

DIE EMPLOYEE EXPERIENCE VERBESSERN

Wie mittelständische und große Unternehmen den EX-Erfolg ankurbeln können



zendesk

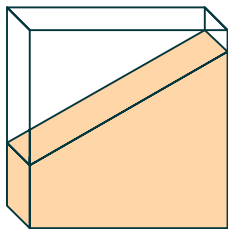
DIE EMPLOYEE EXPERIENCE VERBESSERN

Vergessen Sie über mehrere Jahre laufende Digitalisierungspläne – die Zeit zum Handeln ist jetzt.

Die Auswirkungen der Corona-Krise haben die Kunden- und Mitarbeitererwartungen sowie die Dynamik am Arbeitsplatz praktisch über Nacht verändert und damit im Jahr 2020 zu einem gewaltigen Umbruch in der Geschäftswelt geführt. Da sich Unternehmensprozesse nun vorrangig und in vielen Fällen ausschließlich im digitalen Bereich abspielten, mussten sich Unternehmen schnell neue Technologien aneignen, um Kunden zu erreichen und remote arbeitende Teams zu verbinden.

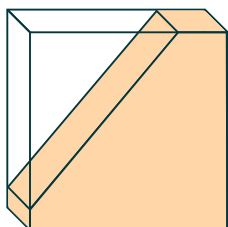
57%

der mittelständischen Unternehmen gehen davon aus, dass sie 2021 mehr in EX- und CX-Technologien investieren



65%

der Großunternehmen gehen davon aus, dass sie 2021 mehr in EX- und CX-Technologien investieren

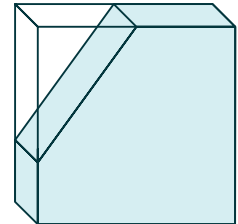


Laut Zendesk-Bericht zu

Customer Experience Trends Report 2021

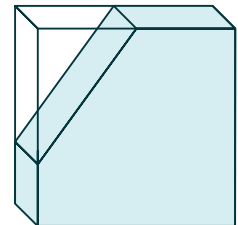
89%

der Führungskräfte in mittelständischen Unternehmen (mit 100 – 999 Mitarbeitern) gaben an, dass die Corona-Krise die Umstellung auf neue Technologien beschleunigt hat



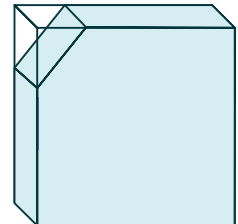
91%

der Führungskräfte in Großunternehmen (mit über 1.000 Mitarbeitern) gaben an, dass die Corona-Krise die Umstellung auf neue Technologien beschleunigt hat



98%

der mittelständischen Unternehmen und der Großunternehmen implementierten neue Tools oder Prozesse



Nun sind diejenigen im Vorteil, bei denen EX schon vor der Pandemie Priorität hatte. Unternehmen, die Lösungen wie den internen Help Desk von Zendesk nutzen, erreichen mit einer 11 % größeren Wahrscheinlichkeit ein höheres Mitarbeiter-Engagement. Die Wahrscheinlichkeit, dass diese Unternehmen im Bereich Vertrauen in die Führungskräfte im internationalen Vergleich überdurchschnittlich gut abschneiden, ist sogar 17 % höher. Während Unternehmen im Rahmen ihrer Möglichkeiten neue Technologien und Prozesse integrieren, besteht jedoch die Gefahr, dass sie angesichts steigender Mitarbeitererwartungen hinter leistungsstärkeren Mitbewerbern zurückbleiben.

Zum Glück rechnen die meisten Unternehmen ab dem Jahr 2021 mit einer flexibleren Budgetplanung.

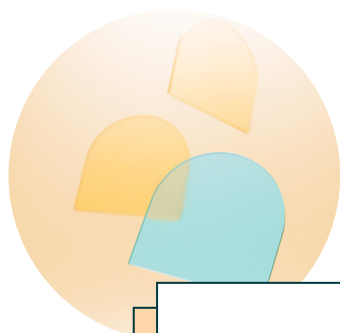
Es zahlt sich immer aus, in Ihre Mitarbeiter zu investieren, aber manchmal ist es schwierig, die richtigen Prioritäten zu setzen. Um Ihnen dabei zu helfen, hat unser Expertenteam Daten von Unternehmen, die Zendesk weltweit nutzen, ausgewertet. Jetzt ist es an der Zeit, etwas zu bewegen. Hier sind unsere 8 Best Practices für eine optimale EX.

01

Machen Sie Prozesse für Ihre Mitarbeiter einfacher

PRIORITÄT NR.

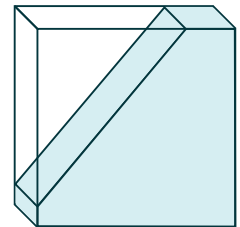
Heute erwarten Mitarbeiter mühelose Online-Erlebnisse, die einem persönlichen Kontakt gleichen oder ihn sogar übertreffen. Und die Unternehmen reagieren auf diese Erwartungen. Die meisten Unternehmen planen die Einführung neuer Kanäle und viele investieren in Self-Service-Lösungen, damit Mitarbeiter schnell eine Antwort erhalten, ohne mit einem Help Desk-Mitarbeiter sprechen zu müssen.



Teams mit den besten EX-Ergebnissen nutzen mindestens 1,5-mal häufiger Messaging

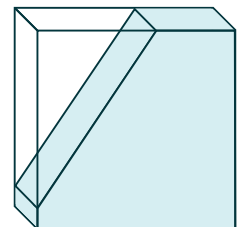
68%

der mittelständischen Unternehmen beabsichtigen, im nächsten Jahr einen neuen Supportkanal hinzuzufügen



76%

der Großunternehmen beabsichtigen, im nächsten Jahr einen neuen Supportkanal hinzuzufügen

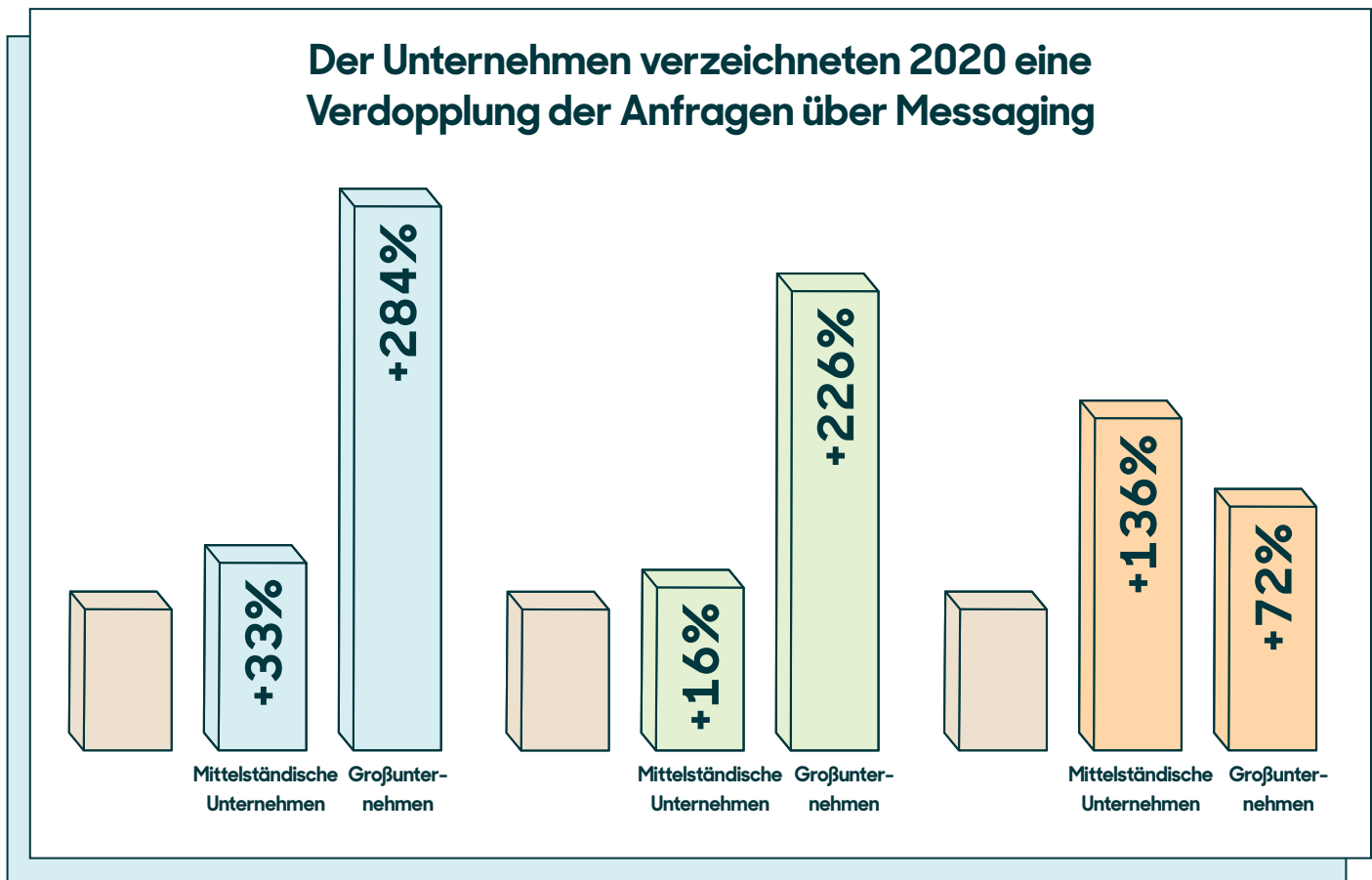


BEST PRACTICE 01:

Holen Sie Mitarbeiter dort ab, wo sie sich aufhalten

Mitarbeiter erwarten genauso wie Kunden, dass sie von den Unternehmen dort Unterstützung erhalten, wo sie sich aufhalten. Der Support sollte für die Mitarbeiter so leicht wie möglich zu kontaktieren sein. Hauptsächlich sind Mitarbeiter auf Messaging-Kanälen wie Slack, Facebook Messenger und WhatsApp unterwegs.

WhatsApp SMS/Text Facebook Messenger/Twitter-Direktnachrichten



Mitarbeiter erhalten nicht nur schnellen, persönlichen, bequemen und sicheren Support, sondern auch Antworten über dieselben Kanäle, die sie auch mit Freunden und Familie nutzen. Messaging-Dienste bieten außerdem mehr Flexibilität, sowohl für Mitarbeiter als auch für Unternehmen, da Konversationen in Echtzeit oder zeitversetzt stattfinden können. Mit anderen Worten: Mitarbeiter können die Konversationen immer dann starten, stoppen und fortsetzen, wenn es für sie am günstigsten ist, ohne dass der Konversationsverlauf verloren geht. Das bedeutet, dass Mitarbeiter ein Problem melden und sich gleichzeitig anderen Dingen widmen können, wie z. B. mit dem Hund Gassi gehen oder an einem Zoom-Meeting teilnehmen. Außerdem können interne Supportteams mehreren Mitarbeitern gleichzeitig helfen.

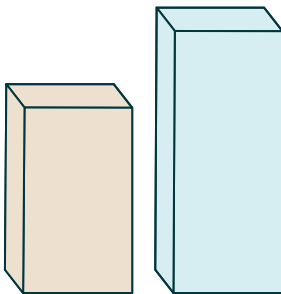
BEST PRACTICE 02:

Helfen Sie Mitarbeitern, mit Self-Service schneller Antworten zu erhalten

Mitarbeiter wünschen sich bequeme Möglichkeiten der Kontaktaufnahme. Und auf einfache Fragen wollen sie schnelle Antworten. Deshalb helfen sich Mitarbeiter lieber selbst und verlassen sich in unserer digitalisierten Welt auf die Online-Ressourcen der Unternehmen.

37%

Anstieg der Aufrufe der Wissensdatenbank durch Mitarbeiter und Kunden seit Beginn der Corona-Krise



Mittelständische Unternehmen mit Top-Ergebnissen haben 2020 mit 34 % höherer Wahrscheinlichkeit Self-Service-Ressourcen hinzugefügt. Der Answer Bot von Zendesk kam bei diesen Unternehmen 4-mal häufiger zum Einsatz.

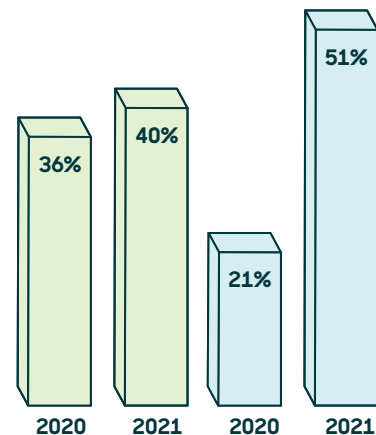
Wenn Sie Mitarbeitern die Möglichkeit geben, sich selbst zu helfen, sparen interne Supportteams Zeit, da sie weniger sich wiederholende Anfragen beantworten müssen. Einen noch größeren Nutzen ziehen Teams jedoch aus dem Self-Service in Kombination mit KI. Ein KI-gestützter Bot, wie der von Zendesk, kann Mitarbeitern relevante Help Center-Beiträge vorschlagen, die über die gesamte Employee Journey hinweg zur Selbsthilfe dienen. Das ist beispielsweise auch beim Onboarding eines neuen Mitarbeiters sehr hilfreich. Darüber hinaus sind Bots immer verfügbar, sodass Mitarbeiter rund um die Uhr Antworten erhalten.

Trotz der Zunahme der Akzeptanz von KI um 50 % im Jahr 2020 ist die Nutzungsrate weiterhin niedrig. Unternehmen können diese Lücke als Chance nutzen und ihre internen Supportteams mithilfe von KI unterstützen. Mit den Bot-APIs von Zendesk können sie ihre EX-Software mit verschiedenen Chatbot-Lösungen wie Adazusammenführen, sodass Supportmitarbeiter und Bots nahtlos interagieren können.

Großunternehmen mit Top-Ergebnissen haben mit 35 % höherer Wahrscheinlichkeit Self-Service-Ressourcen hinzugefügt. Der Answer Bot kam in diesen Unternehmen 3-mal häufiger zum Einsatz.

○ Mittelständische Unternehmen ○ Großunternehmen

KI wird immer noch relativ wenig eingesetzt, obwohl die Akzeptanz dieses Tools bei größeren Unternehmen rasant steigt



02

Support für Ihr Supportteam

PRIORITÄT NR.

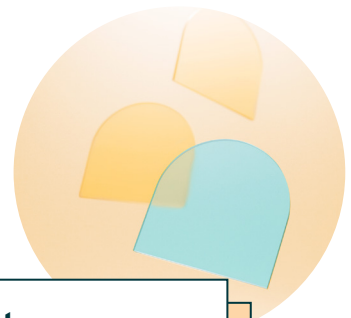
Unternehmen haben in letzter Zeit weitere Online-Kanäle eingeführt, um besser mit Mitarbeitern zu interagieren, und mussten gleichzeitig die Umstellung auf die Arbeit im Homeoffice meistern.

Da sich die Unternehmen nun vermehrt neue und flexiblere Arbeitsmodelle aneignen, muss die Employee Experience (EX) stärker im Mittelpunkt stehen. Doch interne Supportteams fühlen sich angesichts dieser neuen Herausforderungen überfordert.

Die Kommunikation über die bevorzugten Kanäle der Mitarbeiter ist nur ein Aspekt, der effektiven Support ausmacht. Für einen guten Support ist es entscheidend, Teams mit Tools auszustatten, die ihnen die Arbeit erleichtern – egal, auf welchem Weg ein Mitarbeiter Kontakt aufnimmt.



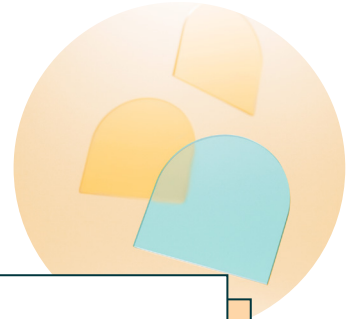
71 % der internen Supportteams in mittelständischen Unternehmen und 69 % der internen Supportteams in Großunternehmen fühlen sich überfordert



Nur 59 % der internen Supportteams in mittelständischen Unternehmen und 56 % der internen Supportteams in Großunternehmen glauben, dass sie die nötigen Tools haben, um in dieser neuen Welt erfolgreich zu sein

BEST PRACTICE 03:

Stellen Sie für Ihre internen Supportteams alle Informationen in einer Übersicht zur Verfügung



2020 haben größere Unternehmen im Vergleich zu Unternehmen aller anderen Größenordnungen die stärksten Ticketvolumenschwankungen zu spüren bekommen. Deshalb ist ein einheitlicher Arbeitsbereich, der alle Kanäle, Tools und den Mitarbeiterkontext vereint, für interne Supportteams so wichtig. Denn nur so sind diese in der Lage, schnellen und persönlichen Support in großem Umfang bieten.

Da 40 % der Mitarbeiter für ein und dasselbe Problem mehrere Kanäle nutzen, müssen interne Supportteams nahtlos zwischen den Kanälen wechseln können, ohne den Mitarbeiterkontext aus den Augen zu verlieren. So kann gewährleistet werden, dass die Mitarbeiter keine Informationen wiederholen müssen, die sie bereits genannt haben, oder jedes Mal, wenn sie einen Kanal wechseln, warten müssen, weil ein Supportmitarbeiter nach Informationen sucht.

Bei leistungsstarken Teams in mittelständischen Unternehmen ist die Wahrscheinlichkeit, dass die internen Supportteams kanalübergreifend arbeiten, 93 % höher

Ein Beispiel zur Veranschaulichung: Wenn Katharina das IT-Team über Slack kontaktiert, weil sie ein Problem mit der VPN-Verbindung hat, sollte das Supportteam wichtige Informationen direkt angezeigt bekommen:

- ❖ Es könnte zum Beispiel hilfreich sein, zu wissen, ob sie das Supportteam zuvor schon einmal wegen Problemen mit der VPN-Verbindung kontaktiert hat – egal, ob dafür ein anderer Kanal genutzt wurde.
- ❖ Kontaktdaten, wie die E-Mail-Adresse, sind für eine spätere Kontaktaufnahme mit weiterführenden Fragen oder Anweisungen zur Behebung des Problems ebenfalls wichtig.
- ❖ Wie lange sie schon im Unternehmen arbeitet, könnte ebenfalls ein wichtiger Anhaltspunkt sein (neue Mitarbeiter müssen die VPN-Verbindung beim erstmaligen Zugriff zunächst einrichten).
- ❖ Welchen Computer sie nutzt, wann das Onboarding stattgefunden hat und weitere Informationen, die das IT-Team benötigen könnte, um Katharina bei ihrem Verbindungsproblem zu helfen, sollten ebenfalls angezeigt werden.



Leistungsstarke Großunternehmen haben dreimal mehr interne Supportmitarbeiter, die kanalübergreifend arbeiten

BEST PRACTICE 04:

Mitarbeiter-Supportteams mit Workflows unterstützen, die Effizienz und Zusammenarbeit fördern

Unternehmen, insbesondere kleinere, investieren in Tools, die die Effizienz und die Zusammenarbeit zwischen Teams und Abteilungen fördern.

Der ständige Wandel im digitalen Zeitalter erfordert eine effiziente Arbeitsweise von internen Supportteams. Dazu müssen Unternehmen sie mit Tools ausstatten, die eine smartere Arbeitsweise ermöglichen. Unternehmen können ihre Workflows verbessern, indem sie:

- Supportteams ermöglichen, vordefinierte Antworten zu nutzen, damit diese die verschiedenen Unternehmensrichtlinien nicht jedes Mal aufs Neue abtippen müssen
- durch eine automatische Verteilung sicherstellen, dass die Supportanfragen jeweils an das Supportteam weitergeleitet werden, das sich mit dem jeweiligen Thema auskennt
- Vorabinformationen von Mitarbeitern mithilfe eines Bots erfassen

Die Tools zur Zusammenarbeit mussten angesichts unserer stets verfügbaren, stets verbundenen Welt weiterentwickelt werden. Leistungsstärkere Teams nutzen Workflow-Funktionen, damit interne Supportteams über einen Prozess für die Zusammenarbeit und die dafür erforderlichen Tools und Daten verfügen. Unternehmen können es Supportteams ermöglichen, innerhalb von Tickets miteinander zu kommunizieren. Außerdem können Supportmitarbeiter durch Tools wie Slack und Zoom, die in ihrem Arbeitsbereich integriert sind, sowie durch eine zuverlässige Vergabe der entsprechenden Zugriffsberechtigungen mit ihren Kollegen, anderen internen Abteilungen und sogar Dritten zusammenarbeiten.



Bei leistungsstarken Teams in mittelständischen Unternehmen ist die Wahrscheinlichkeit, dass 2020 Workflows hinzugefügt oder angepasst wurden, 35 % höher. Bei leistungsstarken Teams in Großunternehmen ist die Wahrscheinlichkeit um ein Drittel höher.

BEST PRACTICE 05:

Self-Service mit Hilfe von internen Supportteams skalieren

Gutes Wissensmanagement hilft nicht nur Mitarbeitern, schneller Antworten zu erhalten, sondern auch internen Supportteams, wichtige Informationen schnell zu finden. Diese Supportmitarbeiter sind Ihre beste Ressource, um Ihre Wissensdatenbank zu erweitern und die Inhalte auf dem aktuellen Stand zu halten, sodass Sie weiteren Nutzen daraus ziehen können. Dennoch können viele interne Supportmitarbeiter nach wie vor nicht zur Erweiterung der Wissensdatenbank beitragen.

Unternehmen können Wissensmanagement in die Workflows ihrer internen Supportmitarbeiter einbinden. Mithilfe von [Wissensmanagement-Tools](#) erstellen Supportmitarbeiter beim Beantworten von Tickets neue Beiträge. [KI-gestützte Vorschläge](#) automatisieren wiederum die Pflege des Wissensmanagements.



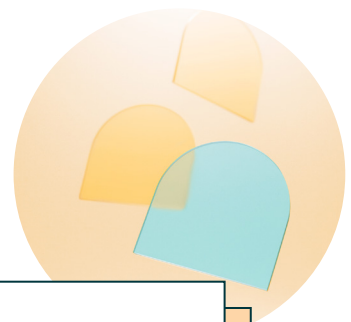
**Führende Teams
aktivieren mit
37 % höherer
Wahrscheinlichkeit
Funktionen, mithilfe derer
Supportmitarbeiter ihr
Wissen teilen können**

03 So bleiben Sie auch weiter auf Erfolgskurs

PRIORITÄT NR.

Durch die Pandemie wird die Umstellung auf digitale Tools beschleunigt. Es ist kein leichtes Unterfangen, dabei mit Ihrem Unternehmen auf Erfolgskurs zu bleiben.

Damit immer alle auf dem gleichen Stand sind, müssen Sie Daten, die zwischen Menschen, Tools und Softwares hin- und hergereicht werden, zusammenführen, damit diese nicht verstreut bleiben und keine Silos entstehen. Aus diesem Grund funktionieren Legacy-CRM-Systeme nicht mehr. Unternehmen benötigen jetzt eine offene, flexible CRM-Plattform, und zwar eine, die Daten über viele Quellen hinweg verbinden kann. Dann können Unternehmen agil handeln und die Teams müssen sich nicht mehr nur auf die reine Erfassung von Daten beschränken, sondern können sich darüber hinaus darauf konzentrieren, diese zu verstehen und darauf zu reagieren. Agilität hat in diesem Jahr höchste Priorität.



Selbst agiler zu werden, hat für mehr als die Hälfte der Unternehmen oberste Priorität

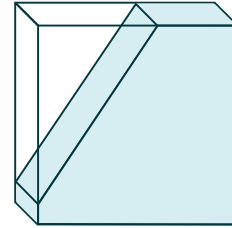
BEST PRACTICE 06:

Personalisieren Sie die EX mit einer einheitlichen Mitarbeiteransicht

Zwischenmenschliche Beziehungen sind in Krisenzeiten von entscheidender Bedeutung. Größere Unternehmen haben zwar viele Mitarbeiter, benötigen jedoch Erkenntnisse zu jedem einzelnen von ihnen. In Großunternehmen mit einer hohen Mitarbeiterzahl fühlen sich die einzelnen Mitarbeiter oftmals wie ein weiteres Ticket in der Warteschleife. Das liegt daran, dass viele Supportteams keinen Zugriff auf Mitarbeiterdaten haben, um Interaktionen individuell zu gestalten.

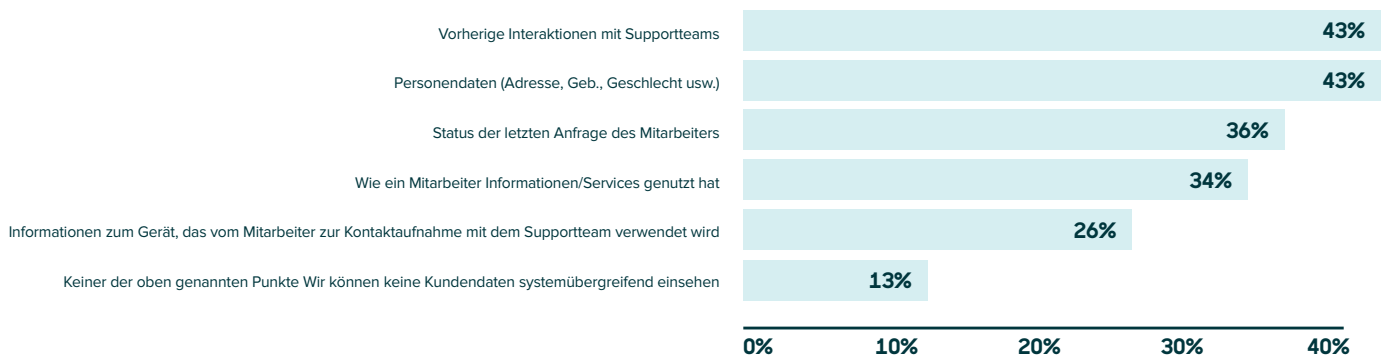
75%

der Mitarbeiter erwarten eine personalisierte Employee Experience



Die meisten Supportteams in Unternehmen aller Größenordnungen haben keinen Zugriff auf Mitarbeiterdaten

Auf welche Arten von Mitarbeiterdaten können Sie typischerweise systemübergreifend zugreifen, um Mitarbeiteranfragen zu beantworten?



Um individuelle Erlebnisse zu bieten, die nach außen hin Vertrauen aufbauen, müssen Unternehmen Mitarbeiterdaten intern verwalten und interpretieren. Das heißt, Mitarbeiterdaten müssen in einer einheitlichen Mitarbeiteransicht gebündelt werden, und zwar unabhängig davon, wo sie gespeichert sind.

Da Unternehmen immer mehr Daten nutzen und die Arbeit im Homeoffice weiter andauert, ist die Informationssicherheit natürlich von entscheidender Bedeutung. Das Sicherheitsmanagement hat für 80 % der Tech-Entscheidungsträger im Jahr 2021 hohe Priorität. Unternehmen benötigen heute eine EX-Plattform mit Sicherheitsfunktionen der Großunternehmensklasse und einem umfassenden Audit-Angebot. Die Plattform muss außerdem den branchenweit anerkannten allgemeinen Sicherheits- und Datenschutzrahmen einhalten.


BEST PRACTICE 07:

Erweitern Sie Ihre EX-Lösung durch Apps, Integrationen und Automatisierung

Ihre EX-Lösung sollte mit allen Tools und Anwendungen, auf die Ihr Team angewiesen ist, verknüpft sein, damit Supportteams immer auf die aktuellen Informationen Zugriff haben, die sie benötigen. Unternehmen müssen sich heute nicht mehr nur auf eine einzige Plattform beschränken, um eine einheitliche Ansicht der Employee Journey und der Mitarbeiterdaten zu erhalten. Tools wie [Workato](#) ermöglichen es Unternehmen, Daten zwischen Cloud-basierten Anwendungen im gesamten Unternehmen auszutauschen, um die Vorteile von Best-of-Breed-Tools voll auszuschöpfen und gleichzeitig Datensilos zu beseitigen.

[Der Marketplace von Zendesk](#) bietet Teams Zugriff auf über tausend Plug-and-Play-Apps und vorkonfigurierte Integrationen – von Workforce Management-Technologien wie [Playvox WFM](#) und Projektmanagement-Apps wie [Atlassian](#) bis hin zu Übersetzungssoftwares wie [Unbabel](#) und anpassbaren Umfragetools wie [SurveyMonkey](#). Offene und flexible Technologien bieten Unternehmen auch die Möglichkeit, den Arbeitsbereich ihrer Supportteams mit angepassten Anwendungen zu erweitern. Tatsächlich gaben 68 % der mittelständischen Unternehmen und 73 % der Großunternehmen an, dass sie mit Entwicklern zusammenarbeiten, um ihre EX-Lösung an ihre individuellen Bedürfnisse anzupassen.

Supportteams können mit einer Fülle von Informationen über den Mitarbeiter dessen Bedürfnisse antizipieren und den Service so noch individueller gestalten. Darüber hinaus trägt die Möglichkeit, zentral auf Daten aus all diesen Tools zuzugreifen, maßgeblich zur Effizienzsteigerung bei. Die Workflows von Supportteams werden optimiert, indem Daten zur Automatisierung von Prozessen genutzt werden und bislang zeitaufwändige Abfragen nun nur noch einen Mausklick erfordern. Für größere Unternehmen ist Automatisierung ohnehin ein Muss.



Die Wahrscheinlichkeit, dass EX-Lösungen mithilfe von Apps und Integrationen erweitert werden, ist in leistungsstarken Teams 33 % höher.



Teams mit Top-Ergebnissen nutzen mehr als doppelt so viele Tools, um die Workflows der Supportteams zu optimieren und Aufgaben zu automatisieren.

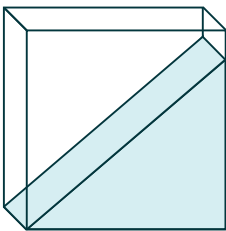
BEST PRACTICE 08:

Mit Analysen bessere Ergebnisse erzielen

Damit Ihr Unternehmen auf Erfolgskurs bleibt, müssen für jeden Kanal Analyse-Tools integriert werden, die helfen, die gesamte Employee Experience auszuwerten und zu optimieren. Mithilfe dieser Tools können Sie u. a. Bereiche mit Entwicklungspotenzial erkennen und besser nachvollziehen, wie Ihre Mitarbeiter mit Ihnen interagieren. Obwohl Analyse-Tools so einen hohen Stellenwert einnehmen, gaben 38 % der Manager in mittelständischen Unternehmen und ein Drittel der Manager in Großunternehmen an, nicht über die richtigen Analyse-Tools zu verfügen, um den Erfolg ihrer Teams im Homeoffice messbar zu machen.

38%

der Manager in mittelständischen Unternehmen verfügen nicht über die richtigen Analyse-Tools, um den Erfolg ihrer Teams im Homeoffice zu messen

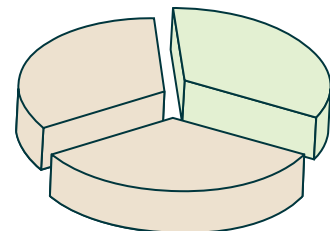


Leistungsstarke Teams nutzen mit über 40 % höherer Wahrscheinlichkeit ein Analyse-Tool mit Berichterstellungsfunktion zur Auswertung der EX

Um in dieser schnelllebigen Welt mitzuhalten, benötigen Unternehmen eine Analysesoftware, die ihnen sofortigen Zugriff auf Erkenntnisse bietet, aus denen sie Maßnahmen ableiten können. Dank Echtzeit- und Vergangenheitsanalysen, die in die EX-Lösungen integriert sind, können Supportteams auf aktuelle Ereignisse reagieren und vergangene Trends nachvollziehen – ohne ein Statistikstudium absolvieren zu müssen.

1/3

der Manager in Großunternehmen verfügen nicht über die richtigen Analyse-Tools, um den Erfolg ihrer Teams im Homeoffice messbar zu machen



Welchen Kurs wird Ihr Unternehmen einschlagen?

Abläufe für Mitarbeiter einfach zu gestalten, Ihr Supportteam zu unterstützen und die Kommunikation in Ihrem Unternehmen aufrecht zu erhalten, sind die drei entscheidenden Faktoren für eine bestmögliche Employee Experience in der Welt nach Corona. Unternehmen können nicht einfach einen der drei Bereiche wählen, sich darauf konzentrieren und die anderen erst einmal hinten anstellen. Die Priorisierung aller drei Bereiche ist unerlässlich. Außerdem ist es ziemlich schwierig, in einem Bereich gute Ergebnisse zu erzielen, ohne gleichzeitig in die anderen zu investieren.

Zendesk Suite bietet eine umfassende Mitarbeitersupport-Lösung, die benutzerfreundlich ist und mit Ihrem Unternehmen wächst. Erfahren Sie mehr darüber, wie Zendesk Ihnen helfen kann, den richtigen Kurs in Sachen EX einzuschlagen.

Jetzt loslegen:

Jetzt für Ihren kostenlosen Test registrieren

