

PAWLIK



HSBA HAMBURG SCHOOL OF  
BUSINESS ADMINISTRATION

buljan &  
partners  
Member of PAWLIK Group

# Employee Experience



D-A-CH 2021 BENCHMARKING

AKTIVES MANAGEMENT DER EMPLOYEE EXPERIENCE  
ALS SCHLÜSSEL ZUM ERFOLG

# Aufbruch in das Neue Normal

## EMPLOYEE EXPERIENCE ALS ORIENTIERUNG UND ANSATZ

### Der Anlass und Nutzen

Nutzen Sie die Chance, in Zeiten von Home-Office, virtuellen Kontakten und 'Remote Work', den Kontakt zu Ihrer Belegschaft aktiv zu gestalten und für neue Talente attraktiver zu werden.

Gerade in Zeiten globaler Unsicherheit hat es für Mitarbeiter eine hohe Relevanz, dass ihre Ängste und Entwicklungsbedürfnisse von ihrem Arbeitgeber erkannt und aufgenommen werden.

Laut unseres Employee Experience Barometers\* trifft dies auf 90 Prozent der Mitarbeiter zu. Doch nur eine Minderheit ist diesbezüglich mit ihrem Arbeitgeber zufrieden.

### Das Verfahren

- 24 Touchpoints in der Laufbahn eines Mitarbeiters werden untersucht – vom ersten Kontakt mit der Firma über die Einarbeitung und alle Karrierephasen bis hin zum Ausstieg
- Mitarbeiter gewichten jeden Touchpoint nach Relevanz und bewerten ihre Erlebnisse
- Remotes Arbeiten und digitale Prozesse werden vollständig berücksichtigt
- Anonyme Online-Umfrage
- Visualisierte Auswertung
- Konkrete Gestaltungsimpulse

PAWLIK

buljan &  
partners  
Member of PAWLIK Group



HSBA HAMBURG SCHOOL OF  
BUSINESS ADMINISTRATION



Die **Employee Experience** ist die Summe aller Situationen, Interaktionen und Touchpoints, die von einem Mitarbeiter in Bezug auf das Unternehmen vor und im Laufe des Arbeitsverhältnisses erlebt werden. Es geht um das übergreifende **Mitarbeitererlebnis**.

---



# Employee Experience

D-A-CH 2021 BENCHMARKING

**Organisationen,**  
die in Employee Experience investieren, und damit aktiv an positiven Mitarbeitererlebnissen arbeiten, sind ...

- ca. 11,5-mal mehr als „toller“ Arbeitsplatz in Glassdoor erwähnt.
- 4,4-mal mehr in der LinkedIn-Rangliste der attraktivsten Arbeitgeber in Nordamerika.
- 28-mal mehr in der Liste der Fast Company als innovativste Unternehmen.
- 2,1-mal mehr in der Forbes-Liste der innovativsten Unternehmen.

Quelle: Jacob Morgan, "The Employee Experience Advantage"

 **Lufthansa**



**NORDSTROM**

# EMPLOYEE EXPERIENCE DACH 2021

WARUM IST EIN BENCHMARKING GERADE JETZT RELEVANT?

**Umbruch**

**Vertrauen**

**Virtualität**

**Nähe**

# Employee Experience: Die Grundidee

DIE BEZIEHUNG ZUM UNTERNEHMEN GEHT ÜBER HR-PROZESSE HINAUS

Verbundenheit und Nähe sind in der aktuellen Zeit bei den Mitarbeitern in der Skala der Relevanz stark gestiegen.

## Das Barometer für Employee Experience ...

- ... unterstützt eine Organisation dabei, zu verstehen, was für ihre Mitarbeiter wirklich wichtig ist.
- ... priorisiert Maßnahmen dort, wo sie wirklich wirken.
- ... ist ein Impuls für die Gestaltung einer differenzierten Employee Experience
- ... legt den Schwerpunkt auf Verbesserungen mit direkter Auswirkung auf die Geschäftsergebnisse.

## Ein Benchmarking, das ...

- ... die Visualisierung der gesamten Employee Experience in ihrer Organisation ermöglicht, indem sie die entscheidenden Momente und wichtigsten Interaktionen für die Mitarbeiter identifiziert.
- ... das eigene Ergebnis der Employee Experience im individuellen Unternehmen darstellt.
- ... zusätzlich aktuelle COVID-19 Aspekte erhebt.
- ... Vergleich und Benchmark mit den aggregierten Ergebnissen aller teilnehmenden Organisationen zu Verfügung stellt.

# Employee Experience: Die Relevanz

WARUM EMPLOYEE EXPERIENCE WICHTIG FÜR DEN UNTERNEHMENSERFOLG IST

Der **employee Promoter Score (eNPS)** ist eine Methode, um die **Mitarbeiterzufriedenheit** und die **Mitarbeiterloyalität** zu messen und diese Daten mit den Wachstumschancen eines Unternehmens in Relation zu setzen.

Der **employee Net Promoter Score (eNPS)** ist ein hartes Kriterium für Ihren geschäftlichen Erfolg.



Rechenbeispiel:

$$40 \text{ Promoter} - 50 \text{ Kritiker} = -10 \text{ eNPS}$$

Quelle: *Employee Engagement: The Wonder Drug For Customer Satisfaction* **Openmet**  
Studie: "The temporal sequence of commitment and performance at the business unit level" veröffentlicht im **Journal of Occupational and Organizational Psychology**

# Employee Experience: Die Basis

DAS ÜBERGREIFENDE MITARBEITERERLEBNIS WIRD IN DER EMPLOYEE JOURNEY DARGESTELLT

Alle EX-Touchpoints werden in zwei Dimensionen gemessen: Wichtigkeit und Erfüllungsgrad aus Sicht des Mitarbeiters





## DAS ERGEBNIS:

Eine Zusammenfassung der Messung in der Online Umfrage  
(anonyme Teilnahme):

- ✓ Jede einzelne **Touchpoint Experience** innerhalb der Employee Journey für alle 24 Touchpoints : Wichtigkeit und Erfüllungsgrad
  - ✓ Die **“Moments of Truth”** (MoT), wo zwischen Wichtigkeit und Erfüllungsgrad eine grosse Distanz besteht
  - ✓ **Employee Net Promoter Score** (eNPS) als **“top of mind”** Frage gleich am Anfang
  - ✓ **HR Effort** (HRE) in einer skalierten Frage, inwieweit sich das Unternehmen bemüht, das Mitarbeitererlebnis positiv zu gestalten
  - ✓ **Voice of Employee** (VoE), 2 offene Fragen zum Top und zum Flop Erlebnis im Freitext als Kommentar
-

# Employee Experience: Einfluss von COVID-19

WAS DIE BEFRAGUNG **ZUSÄTZLICH** AUS AKTUELLEM ANLASS MISST

**Der Einfluss von Covid-19 auf die Employee Experience ist nicht zu unterschätzen, und kann ein **make or break** Moment für den Mitarbeiter sein**

## 1. Information

Welcher Qualität waren die Informationen?  
Zeitnähe? Frequenz? Umfang?  
Quelle: Unternehmen vs. Führungskraft

## 2. Umsetzung

Wie wurden die Aktivitäten umgesetzt?  
Zeitnähe? Konsequenz?

## 3. Orientierung

Gab es genug Orientierung für mich?  
War der Ausblick hinreichend?

## 4. Nähe / Verständnis

Wie sehr fühlte ich mich verstanden/  
meine Situation abgebildet?

## 5. Sicherheit

Wie sicher habe ich mich gefühlt?  
Bzgl. Covid / Arbeitsplatz

## 6. Neuheit

Was wurde grundlegend geändert aufgrund der COVID-19 Situation? Was ist besser, was schlechter geworden?

## 7. Unterstützung

Wie unterstützt fühlen sich die Mitarbeiter während des Covid Krisenmanagements?

## 8. Zusammenarbeit im Team/Kollegen

Wie wirkt sich die Distanz auf das Arbeiten im Team aus? Wie auf die Arbeitsergebnisse?

## 9. Vertrauen vs. Kontrolle

Wie erleben die Mitarbeiter die Führung im ‚erzwungenen‘ Home Office?

## 10. Zugehörigkeit

Wie identifizieren sich die Mitarbeiter bei Distanz mit dem Unternehmen, seinen Werten und seiner Mission?

# IHR EX TEAM

EX EXPERTEN MIT LANGJÄHRIGER STUDIEN- UND PROJEKTERFAHRUNG

# Ihre Partner

EINE BÜNDELUNG AUS HR, EXPERIENCE MANAGEMENT UND  
AKADEMISCHER EXPERTISE

**Employee  
Experience**

D-A-CH 2021 BENCHMARKING

## PAWLIK

**Diversität und  
gebündelte  
Kompetenz  
garantieren  
eine objektive  
und ergebnis-  
relevante Sicht  
auf den  
aktuellen  
Status der  
Employee  
Experience in  
DACH 2021**

PAWLIK Consultants sind lang-  
jährige Experten in HR-Themen  
und stehen als Umsetzungsbera-  
ter für die inhaltliche Bewertung  
und pragmatischen Ableitungen  
für nachfolgende Aktivitäten zur  
Zielerreichung.

[www.pawlik-consultants.de](http://www.pawlik-consultants.de)

buljan&  
partners  
Member of PAWLIK Group

Buljan & Partners Consulting sind  
die langjährigen Experten in  
Experience Management und  
tragen die konzeptionelle  
Verantwortung. Dazu gehört auch  
die technische Realisierung und  
inhaltliche Bewertung.

[www.buljanandpartners.com/de](http://www.buljanandpartners.com/de)



HSBA HAMBURG SCHOOL OF  
BUSINESS ADMINISTRATION

Die HSBA steht für die wissen-  
schaftliche Verantwortung der  
Studie im Department Strategy  
& Leadership.

[www.hsba.de](http://www.hsba.de)

# Ihre Ansprechpartner

EINE BÜNDELUNG AUS HR, EXPERIENCE MANAGEMENT UND  
AKADEMISCHER EXPERTISE

**Employee  
Experience**

D-A-CH 2021 BENCHMARKING

Diversität und  
gebündelte  
Kompetenz  
garantieren  
eine objektive  
und ergebnis-  
relevante Sicht  
auf den  
aktuellen  
Status der  
Employee  
Experience in  
DACH 2021

**PAWLIK**



**Prof. Dr. Henrik Meyer-Hoeven**

**T** +49 (0) 1761 632 8570

**E** hmeyer-hoeven@pawlik.de

## Zur Person

Prof. Dr. Meyer-Hoeven studierte Volks- und Betriebswirtschaftslehre in Hamburg, St. Gallen und Wien, wo er zum Dr. rer. pol. promovierte. Fortbildungen wie ein Post-Graduate-Programm, zum Shareholder-Value-Management, Krisenmanagement oder lizenzierten scan-Coach schlossen sich an. Nach Stationen in der Industrie in den Bereichen Kommunikation, Einkauf, Marketing und Vertrieb sowie als freier Berater stieg er 2002 als Gesellschafter bei PAWLIK Consultants ein.

## Expertise

Prof. Dr. Meyer-Hoeven verantwortet als Geschäftsführer bei PAWLIK die Produktentwicklung sowie die Strategie- und Organisationsentwicklung. Er arbeitet in strategischen Unternehmensentwicklungsprojekten vorwiegend im Mittelstand. 2014 wurde Prof. Dr. Meyer-Hoeven auf den Lehrstuhl für Strategy and Leadership an der HSBA in Hamburg berufen.

**buljan&  
partners**  
Member of PAWLIK Group



**Silvana Buljan**

**T** +49 (0) 173 7263 3494

**E** s.buljan@buljanandpartners.com

## Zur Person

Silvana Buljan studierte Betriebswirtschaftslehre mit dem Schwerpunkt Marketing und Internationales Management an der Westfälischen Wilhelms-Universität in Münster und erwarb den Abschluss als Diplom-Kauffrau. Ihre Qualifikation vervollständigte sie an der Harvard Business School und INSEAD. Zusätzlich ist sie als ontologischer Coach von Newfield Network mit Sitz in Kalifornien (USA) ausgebildet. 2001 gründete sie ihre eigene Unternehmensberatung mit Fokus auf Customer Centricity und Customer & Employee Experience gegründet.

## Expertise

Als Beraterin, Trainerin und Coach hat sie sich auf die ganzheitliche Gestaltung von Customer Centricity und Customer & Employee Experience spezialisiert. Zudem ist sie als international anerkannte Expertin als Key Note Speaker, Moderatorin und Mentoring auf diversen Plattformen und Konferenzen aktiv unterwegs (CRM Evolution, CustomerThink, PWN Professional Women's Network, HR Center IE Business School, Customer Experience Excellence).



**HSBA HAMBURG SCHOOL OF  
BUSINESS ADMINISTRATION**



**Prof. Dr. Daniela Eisele-Wijnbergen**

**T** +49 (0) 172 768 3973

**E** daniela.eisele-wijnbergen@hsba.de

## Zur Person

Daniela Eisele-Wijnbergen war nach ihrem wirtschaftswissenschaftlichen Studium in Stuttgart Hohenheim als wissenschaftliche Mitarbeiterin an den Universitäten Kaiserslautern und Stuttgart beschäftigt. Nach ihrer Promotion zum Thema E-Recruiting arbeitet sie mehr als sechs Jahre bei der EnBW Energie Baden-Württemberg AG und bei der ZF Friedrichshafen AG im Ressort Personalgrundsatzfragen. 2016 absolvierte einen Master of Law (LL.M.) bei der Jurgrad der Universität Münster mit dem Schwerpunkt Arbeitsrecht.

## Expertise

Seit 2010 berät sie Unternehmen zu unterschiedlichen personalstrategischen Fragen und publiziert seit rund 20 Jahren zu verschiedenen Personalfragestellungen, insbesondere zur Gewinnung und Bindung von Personal. Sie ist Autorin des Grundlagenwerkes "Praxisorientierte Einführung in die Personalwirtschaftslehre" sowie Initiatorin und Autorin des U-Form-Tests zur Ermittlung persönlicher und sozialer Kompetenzen von Azubis (EpsKA).

# ZEITPLANUNG UND TEILNAHMEBEDINGUNGEN

WAS SIE VON UNS BEKOMMEN UND WIR VON IHNEN BRAUCHEN

# Wie läuft das Projekt ab?

## VORAUSSICHTLICHER ZEITPLAN



# Teilnahmebedingungen

LUST, ZEIT UND BUDGET

### WAS SIE VON UNS BEKOMMEN

#### LEISTUNGEN

- Konzeption
- Information
- Durchführung der Befragung
- Analyse der Befragung
- 20 Seiten Ergebnisbericht
- Excel Tabelle mit den Verbatims der offenen Kommentare Ihrer Mitarbeiter
- 3h Präsentation & Workshop vor Ort oder remote

Mindestzahl teilnehmender Firmen, um das Benchmarking mit den beschriebenen Leistungen und Konditionen durchführen zu können: 15

### WAS WIR VON IHNEN BRAUCHEN

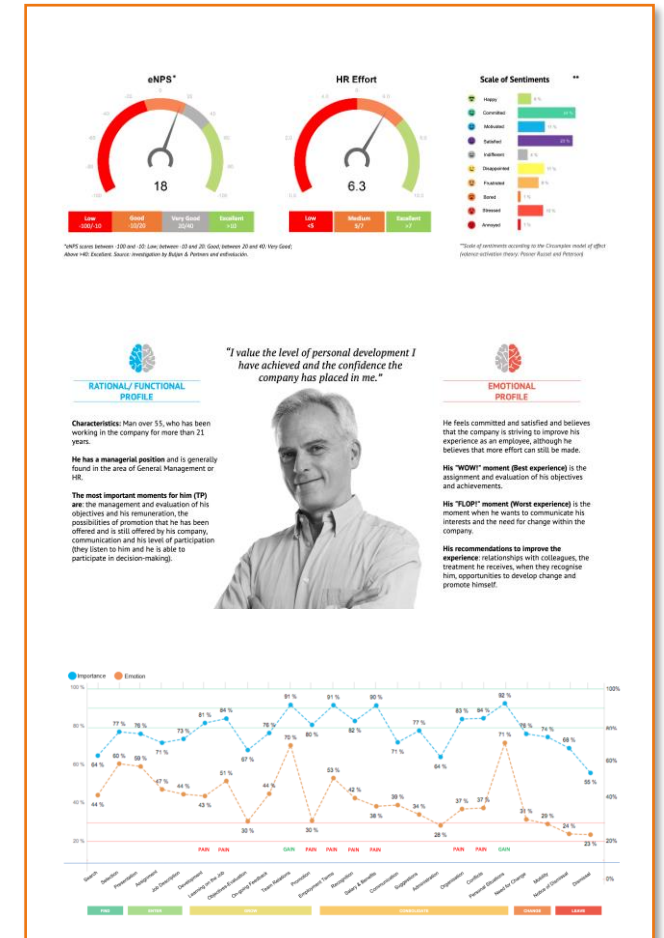
#### ZEIT

- Bis zu 1.000 Mitarbeiter
- Pro Mitarbeiter 10 min Teilnahme Online Befragung
- Projektverantwortung: 3-4 Tage
- Präsentation & Diskussion 3h

#### BUDGET

- Teilnahmegebühr: 9.450€ zzgl. MwSt

Ihre Teilnahme-Entscheidung bis 31.3.2021





# PAWLIK



**HSBA** HAMBURG SCHOOL OF  
BUSINESS ADMINISTRATION

buljan &  
partners  
Member of **PAWLIK** Group

HAMBURG  
BERLIN  
DUSSELDORF  
MUNICH  
AMSTERDAM  
BARCELONA  
MADRID  
PARIS  
VIENNA  
BEIJING  
HONG KONG  
NINGBO  
SHANGHAI  
SHENZHEN

**PAWLIK Consultants GmbH**

Astratum | Zirkusweg 2  
20359 Hamburg

**T** +49 (0) 40 53 28 50 0  
**F** +49 (0) 40 53 28 50 10

**E** [info@pawlik.de](mailto:info@pawlik.de)  
**W** [www.pawlik.de](http://www.pawlik.de)