



tts

knowledge
matters.

Erfolgsfaktor Employee Experience

*Zukunftsfähige HR muss Sinn und
Spaß produzieren*

JUDITH WIDAUER | TALENT MANAGEMENT CONSULTANT

INSIGHTS | TTS FORUM 2018

Mitarbeiterloyalität kostet mehr als ein gutes Gehalt, freien Kaffee und flexible Arbeitszeiten. Das Zauberwort lautet: Employee Experience. Es beschreibt die Summe aller Erfahrungen, die ein Mitarbeiter im Lebenszyklus mit einem Unternehmen sammelt. Fallen sie positiv aus, sind die Mitarbeiter motivierter, treuer und zufriedener. Die HR steht damit vor der Herausforderung, ein Talent Management zu entwickeln, das die steigenden Erwartungen der Mitarbeitenden erfüllt. Die Digitalisierung spielt dabei eine wichtige Rolle – ist aber längst nicht alles.

Fallen Mitarbeiter in dieselbe Kategorie wie Kunden? Auf den ersten Blick dürften sich die meisten Personaler bei dieser Frage verwundert die Augen reiben. Die Unterschiede liegen doch klar auf der Hand! Aber tun sie das wirklich?

Eine Gemeinsamkeit besteht darin, dass alle – Fachkräfte bzw. Nachwuchstalente ebenso wie Kunden – händeringend gesucht werden. Und da alle aus einer Vielzahl von Angeboten wählen können, besteht die zweite Gemeinsamkeit in der wichtigen Aufgabe, beide möglichst langfristig ans eigene Unternehmen zu binden. So ist es auch kein Zufall, dass sich die Employee Experience direkt vom Konzept der Customer Experience herleitet, nämlich von der Idee, dass sich Kunden nur dann finden und bin-

den lassen, wenn sie auf allen Stationen ihrer Kundenreise positive Erlebnisse sammeln.

Talent Management ist Experience Management

„Das Konzept der Employee Experience fordert die Organisationen dazu auf, vorhandene Strukturen und Abläufe entlang des gesamten Mitarbeiter-Lifecycle auf ihre Erlebnisqualität hin zu analysieren, zu bewerten und bei Bedarf zu optimieren“, stellt Judith Widauer, Talent Management Consultant bei **tts**, fest.

Dabei sollte beachtet werden, dass die Mitarbeiter ihr Unternehmen immer ganzheitlich bewerten, als Summe der subjektiven Einzelerfahrungen. Fünf Erfahrungsdimensionen spielen hierbei eine besondere Rolle:

- Zugehörigkeitsgefühl zu einem Team, einer Gruppe oder der Organisation
- Überzeugung, dass die eigene Arbeit bedeutsam und sinnvoll ist
- Energie, Motivation und anregende Anspannung während der Arbeit
- Erfolgsgefühl nach getaner Arbeit
- Allgemeines Zufriedenheits- und Glücksgefühl in Verbindung mit der Arbeit

Kultur, Arbeitsplatz und Technik entscheiden

Bei der Frage, wie sich diese Erfahrungsdimensionen für die Gestaltung einer positiven Employee Experience nutzen lassen, rücken vor allem die Bereiche Kultur, Arbeitsplatz und technische Ausstattung in den Fokus.

Am wenigsten fassbar und deshalb auch besonders schwer veränderbar ist die Unternehmenskultur. Sie setzt sich zusammen aus Werten, Verhaltensnormen, Traditionen, dem Unternehmenszweck und der Auswirkung von Hierarchien und Prozessen auf den Arbeitsalltag. „Entscheidend für eine positive Veränderung der Kultur ist, dass sie den Bedürfnissen der Mitarbeiter Rechnung trägt“, sagt Judith Widauer. „Diese lassen sich beispielsweise durch einen intensiven Austausch in Erfahrung bringen.“

„Je besser die Candidate Experience, desto besser stehen die Chancen, Talente für Ihr Unternehmen zu begeistern.“



Genau wie der Arbeitsplatz, der neben konzentriertem Arbeiten die Interaktion mit anderen ermöglichen und ein angenehmes Ambiente bieten sollte, trägt auch die technische Ausstattung zum Wohlbefinden der Mitarbeiter bei.

„Es ergibt sich allerdings nur ein positiver Einfluss auf die Employee Experience, wenn durch die technische Ausstattung am Arbeitsplatz die Kommunikation und die Zusammenarbeit in den Teams erleichtert und die Effizienz im Arbeitsalltag gesteigert wird“, führt Judith Widauer aus.

Heiter und wolkig: Talent Management als kollaborativer Prozess in der Cloud

Es kann sinnvoll sein, solche Maßnahmen mit einem digitalen Employee-Experience-Prozess zu untermauern. So kann der Personalbereich mit der Einführung eines Cloud-basierten Talent-Management-Systems wie SAP SuccessFactors wichtige strategische Wettbewerbsvorteile erzielen. Denn zum einen eröffnen diese Systeme eine ganzheitliche Sicht auf den kompletten Employee Lifecycle von der Rekrutierung über die Entwicklung von Talenten bis zu einer stärkenbasierten Besetzung von Positionen. Zum anderen tragen sie erheblich zur Flexibilisierung bei, weil die Verant-

wortung für die Personal- und die Kompetenzentwicklung auf die operative Ebene verlegt und somit erheblich agiler wird.

So binden zum Beispiel leistungsfähige Systeme die beteiligten Fachabteilungen effizient in den Recruitingprozess ein und sorgen mit modernen Kommunikationstools vom Erstkontakt bis zum Onboarding für eine positive Candidate Experience. „Je besser die Candidate Experience, desto besser stehen die Chancen, Talente für Ihr Unternehmen zu begeistern“, erklärt Judith Widauer.

In Kombination mit verschiedenen Selfservices, individuellen Schulungsangeboten, kontinuierlichem Coaching und Feedback können die Mitarbeiter mehr Eigenverantwortung bei der Kompetenzentwicklung übernehmen und selbst entscheiden, wie sie ihre Arbeit bestmöglich organisieren.

Mitarbeiter und Bewerber glücklich machen

1. Starten Sie mit der Candidate Experience: Effiziente Recruitingprozesse, Gamification und mobile Funktionalitäten steigern in den Augen des Bewerbers die Attraktivität eines Unternehmens.

2. Verschaffen Sie Ihren Mitarbeitern positive Erlebnisse: Zufriedene Mitarbeiter sind motiviert, engagiert und identifizieren sich mit dem Unternehmen. Der Einsatz moderner Technologien kann dabei helfen, die menschlichen Bedürfnisse zu identifizieren und flexibel darauf zu reagieren.
3. Sorgen Sie für Abwechslung, sei es ein alternatives Raumkonzept, kontinuierliches Feedback oder eine netzwerkbasierte Organisation: Digitalisierung bringt mehr Spaß in die interne Kommunikation.
4. Machen Sie mobil: Einfache, leicht bedienbare und mobile Talent-Management-Lösungen erleichtern den Anwendern den Umgang mit Komplexität im Arbeitsalltag.
5. Stellen Sie Lerninhalte jederzeit und überall zur Verfügung: Ihre Mitarbeiter schätzen individuell auf sie abgestimmte Lerninhalte, die sie bei Bedarf auch unterwegs mobil abrufen können.

Facts & Figures

- Wichtigste Treiber für eine positive Employee Experience: Kultur, Arbeitsumgebung und Technologie
- Cloud-Lösungen verlagern HR-Prozesse auf operative Ebene und erhöhen Agilität durch Selbstorganisation
- Professionelle HR-Cloud-Transformation durch **tts**
- Ganzheitlicher Ansatz: Beratung, Implementierung und Application Management aus einer Hand
- Eigenentwickelte Add-ons garantieren Prozess-erleichterungen und steigern Anwenderakzeptanz.
- Gütesiegel: 4 REX-Zertifikate in DACH

