

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	11
Abbildungsverzeichnis	15
Tabellenverzeichnis	17
1 Wertewandel in der Arbeitswelt und zunehmende	
Bedeutung der Mitarbeiter	19
1.1 Fünf Megatrends	22
1.1.1 Babyboomers → Millenials	23
1.1.2 Geschlechterrollen: klar → fließend	24
1.1.3 Gesundheitsmanagement → Wellbeing	25
1.1.4 Feste Orte, Zeiten & Regeln → flexible, hybride Möglichkeiten	31
1.1.5 Technologie: zur Effizienzsteigerung → zur Individualisierung	32
1.2 Das soziale Unternehmen	34
1.3 Mitarbeiter wollen besser behandelt werden	35
1.4 Zufriedene Mitarbeiter führen zu zufriedenen Kunden	36
1.5 Mitarbeiter zu Fans machen	39
1.6 EX muss von HR aktiv gestaltet werden	40
1.7 Wie man die Leitung für die Gestaltung der EX gewinnen kann	46
1.8 Elemente der agilen Transformation der Employee Experience	48
1.9 Exkurs: EX und Office Design	49
2 Begriffe	53
2.1 Employee Experience (EX)	53
2.2 Employee Engagement	53
2.3 Employer Brand	54
2.4 Employee Value Proposition (EVP)	54
3 Treiber einer positiven EX	55
3.1 Sinnhafte Aufgaben	58
3.1.1 Arbeit, die zu den eigenen Werten passt	59
3.1.2 »Autonomie« und Freiheitsgrade	60
3.1.3 Agile Teams und motivierende Kollegen	61
3.1.4 Zeit zum Fokussieren und Erholen für Innovation	61
3.2 Starkes Management	63
3.3 Positiver & inklusiver Arbeitsplatz	64
3.4 Gesundheit und Wohlergehen	64
3.5 Entwicklungs- und Karrieremöglichkeiten	65
3.6 Vertrauen in das Unternehmen	65

4	Erfolg messen durch einen »Nordstern«	67
4.1	Der Nordstern-Rahmen	68
4.2	Nordstern-Metrik	69
5	Bestandsaufnahme – wo stehen Sie?	77
5.1	Organisationsbewertung als Startpunkt	77
5.2	»Moments that Matter« als Startpunkt	78
6	EX-Design mit agilen Methoden	83
6.1	Design Thinking	87
6.1.1	Schritt 1: Empathize (Problem verstehen, beobachten & erforschen)	91
6.1.2	Schritt 2: Define (Point-of-View [POV] beschreiben)	95
6.1.3	Schritt 3: Ideate (Ideen entwickeln)	96
6.1.4	Schritt 4: Prototype	102
6.1.5	Schritt 5: Testen	104
6.2	Personas	109
6.3	Experience Mapping & Journeys	111
6.4	Lean Startup	118
6.5	Agile Befragungen	120
6.6	Scrum	121
7	Herausforderungen und Erfolgsfaktoren	129
7.1	Ein unschlagbares Team	129
7.2	Zehn Kompetenzen für die Zukunft	132
7.3	Personaldaten nutzen und schützen	136
7.4	Systems Thinking	137
7.5	Gutes tun UND darüber reden	139
8	Rolle der Technologie	141
8.1	Integration	142
8.2	Reifegrad	142
8.3	Werkzeuge zur Zusammenarbeit	145
8.4	Workflow-Systeme	147
8.5	Wissensmanagement	148
8.6	Adaptive Lern-Ökosysteme	149
8.7	Effektive People Analytics	152
8.8	Talent Intelligence	154

9	EX für Mitarbeiter:innen ohne Büro & Computerarbeitsplatz	157
9.1	Wo arbeiten Mitarbeiter:innen »deskless«?	158
9.2	Erwartungen der »Frontline«- & »Shopfloor«-Mitarbeiter:innen	158
9.3	Systeme für Deskless Employees	161
10	Wie gehe ich vor?	163
10.1	Portfolio der Personalarbeit	163
10.2	Lohnende erste Projekte	164
10.3	Kommunikation	166
10.3.1	Zusammenarbeit mit Beratern und Technologieanbietern	167
10.3.2	Kommunikation und Change	168
10.3.3	Nutzer und andere Stakeholder einbinden	169
10.3.4	Strukturiert und geplant kommunizieren	171
10.3.5	Zweifel antizipieren, ernst nehmen und ausräumen	173
10.3.6	Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter motivieren	173
10.3.7	Akzeptanz schaffen	174
11	Praxisfälle und Erfolgsgeschichten	177
11.1	Unilever – Jeden Tag einfach machen	177
11.2	Kraft Heinz	179
11.3	DHL Global Forwarding, Freight	181
11.4	Microsoft & LinkedIn	186
11.5	Aetna	189
11.6	Walmart	193
11.7	Danone	198
11.8	Nestlé	201
11.9	Schneider Electric	205
11.10	Bayer	207
	Schlusswort	209
	Anhang: Liste von Anbietern von EX-Technologie	211
	Literaturverzeichnis	217
	Stichwortverzeichnis	229
	Der Autor	233