

Employee Experience

Befähigen Sie Ihre Mitarbeiter,
alles zu geben...



Centracon AG
Eicherhof 13
42799 Leichlingen

Mitarbeiter sind elementar für den Unternehmenserfolg

Gut ausgebildete und motivierte Mitarbeiter sind elementar für den Unternehmenserfolg. Sie verleihen dem Unternehmen wichtige neue Fähigkeiten, die es in der digitalen Welt braucht, um bestehende Geschäftsmodelle effizienter und neue Geschäftsmodelle schneller und flexibler ausprägen zu können.

Die Realität: Einfach trifft auf kompliziert

Jeder Ihrer Mitarbeiter ist auch eine Privatperson, die im **privaten Umfeld** täglich verschiedenste digitale Services und Lösungen nutzt. Intuitiv, schnell und mit geringem Aufwand werden hier Informationen gefunden, geteilt und bewertet. Komplexe Aufgabenstellungen, wie Buchungen oder Käufe durchführen, werden hier durch Einsatz von durchdachten User Journeys zu einer perfekten User Experience, die den Benutzer in den Mittelpunkt stellt, den Mehrwert maximiert und damit messbare Erfolge generiert. Warum? Ihre Mitarbeiter sind im Privatleben Kunden anderer Unternehmen.

Am **Arbeitsplatz** trifft ein Mitarbeiter auf teilweise sehr rückständige Arbeitsweisen, bzw. erlebt die Herausforderung, die sich aus monolithisch entwickelte ERP/CRM Systeme (z. B. SAP), mit einem hohen Individualisierungsgrad und aufwändigen Schnittstellen zu anderen Backend Systemen, ergeben. Dies führt zu aufwändigen Arbeitsabläufen und wenig Flexibilität beim Anwender-Interface. Services, die mit einer Kultur der Kostenoptimierung, Sicherheit und Stabilität entwickelt werden, sind oft wenig anwenderfreundlich.

Das Resultat: Unzufriedenheit

Die Konsequenz: Ihr Mitarbeiter erlebt täglich zwei komplett unterschiedliche digitale Welten. Gegenüber seinem digital optimierten Alltag, dominieren den Mitarbeiter bei der Arbeit wenig intuitive Applikationen, Medienbrüche, aufwändig gepflegte Hilfstoos (bspw. Excel) und unpassende Endgeräte.

Das **führt zu hoher Unzufriedenheit**, hohem Produktivitätsverlust und hohen Prozesskosten!

Unternehmen mit zufriedenen Mitarbeitern sind bis zu 37% erfolgreicher.

Nur Customer Experience reicht nicht mehr aus

Unternehmen sehen ihre Kunden häufig als wichtigsten Fokus für Verbesserungen und Innovationen. In ihre Richtung werden laut verschiedener Umfragen ca. 80% der Digitalisierungsprojekte durchgeführt. Customer Experience wird also als wichtig angesehen und erhält viel Aufwand und Energie.

Der interne Digitalisierungsgrad (für die Mitarbeiter, also die internen Kunden) hingegen wurde bisher nahezu gar nicht betrachtet – die damit verbundene **Employee Experience** hinkt stark hinterher.

Die Employee Experience hängt von drei Faktoren ab:

- Kulturelle Umgebung
- Physische Umgebung
- Technische Umgebung

Die Digitalisierung spielt, neben Führung und Arbeitsumgebung, eine elementare Rolle für eine erfolgreiche Employee Experience.

Die Employee Experience als Chance für die IT Abteilung

Die IT wandelt sich und hat mit der Employee Experience innerhalb des eigenen Unternehmens einen idealen Hebel für ihre Transformation vom IT-Supporter zum Treiber, Motor und Innovator für die „digitale Transformation“ im Sinne der Employee Experience.

Zudem entsteht hier eine Chance, in das Bewusstsein der Fachbereiche und Geschäftsführung zu gelangen und mehr Sichtbarkeit zu erhalten. Durch die von der IT getriebene Verbesserung der Employee Experience und der damit einhergehenden Verbesserung der Arbeitsweise, wird die Wichtigkeit und das Ansehen der IT im Unternehmen gesteigert.

Employee Centricity als neue Sichtweise

Employee Centricity ist ein Ausgangspunkt für Unternehmen, einen Kulturwandel herbeizuführen, der das Ziel verfolgt schneller, flexibler und produktiver zu werden.

Sie bietet die Möglichkeit, anwenderzentriert, also „IT-vom-Anwender-herdenkend“, Bedarfe aufzunehmen und Innovationen zu entwickeln. Das bedeutet:

Der Mensch passt sich nicht an den Computer oder die Anwendung an, sondern umgekehrt

Methoden wie „Personas“, User Journeys und Design Thinking sind im B2C Umfeld bereits etabliert und müssen auf die Employee Centricity übertragen werden.

Das Ergebnis:
einfach

Im Ergebnis führt dies zu Arbeitsumgebungen, die ohne Schulungen nutzbar sind und modular um Funktionen erweitert werden können. Wiederkehrende Aufgaben, die automatisierbar sind, werden digitalisiert. Der Anwender wird durch digitale Assistenten unterstützt (Termine, Entscheidungen, Wiedervorlagen etc.) und mit den passenden Informationen zur richtigen Zeit versorgt. Damit kann das Potential durch Bots, Assistenzsysteme, Automatisierung und Künstliche Intelligenz (KI) gehoben werden. Aktuell übernehmen Mitarbeiter noch Aufgaben, die bis zu 20% automatisierbar sind.

Auf einen Blick

Potential:

1. Der Zufriedenheitsfaktor durch eine Employee Centricity steigert die Motivation und Performance und unterstützt den Kampf um Talente.
2. Employee Experience vereinfacht die Nutzung und die Bearbeitung von Informationen und führt zur Produktivitätssteigerung.
3. Die Automatisierung und digitale Assistenzsysteme führen zu Prozesskostenreduktion und bringen Geschwindigkeit in den Arbeitsalltag.

Kurzinfo zu Centracon

Die Centracon AG ist ein 1990 gegründetes IT-Beratungsunternehmen und Pionier des Digital Workplace in Deutschland. Als Beratungsunternehmen erleben wir die beschriebenen Veränderungen jeden Tag bei uns selbst und richten uns gezielt darauf aus. Wir freuen uns, dass wir jeden Tag neue wertvolle Erfahrungen sammeln können. So behalten wir uns, trotz unserer Marktbeständigkeit von mehr als einem Viertel Jahrhundert, unsere Startup Mentalität bei. Wir agieren schnell, haben eine Organisation und Kultur, die dies ermöglicht und zudem die Kompetenz und Fähigkeiten dazu, was User Centricity bedeutet, was einen Digital Workplace ausmacht und was notwendig ist, um Digitale Services und Geschäftsmodelle umzusetzen.

Wir wissen auch nicht alles, aber sind der erfahrene Begleiter für Expeditionen in das digitale Zeitalter. Wir wissen, was passieren kann und was man für eine erfolgreiche Expedition benötigt. Wir kennen Technologien und wissen, wie man diese einsetzen sollte, um sein Ziel zu erreichen. Gemeinsam mit den Experten bei unseren Kunden bilden wir eine leistungsstarke Symbiose.

Über den Autor

Meikel Quindel
Digital Transformation Manager

Meikel.Quindel@centracon.com
[02175 973810](tel:02175 973810)



Seit über 20 Jahren ist die Digitalisierung meine Leidenschaft. In dutzenden Projekten für u. a. sehr namhafte Kunden habe ich mir eine umfangliche Expertise in einem sehr breiten Themenfeld angeeignet. Dazu gehören z. B. E-Commerce, CMS, CRM, CIAM aber auch agile Arbeitsmethoden wie Kanban und Scrum. Über 16 Jahre war ich Inhaber und CEO eine Digital-Agentur und habe in meiner Rolle als Berater mit den Kunden die digitale Roadmap erarbeitet, Digital-Teams aufgebaut, agile Organisationsentwicklung in Fachbereichen wie Vertrieb, Einkauf, IT und Marketing begleitet und neue digitale Geschäftsmodelle entwickelt.

Mit dieser Expertise begleite ich unsere Kunden bei ihrer digitalen Transformation, erweitere unser Portfolio für Digitales Arbeiten und entwickle die Themenbereiche User Centricity und Employee Experience für uns und unsere Kunden weiter.