

# Der ultimative Guide zu Employee Experience

## Wie man Employee Experience und Employee Engagement im Jahr 2022 verbessern kann



Alles, was Sie brauchen, um Ihre Führungskräfte davon zu überzeugen, dass eine stärkere Fokussierung auf das Mitarbeiterengagement eine geschäftliche Priorität sein muss.

# Der Inhalt



## Einleitung

### Die Bedeutung von Employee Engagement

- Wie eine engagierte Belegschaft Ihr Unternehmen voranbringt
- Schlüsselfaktoren für das Engagement Ihrer Belegschaft
- Berührungs punkte im Lebenszyklus der Mitarbeitenden
- Was ist der Unterschied zwischen Mitarbeiterengagement und Employee Experience?

### Was zu einer großartigen Employee Experience gehört

- Klarheit über die Rollen der Mitarbeiter
- Bereitstellung der richtigen Werkzeuge, Technologien und Unterstützung
- Starke Führung
- Klare und relevante Kommunikation
- Gute Mitarbeiterführung
- Kontinuierliches Zuhören, Feedback und Anerkennung
- Engagement für das Wohlbefinden der Mitarbeiter
- Fokus auf persönliches Wachstum und Entwicklung
- Schaffung einer integrativen Kultur

### Die entscheidende Rolle von Mitarbeiter-Feedback und -Insights

- Häufiges Zuhören
- Überprüfung und Analyse von Daten
- Umsetzung von Einsichten und Erkenntnissen in Maßnahmen
- Erfolgreich sein

### Wie man die Erfahrungen der Mitarbeitenden verwaltet

- Was ist Employee Experience Management?
- Tools und Lösungen zur Unterstützung Ihrer Strategie
- Brauchen Sie einen Partner für Mitarbeiterengagement?

## Fazit/Über Tivian

# Einleitung

Erfolgreiche Unternehmen werden heute von Menschen angetrieben.

Wenn Sie besser abschneiden wollen als Ihre Konkurrenten, müssen Sie sie für sich gewinnen, an sich binden und engagieren, unabhängig von ihrer Funktion. Wenn Sie es richtig machen, profitieren Sie von höherer Produktivität, mehr Innovation und besserem Kundenservice. Wenn Sie es falsch machen und Ihren Talenten nicht die Erfahrung bieten, die sie brauchen, werden sie einfach gehen. Die derzeitige große Resignation zeigt es uns überall.

Einige Unternehmen stehen für Innovation und Erfolg, während andere vor Herausforderungen stehen, die ihre Existenz bedrohen. Und warum? Es liegt alles an der Erfahrung, die sie ihren Mitarbeitenden bieten.

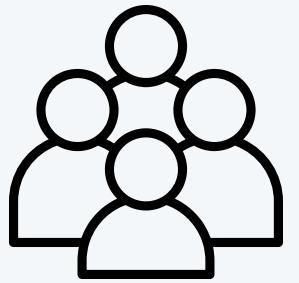
Wie können Sie also das richtige Erlebnis bieten, um jeden einzelnen Ihrer Mitarbeitenden zu begeistern? Beginnen Sie damit, auf das Feedback Ihrer Mitarbeitenden zu hören und diese Erkenntnisse zu nutzen, um Verbesserungen vorzunehmen.

Dieses Handbuch bietet einen umfassenden Leitfaden für Employee Experience und Mitarbeiterengagement, zeigt auf, was zum Erfolg beiträgt und wie Sie Ihre Strategie, Taktiken und Tools beschleunigen können. Ihre Mitarbeitenden sind Ihr größtes Kapital - handeln Sie jetzt, damit das auch so bleibt.



Was ist Mitarbeiterengagement und warum ist es entscheidend für den Erfolg?

Beginnen wir damit, was Engagement ausmacht und wie es einen Wettbewerbsvorteil schafft.



# Eine engagierte Belegschaft wird Ihr Unternehmen vorantreiben

Unternehmen arbeiten heute in einer hyperschnellen, sich ständig verändernden Welt. Eine engagierte Belegschaft war noch nie so wichtig wie heute. Wenn es Ihnen nicht gelingt, das Beste aus Ihren Mitarbeitenden herauszuholen, sind Sie einfach nicht wettbewerbsfähig.

Machen Sie sich klar, wie engagiert Ihre Mitarbeitenden sind, und nutzen Sie dieses Wissen, um Maßnahmen zu ergreifen. Es ist nun an der Zeit, der Employee Experience (EX) die gleiche Aufmerksamkeit zu widmen, die bereits der Customer Experience (CX) gewidmet wird.

**"Wenn Unternehmen ihre Mitarbeitenden kontinuierlich einbeziehen und auf sie eingehen, schaffen sie eine gestärkte Belegschaft. Die Mitarbeitenden wissen, dass ihre Stimme gehört wird, dass ihre Meinung zählt und dass sie ein wichtiger Teil des Unternehmens sind."**

Josh Bersin, HR Analyst



# Beginnen wir mit den Grundlagen.

Wir alle wollen gute Arbeit leisten. Wenn wir in einem positiven Umfeld eine Arbeit verrichten, die uns Spaß macht, sind wir wahrscheinlich zufriedener und geben 100 %. Dieses Engagement kommt nicht nur den Arbeitgebern zugute, sondern auch dem individuellen Wohlbefinden und der psychischen Gesundheit. Zahlreiche Studien belegen dies:

**2.5x**

**11%**

**40% 12%**

Organisationen im obersten Quartil des Engagements wiesen ein 2,5-fach höheres Umsatzwachstum auf als die im untersten Quartil

(Engage for Success)

Unternehmen mit hoch engagierten Mitarbeitenden verzeichnen eine um 11 % höhere Rentabilität und haben eine doppelt so hohe Wahrscheinlichkeit, ihre Mitarbeitenden zu halten

(Gallup)

Unternehmen mit einem hohen Maß an Engagement weisen eine Fluktuationsrate auf die um 40 % niedriger ist als bei Unternehmen mit geringem Engagement

(Engage for Success)

Unternehmen mit Top-Quartil-Engagement-Werten haben im Durchschnitt 12% mehr Kundenbefürwortung

(Engage for Success)



**Unternehmen, deren Mitarbeitenden sehr engagiert sind, verzeichnen:**



Größere Produktivität



Stärkere Mitarbeiterbindung



Weniger Fehlzeiten



Größere Innovationsfähigkeit



Verbesserte Leistung (insbesondere bei Aufgaben mit Kundenkontakt, die zu einer höheren Kundenzufriedenheit führen)



Bessere Qualität

**Doch trotz der genannten Vorteile scheitert das Engagement.**

**Laut Gallup stufen sich beispielsweise nur 35 % der US-Arbeitnehmer als engagiert ein.**

**Wie können Sie dieses Bild ändern und das Engagement fördern?**

# 4 Schlüsselfaktoren für das Engagement Ihrer Mitarbeitenden

01

## KULTUR

Ist die Unternehmenskultur förderlich? Welche Verhaltensweisen und Werte werden belohnt - und welche nicht? Gibt es einen Unternehmenszweck, den alle mittragen?

02

## BETEILIGUNG

Haben die Mitarbeitenden das Gefühl, dass sie als Individuen gehört werden? Können sie ihre Ideen mitteilen, ohne Angst zu haben, kritisiert oder abgewertet zu werden?

03

## WERTSCHÄTZUNG

Erkennen Sie gute Arbeit und großartige Ideen an? Nehmen sich die Führungskräfte die Zeit, Lob aufrichtig zu teilen?

04

## ARBEITSUMFELD

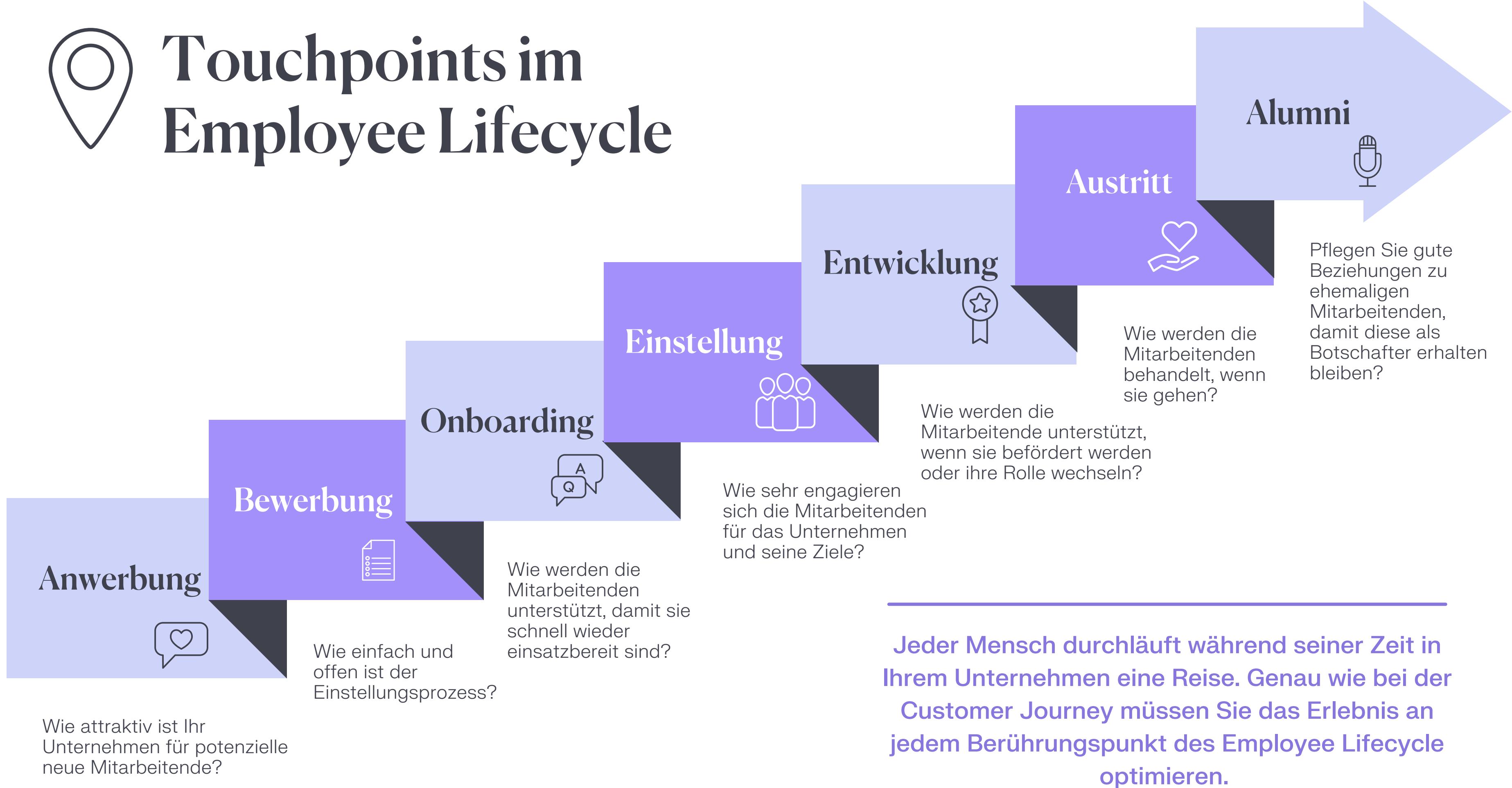
Haben die Mitarbeitenden alles, was sie brauchen? Sind Ihre technischen Systeme eine Hilfe oder ein Hindernis bei der Erledigung von Aufgaben? Sind Ihre Einrichtungen der Aufgabe gewachsen?

Im nächsten Kapitel erfahren Sie mehr darüber, wie sich diese Faktoren in der Bereitstellung der richtigen Employee Experience niederschlagen..

Engagierte Mitarbeitende sind glücklich und motiviert. Sie haben alles, was sie brauchen, um über sich hinauszuwachsen. Konzentrieren Sie sich auf diese Schlüsselfaktoren, um das Engagement zu fördern:



# Touchpoints im Employee Lifecycle



# Was ist der Unterschied zwischen Employee Engagement und Employee Experience?

Employee Engagement und Employee Experience sind miteinander verknüpft, aber nicht dasselbe.  
Beginnen wir mit einigen Definitionen:

## Employee Engagement

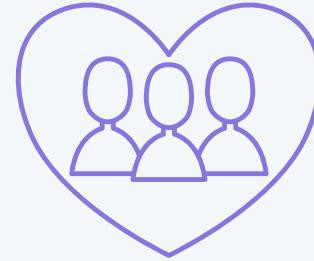
Engage for Success definiert Employee Engagement als "einen Arbeitsplatzansatz, der die richtigen Bedingungen für alle Mitglieder einer Organisation schafft, damit sie jeden Tag ihr Bestes geben, sich für die Ziele und Werte ihrer Organisation engagieren, motiviert sind, zum Erfolg der Organisation beizutragen, und ein besseres Gefühl für ihr eigenes Wohlbefinden haben.

Bei Tivian beziehen wir das Engagement darauf, wie Menschen bei der Arbeit denken, fühlen und handeln. Engagierte sind diejenigen, die sich rational und emotional für ihren Arbeitgeber engagieren und im besten Interesse ihres Arbeitgebers handeln, indem sie sich nach eigenem Ermessen einsetzen.

## Employee Experience

Auf der einfachsten Ebene geht es darum, wie es ist, irgendwo zu arbeiten - vom ersten Tag an und über alle Berührungspunkte und Interaktionen hinweg. Einige Branchenexperten gehen jedoch noch weiter. Josh Bersin zum Beispiel beschreibt es als "eine unternehmensweite Initiative, die den Mitarbeitenden hilft, produktiv, gesund, engagiert und auf Kurs zu bleiben".

Damit ist EX weit mehr als nur eine Aufgabe der Personalabteilung. Alle Bereiche des Unternehmens spielen eine Rolle bei der Schaffung einer großartigen Employee Experience, von den Finanzen über die IT und die Einrichtungen bis hin zur sozialen Verantwortung des Unternehmens (CSR) und der Kommunikation.



## Der Aufstieg von EX macht die Messung des Engagements nicht obsolet.

Eine positive Employee Experience erhöht das Engagement der Mitarbeitenden und führt zu motivierteren, zufriedeneren Mitarbeitenden. Es reicht jedoch nicht aus, in Umfragen zum Mitarbeiterengagement zu ermitteln, wie sich die Mitarbeitenden zu einem bestimmten Zeitpunkt fühlen.

Sie müssen den gesamten Lebenszyklus eines Mitarbeitenden betrachten, d. h. alle Berührungspunkte von der Einstellung über das Onboarding bis hin zum Ausscheiden. Dies bietet eine enorme Fülle von Daten, die von Ihren Mitarbeitenden freiwillig zur Verfügung gestellt werden.

Wenn Sie das Beste aus ihnen herausholen wollen, müssen Sie handeln.

# Was zu einer großartigen Employee Experience gehört

## 1 KOMMUNIKATION

Wird sie regelmäßig durchgeführt und vermittelt sie eine klare, einheitliche Botschaft? Haben die Mitarbeitenden die Möglichkeit, sich zu äußern?

## 2 LINE MANAGEMENT

Nach Angaben von Gallup sind 70 % der Abweichungen bei den Engagementwerten auf die Führungskraft zurückzuführen. Bekommen Ihre Vorgesetzten die Unterstützung und Schulung, die sie brauchen, um ihre Teams zu engagieren?

## 3 LEADERSHIP

Ist die Unternehmensvision klar und überzeugend? Schaffen die Führungskräfte ein Umfeld der Offenheit und des Vertrauens?

## 4 SINNVOLLE TÄTIGKEIT

Erkennen die Mitarbeitenden das Gesamtbild und wie ihre Bemühungen die übergeordneten Ziele unterstützen?

## 5 ENTWICKLUNGSMÖGLICHKEITEN

Ist es klar, wie die Menschen in Ihrer Karriere vorankommen?

## 6 WELLBEING

Haben die Mitarbeitenden das Gefühl, dass Sie sich um ihre psychischen und körperlichen Bedürfnisse kümmern?

## 7 ZUGANG ZU RESSOURCEN

Sind die richtigen Schulungen und Hilfsmittel verfügbar, um die Mitarbeitenden zu unterstützen, damit sie effektiv arbeiten können?

## 8 KULTUR

Belohnt die Unternehmenskultur insgesamt die richtigen Verhaltensweisen?

## 9 TEAMDYNAMIK

Haben die Teams die richtige Mischung aus Fähigkeiten, Persönlichkeit und Erfahrung, um erfolgreich zu sein?



**Die Elemente einer großartigen Employee Experience sind denen ähnlich, die das Engagement fördern. Entscheidend ist, dass sie konsistent über den gesamten Lebensweg eines Mitarbeitenden hinweg vermittelt werden und das gesamte Arbeitsleben abdecken.**

## Ihre Strategie muss all diese Bereiche abdecken:

---

### Klarheit über die Rollen der Mitarbeitenden

Menschen arbeiten am besten, wenn sie wissen, was sie zu tun haben und was Sie von ihnen erwarten. Geben Sie ihnen Sicherheit, indem Sie definieren, was ihre Rolle umfasst, warum sie für das Unternehmen von Bedeutung ist und wie eine gute Leistung aussieht. Stellen Sie sicher, dass sie das richtige Maß an Herausforderung und die nötige Autonomie haben, um aus eigener Initiative etwas zu erreichen.

### Bereitstellung der richtigen Werkzeuge, Technologien und Unterstützung

Sie können nicht erwarten, dass Ihre Mitarbeitenden effektiv und zufrieden sind, wenn sie nicht die richtige Ausrüstung, die richtigen Fähigkeiten und die richtige Umgebung haben, um ihre Arbeit zu erledigen. Geben Sie ihnen die Technologie und die Schulungen, die es ihnen ermöglichen, sich auf die Arbeit zu konzentrieren und nicht auf die Behebung technischer Probleme. Flankieren Sie dies mit interner Unterstützung (z. B. durch die IT-Abteilung oder die Finanzabteilung), um einen reibungslosen Ablauf zu gewährleisten.

### Starke Führung

Die Menschen wollen, dass ihre Arbeit einen Sinn hat und Teil von etwas Größerem ist. Führungskräfte müssen ihre Vision demonstrieren und teilen, erklären, wofür das Unternehmen steht, und aufzeigen, wie wichtig jeder Einzelne für den Erfolg ist.

## **Klare und relevante Kommunikation**

Wir leben in einer Zeit des ständigen Wandels - und viele Menschen haben instinktiv Angst vor Veränderungen. Vermitteln Sie Sicherheit durch klare, relevante und personalisierte Kommunikation, die alle Änderungen erklärt und ihre wahrscheinlichen Auswirkungen darlegt. Verlassen Sie sich nicht auf die altmodischen E-Mails, sondern nutzen Sie überzeugende Inhalte und Kanäle wie Videos, Präsentationen, Zoom-Anrufe und persönliche Treffen.

## **Gutes Personalmanagement**

Menschen verlassen keine Unternehmen - sie verlassen schlechte Manager. Vor allem in der heutigen teambasierten Welt sind Vorgesetzte von entscheidender Bedeutung, wenn es darum geht, die richtige Employee Experience zu vermitteln. Stellen Sie sicher, dass sie über die Fähigkeiten verfügen, ihren Teams zuzuhören, sie zu coachen, zu entwickeln und zu inspirieren.

## **Kontinuierliches Zuhören, Feedback und Anerkennung**

Wir wollen das Gefühl haben, dass man uns zuhört und uns hilft, uns weiterzuentwickeln. Schaffen Sie eine starke Feedback-Kultur, in der jeder die Möglichkeit hat, seine Meinung mitzuteilen - und konstruktives Feedback zu seiner Leistung zu erhalten. Setzen Sie diese Erkenntnisse schnell um, um Verbesserungen zu erzielen. Stellen Sie sicher, dass Sie die Leistungen und Meilensteine Ihrer Mitarbeitenden anerkennen, um zu zeigen, dass Sie sie wertschätzen.



---

**Denken Sie daran, dass positive Kulturen bestimmte Eigenschaften gemeinsam haben.**

**Sie sind offen, Feedback-orientiert und bieten psychologische Sicherheit, so dass die Menschen sich nicht scheuen, ihre Meinung zu sagen oder innovativ zu sein.**

**Sie basieren auf einer integrativen und vielfältigen Kultur, in der sich jeder wertgeschätzt fühlt, unabhängig von seinem Hintergrund oder seiner Erfahrung.**

#### **Fokus auf das Wohlbefinden der Mitarbeitenden**

Das Wohlbefinden der Mitarbeitenden war schon immer ein wichtiger Bestandteil der Arbeitserfahrung - auch wenn es eine Pandemie brauchte, um das Thema auf der Managementagenda nach oben zu bringen. Stellen Sie sicher, dass Sie das geistige, körperliche, emotionale und finanzielle Wohlbefinden Ihrer Mitarbeitenden messen und maßgeschneiderte Unterstützung durch den Zugang zu Ressourcen, Mentoren und Beratungsstellen bieten.

#### **Fokus auf persönliches Wachstum und Entwicklung**

Als Menschen wollen wir lernen und wachsen. Wenn Sie zeigen, dass Sie Ihre Mitarbeitenden bei ihrer Entwicklung unterstützen wollen, ist das unglaublich motivierend und erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass sie längerfristig bei Ihnen bleiben.

#### **Schaffung einer integrativen Kultur**

Um das Beste aus Ihren Mitarbeitenden herauszuholen, brauchen Sie eine Kultur, in der sich jeder wertgeschätzt und zugehörig fühlt. Stellen Sie sicher, dass Sie die richtigen Verhaltensweisen belohnen und Offenheit zeigen, und zwar von oben. Dies ist besonders wichtig in der Zeit nach der Pandemie der Telearbeit und der hybriden Arbeitsformen, bei denen die Mitarbeitenden möglicherweise für längere Zeit nicht im Büro sind.

# Die entscheidende Rolle von Mitarbeiter- Feedback und - Insights



Es gibt viele Möglichkeiten, die Employee Experience zu messen und zu verbessern, aber alle drehen sich um das Zuhören und das Ergreifen effektiver, zeitnäher Maßnahmen. Wenn Sie diesen Prozess befolgen, hat Ihre Strategie die besten Aussichten auf Erfolg.

## HÄUFIGES ZUHÖREN

Beginnen Sie damit, herauszufinden, wie sich die Mitarbeitenden fühlen und was verbessert werden muss, indem Sie ein effektives Zuhörprogramm durchführen und Umfragen durchführen, um nützliches Feedback von Ihren Mitarbeitenden zu erhalten. Verschiedene Methoden des Zuhörens liefern unterschiedliche Arten von Erkenntnissen, daher sollten Sie diese Ansätze kombinieren:

## TRADITIONELLE MITARBEITERBEFRAGUNGEN

In der Regel werden diese Untersuchungen einmal im Jahr durchgeführt, wobei das gesamte Unternehmen befragt wird. Die Daten können genutzt werden, um die Ergebnisse des Engagements von Jahr zu Jahr oder zwischen Abteilungen zu vergleichen, und sie bieten die Möglichkeit, sich auf bestimmte Bereiche zu konzentrieren. Jährliche Erhebungen liefern zwar viele Daten, sind aber zeit- und ressourcenaufwändig in der Durchführung. Und natürlich finden sie, wie Weihnachten, nur einmal im Jahr statt.

## PULSUMFRAGEN

Pulsumfragen sind kürzere, gezieltere Erhebungen, die verschiedene Personengruppen erfassen oder sich auf bestimmte Bereiche wie Kultur oder Wohlbefinden konzentrieren. Sie vermitteln natürlich ein engeres Bild, sind aber schneller durchzuführen und beschleunigen den Prozess der wirksamen Veränderungen.

## CONTINUOUS LISTENING

Continuous Listening Umfragen enthalten nur ein paar einfache Fragen. Sie liefern eine sehr regelmäßige Momentaufnahme der Stimmung in Bezug auf die Erfahrungen der Mitarbeitenden und zeigen Bereiche auf, in denen sofortige Maßnahmen ergriffen werden müssen, sind aber natürlich nicht so umfassend wie jährliche oder Pulsumfragen.

## EMPLOYEE LIFECYCLE UMFRAGEN

Diese Umfragen konzentrieren sich auf bestimmte Touchpoints auf der Reise. Dies hilft nicht nur dabei, Probleme von Einzelpersonen aufzuzeigen, sondern auch größere Probleme in Ihren Prozessen zu beheben und so das Gesamterlebnis für alle zu verbessern.



# Überprüfung und Analyse von Daten



Sobald Sie Ihr Feedback haben, müssen Sie in der Lage sein, es effektiv zu analysieren, um Probleme hervorzuheben, Trends zu erkennen und mit früheren Ergebnissen abzugleichen. Und Sie müssen in der Lage sein, dies so schnell wie möglich zu tun, damit Sie sofort Maßnahmen ergreifen können.

Der Einsatz einer einzigen Technologieplattform für Ihre EX Listening-Strategie ist hier hilfreich. Sie führt verschiedene Umfragen zusammen und organisiert die Daten so, dass sie zu Ihrer Unternehmensstruktur passen, so dass Sie tief in bestimmte Büros oder Abteilungen eintauchen können. Stellen Sie sicher, dass Sie auch unstrukturierte Antworten analysieren können, indem Sie Technologien wie KI und Textanalyse einsetzen, um bessere Einblicke zu erhalten.

Stellen Sie schließlich sicher, dass Sie über die nötigen Prozesse verfügen, um die Ergebnisse durch eine Kombination aus interaktiven Ergebnissen und Dashboards auf leicht verständliche Weise mit den Stakeholdern zu teilen.

# Umsetzung von Insights und Learnings in Maßnahmen

Es gibt nur eine Sache, die für EX schlimmer ist, als nicht auf seine Mitarbeitenden zu hören. Und das ist, zuzuhören und nicht zu handeln. Wenn Sie nicht zuhören und nicht handeln, verlieren die Mitarbeitenden den Glauben daran, dass Sie sich tatsächlich um sie kümmern, und sie werden sich aktiv vom Unternehmen abwenden.

Die Verknüpfung von Feedback-Erkenntnissen mit wirksamen Veränderungen ist jedoch oft der schwierigste Teil des Prozesses. Konzentrieren Sie sich auf zwei Bereiche:

- Erstellen Sie einen klaren Plan, wie Sie die Ergebnisse so schnell wie möglich nach Abschluss der Umfrage an alle weitergeben werden.
- Teilen Sie Ihre Erwartungen an die Maßnahmen mit und setzen Sie sie in die Tat um, sei es durch die Durchführung von Ideen-Workshops mit den Mitarbeitenden zur Lösung von Problemen, durch die Zuweisung von Maßnahmen an die Führungskräfte oder durch die direkte Durchführung von Verbesserungen. Sorgen Sie dann dafür, dass diese Maßnahmen an alle Mitarbeitenden weitergegeben werden.





# Erfolgreich sein

Befolgen Sie diese bewährten Verfahren, damit Ihr Programm die besten Chancen hat, sinnvoll und wirksam zu sein:

1

## ENGAGEMENT DES MANAGEMENTS UND EINBEZIEHUNG ALLER

Den Mitarbeitenden zuzuhören kann unbequeme Wahrheiten ans Licht bringen, sowohl auf Unternehmens- als auch auf Teamebene. Um echte Verbesserungen zu erzielen, müssen sich jedoch alle Beteiligten verpflichten, unabhängig von den Ergebnissen auf das Feedback der Mitarbeitenden einzugehen. Kehren Sie Feedback nicht unter den Teppich. Die Mitarbeitenden müssen glauben, dass Sie handeln werden, um motiviert und engagiert zu bleiben.

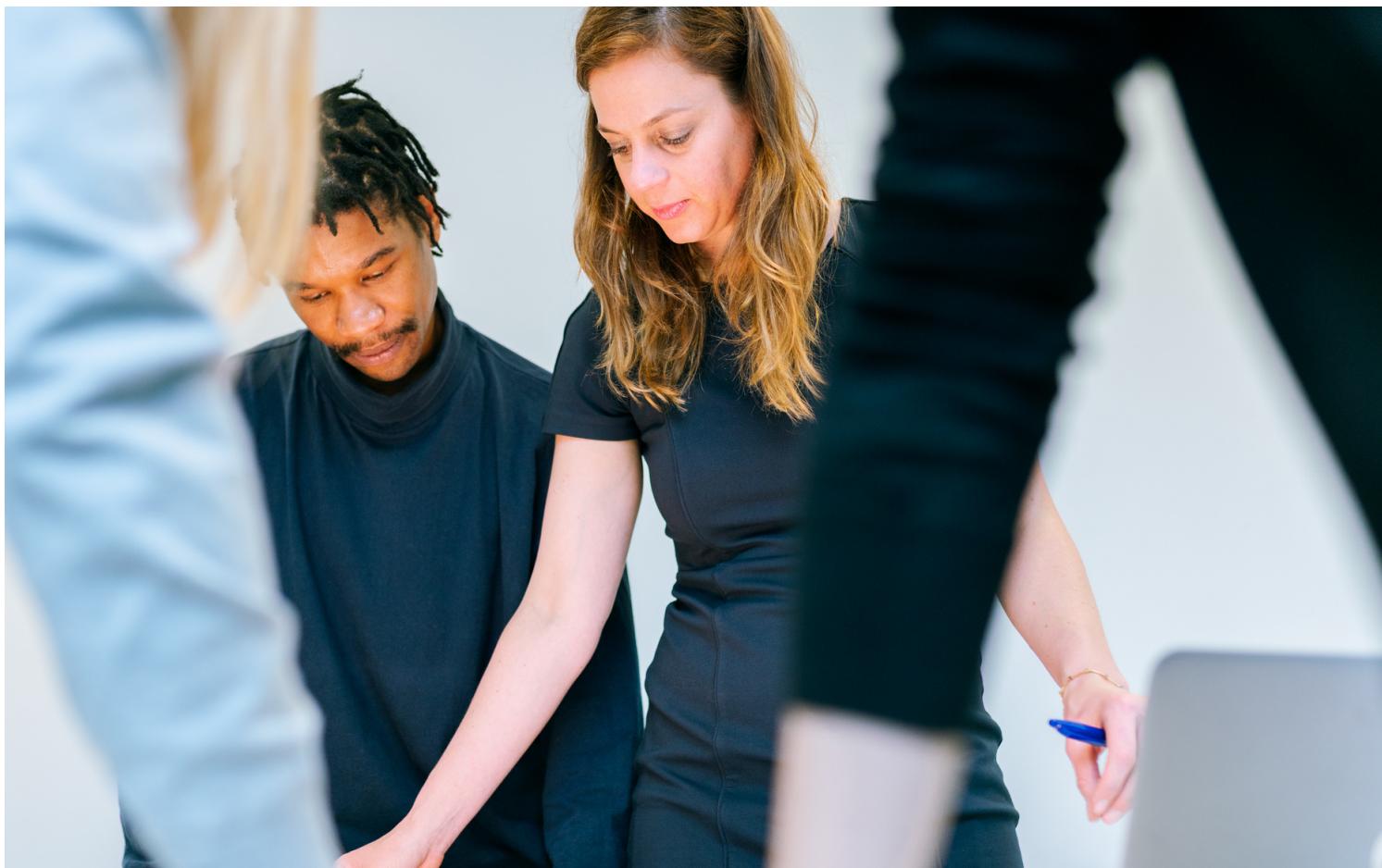
Verfolgen Sie einen Top-down- und Bottom-up-Ansatz. Leitende Angestellte sollten sich mit Problemen auf hoher Ebene befassen, die das gesamte Unternehmen betreffen, während lokale Probleme auf Teamebene behandelt werden. Beteiligen Sie alle an der Verbesserung.

## 2

### IMITARBEITENDE EINBEZIEHEN IN DIE NÄCHSTEN SCHRITTE

Selbst die detailliertesten Umfrageergebnisse können nur aufzeigen, wo Veränderungen erforderlich sind. Sie werden kaum die Antworten liefern oder wirklich die Prioritäten der Mitarbeiter aufzeigen. Gehen Sie also tiefer und diskutieren Sie die Ergebnisse mit den Mitarbeitenden, indem Sie die Themen hervorheben, die für sie wirklich wichtig sind.

Beziehen Sie die Mitarbeitenden in die Erarbeitung von Lösungen ein - das hilft nicht nur bei der Behebung von Problemen, sondern bringt sie auch dazu, sich an Verbesserungen zu beteiligen.



## 3

### BEGRENZUNG DES FOKUS AUF DREI BEREICHE

Ihre EX-Umfragen werden Ihnen eine Fülle von Daten und Verbesserungsmöglichkeiten liefern. Versuchen Sie nicht, Ihre Ziele übers Knie zu brechen.

Bringen Sie stattdessen Ihre Manager dazu, ihre Verbesserungsbemühungen auf drei Bereiche zu beschränken, die von den Mitarbeitenden als vorrangig angesehen werden. Das bedeutet, dass die Maßnahmen zeitnah vorangetrieben und angemessen berücksichtigt werden können.

## 4

### STELLEN SIE SICHER, DASS IHRE VEREINBARTEN AKTIONEN SMART SIND

Sobald Sie die Bereiche, auf die Sie sich konzentrieren müssen, nach Prioritäten geordnet haben, erstellen Sie Aktionspläne, die spezifisch, messbar, ausführbar, realistisch und terminiert sind (SMART). Legen Sie klare Ziele und Zeitvorgaben fest und stellen Sie sicher, dass jeder seine Rolle bei der Umsetzung von Verbesserungen versteht.

| S                                      | M  | A  | R  | T   |
|--|--|--|--|---|
| <b>SPEZIFISCH</b>                      | <b>MESSBAR</b>   | <b>AUSFÜHRBAR</b>                                | <b>REALISTISCH</b>   | <b>TERMINIERT</b>   |
| Geben Sie an,<br>was Sie tun<br>werden | Finden Sie einen<br>Weg zur Bewertung<br>Metriken oder<br>Datenziel<br>verwenden | Im Rahmen Ihrer<br>Möglichkeiten<br>zu erreichen | Sinnvoll innerhalb<br>Ihrer<br>Arbeitsfunktion<br>Verbessert das<br>Geschäft in<br>irgendeiner Weise | Geben Sie an,<br>wann Sie die<br>Aufgabe<br>erledigen<br>werden |
| Verwenden Sie<br>Aktionswörter         |  |  |  |   |

# 5

## REGELMÄSSIGE ÜBERPRÜFUNG DER FORTSCHRITTE UND KOMMUNIKATION DER ERFOLGE

Einen Plan zu erstellen ist der einfache Teil - viel schwieriger ist es, ihn dann erfolgreich umzusetzen. Planen Sie regelmäßige Kontrollen ein, um die Fortschritte zu messen und gegebenenfalls Kurskorrekturen vornehmen zu können.

Zeigen Sie den Mitarbeitenden schließlich, dass ihre Stimme zählt. Kommunizieren und feiern Sie erfolgreiche Änderungen, die auf der Grundlage von Rückmeldungen vorgenommen wurden. Dies steigert die Motivation und erhöht die Bereitschaft der Mitarbeitenden, ihr Feedback und ihre Ideen bei der nächsten Umfrage einzubringen.



# Wie man die Employee Experience managt

Um das Beste aus Ihren Mitarbeitenden herauszuholen, ist die richtige Employee Experience entscheidend.

**Aber das passiert nicht einfach so nebenbei.**

Die Employee Experience muss ständig effektiv gemanagt werden, wenn Sie wollen, dass sie den Bedürfnissen der Mitarbeitenden entspricht.



# Was ist Employee Experience Management?



Employee Experience Management (EEM) ist die Art und Weise, wie erfolgreiche Unternehmen die Erfahrungen ihrer Mitarbeitenden verändern. Es handelt sich dabei um ein fortlaufendes, gut ausgestattetes Programm, das die Erfahrungen versteht, misst und verbessert, indem es den Mitarbeitenden zuhört und Maßnahmen ergreift.

# Tools und Lösungen zur Unterstützung Ihrer Strategie

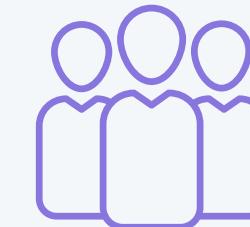
Technologie unterstützt das Management der Employee Experience in jeder Phase des Prozesses:



Die Befragung von Mitarbeitenden muss schnell, nahtlos und einfach sein - für Sie und Ihre Mitarbeitenden. Technologie hilft dabei, indem sie das Sammeln von Feedback vereinfacht, unabhängig davon, welche Art von Umfrage Sie verwenden.



EEM erzeugt riesige Datenmengen - zu viel für einen Menschen, um sie schnell allein zu analysieren. KI-basierte Textanalysen verkürzen die Analyse, um Erkenntnisse zu gewinnen, auf die Sie reagieren müssen.



Als Nächstes müssen Sie die Ergebnisse mit den richtigen Personen im richtigen Format teilen. Ihre Plattform sollte in der Lage sein, dies auf Knopfdruck zu tun, die Stakeholder mit den benötigten Informationen zu versorgen und diese an Ihre Mitarbeitenden zurückzumelden.



Vervollständigen Sie schließlich den Kreislauf mit einer Aktionsplanung, die Ziele festlegt, den Fortschritt überwacht und überprüft, ob die Verbesserungen tatsächlich greifen..

# Brauchen Sie einen Partner für das Engagement Ihrer Mitarbeitenden?

---

Mitarbeiterengagement ist entscheidend für die Unternehmensleistung. Das wissen Sie. Aber vielleicht haben Sie nicht die internen Ressourcen, Fähigkeiten und Zeit, um ein effektives Programm durchzuführen. In diesem Fall kann ein externer Partner helfen.

Durch die Zusammenarbeit mit einem spezialisierten Anbieter können Sie dessen Fachwissen und bewährte Verfahren nutzen und so die Erfolgsaussichten Ihres Projekts erhöhen.

Achten Sie darauf, dass Sie einen Partner wählen, der Ihr Unternehmen versteht, flexibel genug ist, um sich Ihren wechselnden Anforderungen anzupassen, und der offen ist, sein Wissen weiterzugeben, um Ihre Mitarbeitenden weiterzubilden.



# Fazit

Wenn Sie erfolgreich sein wollen, brauchen Sie die besten Mitarbeitenden. Wenn Sie Ihre Mitarbeitenden einbinden, können Sie die Produktivität, Innovation und Leistung steigern. Das Engagement hängt davon ab, dass Sie jedem Mitarbeitenden die gewünschten Erfahrungen bieten, die auf seine Bedürfnisse zugeschnitten sind - deshalb brauchen Sie ein wirksames Programm, um das Engagement zu verstehen und zu steigern. Die richtige Vorgehensweise mag komplex erscheinen, aber die Befolgung dieser Best-Practice-Schritte führt zum Erfolg:



## ZUHÖREN

Sammeln Sie laufend Feedback auf eine Art und Weise, die Ihre Mitarbeitenden anspricht.



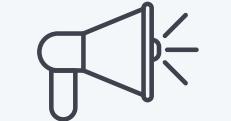
## UMSETZEN

Die richtigen Veränderungen vornehmen und ihre Auswirkungen messen



## ANALYSIEREN

Nutzen Sie die Technologie, um tief in Ihre Daten einzutauchen und zu verstehen, was vor sich geht.



## KOMMUNIZIEREN

Geben Sie die Ergebnisse und Maßnahmen an Ihre Mitarbeitenden weiter, um das Engagement zu stärken.



# Über Tivian

Tivian beherrscht das Thema Mitarbeiterengagement und verfügt über ein umfassendes Toolkit, das Ihnen dabei hilft, die Employee Experience zu verbessern, Ihre Belegschaft zu motivieren und zu inspirieren. Wir kombinieren modernste Datenanalyse und KI-Technologie mit umfassender interner Kommunikationssoftware für die Planung und Durchführung überzeugender Kampagnen.

Vereinbaren Sie einen Termin für eine Produkttour, um zu sehen, wie Tivian Unternehmen dabei hilft, die Erkenntnisse zu gewinnen und die Maßnahmen bereitzustellen, die ihren Arbeitsplatz unwiderstehlich machen.

Die Employee Experience Solution Suite von Tivian ermöglicht es Arbeitgebern, einen ganzheitlichen Überblick und Kontrolle über die Informationen und Hebel zu erhalten, die die Mitarbeiterzufriedenheit und die Bindung von Talenten beeinflussen. Wir decken zwei Hauptbereiche ab: Discovery und Kommunikation:

- Discovery XI ermöglicht es Ihnen, Erfahrungsdaten zu erfassen und zu nutzen, um tiefe Einblicke zu gewinnen, die Entscheidungsfindung zu verbessern und einen zufriedeneren Arbeitsplatz zu schaffen.
- Mit Communication XI können Sie eine Marketing-Methode auf die interne Kommunikation anwenden, um Ihren Mitarbeitenden relevante Inhalte anzubieten, die sie regelmäßig konsumieren und mit denen sie sich auseinandersetzen.

Kombiniert bietet unsere Lösung eine ganzheitliche Employee Engagement Experience.

[ TIVIAN ]

# Experten im Bereich Intelligent Experience Management

Mithilfe fortschrittlichster Analyse-Tools und modernster KI-Technologie unterstützt Tivian Unternehmen dabei, Feedback zu sammeln, Veränderungen zu kommunizieren und Verbesserungen zu messen. – für effizientere Geschäftsentscheidungen und zur Identifikation entscheidender ökonomischer Erkenntnisse, ausgerichtet auf den nachhaltigen Unternehmenserfolg. Tivian ist die erste Software-Plattform für Intelligent Experience Management mit einem 360-Grad-Ansatz und fördert nicht nur die Leistungsfähigkeit von Unternehmen, sondern ermöglicht ein effizienteres Management auf Basis wichtiger betrieblicher Erkenntnisse. Mit über 20 Jahren Erfahrung im Bereich Enterprise Feedback Management verhilft Tivian mehr als 400 Kunden in 35 Ländern dazu, ihre Unternehmensziele zu erreichen.

