Wo das unternehmerische Augenmerk auf dem Menschen liegt

Lassen Sie die Konkurrenz hinter sich und stellen Sie die Erfahrung Ihrer Mitarbeiter in den Mittelpunkt Ihres Unternehmens

Alcatel·Lucent Enterprise

Inhaltsverzeichnis

Das Mitarbeitererlebnis ist eng mit den Geschäftsergebnissen verknüpft 3

Richten Sie Ihre Digitalisierungsstrategie an Ihren Zielen für das Mitarbeitererlebnis aus 4

Wählen Sie eine Infrastruktur, die das Mitarbeitererlebnis verbessert 6

Lassen Sie sich bei Ihrem Projekt von Experten unterstützen 7

Das Mitarbeitererlebnis ist eng mit den Geschäftsergebnissen verknüpft

Das Weltgeschehen und die persönlichen Erfahrungen der letzten Jahre haben unsere Einstellung zur Arbeit verändert. Zuerst gab es die „Great Resignation", dann das „Quiet Quitting". Inzwischen wünschen sich viele Arbeitnehmer, dass ihre Arbeitgeber hybride Arbeitsformen und Telearbeit dauerhaft ermöglichen.1 Auch die Unternehmen stellen sich neu auf und setzen digitale Technologien ein, die ihnen helfen, effizienter zu arbeiten und ihren Kunden ein besseres Erlebnis zu bieten.

Diese Veränderungen haben dazu geführt, dass viele Unternehmen Probleme damit haben, die Wünsche und Bedürfnisse ihrer Mitarbeiter mit den Unternehmenszielen in Einklang zu bringen. Glücklicherweise bieten jedoch genau diese digitalen Technologien eine direkte Lösung für das Problem: Nutzen Sie die Digitalisierung, um die Erfahrungen Ihrer Mitarbeiter zu verbessern. Sie können dabei nicht verlieren. Die Mitarbeiter profitieren von der Möglichkeit, ihre Arbeit so zu gestalten, wie es für sie am besten ist. Dadurch werden sie loyaler, engagierter und effektiver. Und Sie selbst profitieren stärker von Ihren Technologieinvestitionen.

Ist Ihr Arbeitsumfeld ein Hemmschuh für Ihr Geschäft?

Der erste Schritt zur Verbesserung des Mitarbeitererlebnisses besteht darin, das derzeitige Arbeitsumfeld genau unter die Lupe zu nehmen:

- Wie viel Flexibilität haben die Mitarbeiter?
- Sind ihre Aufgaben sinnvoll oder unbedeutend?
- Wird die Mitarbeiterproduktivität durch die eingesetzten Tools gefördert oder behindert?

All diese Faktoren haben Einfluss auf die Zufriedenheit am Arbeitsplatz und darauf, ob die Mitarbeiter motiviert sind, sich anzustrengen, zusammenzuarbeiten und auf die Unternehmensziele hinzuarbeiten.

Die Beantwortung dieser Fragen ist von entscheidender Bedeutung für Ihr Unternehmen. Einige Experten schätzen, dass nur zehn Prozent der Unternehmen derzeit ein hervorragendes Mitarbeitererlebnis bieten.[2] Das ist ein großes Problem, da die Beschäftigten sich zunehmend kritisch mit ihrer beruflichen Laufbahn und ihrem Arbeitgeber auseinandersetzen.[3] Im Jahr 2022 gaben 40 Prozent der Arbeitnehmer weltweit an, dass sie möglicherweise kündigen würden.[4]

Untersuchungen zeigen, dass Unternehmen durch die Verbesserung des Mitarbeitererlebnisses diese Trends aufhalten und die Konkurrenz hinter sich lassen können. Hierfür gibt es verschiedene Gründe:

- Zufriedene Mitarbeiter arbeiten härter und erledigen mehr[5]
- Die Wahrscheinlichkeit, dass die Unternehmen auf Bestenlisten erscheinen, ist 40 Mal höher, was die Gewinnung und Bindung von Spitzenkräften erleichtert[6]
- Sie haben einen höheren Gewinn und Umsatz pro Mitarbeiter und eine deutlich geringere Mitarbeiterfluktuation[7,8]

„In einer Zeit des Umbruchs am Arbeitsplatz wecken Unternehmen, die maßgeschneiderte, authentische Erlebnisse schaffen, den Ehrgeiz der Mitarbeiter, entfachen Energie und steigern die Leistung des gesamten Unternehmens.

McKinsey & Company, September 2022

1. In Asia, remote work sees strong pushback — but new habits die hard. The Japan Times, Februar 2023.
2. Organizations That Master Employee Experience Crush The Competition. Jacob Morgan, April 2022.
3. Gartner HR Research Finds Just 25% of Employees Are Confident About Their Career at Their Current Organization. Gartner, September 2022.
4. This country has the highest number of people planning to quit their jobs. Weltwirtschaftsforum, August 2022.
5. New study shows we work harder when we are happy. University of Warwick, November 2022.
6. Employee Experience Directly Impacts ROI. Jacob Morgan, März 2022.
7. Employee Experience Directly Impacts ROI. Jacob Morgan, März 2022.
8. Organizations That Master Employee Experience Crush The Competition. Jacob Morgan, April 2022.
9. This time it's personal: Shaping the 'new possible' through employee experience. McKinsey & Company, September 2022.

Richten Sie Ihre Digitalisierungsstrategie an Ihren Zielen für das Mitarbeitererlebnis aus

Sobald Sie die Hindernisse auf dem Weg zu einem großartigen Mitarbeitererlebnis in Ihrem Unternehmen ermittelt haben, besteht der nächste Schritt darin, Ihre Digitalisierungsstrategie auf Ihre Verbesserungsziele abzustimmen. Dazu sollten Sie sich auf drei Prioritäten konzentrieren:

- **Strukturieren Sie Ihre Netzwerk- und Kommunikationsinfrastruktur um.** Der richtige Ansatz für eine moderne, digitale Unternehmensinfrastruktur ermöglicht es den Mitarbeitern, flexibler, effizienter und sicherer zu arbeiten und so bessere Geschäftsergebnisse zu erzielen.
- **Verbinden Sie Menschen, Objekte und Unternehmensanwendungen.** Am digitalen Arbeitsplatz erhöhen diese Verbindungen die Effizienz und beschleunigen die Reaktionen. Die Arbeitsabläufe sind automatisiert, die richtigen Informationen werden zur richtigen Zeit an die richtigen Personen und Systeme weitergeleitet, und die Mitarbeiter können jederzeit und von überall aus sicher kommunizieren und zusammenarbeiten.
- **Schaffen Sie einen personalisierten und flexiblen Arbeitsplatz.** Wenn Mitarbeiter sich wertgeschätzt fühlen und ihnen zugetraut wird, ihre Arbeit so zu erledigen, wie es für sie am besten ist, sind sie zufriedener mit ihrer Arbeit und fühlen sich gesünder und wohler. Infolgedessen engagieren sie sich aktiver für die Erreichung der Unternehmensziele. Dabei spielt es keine Rolle, ob sie im Büro oder per Fernzugriff arbeiten.

Diese Prioritäten stehen im Einklang mit den Empfehlungen von Gartner, in denen die Beziehung zwischen Technologie und Fachkräften unter drei Hauptaspekten betrachtet werden:

- Digitale Fertigkeit
- Harmonisierung des digitalen Mitarbeitererlebnisses
- Neues Beschäftigungsabkommen

Verfolgen Sie einen ganzheitlichen Ansatz zur Verbesserung des Mitarbeitererlebnisses

Wenn Sie sich auf die drei oben beschriebenen Bereiche konzentrieren, können Sie eine Strategie für das Mitarbeitererlebnis entwickeln, die Menschen, Tools, Prozesse und das Arbeitsumfeld berücksichtigt.

Aus menschlicher Sicht können Sie Ihren Mitarbeitern neue Freiräume, Flexibilität und Entfaltungsmöglichkeiten bieten, was die Gewinnung und Bindung von Spitzenkräften in einem hart umkämpften Markt erleichtert. Außerdem verfügen Sie über die Technologien und Tools, die erforderlich sind, um die berufliche Entwicklung Ihrer Mitarbeiter zu unterstützen, ihre Loyalität zu fördern und in einem sich ständig weiterentwickelnden Markt wettbewerbsfähig zu bleiben.

Aus technologischer Sicht stellt die Konnektivität von Unternehmen kein Hindernis mehr dar. Stattdessen steigert die Konnektivität die Produktivität, trägt zu einem positiven Mitarbeitererlebnis bei und hilft Ihnen, der Forderung nach flexibleren Arbeitsregelungen nachzukommen. Die Mitarbeiter sind unabhängig von ihrem Arbeitsort immer gleich gut vernetzt. So können sie sich besser auf ihre Aufgaben konzentrieren und das Gefühl der Isolation vermeiden, das sich negativ auf ihre psychische Gesundheit und ihre Leistungsfähigkeit bei der Arbeit auswirken kann.

Ein gut funktionierender und sicherer digitaler Arbeitsplatz vereinfacht zudem die Abläufe und verringert den Stress der Mitarbeiter. Den Mitarbeitern steht ein vereinfachtes, flexibles und automatisiertes Arbeitsumfeld zur Verfügung, in dem sie schnell wechselnde Anforderungen und anspruchsvolle Kundenwünsche leichter erfüllen können. Auch die Arbeitsumgebung ist sicherer und geschützter:

- Technologiegestützte Sicherheitslösungen schützen die physische Gesundheit der Mitarbeiter
- Online-Gemeinschaften und Ressourcenzentren unterstützen ihr psychisches Befinden
- Erhöhte Cybersicherheit schützt die persönlichen Daten der Mitarbeiter, die interne Kommunikation und gemeinsam genutzte Informationen

Schneiden Sie Ihre Strategie auf Ihre Branche zu

Mit einem ganzheitlichen Ansatz zur Verbesserung des Mitarbeitererlebnisses können alle Unternehmen und Einrichtungen ihre täglichen Abläufe verbessern. Nachfolgend sind nur einige wenige Beispiele aufgeführt.

Schulen und Universitäten können die digitale Kluft überbrücken, um den Unterricht und Vorlesungen interessanter zu gestalten. Lehrkräfte und Mitarbeiter können ihre Kompetenzen für die Bildung des 21. Jahrhunderts und weitere Bereiche ausbauen. Sie können auch zusammenarbeiten und Gemeinschaften bilden, um Erfahrungen, Ressourcen und andere Erkenntnisse auszutauschen, die ihr berufliches Wissen und ihr persönliches Wohlbefinden fördern.

Behörden können die Barrieren für eine bessere standort- und abteilungsübergreifende Zusammenarbeit abbauen, um den Zugang zu Fachwissen zu vereinfachen und Frustrationen zu verringern. Sie können Arbeitsabläufe automatisieren und die Effizienz steigern, sodass die Mitarbeiter mehr Zeit für die Bedürfnisse der Bürger aufwenden können. Außerdem können sie die Vorteile Ihres Angebots für Mitarbeiter nutzen, um mit dem Privatsektor im Kampf um Fachkräfte und Kompetenzen besser mithalten zu können.

Im **Gesundheitswesen** finden Pflegekräfte die vereinfachte, effiziente und sichere Kommunikation, die sie benötigen, um nahtlos miteinander in Kontakt zu treten und zusammenzuarbeiten, auch wenn sie sich in verschiedenen Einrichtungen bewegen oder an verschiedenen Standorten arbeiten. Sie erhalten schnellen, flexiblen Zugang zu professionellem Fachwissen und Unterstützung, wenn sie sie brauchen, und neue Freiheiten, um mehr Zeit mit den Menschen zu verbringen, die am wichtigsten sind: ihren Patienten.

In der **Verkehrsbranche** haben Fahrer von Nutz- und Privatfahrzeugen einfachen Zugang zu Echtzeitinformationen über Straßen-, Verkehrs- und Wetterbedingungen. Dadurch können sie ihre Fahrten sicherer und effizienter planen und vermeiden den Stress und die Angst, die mit unerwarteten Verspätungen und gefährlichen Verkehrssituationen einhergehen.

Energie- und Versorgungsunternehmen können Lösungen einsetzen, die das Arbeitsumfeld für Außendienstmitarbeiter und Betriebsteams sicherer machen. Gleichzeitig können sie effiziente Tools für die Zusammenarbeit einführen, die die täglichen Arbeitsaufgaben und den Zugang zu Fachwissen vereinfachen.

ACT Government | ACT Health

Canberra Hospital erhöht die Sicherheit und reduziert die Belastung des Personals in seiner Psychiatrie für Erwachsene

Dank intelligenter und effizienter Nachrichtendienste wissen die Mitarbeiter der Gesundheitseinrichtung des Australian Capital Territory (ACT), ob ihr Smart Device einen Alarmcode auslöst, auf den sie reagieren müssen, ohne auf das Gerät schauen zu müssen. Ortungsdienste verkürzen die Zeit, die für die Suche nach Mitarbeitern, Patienten und Geräten aufgewendet werden muss, und die Krankenhauszentrale hat in Echtzeit Einblick in den Status von Notfallmaßnahmen.

Wählen Sie eine Infrastruktur, die das Mitarbeitererlebnis verbessert

Bei der Auswahl der Technologien, die Ihnen am besten helfen, Ihre Strategie für die Mitarbeitererfahrung umzusetzen, sollten Sie sich auf die Netzwerk- und Kommunikationsinfrastruktur konzentrieren. Da diese Infrastruktur das Fundament Ihrer Geschäftstätigkeit ist, spielt sie eine entscheidende Rolle bei der Erreichung Ihrer Ziele.

Achten Sie bei der Auswahl von Netzwerk- und Kommunikationslösungen auf die folgenden Merkmale, da sie für die Schaffung eines persönlicheren, ansprechenderen und flexibleren digitalen Arbeitsplatzes unerlässlich sind.

Ausfallsicher. Ausfallsichere Lösungen ermöglichen es den Mitarbeitern, auch bei unerwarteten Ereignissen und Krisen von überall aus sicher zu arbeiten, sodass die Geschäftskontinuität unter allen Umständen gewährleistet ist. Suchen Sie nach Lösungen, bei denen Sicherheit und ständige Verfügbarkeit im Vordergrund stehen.

Einfach und offen. Einfache und offene Lösungen erleichtern das Arbeitsleben und sorgen für weniger Frustration bei allen Beteiligten. Lösungen, die die zugrundeliegende Komplexität nicht erkennen lassen, lassen sich nicht nur einfach implementieren und verwalten, sondern sind auch leicht zu erlernen und zu verwenden:

- IT-Teams können reibungslos und effizient neue Technologien und Anwendungen einführen, die die Leistung verbessern
- Mitarbeiter können mit minimalem Schulungsaufwand schnell die Vorteile der Lösung voll ausschöpfen

Konvergent. Wenn LAN, WLAN, Kommunikations- und Collaboration-Lösungen, Anwendungen und Geräte optimal aufeinander abgestimmt sind, verfügen die Mitarbeiter über einen flexiblen digitalen Arbeitsplatz, der es ihnen ermöglicht, nahtlos zu kommunizieren und zusammenzuarbeiten. So können sie auf schnellere, einfachere und effektivere Weise zu den Unternehmenszielen beitragen.

Flexibel. Flexible Lösungen, die den Mitarbeitern eine Zusammenarbeit in Echtzeit ermöglichen, bieten die Transparenz und die Einblicke, die sie benötigen, um die sich schnell ändernden Geschäftsanforderungen und die steigenden Kundenanforderungen zu erfüllen.

Automatisiert und autonom. Durch die Automatisierung von Arbeitsabläufen müssen die Mitarbeiter weniger banale und monotone Aufgaben erledigen. Unabhängig von ihrer Rolle im Unternehmen gewinnen alle Mitarbeiter neue Freiräume, sodass sie sich auf lohnendere und wertvollere Aufgaben konzentrieren können, bei denen sie sich gerne engagieren.

SARP Groupe verschafft Außendienstmitarbeitern einen neuen Einblick in die Problemlösung

Dank der vereinfachten visuellen Kommunikation und der Fernunterstützung durch die Mitarbeiter im SARP-Backoffice können die Außendienstteams schwierige Probleme schneller lösen. Sie sind weniger frustriert und haben mehr Erfolgserlebnisse.

Lassen Sie sich bei Ihrem Projekt von Experten unterstützen

Die Zusammenarbeit mit einem fachkundigen Partner hilft Ihnen, in jeder Phase Ihrer Entwicklung eines großartigen Mitarbeitererlebnisses die richtigen Entscheidungen zu treffen. Der Partner verfügt über umfassende Erfahrungen und Kenntnisse, die in folgenden Bereichen hilfreich sind:

- Ermittlung von Initiativen für das Mitarbeitererlebnis, die am besten zu Ihrer Branche, Ihren Geschäftsanforderungen und Ihrem Mitarbeiterstamm passen
- Evaluierung und Auswahl von Netzwerk- und Kommunikationslösungen, die das gewünschte Mitarbeitererlebnis ermöglichen
- Bereitstellung, Unterstützung und nahtlose Weiterentwicklung von Netzwerk- und Kommunikationslösungen, um den sich ändernden Anforderungen von Mitarbeitern und Unternehmen gerecht zu werden

Mit dem richtigen Partner an Ihrer Seite können Sie einen flexiblen, digitalen Arbeitsplatz schaffen, der die Mitarbeiterzufriedenheit erhöht und gleichzeitig mehr Wert für das Unternehmen schafft. Teams aus dem gesamten Unternehmen können von jedem Ort aus nahtlos und sicher in Echtzeit zusammenarbeiten. Zudem sind die Lösungen intuitiv, sodass der Schulungsaufwand und die Einarbeitungszeit minimal sind. Dadurch tritt die Technik in den Hintergrund und die Mitarbeiter werden auf natürliche Weise stärker in ihre Tätigkeiten einbezogen.

Unternehmen erreichen ihre Ziele im Bereich Mitarbeitererfahrung

Im Folgenden finden Sie einige Beispiele von Unternehmen aus verschiedenen Branchen, die ihre Vision eines hervorragenden Mitarbeitererlebnisses in die Tat umsetzen:

In der Linköping University in Schweden bieten unsere Netzwerklösungen Lehrkräften, Mitarbeitern und Studenten überall Zugang zu einer konsistenten, hochwertigen Konnektivität. Auch Gästen, Partnern der Universität, Mietern des Gebäudes und Dienstleistern steht eine stabile und sichere Verbindung zur Verfügung.

In der Region Bourgogne-Franche-Comté in Frankreich unterstützt unsere Cloud-Kommunikationsplattform mehr als 1.000 Mitarbeiter dabei, schnell und einfach von überall aus zusammenzuarbeiten. So bleiben sie stets produktiv und profitieren gleichzeitig von einer größeren Mobilität und flexiblen Arbeitsorten.

Auf der Website des Verkehrsministeriums von Nevada geben unsere Netzwerklösungen den Verkehrsteilnehmern in Echtzeit Einblick in die Bedingungen und die Verkehrssituation auf der Strecke, damit sie die sicherste und effizienteste Route zu ihrem Ziel wählen können.

Die Kreisverwaltung Germersheim beschleunigt den Informationsaustausch und ortsunabhängige Zusammenarbeit

„Rainbow hat uns geholfen, jederzeit einsatzbereit zu bleiben. Wir waren in der Lage, den dringenden Bedarf an digitaler Kommunikation innerhalb weniger Tage zu decken und wichtige Arbeitsabläufe nahtlos zu unterstützen, sodass sie unabhängig von der Anwesenheit der Mitarbeiter vor Ort funktionieren."

Informieren Sie sich, wie wir Ihnen helfen können

Alcatel-Lucent Enterprise arbeitet seit langem eng mit Unternehmen zusammen, um sie bei der Verwirklichung ihrer Ziele zur Schaffung eines optimalen Arbeitsumfelds für Mitarbeiter zu unterstützen. Fundierte Erfahrung, Technologielösungen, flexible Bereitstellungsmodelle und fachkundige Dienstleistungen: Wir bieten Ihnen alles, was Sie brauchen, um mithilfe der Digitalisierung ein besseres Mitarbeitererlebnis mit messbaren Geschäftsvorteilen zu schaffen.

Um zu erfahren, wie wir Ihr Unternehmen bei der Verbesserung des Mitarbeitererlebnisses unterstützen können, besuchen Sie unsere Website oder nehmen Sie noch heute Kontakt mit uns auf.

Wenn Sie genauer wissen möchten, wie wir Sie bei der Digitalisierung zur Erreichung Ihrer Geschäftsziele begleiten, lesen Sie unsere Whitepaper zu den Themen Operational Excellence und Kundenerlebnis.

© 2023 ALE International, ALE USA Inc. Alle Rechte in allen Ländern vorbehalten. Der Name Alcatel-Lucent und das Logo sind Marken von Nokia, die unter Lizenz von ALE verwendet werden. Unter folgender Adresse finden Sie eine Liste der geschützten Marken von ALE: www.al-enterprise.com/de-de/rechtliches/marken-urheberrecht. DID23070602DE (Oktober 2023)

Alcatel·Lucent
Enterprise