und Wohlergehen/Gesundheit haben.

Mit diesem Dreiklang erreichen wir für Arbeitnehmer*innen als automatische Konsequenz eine gesteigerte Produktivität sowie Loyalität zum Arbeitgeber. Eine echte Win-Win-Situation.



Befähigung

Zugrunde sollte das Vertrauen liegen, dass jede Person ihre Arbeit auf bestmögliche Art und Weise erledigen will, sofern sie einen Sinn darin sieht, Wertschätzung dafür erfährt, sie sie in einer Form ausüben kann, die das Wohlergehen unterstützt und wenn sie angemessene Hilfsmittel und Trainings dafür zur Verfügung gestellt bekommt.



Sinnhaftigkeit/Wertschöpfung (Purpose)

Wichtig sowohl für die Befähigung aber auch das Wohlergehen der Mitarbeiter*innen ist das Empfinden, mit der eigenen Tätigkeit etwas Sinnstiftendes, Wertschöpfendes zu tun. Die Umsetzung von sozialer Verantwortung, ethischem Handeln und Nachhaltigkeit durch die Arbeit sind Aspekte, die dieses Gefühl fördern können, genauso wie eine Übereinstimmung der eigenen Wertevorstellungen mit denen des Unternehmens.



Wohlergehen/Gesundheit

Die Unternehmenskultur sollte die geistige, seelische und körperliche Gesundheit fördern. Dazu gehören viele verschiedene Aspekte wie Work-Life-Balance, emotionale Sicherheit, Diversität, Gleichheit und Inklusion, Entscheidungsfreiheit, Flexibilität, finanzielle und emotionale Wertschätzung.

Die drei Säulen der Employee Experience



Die Stimme der Mitarbeiter*innen als Grundlage



Wie verschaffen wir uns ein Bild vom Ist-Zustand – von Haltung und Gefühlen der Angestellten in Bezug auf die Employee Experience – im Unternehmen allgemein und entlang wiederkehrender Prozesse?

Zusätzlich zu punktuellen, großen Umfragen können Voice of Employee (VoE) Programme durch regelmäßige Micro-Surveys einen kontinuierlichen Fluss von und Erkenntnissen zur Employee Experience generieren. Dies ermöglicht, Informationen in vielen unterschiedlichen Situationen zu sammeln.

Automatisch ausgewertete operative Daten, Feedback über VoE-Systeme, 1:1-Gespräche, Fokusgruppen, Discussion Pools und professionell organisierte Diversity Audits bilden eine Kombination, die aussagekräftige Erkenntnisse generiert und Muster erkennen lässt.

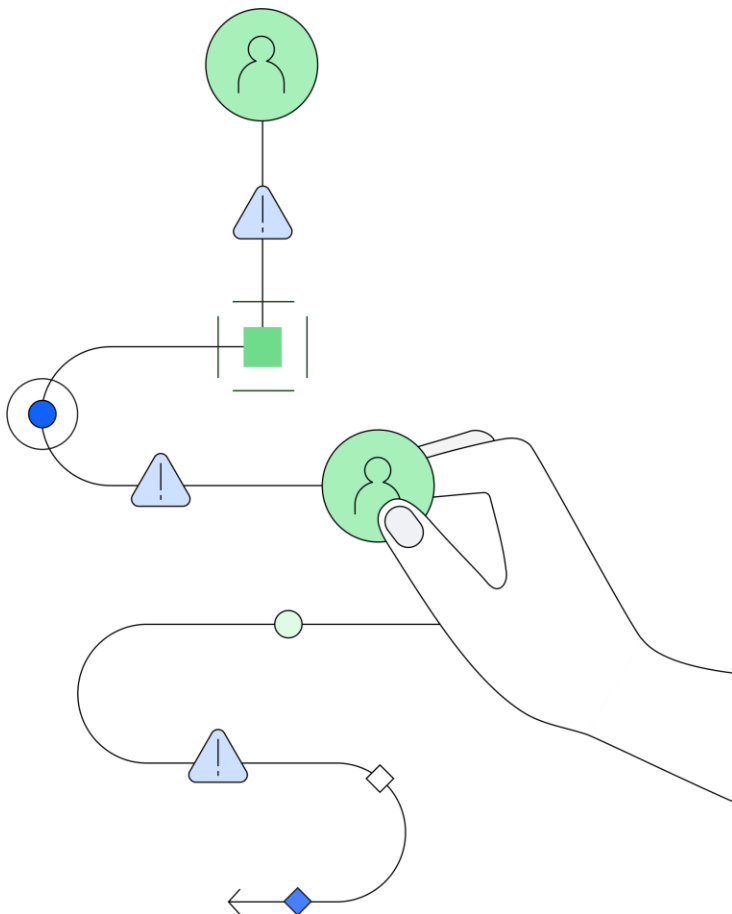
Prozessanalysen wiederum bieten Erkenntnisse entlang relevanter Abläufe und bilden die Basis für eine Prozesstransformation. Einzel- und Kontextinterviews sind ausschlaggebend, um Barrieren und Verluste in einzelnen Prozessschritten zu identifizieren.

Transformation

messbar machen

Mithilfe von experience-basierten KPIs, die definiert und erhoben werden, bevor Transformationsmaßnahmen starten, kann später der Erfolg der Transformation gemessen werden.

Eine überschaubare Anzahl klar priorisierter, verständlicher und mit initialen Werten versehener Indikatoren sind anschließend der Ausgangspunkt für Maßnahmen der Transformation.



Wie definieren wir Experience-basierte KPIs?

Allgemeine KPIs

Voice of Employee Systeme bieten vorgefertigte Fragensätze zu Themen wie Leadership Support, Zugehörigkeitsgefühl, Freiheit zu selbstbestimmtem Arbeiten oder empfundener Wertschätzung, an denen man sich orientieren kann. In Kombination mit einer Kommentarfunktion generieren sie quantitative und qualitative Daten zur allgemeinen Situation im Unternehmen. Sind bestimmte Werte sehr niedrig, sollte hier detailliertere Recherche stattfinden.

Prozess-KPIs

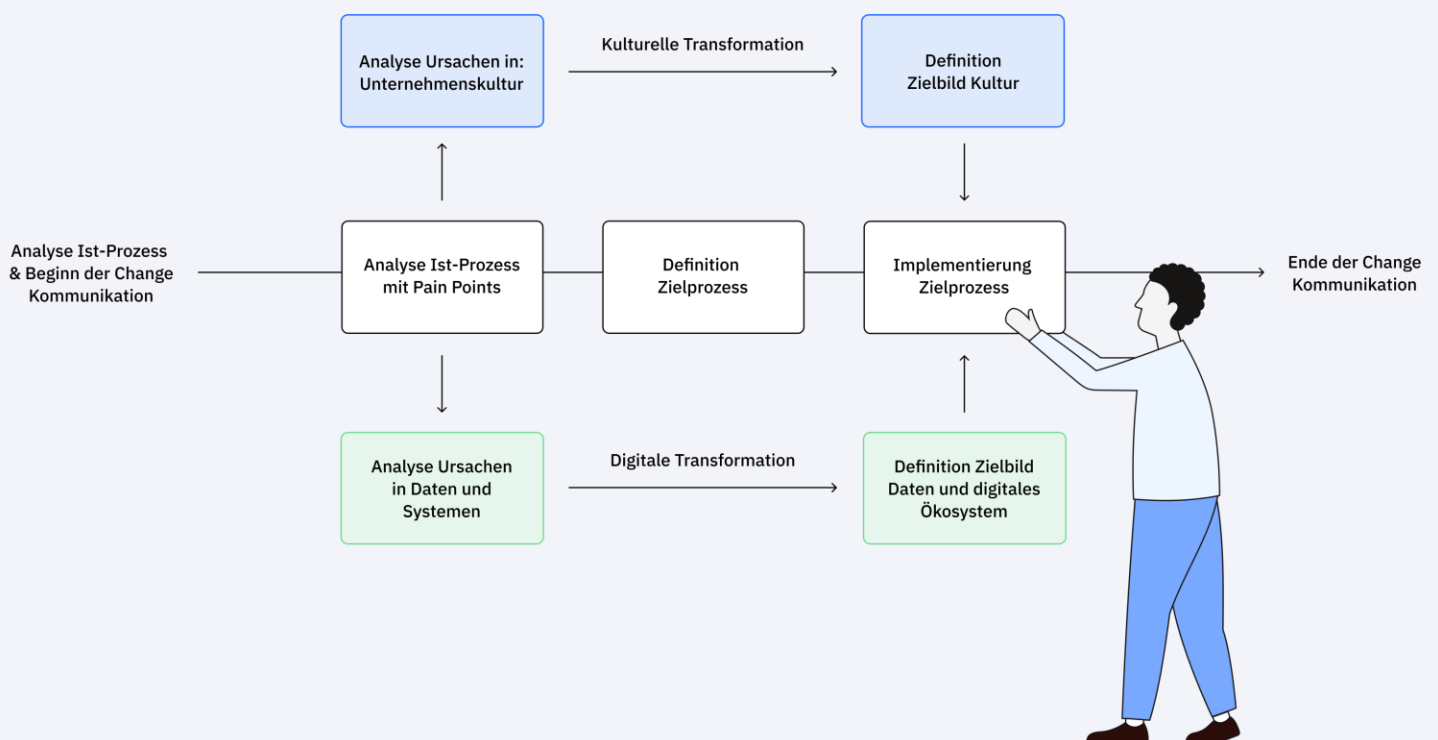
Untersuchen wir Prozesse und identifizieren wir Pain Points, dann sollten diese nach Stärke, negativem Impact und strategischen Kriterien priorisiert werden, z.B. Frustration durch Wartezeiten, schlechte Auffindbarkeit von bestimmten Daten oder monotonen, geistlosen Tätigkeiten. Welchen der 3 wichtigen Aspekte Befähigung, Wohlergehen und Wertschöpfung beeinträchtigen diese Pains? In welcher Stärke? Welche Endergebnisse verschlechtern sich durch die Pain Points?

Prozesstransformation braucht Wandel auf mehreren Ebenen

Streben wir eine ganzheitliche Prozesstransformation an, die für mehr Befähigung, Wertschöpfung und Wohlbefinden bei Mitarbeiter*innen sorgt, sollten die Ursachen von Pain Points in Prozessschritten nicht nur im Prozess selbst sondern in Aspekten der Firmenkultur sowie in digitalen Systemen und Daten erforscht werden.

Höchstwahrscheinlich gibt es in beiden Bereichen Optimierungschancen. Wir gelangen also in den meisten Fällen erst über eine kulturelle und digitale Transformation zu einem optimalen Prozess, der unsere drei Zielwerte bestmöglich unterstützt.

Prozesstransformation benötigt oft kulturelle sowie digitale Transformation



Über die kulturelle
und digitale
Transformation
zum Ziel

Kulturelle Transformation

Unsere Arbeitskultur hat sich durch kulturellen Wandel wie den Einfluss der New Work Bewegung, durch Digitalisierung und nicht zuletzt durch die Pandemie stark verändert. Dementsprechend sind die Ansprüche der Mitarbeiter*innen heute andere als noch vor 10 Jahren.



1. Unternehmenskultur der Befähigung

Hinter dem Begriff Befähigung verbirgt sich das Prinzip der Unterstützung mit dem Ziel der Freiheit zu selbstbestimmtem Entscheiden und Ausführen von Tätigkeiten.

Dies funktioniert am besten, wenn Leadership im Unternehmen als **"dienende Führung (Servant Leadership)"** verstanden wird, die Mitarbeiter*innen mithilfe von Coaching und Mentoring zu selbstbestimmtem Arbeiten befähigt und sich im Arbeitsalltag darauf konzentriert, für die Mitarbeiter*innen Hindernisse aus dem Weg zu räumen. Tätigkeiten sollten nicht aufgrund von Druck und Kontrolle erledigt werden, sondern weil die Person verstanden hat, dass es das Richtige ist, und weil sie befähigt ist, es zu tun. Dafür braucht es:

Transparenz zu Strategie und Zielsetzungen •
Zugänglichkeit zu allen notwendigen
Informationen • Unterstützung und Mittel,
sich erforderliche Fähigkeiten anzueignen •
Austausch und Kollaboration mit anderen
relevanten Rollen • Emotionale Unterstützung
durch Vertrauen



2. Unternehmenskultur der Wertschöpfung

Auf welche Art und Weise ein Unternehmen zur Zukunft und Gesundheit unserer Gesellschaft, die anderer Nationen und der unseres Planeten beiträgt, ist nicht nur für potentielle Investoren wichtig. Es kann für Loyalität und Motivation von Arbeitnehmer*innen ausschlaggebend sein. Sinnstiftend ist für Mitarbeiter*innen:

Eine Übereinstimmung der Wertevorstellungen der Mitarbeiter*innen mit denen des Unternehmens • Für diese Werte und Ziele einen Beitrag zu leisten

Möchte ein Unternehmen die eigene Unternehmenskultur transformieren, gehört die Auseinandersetzung mit den eigenen Firmenwerten dazu, sowie das transparente Kommunizieren dieser Werte. Ebenso gehört dazu, wie sich diese Werte durch ihren Einfluss außerhalb der Organisation manifestieren.

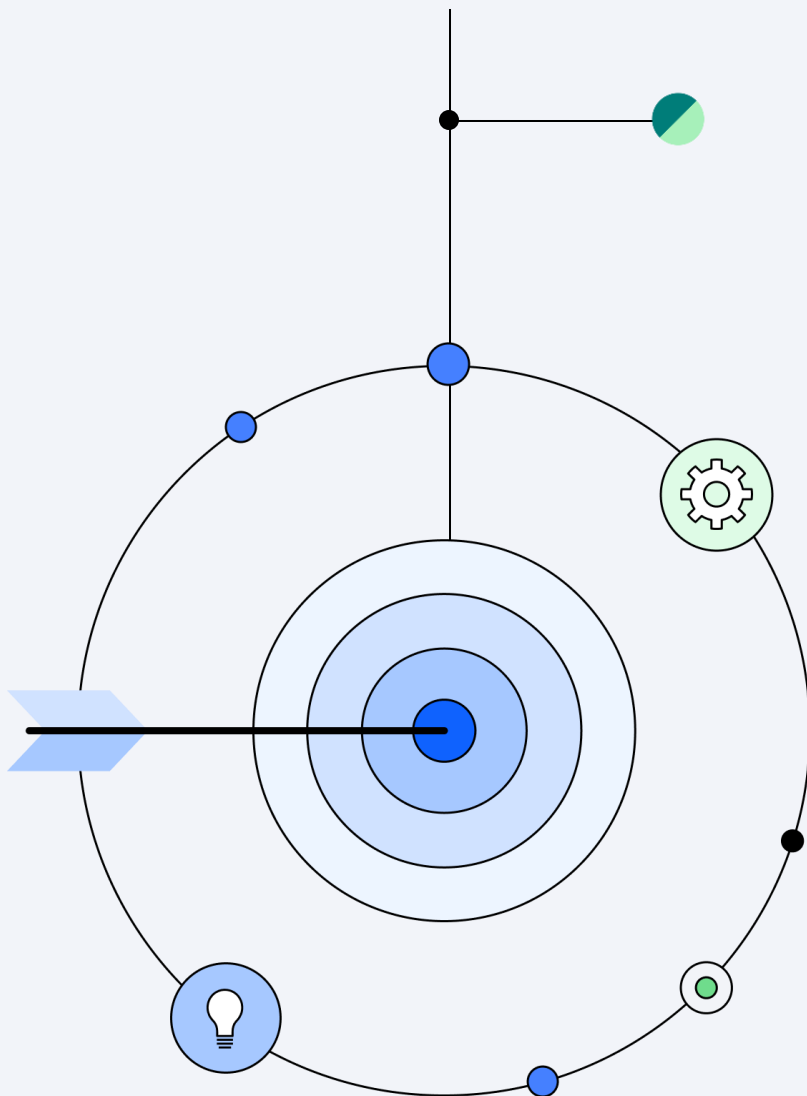
3. Unternehmenskultur des Wohlergehens

Wohlergehen und Gesundheit beinhaltet mehr als eine angenehme Work-Life-Balance und höhenverstellbare Schreibtische. Besonders die mentale Gesundheit und Zugehörigkeit durch mehr Diversität wurde in den vergangenen Jahren zunehmend thematisiert.

Eine Kultur der Zugehörigkeit und Inklusivität für alle Gruppen • Emotionale Sicherheit • Wertschätzender Umgang • Inklusivität durch Flexibilität in Bezug auf Arbeitsort und Arbeitszeit • Unterstützung für wichtige Lebensereignisse

Insbesondere sollte eine Atmosphäre emotionaler Sicherheit erzeugt werden. Hierfür müssen sich alle Teammitglieder mit unterschiedlichen Perspektiven und Hintergründen einbringen können, Gehör finden, und ohne Angst vor Fehlern spielerisch und kreativ arbeiten können. Eine Vielzahl von Studien hat belegt, dass die genannten Bedingungen nicht nur den Angestellten, sondern auch den Arbeitsergebnissen zugute kommen.

Ziel ist, dass Tätigkeiten nicht aufgrund von Druck und Kontrolle erledigt werden, sondern weil die Person mit Strategie und Zielen übereinstimmt. Weil sie verstanden hat, dass es das Richtige ist, und weil sie befähigt ist, es zu tun.



Hartnäckig hält sich der Glaube, dass Experten-Software geradezu kompliziert in der Handhabung sein muss, und dass man sie nur mithilfe von Trainings verstehen kann.

Transformation der digitalen Experience

Teil der gesamtheitlichen, experience-basierten Transformation ist ebenfalls die digitale Ebene, die Daten und Systeme umfasst. Auch in diesem Bereich kann die Ursache vieler Pain Points liegen, die das Gefühl von Befähigung, Wertschöpfung und Wohlergehen beeinträchtigen. Für eine nutzerzentrierte Prozesstransformation ist es ausschlaggebend, Daten und Systeme entsprechend vorzubereiten, so dass der ideale Prozess ermöglicht wird.

1. Befähigung über Daten und digitale Systeme

Auch wenn sich teilweise noch hartnäckig der Glaube hält, dass Experten-Software geradezu kompliziert in der Handhabung sein muss und man sie nur mithilfe Trainings verstehen kann, ändert sich auch hier langsam die Einstellung. Zeit und Geld gehen verloren, wenn Arbeitsschritte nicht mit modernen Tools unterstützt werden, die echte Nutzerbedürfnisse bedienen.

Befähigen wir Mitarbeiter*innen durch Daten, Systeme und Funktionalitäten, ihre Arbeit auf bestmögliche Art und Weise zu erledigen.

- Wo haben sie vielleicht keinen Zugriff auf nötige Informationen oder müssen Wartezeiten überbrücken?
- Bekommen alle relevanten Rollen Updates zu geänderten Daten?
- Wo geht durch fehlende Automatisierung Zeit für Expertentätigkeiten verloren?
- Wo sollten Systeme den Austausch mit anderen Personen unterstützen?

Fortbildungssysteme sollten transparent aufzeigen, welche individuellen Lernpfade für welchen Menschen optimal wäre. Lernsysteme und Fortbildungen sollten allen Angestellten zur Verfügung stehen, um ihr Streben nach Wissen bestmöglich zu nutzen und Leerzeiten sinnvoll zu füllen. Intelligente Systeme können individuelle Lernpfade vorschlagen, die für Unternehmen und Angestellte gleichermaßen sinnvoll sind.

2. Wertschöpfung über Systeme

Monotone und geistlose Tätigkeiten können heutzutage größtenteils automatisiert werden. Halten wir so Zeit frei für die Expertentätigkeiten, für die die Mitarbeiter*innen eingestellt wurden.

Die Wertschöpfung der einzelnen Tätigkeiten sollten in Systemen transparent abgebildet werden, genauso wie Daten zur Nachhaltigkeit und sozialem Impact.

3. Wohlergehen über Systeme

Eine wertschätzende Umgebung sollte, genauso wie Möglichkeiten zur Unterstützung und emotionale Sicherheit nicht nur auf kultureller, sondern auch auf digitaler Ebene eingearbeitet werden. Dies kann in Form von Datentransparenz, Peer Support Funktionen, Historisierung und Versionierung von Daten und Hilfe zur Fehlervermeidung für eine möglichst angstfreie Arbeit sowie positives System-Feedback geschehen.

Eine Prozesstransformation ist nun möglich

Auf Basis der kulturellen sowie digitalen Transformation können nun optimierte Prozesse implementiert werden.

Diese sollten Zeit und Expertise der Mitarbeiter*innen im besten Maße nutzen und sie befähigen, sinnstiftende Tätigkeiten mit einem Gefühl der Sicherheit und ohne Frustration auszuführen.

- Mitarbeiter*innen sind ermächtigt, selbständig fachliche Entscheidungen zu treffen und haben das Vertrauen ihres Managements.

- Mitarbeiter*innen sind mit Strategie und Zielen im Einklang, sowohl innerhalb von Prozessschritten mit Bezug auf Endergebnisse, aber auch mit generellen Firmenwerten. Aspekte wie Nachhaltigkeit und sozialer Impact sind hier genauso berücksichtigt wie Wertschöpfung für Angestellte und Unternehmen.
- Mitarbeiter*innen genießen eine Atmosphäre der Inklusion, emotionaler Sicherheit, Unterstützung Wertschätzung im Unternehmen sowie in allen Prozessen.

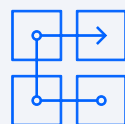
Akzeptanz und Kollaboration sicherstellen

Zwei Dinge werden bei Prozessimplementierung oft vergessen: Zum einen die ausreichende, frühzeitige und langfristige Change Kommunikation und zum anderen das Prozess-Steuerungsmodell.



Change Kommunikation

Eine frühzeitige Kommunikation zu Zielen sowie nutzerzentrierter Vorgehensweise der Transformation hat großen Einfluss auf Akzeptanz und Implementierung der Zielprozesse. Sie kann Angst vor Veränderungen und Defensivreaktionen reduzieren, Mithilfe verbessern, Hoffnung schüren und die spätere Akzeptanz der transformierten Prozesse, Arbeitsweisen und Systeme garantieren. Die kontinuierliche Einbindung von Stakeholdern aus allen relevanten Abteilungen und Rollen in die Analyse des Ist-Prozesses sowie deren Überarbeitung ist unerlässlich.

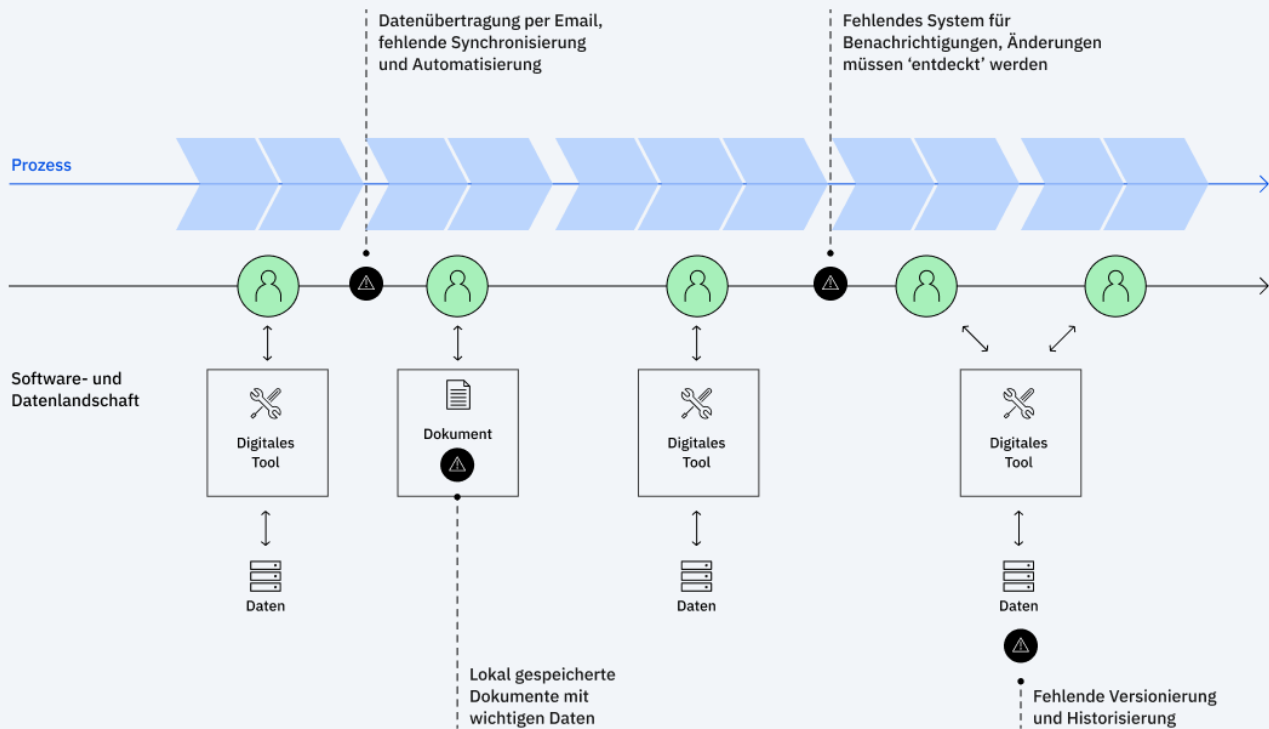


Prozess-Steuerung

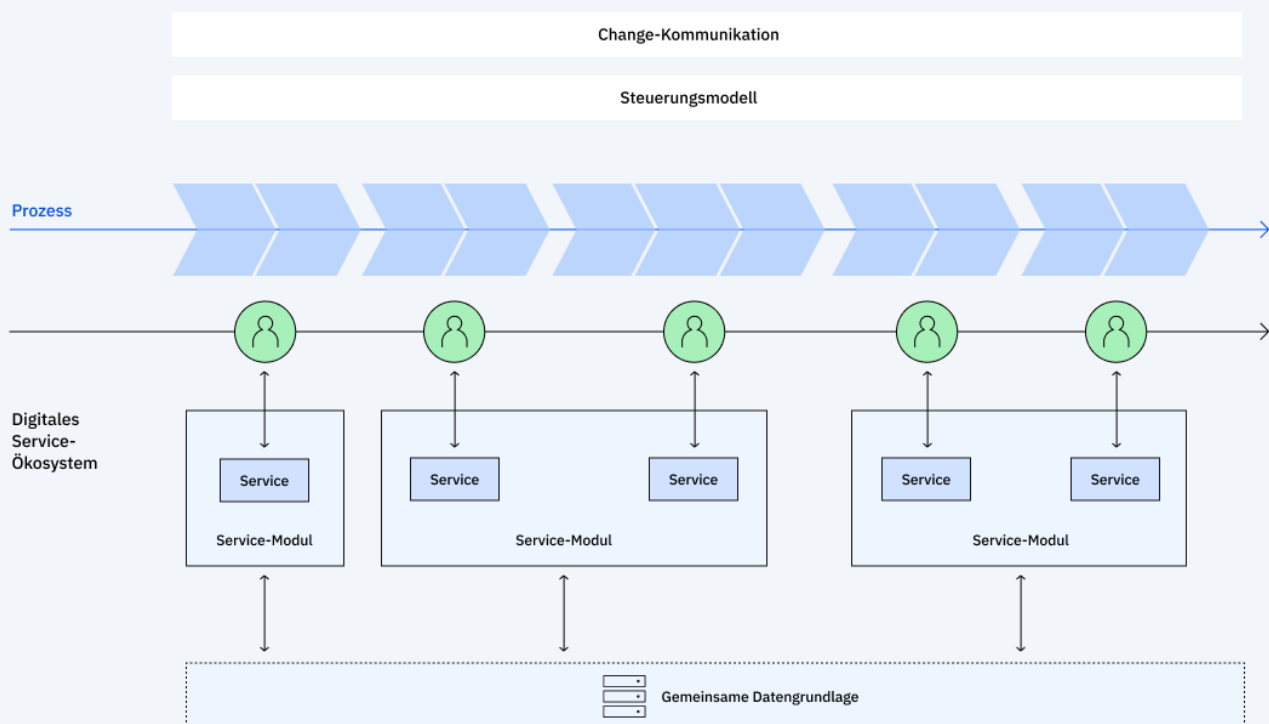
Genau wie Software-Systeme sind Prozesse nie fertig und final. Sie sollten kontinuierlich geprüft, gepflegt und iteriert werden, denn externe Rahmenbedingungen können sich verändern. Die Adoption-Rate der neuen Prozesse muss zudem langfristig gesichert werden. Dafür braucht es ein interdisziplinäres Modell zur Steuerung – eine Gruppe von Personen aus verschiedenen involvierten Disziplinen, die langfristig Verantwortung für den Prozess, dessen Erhaltung und Pflege übernimmt.

Prozess vor und nach Transformation

Vor Transformation



Nach Transformation



Erfolg und Wirkung messen

Mit ausreichend zeitlichem Abstand nach Implementierung der Zielprozesse werden Daten zu den relevanten Experience-basierten KPIs gesammelt und mit dem Zustand vor der Transformation verglichen.



Folgende Punkte können untersucht werden:

- ✓ Wurden die relevantesten Pain Points entlang der Kernprozesse gelöst?
- ✓ Haben sich die Werte zu Befähigung, Wohlergehen und Wertschöpfung verändert?
- ✓ Wurden Effizienz und Produktivität gesteigert?
- ✓ Welche Auswirkung hat die Transformation auf das Endprodukt?
- ✓ An welchen Stellen muss nachgearbeitet werden?
- ✓ Welche neuen Chancen zur Wertschöpfung haben sich durch die Transformation ergeben?

Neben den Prozess-KPIs sind Werte wie Mitarbeiterbindung – besonders für unterrepräsentierte Gruppen – genauso wichtig, wie Zeiten freiwilliger Büro-Anwesenheit sowie der NPS-Score und andere Werte aus den HR-Umfrage-Systemen. Welche Änderungen lassen sich hier feststellen?

Gemeinsam den Weg zur optimalen Employee Experience gehen

Wir haben aufgezeigt, warum eine gute Employee Experience für Unternehmen ausschlaggebend ist, wie sie mithilfe des 3-Säulen-Modells untersucht und wie sie über eine Transformation der kulturellen, digitalen und Prozessebene optimiert werden kann.

Die Komplexität des Themas ist hoch, und wir wissen, dass eine der Herausforderungen darin liegt, eine Roadmap zu definieren. Daher möchten wir Sie einladen, gemeinsam den Status quo zur Employee Experience Ihres Unternehmens zu analysieren und eine Employee Experience Strategie zu erarbeiten.

Strategischer Workshop

1 Tag

Der ideale Startpunkt, um die Möglichkeiten einer experience-basierten Transformation zu erkunden. Wir machen Sie mit der IBM Prozessgarage und unseres Sustainability Offerings vertraut und beginnen Sie, mit der Definition und Priorisierung möglicher Schritte.

Strategischer Sprint

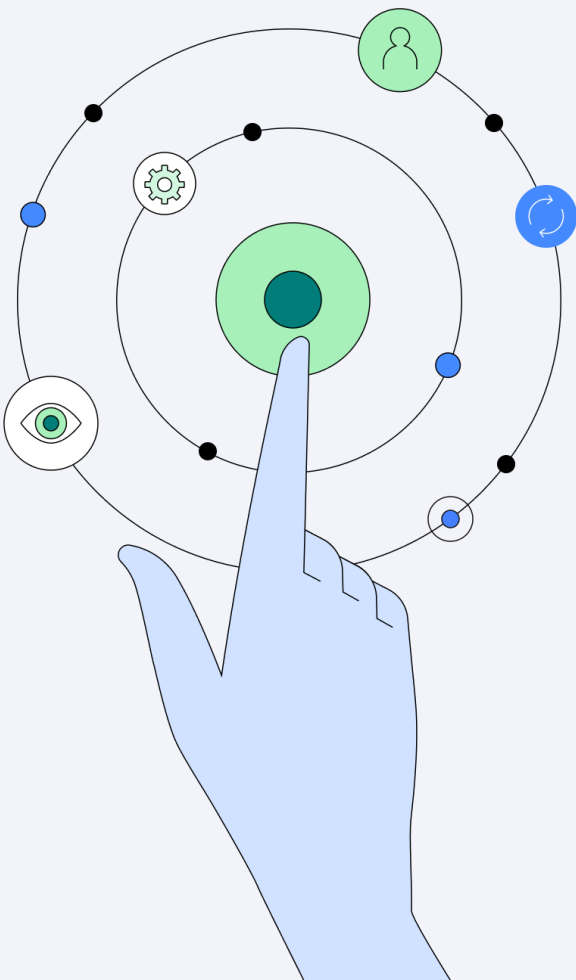
1 Woche

Analysieren Sie gemeinsam mit unseren Expert*innen aus Research und Strategie den Status Quo Ihrer Organisation hinsichtlich Employee Experience. Entwickeln Sie eine umfassende Roadmap und einen strategischen Rahmen für die Transformation der Employee Experience Ihres Unternehmens, die echten Mehrwert für das digitale Wissensmanagement bietet – in einem intensiven einwöchigen Format, aus dem Sie direkt umsetzbare Ergebnisse mitnehmen.

Pilotprojekt

1–3 Monate

Arbeiten Sie mit einem dedizierten Expertenteam an einem spezifischen Anwendungsfall für Prozess-transformation (vorgegeben oder basierend auf dem Ergebnis eines strategischen Sprints). Entwickeln und implementieren Sie mit uns technologieagnostisch einen MVP, der das Konzept für einen optimierten Prozess definiert. Nutzen Sie das Pilotprojekt für den kulturellen und digitalen Wandel, den Sie für eine experience-basierte Transformation Ihrer Organisation benötigen.



Bereit, Ihre Mitarbeitererlebnisse zu transformieren?

IBM iX begleitet Sie durch den digitalen Wandel und macht Ihr Unternehmen fit für die Zukunft.

Als multidisziplinärer Partner unterstützen wir Sie bei jedem Schritt auf Ihrer Reise: von der Beratung und strategischen Analyse, über Workshops, bis hin zur technischen und operativen Implementierung.

Mehr über IBM iX unter ibmix.de

Sind Sie bereit, das beste Mitarbeitererlebnis
für Ihr Unternehmen zu entwickeln?

Sprechen Sie uns an! Wir beraten Sie gerne.

Kontaktieren Sie uns per [Kontaktformular](#) oder über
unsere direkten Ansprechpartner:



Annika Hamman
Senior Designer

—

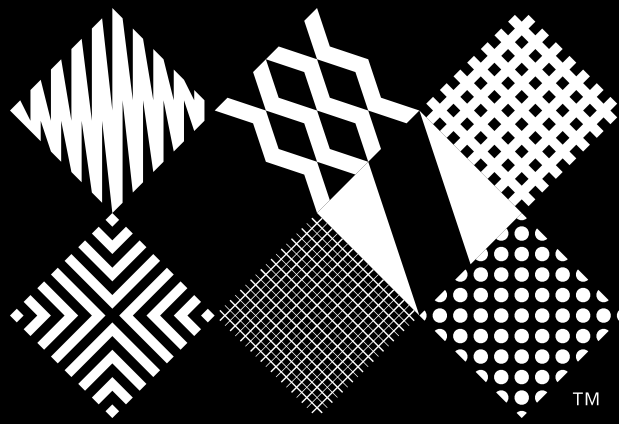
Annika.hamann@ibmix.de
+49 151 20269375



Sebastian Schlage
Associate Director Digital Strategy

—

Sebastian.schlage@ibmix.de
+49 1761 1110 3106



IBM **iX**