

4 Tipps zur Verbesserung der Mitarbeitererfahrung



Die neuen Bedürfnisse der Arbeitnehmer verstehen

Die Mitarbeitererfahrung (EX) hat heute eine ganz neue Bedeutung

Seit März 2020 sind Arbeitnehmer dabei, neu zu bewerten, wie, wo und warum sie arbeiten wollen – und, was noch wichtiger ist, sie ergreifen auch Maßnahmen. Der erstaunlichste Beweis: Die „Great Resignation“, die im April 2021 begann – eine Bewegung von Mitarbeitern auf der ganzen Welt, die bereit sind, ihr Unternehmen für solche zu verlassen, die besser zu ihren persönlichen und beruflichen Bedürfnissen passen.

Laut dem U.S. Department of Labor kündigten fast

4,2

Millionen Menschen ihre Arbeit im Januar 2022.¹

Das sind fast

3 %

der gesamten Belegschaft des Landes.

¹ Kündigungsraten und -quoten nach Branche und Region, saisonbereinigt – Dezember 2021, Bureau of Labor Statistics, US Department of Labor, 10. März 2022.



Die Einstellung von Arbeitnehmern zu ihrer Arbeit hat sich radikal verändert, und Unternehmen sollten das zur Kenntnis nehmen. Die einzigartigen Umstände der Arbeit während einer Pandemie – und der Umbruch, als Unternehmen auf Homeoffice-, hybride und flexible Arbeitsvereinbarungen sowie auf verstreute Teams umstellten – haben die Bedürfnisse und Erwartungen der Mitarbeiter in den Vordergrund gerückt. Die Definition des Begriffs „Erfolg“ selbst hat sich weiterentwickelt. Die 2021 Oracle AI@Work Global Study ergab, dass **88 %** der Arbeitnehmer Erfolg heute als bessere Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben, psychische Gesundheit und Flexibilität am Arbeitsplatz definieren.² Rund **30 %** der befragten Mitarbeiter behaupten, dass sie wahrscheinlich den Arbeitsplatz wechseln würden, wenn sie aufgefordert würden, wieder Vollzeit vom Büro aus zu arbeiten. Mehr als **50 %** gaben an, sie würden gern drei oder mehr Tage pro Woche von zu Hause aus arbeiten.³

Unternehmen sollten also Maßnahmen ergreifen, um ihre Mitarbeiter nicht nur zu managen, sondern sie auch tatsächlich zu unterstützen. Um das zu bewerkstelligen, kann die Mitarbeitererfahrung nicht mehr bloß ein *Nebenprodukt* der Talentstrategie sein – sie muss die Talentstrategie *antreiben*.

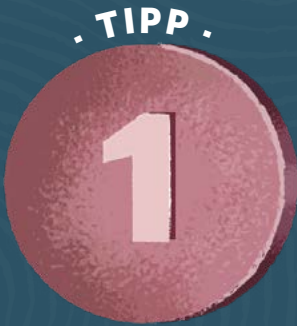
Der Schlüssel zu einer starken, effizienten, skalierbaren EX – trotz einer potenziell verstreuten Belegschaft – ist die Technik. So können Sie beispielsweise Selfservice-Tools einsetzen, um Mitarbeiter einzuschulen, ihre Fähigkeiten zu verbessern, sie bei der Suche nach anderen Positionen im Unternehmen zu unterstützen oder ihnen die Möglichkeit zu bieten, der Führungsebene Feedback zu geben. All das kann das Engagement steigern, und zwar nicht nur für den Moment, sondern auch langfristig, sodass Ihre Mitarbeiter Gründe finden, in Ihrem Unternehmen zu bleiben und mit Ihnen zu wachsen.

Wenn Unternehmen Technologien nutzen, um von Anfang an eine positive, vernetzte und inspirierende Mitarbeitererfahrung zu bereitzustellen, hat dies direkte Auswirkungen auf Engagement und Mitarbeiterbindung. Da Organisationen immer nach den effektivsten Strategien zur Mitarbeiterbindung trachten, ist es außerdem wichtig, die Bewerbererfahrung zu überprüfen und sicherzustellen, dass sie während des Bewerbungsgesprächsprozesses niemanden abschrecken.

Wenn Ihr Unternehmen bestrebt ist, eine Arbeitskultur zu schaffen, bei der die Mitarbeitererfahrung im Vordergrund steht, sollten Sie sich vier verschiedene Taktiken genauer ansehen, mit denen Sie Ihre Ziele erreichen können.

² „Back in the Driver's Seat: Employees Use Tech to Regain Control, AI@Work: 2021 Global Study“, Oracle + Workplace Intelligence, Oktober 2021.

³ Andrea Alexander, Aaron De Smet, Meredith Langstaff und Dan Ravid, „What employees are saying about the future of remote work“, McKinsey & Company, 1. April 2021.




Starten Sie Ihre Reise positiv

In der Personalwelt sprechen wir oft davon, Mitarbeiter während des gesamten Talentlebenszyklus zu unterstützen. Das klingt zwar großartig, aber in Wahrheit wird die gesamte Mitarbeitererfahrung, die bereits beginnt, bevor ein Mitarbeiter ein Angebot annimmt, nicht ausreichend gefördert. Die Förderung und Vermittlung einer EX-orientierten Kultur beginnt bereits bei der Gewinnung und Anwerbung potenzieller Mitarbeiter.



Es ist wichtig, die EX in jeder Phase des Mitarbeiterlebenszyklus als unerlässlich anzusehen. Dieser umfasst die Anwerbung von Bewerbern, die Einstellung, die Einarbeitung, die Entwicklung und das Wachstum. Und es ist noch wichtiger, in jedem Schritt Technologien zu nutzen, um die EX zu optimieren. Technologien, die die Bewerbung unterstützen und einfach und intuitiv gestalten, vermitteln Bewerbern den enorm wichtigen positiven ersten Eindruck und machen ihnen (und Ihnen) das Leben leichter.

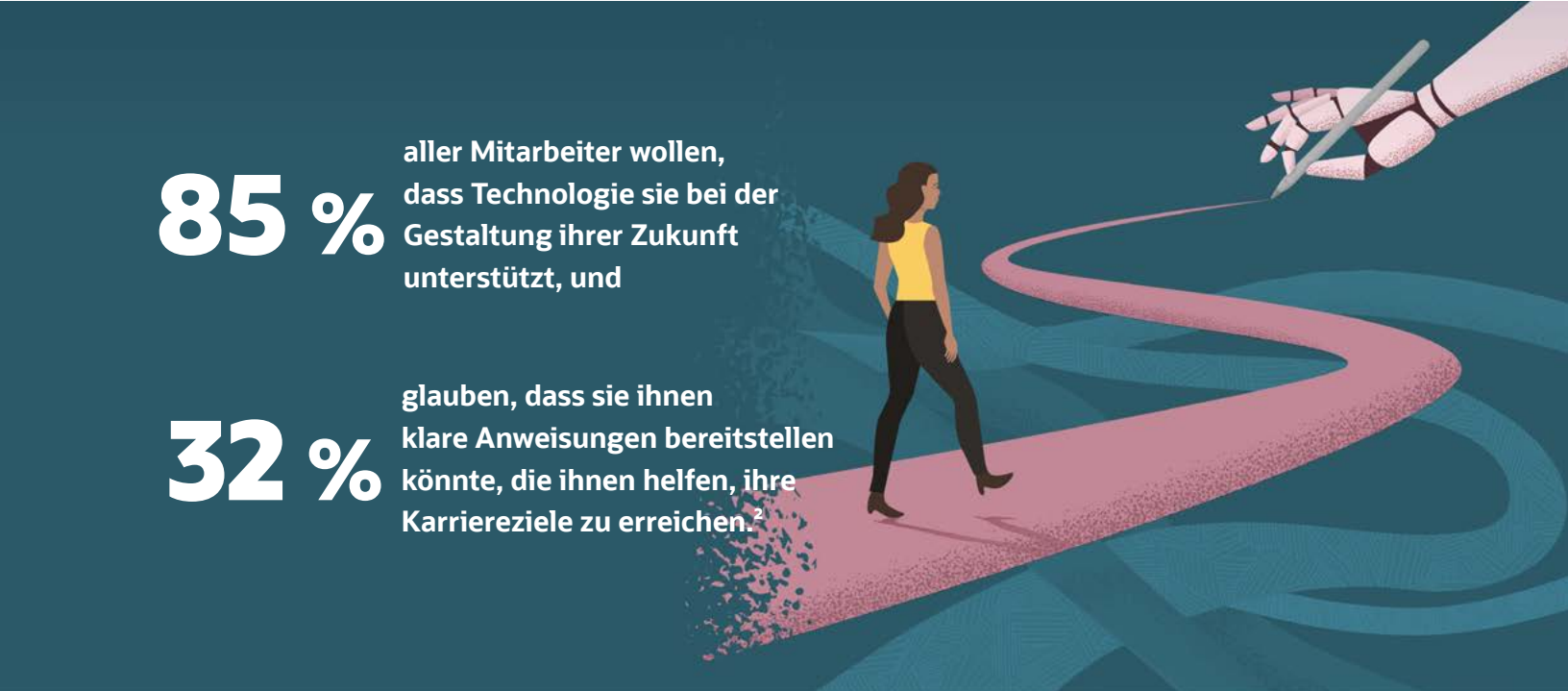
⁴ „2020 North American Candidate Experience Research Report“, Talent Board, Februar 2021.



Personalmanagement-(HCM-)Technologien können Ihrem Unternehmen auf verschiedene Arten zugute kommen. Dazu gehören die Automatisierung und Vereinfachung von Prozessen, um wertvolle Ressourcen freizusetzen und den Personalverantwortlichen die Möglichkeit zu geben, sich auf die Aufgaben zu konzentrieren, bei denen auch tatsächlich menschliche Interaktion erforderlich ist. Recruiting-Tools können Bewerber beispielsweise schnell nach bestimmten Kriterien in die engere Auswahl aufnehmen und dabei helfen, Vorurteile im Bewerbungsprozess zu reduzieren oder sogar komplett zu beseitigen.

Nach der Einstellung kann Technologie auch eine Rolle bei der Förderung des kontinuierlichen Wachstums, der beruflichen Entwicklung und des Wohlbefindens spielen. Jüngsten Forschungsergebnissen zufolge sind Menschen aus genau diesen Gründen technikbegeistert.

Mitarbeiter können außerdem von On-Demand-Zugang zu Online-Wellnessressourcen und -Support profitieren, um Burnout zu vermeiden und Fluktuationsfaktoren vorzubeugen, bevor sie problematisch werden.



85 % aller Mitarbeiter wollen, dass Technologie sie bei der Gestaltung ihrer Zukunft unterstützt, und

32 % glauben, dass sie ihnen klare Anweisungen bereitstellen könnte, die ihnen helfen, ihre Karriereziele zu erreichen.²



Überdenken Sie Ihre Führungsstrategie

Ein Mangel an Schulungen kann zu kritischen Qualifikationsdefiziten bei Managern führen. **57 %** der befragten US-Mitarbeiter sind der Meinung, dass ihre Vorgesetzten von zusätzlichen Schulungen profitieren würden. Es ist daher nicht überraschend, dass **84 %** schlecht ausgebildete Manager für unnötige Arbeit und Stress verantwortlich machen.⁵ **76 %** der Mitarbeiter berichten, dass in ihrem Unternehmen ein Qualifikationsdefizit existiert und trotzdem geben nur **42 %** an, dass ihr Unternehmen ihre Mitarbeiter erfolgreich weiterbildet.² Um eine positive und hilfsbereite Mitarbeitererfahrung zu schaffen, müssen Führungskräfte und Manager geschult und befähigt werden – zusätzlich zu Grundanforderungen wie Einfühlungsvermögen und einer Einstellung, bei der der Mensch im Vordergrund steht.

Das ist eine weitere Chance für die Technologie, um die EX zu verbessern, dringend erforderliche Schulungs- und Entwicklungsmöglichkeiten im gesamten Unternehmen bereitzustellen und dabei weniger Ressourcen zu verbrauchen. Führungstransparenz ist ebenfalls förderlich für eine hochleistungskultur – an der Spitze, in der Mitte und überall dazwischen. Mitarbeiter erwarten sich eine klare und offene Kommunikation von ihren Führungskräften, besonders in Krisenzeiten sowie in Zeiten der Ungewissheit und des Wandels. Sie wollen ihre wichtigsten Ziele kennen und wissen, wie sie diese erreichen können. Sie wollen überzeugt sein, dass das Engagement für Vielfalt, Integration und Lohnleichheit nicht nur ein Lippenbekenntnis ist.

Mitarbeiter möchten außerdem eine Rechenschaftspflicht bei Fehlern sehen und sie wollen am Ruhm von Unternehmenserfolgen teilhaben. Wöchentliche Einzelgespräche mit Vorgesetzten, regelmäßige Besprechungen mit Geschäftsführern und Führungskräften und monatliche oder vierteljährliche Besprechungen mit allen Mitarbeitern sind eine gute Gelegenheit für Führungskräfte, Transparenz zu zeigen und Vertrauen zu schaffen – was sich beides positiv auf das Engagement und die EX auswirkt.

⁵ Dana Wilkie, „SHRM-Umfrage: Arbeitnehmer sind der Meinung, dass Manager mehr Schulungen brauchen“, SHRM, 18. August 2020.

. TIPP .

3

Erstellen Sie Feedbackschleifen zur Förderung einer Hochleistungskultur

Da die Fluktuation so hoch ist wie nie zuvor, sollten sich vorausschauende Arbeitgeber zunächst die Zeit nehmen, um zu verstehen, warum ihre Mitarbeiter anderswo Arbeit suchen (und finden). Und verständlicherweise geht es dabei nicht nur um die Vergütung. Mitarbeiter finden heutzutage Inklusion, Beziehungen und Engagement oft wichtiger als die reine Transaktionsbeziehung zu ihrem Unternehmen. Untersuchungen zeigen, dass sich Mitarbeiter zwar Gehalt, Sozialleistungen und Vergünstigungen wünschen, sich aber vor allem von ihren Unternehmen und Führungskräften wertgeschätzt fühlen wollen. Sie wünschen sich sinnvolle Interaktionen.⁶

Die wechselseitige Kommunikation zwischen Arbeitgebern und ihren Mitarbeitern ist entscheidend, um eine gesunde Mitarbeitererfahrung zu schaffen. Doch die traurige Wahrheit ist, dass diese Gespräche nicht oft genug stattfinden, wenn überhaupt. Laut der globalen AI@Work-Studie von Oracle aus dem Jahr 2021 sind **87 %** der Befragten der Meinung, dass ihr Unternehmen mehr tun sollte, um den Bedürfnissen seiner Mitarbeiter gerecht zu werden.²

Warum nehmen sich Arbeitgeber also nicht einfach mehr Zeit, um ihren Mitarbeitern zuzuhören und die Ursachen der Fluktuation zu ermitteln? Viele sind möglicherweise besorgt, dass diese Gespräche Fehler aufdecken könnten, die, wenn sie öffentlich gemacht würden, mehr Menschen dazu bewegen würden, ihren Job zu wechseln. Einige denken möglicherweise, dass solche Diskussionen vergeblich sind, wenn ihre Mitarbeiter sich bereits dafür entschieden haben, das Unternehmen zu verlassen. Anderen fehlt es möglicherweise an Mitteln, um diese Gespräche mit ihren Teams in großem Umfang effektiv und einfach zu ermöglichen.



⁶ Aaron De Smet, Bonnie Dowling, Marino Mugayar-Baldocchi und Bill Schaninger, „Great Attrition oder Great Attraction? Sie haben die Wahl“, McKinsey Quarterly, 8. September 2021.

Das proaktive Streben nach regelmäßigem Feedback von Mitarbeitern ist jedoch unerlässlich für die EX-Strategie. Vor allem jetzt, wo so sein großer Teil der Belegschaft immer noch von zuhause aus oder hybrid arbeitet, ohne den täglichen persönlichen Kontakt mit Managern und Kollegen. Technologie kann da den Unterschied ausmachen.

Eine Technologieplattform kann effektive Methoden bieten, um regelmäßig Feedback zu erhalten, und die Mitarbeiterstimmung mit Maßnahmen verbinden, damit Sie

- regelmäßige Pulsbefragungen durchführen können, um die Zufriedenheit und das Engagement Ihrer Mitarbeiter zu messen.
- die Ursachen der Fluktuation aufdecken und Trends aufzeigen können;
- die Zielsetzung und berufliche Entwicklung erleichtern können;
- eine „offene Tür“ zu den Personalleitern schaffen, damit sie sich auch einbringen können.



Über Plattformen, die auch laufende Kommunikation, Feedback, Community Building und Mitarbeitererkennung ermöglichen, können Mitarbeiter mit Managern auf allen Ebenen in Verbindung bleiben und sicherstellen, dass diese sie motivieren und inspirieren. Die Auswirkungen können dramatisch sein: In Unternehmen, die es schaffen, eine Kultur zu implementieren, in der die Mitarbeitererfahrung oberste Priorität genießt, ist die Wahrscheinlichkeit **5,1-mal** höher, dass sie es auch schaffen, ihre Mitarbeiter zu motivieren und zu binden⁷ – und hochmotivierte Mitarbeiter leisten auch mehr.⁸

⁷ Josh Bersin, „Secrets to Employee Experience: The Definitive Guide“, Josh Bersin, 16. Juli 2021.

⁸ Daniel Stein, Nick Hobson, Jon M. Jachimowicz, and Ashley Whillans, „How Companies Can Improve Employee Engagement Right Now“, Harvard Business Review, 13. Oktober 2021.



Vereinheitlichen Sie Ihre Bemühungen mit einer einzigen HCM-Plattform

Wenn Sie vor der Pandemie noch keine digitale Transformationsstrategie hatten, sollten Sie jetzt umso mehr eine haben. Das Tempo der Digitalisierung hat sich sowohl am Arbeitsplatz als auch zu Hause aus der Not heraus beschleunigt. Wir sind für Familientreffen und Telefonkonferenzen gleichermaßen ins Netz gewechselt.

Für die meisten Unternehmen ist die Antwort auf die Digitalisierung des Personalwesens und die Verbesserung der EX eine ganzheitliche HCM-Lösung. HCM-Technologie kann die traditionellen administrativen Funktionen von Personalabteilungen wie Recruiting, Schulungen, Entgeltabrechnung, Vergütung und Leistungsmanagement in Chancen umwandeln, um Engagement, Produktivität und Geschäftswert zu steigern. Außerdem kann sie Daten aus anderen Unternehmensbereichen (wie Finanzen und Operations) zusammenführen, um Empfehlungen und Entscheidungen zu stärken und eine vernetzte und einheitliche Erfahrung im gesamten Unternehmen zu bieten.

Integrierte HCM-Lösungen, die auf eine einzige, umfassende Personaldatenquelle zurückgreifen, können Personalleitern helfen, eine ansprechendere und personalisiertere Mitarbeitererfahrung zu bieten. Gleichzeitig entstehen durch neue Technologien wie Automatisierung, Vorhersageanalysen und künstliche Intelligenz neue Innovationen, die das Verstehen, das Managen und die Bindung von Mitarbeitern sowie die Schaffung von Anreizen für diese ermöglichen.



Mit solchen Tools können Sie

- die Personalfuktuation anhand von datengesteuerten Erkenntnissen antizipieren und die Personalplanung schnell anpassen, um auf organisatorische Änderungen zu reagieren;
- manuelle Prozesse auf globaler und lokaler Ebene automatisieren und HR-Prozesse mithilfe von Selfservice beschleunigen;
- die Zeit bis zur Einstellung und die Qualität des Talentpools verbessern, indem Sie Bewerber schneller auswählen und die richtigen Kandidaten einstellen;
- die Nachfolgestärke durch eine proaktive Nachfolgeplanung für Führungspositionen und andere Schlüsselrollen erhöhen;
- das Mitarbeiterengagement mit Work-Life-Lösungen erhöhen, die zur Mitarbeitermotivation beitragen und eine erstklassige Mitarbeitererfahrung ermöglichen;
- Talente mit professionellen Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten binden und fördern.



Die Automatisierung von Prozessen im gesamten Unternehmen trägt zu einer positiven EX bei, indem sie Mitarbeitern mehr Autonomie und Komfort bietet, sodass diese auf Wissen und Informationen zugreifen sowie wichtige Aufgaben für ihr Leben und ihre Karriere ausführen können, wann und wo immer sie das tun müssen. Es ist viel förderlicher, schnell und einfach selbst auf Dinge wie Onboarding-Aufgaben, Leistungsinformationen, Karriereentwicklungs- und Schulungsmöglichkeiten, Leistungsmanagementtools und Entgeltabrechnungen zugreifen zu können, anstatt diese Informationen von einem Vorgesetzten oder vom Personalwesen anfordern zu müssen.

Doch auch die Automatisierung hat ihre Grenzen. Mitarbeiter brauchen immer noch jemanden, mit dem sie sprechen können. Der „Mensch“ in „Human Resources“ ist auch weiterhin entscheidend, um eine sichere, inklusive und reaktionsschnelle Mitarbeitererfahrung zu schaffen. Einige HCM-Lösungen bieten sogar Konversationstechnologien zur Unterstützung funktionsbezogener Fragen. HR-Chatbots können jedoch in vielen Aspekten keinen Personalsachbearbeiter ersetzen. Doch in anderen Aspekten können beide gleich effektiv sein, um Antworten auf dringende Fragen zu geben.

Schlussfolgerung

Nach mehr als zwei Jahren der Anpassung, des Umschwenkens, des Nachdenkens und der Prognosen befinden wir uns in einem Arbeitsparadigma, das wir nicht vorhergesehen haben.

Obwohl Arbeitsplätze dynamischer werden, um den Bedürfnissen einer Homeoffice-Belegschaft gerecht zu werden, müssen Unternehmen ihre EX auch weiterhin persönlich halten. Arbeitgeber können nur dann eine solide Belegschaft engagierter, ehrgeiziger und treuer Mitarbeiter schaffen, wenn sie die Wünsche und Bedürfnisse ihrer Mitarbeiter in diesem neuen Zeitalter der Arbeit wirklich verstehen.

Die meisten Organisationen hätten Telearbeit oder flexible Arbeitsvereinbarungen vor der Pandemie nicht als praktikable Optionen angesehen. Nun haben sie keine andere Wahl. Mitarbeiter arbeiten immer noch aus dem Homeoffice – einige nur vorübergehend und andere vielleicht für immer. Ihre Widerstandsfähigkeit und ihr psychisches Wohlbefinden sind durch die anhaltende Pandemie erschöpft. Der Kampf um die besten Talente geht also weiter, denn Menschen kündigen in Scharen ihre Arbeit, und Arbeitnehmer haben einen deutlichen Vorteil, wenn es um Angebot und Nachfrage geht. Und bei alledem sind Qualifikationsdefizite, Führungsvakuum und Talentengpässe an der Tagesordnung.

Die Pandemie hat Arbeitgeber zu einer notwendigen Wende gezwungen. Es ist an der Zeit für jede Organisation jeder Art, ihre Mitarbeitererfahrung zu überprüfen (oder zu überdenken), um eine Kultur des persönlichen Wohlbefindens und der Geschäftsleistung zu schaffen, zu skalieren und zu erhalten.

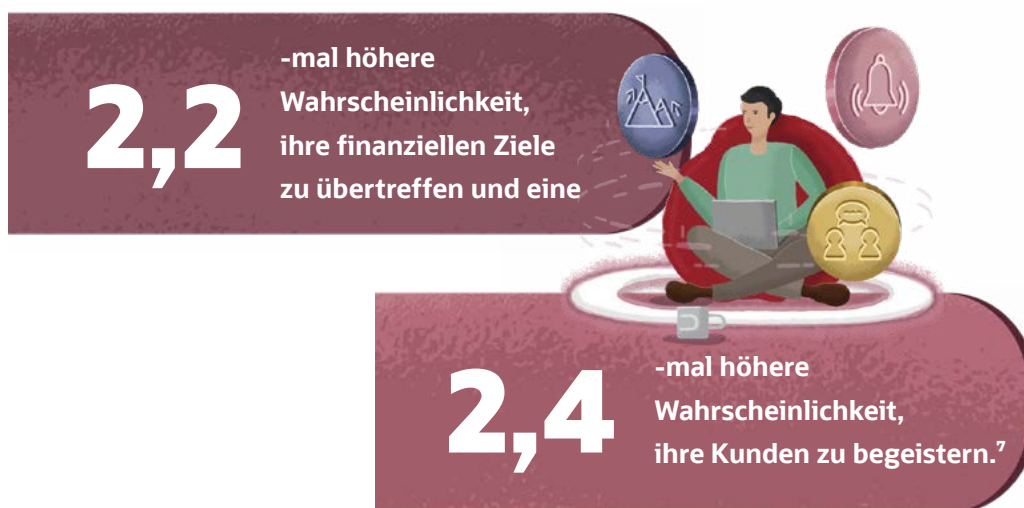


Der Handlungsaufruf für eine herausragende EX ist laut, und die Prioritäten von Führungskräften sind klar.

- Kommunizieren und zuhören; Der Bund zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer gilt in beide Richtungen.
- Echte Transparenz und Rechenschaftspflicht von oben nach unten schaffen und wahren.
- Einzelpersonen und Managern ermöglichen, die Verantwortung für ihre berufliche Entwicklung und die ihrer Teams zu übernehmen.
- Prozesse und Feedbackschleifen ermöglichen, die eine kontinuierliche Verbesserung begünstigen.
- Eine Kultur der Inklusion und Zugehörigkeit fördern.

Die Vorteile einer erfolgreichen EX reichen weit über die internen kulturellen und operativen Vorteile hinaus – sie erstrecken sich auf das Geschäft und das Endergebnis. EX-orientierte Unternehmen mit engagierten Mitarbeitern sind nachweislich leistungsfähiger als Unternehmen ohne Fokus auf EX, sowohl auf die Kundenzufriedenheit als auch auf den Umsatz bezogen.

Unternehmen, die gut durchdachte EX-Strategien anwenden, haben eine



Und der Schlüssel zu einer tollen EX? Technologie.

Eine Single Source of Truth, die sowohl Unternehmens- als auch Mitarbeiterdaten integriert; die Flexibilität, Mitarbeiter genau dort abzuholen, wo sie stehen, und ihnen zu helfen, ihre Ziele zu erreichen; wechselseitige Kommunikation, die Beziehungen und das Engagement in großem Umfang fördert; Automatisierung, die Mitarbeiter und Personalsachbearbeiter entlastet, um mehr Leistung zu erbringen und sich auf bedeutungsvollere Arbeit zu konzentrieren; Analysen und vorausschauende Reports, die Risiken mindern und Erfolge belohnen – das sind die Merkmale der HCM-Systeme, die das Herzstück von Unternehmen mit erfolgreichen Mitarbeiter- (und Kunden-)Erfahrungen bilden.

Mit Blick auf das Jahr 2022 und darüber hinaus bleibt trotz aller Ungewissheit und Komplexität, die sich am Horizont abzeichnen, eines klar: Die Mitarbeitererfahrung wird bei der Entwicklung eines nachhaltigen Wettbewerbsvorteils entscheidend sein, und Technologie wird der Dreh- und Angelpunkt sein, der die Menschen und Prozesse miteinander verbindet, die das alles möglich machen.

Weitere Informationen dazu, wie Sie mit Oracle Fusion Cloud HCM die Mitarbeitererfahrung Ihres Unternehmens verbessern können, finden Sie unter oracle.com/hcm.

Informationen zum Autor

Meghan M. Biro

HR-Tech-Analystin, Autorin und Markenstrategin

Die Gründerin von TalentCulture, sie moderiert #WorkTrends, einen beliebten Podcast und Twitter-Chat. Ihre Karriere erstreckt sich über Recruiting, Talentmanagement, digitale Medien und Markenstrategie für Hunderte von Unternehmen, von Start-ups bis hin zu globalen Marken wie Microsoft, IBM und Google. Meghan finden Sie regelmäßig auf Forbes, SHRM und in einer Vielzahl anderer Medien. Sie finden sie auf Twitter, LinkedIn und Instagram unter @MeghanMBiro.

Kontakt

Rufen Sie uns an unter **+1.800.ORACLE1** oder besuchen Sie oracle.com. Außerhalb Nordamerikas finden Sie Ihr lokales Büro unter oracle.com/contact.

 blogs.oracle.com/oraclehcm

 facebook.com/OracleCloudHCM

 twitter.com/OracleCloudHCM

