

Medarbejderoplevelse Trends i 2023

I 2023 skal virksomheder transformere teknologien på arbejdspladsen, så den bedre kan understøtte hybride arbejdsformer, øge medarbejdernes produktivitet og minimere omkostninger.



EX-trends:

Indholdsfortegnelse

- 03** **Resumé**

- 05** **Introduktion: Det at kunne arbejde overalt er kommet for at blive**

- 06** **Trend 1** EX vinder indpas

- 07** **Trend 2** IT-afdelinger opdaterer deres techværktøjer for bedre at kunne understøtte hybridarbejde

- 09** **Trend 3** Teams bruger AI til at minimere omkostninger og levere hurtigere support

- 11** **Trend 4** Tilpasset kommunikation øger medarbejdernes produktivitet og tilfredshed

- 13** **Konklusion**

AI hjælper teams til at gøre mere med mindre

Skiftet til hybridarbejde kræver en mere ensartet, digital oplevelse, der forbinder viden, apps og AI på en måde, der øger medarbejdernes produktivitet og tilfredshed

Trenden med hybridarbejde er efter pandemien blevet en permanent faktor på arbejdspladsen. Organisationer skal beslutte, hvordan de bedst kan styrke medarbejdernes produktivitet på tværs af deres teams.

Der er opstået en ny standard for medarbejdernes forventninger, hvad enten de kun arbejder på kontoret eller andre steder. Medarbejderne forventer tilgængelig viden og support, uanset hvor de er. De ønsker moderne samtaleoplevelser, der ikke forstyrrer deres arbejdsdag. Hvert minut tæller, og digitale værktøjer skal øge produktiviteten, ikke minimere den.

Hos Zendesk har vi designet vores medarbejderoplevelse til først og fremmest at være digital, men ikke udelukkende digital. Vi er stolte af at kunne supportere og hjælpe medarbejdere over hele verden, uanset om de arbejder fast hjemmefra, har en hybrid arbejdsplads eller sidder på kontoret. Vi mener, at fleksibilitet er afgørende for en virksomheds succes og overlevelse på lang sigt.

Mange organisationer kæmper stadig med at realisere visionen om en fleksibel, "digital-first" arbejdsplads, fordi den teknologi, de bruger, simpelthen ikke er bygget til at løse virksomhedens nuværende udfordringer. Det er gået op for dem, at de skal transformere deres medarbejderoplevelse, hvis de vil holde på deres talentmasse og beskytte deres bundlinje. Tekniske problemer, herunder legacy-infrastruktur, datasiloer og spredte programmer, påvirker medarbejderproduktiviteten og -engagementet negativt – så noget må der ske.



Vigtigste pointer fra EX Trends 2023:

✓ Digital omstilling er øverst på dagsordenen

84 procent af alle EX-eksperter var enige om, at forbedring af deres evne til at understøtte fjern-, hybrid- og faste arbejdspladser står øverst på dagsordenen i deres virksomheder.

✓ Arbejdspladsens teknologi er stadig et irritationsmoment for medarbejderne

52 % af medarbejderne mener, at software relateret til deres medarbejderoplevelse er forældet og svær at bruge.

✓ AI-chatbots er én måde at øge effektiviteten og holde omkostningerne nede på

68 % af alle EX-eksperter mener, at AI/bots vil skabe store omkostningsbesparelser i løbet af de kommende år.

Medarbejderoplevelsen hænger uløseligt sammen med kundeoplevelsen. Når dine medarbejdere får hjælp til at finde information og løse problemer, kan de fokusere på at skabe endnu mere værdi og styrke relationerne til dine loyale kunder.

Vi håber, at du finder denne research brugbar og får handlingsrettede indsigter, du kan bruge til at transformere teknologien i din virksomhed til fordel for medarbejdere, kunder og virksomheden som helhed.



Introduktion

Medarbejderoplevelsen er en krydsfunktionel størrelse, der vedrører alle dele af forretningen

En omstilling af arbejdspladsen kræver krydsfunktionelle inputs fra EX-interessenter på tværs af virksomheden, herunder HR, IT, drift, jura og den øverste ledelse.

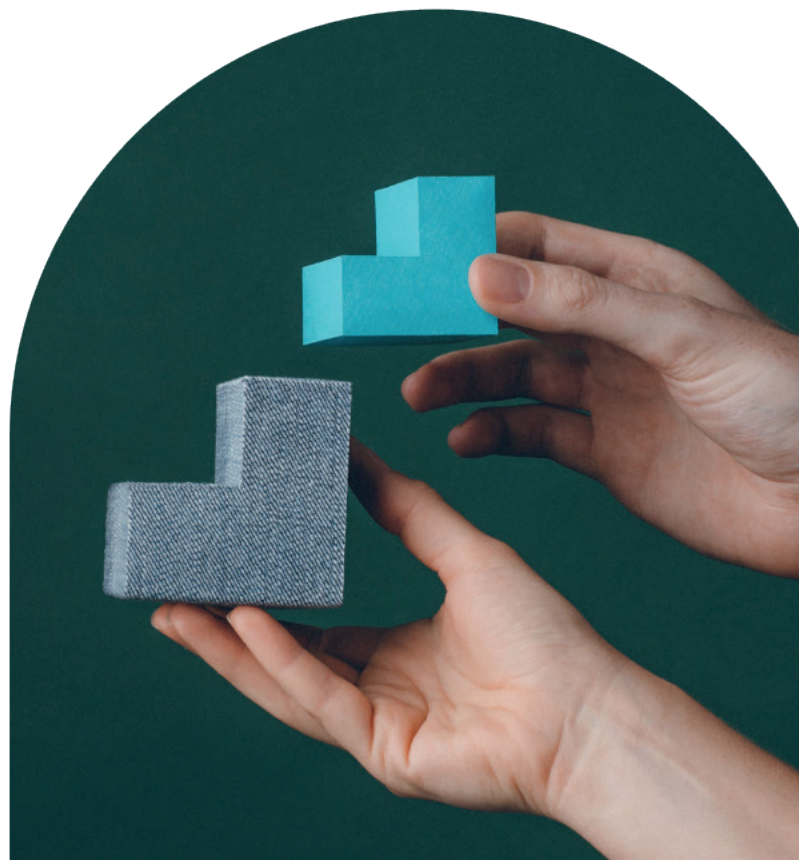
Disse grupper skal arbejde sammen om at balancere medarbejdernes behov (hurtige og pålidelige digitale oplevelser) med virksomhedens behov (sikkerhed og compliance), så man kan skabe en gennemgribende omstilling, der forbedrer produktiviteten og øger medarbejdertilfredsheden i hele virksomheden. I en undersøgelse blandt flere end 370 virksomhedsledere og medarbejdere var 84 procent af EX-eksperterne enige i, at forbedring af deres evne til at understøtte fjern-, hybrid- og faste arbejdspladser står øverst på dagsordenen i deres virksomheder.

84 %

af alle EX-eksperter var enige om, at forbedring af deres evne til at understøtte alle ansættelsesmodeller står øverst på dagsordenen i deres virksomheder.

Dette stemmer overens med research udført af McKinsey & Company, som viste, at [87 procent af amerikanske medarbejdere ville arbejde hjemmefra mindst én dag om ugen](#), hvis de fik muligheden.

Fleksibilitet bliver den nye norm, uanset om man primært arbejder hjemmefra eller sidder på kontoret. Organisationer skal investere mere i at modernisere deres digitale oplevelser for alle medarbejdere og strømline hjælpemidler til medarbejderne, så de kan levere hurtig, pålidelig support på tværs af forskellige lokationer og ansættelsesmodeller.



1

EX vinder indpas

Interne funktioner, herunder IT, HR og drift bliver mere fremtrædende og spiller en større rolle i at forme medarbejderoplevelsen på tværs af deres organisationer. Alle fra den øverste ledelse til direktionen vil have disse interne eksperter til at udarbejde organisationens EX-strategi.



78 % siger, at den øverste ledelse har mere fokus på EX end nogensinde.



87 % siger, at en god medarbejderoplevelse medvirker til at fastholde og tiltrække talenter.

Undersøgelsesresultater viser, at en god medarbejderoplevelse er godt for forretningen, men på trods af opmuntring fra topledelsen kæmper teams stadig med et par få, centrale områder.

✓ **Digital omstilling:**

52 % af medarbejderne mener, at software relateret til deres medarbejderoplevelse er forældet og svær at bruge.

✓ **Intern support:**

30 % af medarbejderne ved ikke, hvordan de kommer i kontakt med virksomhedens interne teams (f.eks. HR, IT, jura og drift).

✓ **Medarbejderfastholdelse:**

41 % af alle EX-eksperter siger, at en negativ medarbejderoplevelse har ført til øget frafald det seneste år.

For at drive den digitale omstilling skal IT-ledere samle forskellige værktøjer og systemer og skabe en mere sammenhængende medarbejderoplevelse på tværs af hele organisationen.

79 % af alle EX-eksperter siger, at medarbejderoplevelsen vil have højere prioritet i de kommende 12 måneder.

61 % af alle EX-eksperter siger, at deres organisation vil bruge flere ressourcer på EX-software i de næste 12 måneder.

2 IT-afdelinger opdaterer deres tech-værktøjer for bedre at kunne understøtte hybridarbejde.

IT-afdelinger kommer til at spille en endnu større rolle i udformningen af digitale oplevelser på tværs af hele virksomheden. De skal opdatere deres tech-værktøjer – og i visse tilfælde iværksætte en gennemgribende digital omstilling – for at hjælpe medarbejdere, leverandører og strategiske samarbejdspartnere, uanset hvor de befinder sig.

RTO eller WFH? Her er hvad dataene siger.

Mens nogle virksomheder [kalder deres medarbejdere tilbage til kontoret](#), kræver mere end halvdelen af de teams, vi havde med i undersøgelsen, løsninger, der gør det muligt at arbejde overalt.

HVILKEN ANSÆTTELSESMODEL BRUGER DIN ORGANISATION?

49 %
primært på kontoret



17 %
primært hjemme-/fjernarbejde

35 %
primært hybrid

Men selv virksomheder med faste kontorpladser kan drage fordel af “digital-first” værktøjer og strategier. For eksempel ved hjælp af vidensdeling på tværs af teams, afdelinger og lokationer eller anvendelse af chatbots, som kan hjælpe medarbejderne døgnet rundt.

Fjernarbejde er en kæmpe magnet for nuværende og kommende medarbejdere. Næsten halvdelen af jobansøgere [“vil meget gerne” arbejde hjemmefra](#) i følge uafhængige resultater fra SHRM. En anden undersøgelse fra Zapier viser, at [61 procent vil sige deres nuværende job op for et andet job med mulighed for hjemmearbejde](#).



Der er sket et globalt skift i vores måde at opfatte arbejde på. I vores undersøgelse sagde 57 procent af respondenterne fra Europa og Mellempøsten, at deres virksomheder primært benytter hybrid- eller fjernarbejdsmodeller. Det tal var endnu højere i Asien og Stillehavsområdet.

57 %

af respondenterne i Europa og Mellemøsten havde enten hybrid- eller fjernarbejde.

61 %

af respondenterne i Asien og Stillehavsområdet havde enten hybrid- eller fjernarbejde.

For at imødekomme medarbejdere med hybridarbejde skal virksomhederne tænke deres digitale oplevelse anderledes. I stedet for at lade det være op til den enkelte afdeling at implementere deres egne løsninger skal EX være en tværgående bevægelse, der er ["integreret, indlejret og forbundet"](#) med organisationen.

Teknologi er et irritationsmoment for medarbejdere

I de seneste par år er antallet af arbejdsrelaterede værktøjer og produktivitsapps steget, men flere værktøjer betyder ikke nødvendigvis en bedre oplevelse.



af medarbejderne mener, at software relateret til deres medarbejderoplevelse er spredt over flere systemer og steder.



af medarbejderne mener, at software relateret til deres medarbejderoplevelse er forældet og svær at bruge.

Forskellige spredte systemer dræner produktiviteten (og medarbejdernes moral). Uafhængig research foretaget af projektstyringsappen Asana har vist, at [medarbejdere bruger 58 procent af deres tid på at "arbejde på arbejdet"](#) – ting såsom informationsøgning, at skifte mellem apps, administration af skiftende prioriteter og søgning efter statusopdateringer.

For at vende denne trend kræver det en ny tilgang – én, hvori IT-teams tager teten og bygger deres egne integrerede oplevelser i relation til specifikke behov og brugscases i virksomheden.

Fra forskellige apps til integrerede løsninger

[Workrise](#), en leverandør og personalestyringsløsning i energisektoren, bruger Zendesk til administration af intern og ekstern support af 18 forskellige teams, som hver især har forskellige fokusområder og arbejds gange.

De benytter sig særligt af Zendesks API'er, der er klar til brug med det samme, til at bygge tilpassede løsninger, som løser deres teams behov og minimerer omkostninger.

Ved at parre en PDF-læser med en API kunne Workrise for eksempel spare 8 timer om ugen, hvilket svarer til en besparelse på 20.000 USD i kvartalet, blot ved en enkelt ændring i Zendesk.



20.000 USD/kvartal

Omkostningsbesparelser ved én ændring med Zendesks API.



8 t./u.

Tidsbesparelser ved én ændring med Zendesks API.

3

EX-teams anvender AI til at nedbringe omkostningerne og levere hurtigere support

Vi forventer, at AI vil spille en større rolle i at forme medarbejderoplevelsen i de kommende år.

Flere organisationer afprøver AI og får bedre resultater med det. I det seneste år har EX-teams rapporteret, at de bliver mere og mere imponerede (og mindre skuffede) over brugen af AI og chatbots til medarbejderoplevelsen.

67 %

siger, at deres AI-performance er steget betydeligt de seneste 12 måneder.

60 %

mener, at bots har skabt betydelige omkostningsbesparelser det seneste år.

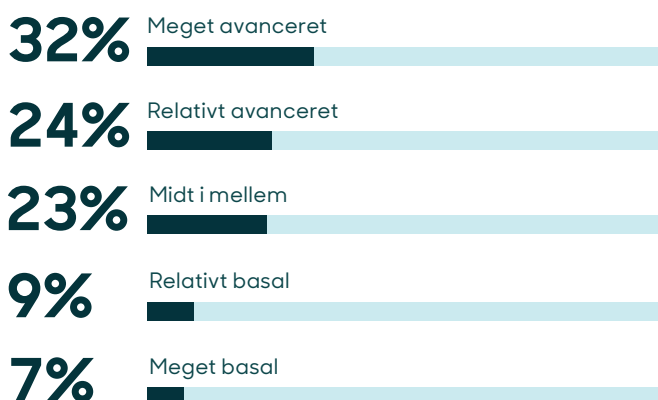
66 %

siger, at AI/brugen af bots har udviklet sig fra blot at være en simpel afledning.

Organisationer har mange komplekse problemstillinger at håndtere, og den faretruende økonomiske nedtur har lagt meget pres på de interne teams til at holde omkostningerne nede og forbedre produktiviteten. AI er en oplagt løsning.

Selvom EX-eksperter anerkender, at AI-teknologien er blevet væsentligt bedre i de senere år, udnytter de alligevel ikke alle dens muligheder. Mere end halvdelen af EX-eksperterne i undersøgelsen mener, at deres organisation halter bagefter, hvad angår brugen af bots til EX, og 44 procent anerkender, at deres bots ikke er særligt avancerede.

Hvor avancerede vil du mene, at din organisations EX-bots er?



AI til arbejdsbrug er i rivende udvikling, og virksomhederne skal forberede sig

Brugen af AI på arbejdspladsen udvikler sig med stor sandsynlighed de kommende år. Selvom det er svært at forudsige nøjagtigt, virker det sandsynligt, at virksomhederne skal forberede sig på at bruge AI til mere komplekse opgaver – og at gøre det med en endnu højere grad af nøjagtighed.

EX- og IT-teams, der forsøger at udvide deres virksomheds brug af AI, møder intern modstand, herunder ad-hoc strategier og datasiloer.



af EX-eksperter anerkender, at datasiloer på tværs af afdelinger gør det sværere at bruge AI/bots på mere avancerede måder.

Det er nu, vi skal gøde jorden for en AI-drevet fremtid. Det vil kræve en investering i modernisering af forældede løsninger, men omkostningsbesparelserne ved AI er simpelthen for store til at ignorere.

Teams, der bruger AI, kan få langt mere for pengene



68 % mener, at AI/bots vil skabe store omkostningsbesparelser i de kommende år.



65 % forventer, at AI/bots vil erstatte menneskelige agenter i de kommende år.



71 % siger, at AI/bots hjælper med at skabe sammenhæng, når interne supportteams er begrænsede.

Fremtidens AI til medarbejderoplevelsen

Medarbejderassistance er historisk set blevet håndteret manuelt som en reaktiv funktion af arbejdet. Men AI kan potentielt set ryste posen og skabe nye og gode muligheder.

Forestil dig, at du kunne bede om en status på et projekt, på samme måde som du spørger Alexa om, hvordan vejret er. Det er muligt, at AI en dag vil fungere som en smart, virtuel assistent for alle medarbejdere til koordinering af informationsflowet på tværs af forskellige vidensniveauer, databaser og apps. Den binder trådene sammen på tværs af alle led af medarbejderrejsen ved at give svar med det samme på næsten alle spørgsmål, sortere forespørgsler alt efter følelse og tone, integreres med HR- og ITSM-værktøjer og fungerer som dét sted, hvor man samler al viden i virksomheden. Meget af dette er allerede muligt i dag.

Vil medarbejderassistance kun blive udført af bots i fremtiden? Muligvis. Men det er endnu mere sandsynligt, at AI vil overtage rutineopgaver og frigøre tid til, at interne teams kan fokusere på projekter, der kræver menneskelig arbejdskraft.



4 Personlig support forbedrer medarbejdernes produktivitet og tilfredshed

Der er en masse forhindringer for medarbejdernes produktivitet. Én af dem er, at det er en forvirrende og ineffektiv proces at spørge om hjælp internt.

Når man bruger medarbejderdata til at give mere specifik og personlig vejledning, gør det processen hurtigere for både medarbejdere og supportmedarbejdere, og samtidig kan virksomhederne lægge en strategi på tværs af hele medarbejderrejsen.

Målet med personalisering er at adressere interne forespørgsler og administrative udfordringer hurtigt med så få arbejds gange som muligt. Dette giver medarbejderne en større følelse af at være blevet hjulpet og lader dem fokusere på vigtige opgaver, der i sidste ende er bedst for virksomheden.



EX-teams optimerer deres personaliseringsmuligheder

EX-eksperter er i overvældende grad enige om værdien af personlige oplevelser, og mange har planer om at tilføje eller øge deres kompetencer på dette område i de kommende 12 måneder.



87 % af EX-eksperter mener, at personalisering øger medarbejdertilfredsheden.



71 % af EX-eksperter mener, at deres virksomhed har en klar plan for at øge graden af personalisering i medarbejderoplevelsen.



59 % af EX-teams leverer i øjeblikket personlig kommunikation til medarbejderne, og 23 % har planer om at tilføje disse kompetencer i løbet af de kommende 12 måneder.



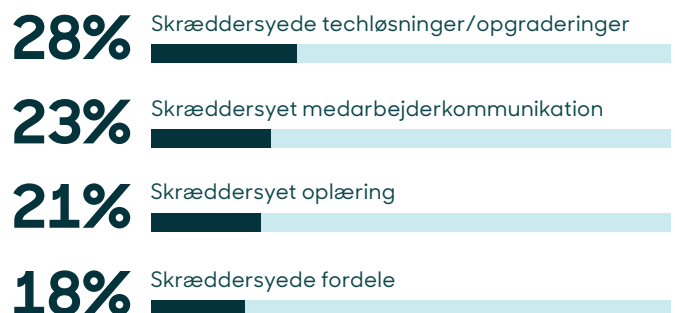
Vigtigheden af personlig support for medarbejdere i sundhedssektoren

Ansatte i sundhedssektoren er højtuddannede eksperter inden for deres område, men de er også medarbejdere. Som alle andre medarbejdere vil de have spørgsmål eller støde ind i problemer, der kræver support fra andre teams. Og eftersom de har med patienter at gøre, er det vigtigt, at de kan løse problemerne hurtigt.

OneMedical, en medlemsbaseret leverandør af plejeløsninger, bruger Zendesk til deres interne IT-, HR- og driftssupport for virksomhedens 1.300 medarbejdere, herunder administrative assistenter og læger. Teamet har sammensat deres Zendesk-løsning med en række apps, der skaber hurtigere og mere personlig assistance, så medarbejderne kan fokusere på OneMedicals kerneopgave: rettidig patientpleje.

For 80 procent af tilfældene har teamet konstant en gennemsnitlig svartid på to timer, og ca. 60 procent af forespørgslerne bliver løst samme dag.

Her planlægger virksomhederne at tilføje personaliseringskompetencer i de kommende 12 måneder:



Konklusion

Når virksomheder møder komplekse udfordringer, herunder stigende omkostninger og personaleudfordringer, må de overveje, hvordan de anvender teknologi til at optimere arbejdsgange, øge medarbejderengagementet og få mere værdi for pengene med færre ressourcer.

Teknologi er det, der forbinder alle disse udfordringer, og det er at have en strategi for den digitale omstilling er afgørende for at skabe skalerbar, operationel effektivitet og begrænse omkostningerne.

EX- og IT-ledere har nogle få, vigtige vækstområder i 2023:

- ✓ At skabe moderne og sikre digitale løsninger, der muliggør hybride og fleksible arbejdsforhold på tværs af lokationer, teams og funktioner.
- ✓ At tage mere avancerede EX-funktionaliteter i brug, såsom AI-chatbots og intelligent administration for at forbedre medarbejderassistancen, når interne teams er begrænsede.
- ✓ At måle medarbejdernes feedback og tilfredshed, så lederne kan udarbejde datadrevne anbefalinger til, hvordan man kan forbedre engagementet og produktiviteten.

I arbejdet med at balancere medarbejdernes behov og virksomhedens udfordringer kan IT-ledere designe en digital oplevelse, der muliggør samarbejde mellem teams – uanset hvor de arbejder i løbet af en dag. Optimering af interne arbejdsgange gør det daglige arbejde mindre stressende og mere produktivt.

Moderne virksomheder, der gerne vil fastholde deres dygtigste medarbejdere og holde en positiv bundlinje, skal følge med konkurrenterne og investere i at modernisere medarbejderoplevelsen.



Omstilling er nemmere med en pålidelig partner

Zendesk blev stiftet for 15 år siden med den vision, at alle serviceoplevelser skal være helt enkle, men effektive. I dag bruger flere end 100.000 virksomheder Zendesk til at forbedre oplevelsen for deres medarbejdere og kunder.

Når du bruger Zendesk til medarbejderoplevelsen, kan du levere moderne oplevelser, der øger medarbejdernes produktivitet og performance i hele virksomheden.

- ✔ **Medarbejderassistance:**
Skab en ensartet oplevelse på tværs af e-mail, messaging, Slack med mere.
- ✔ **Automatisering af workflows:**
Automatiser HR, IT og andre processer på tværs af afdelinger for at øge effektiviteten.
- ✔ **AI:**
Brug Zendesk-bots til selvbetjening, optimering af indhold til hjælpecenter og meget mere.
- ✔ **Data og analyse:**
Mål KPI'er og præsenter værdien af jeres EX-investering til den øverste ledelse.



Zendesks løsninger er designet til at blive taget i brug med det samme, og de kan tilpasses til din virksomheds specifikke behov. Zendesk tilbyder tusindvis af prækonfigurerede [partnerintegrationer](#) med apps såsom Slack, Microsoft Teams, SweetHawk og Myndbend, og du kan gå skridtet videre og bygge dine egne apps og integrationer oven på Zendesk for på den måde at forbedre din oplevelse og skabe mere værdi.

[Læs mere om Zendesk-oplevelsen for medarbejdere](#) →

Metode

I juli og august 2022 gennemførte vi undersøgelser med deltagelse af mere end 370 medarbejderoplevelsesledere, -agenter og teknologiindkøbere fra 20 lande og organisationer, både små og store. Resultaterne fra hver spørgeundersøgelse blev afvejet for at fjerne bias fra vores prøver.

Deltagende lande i spørgeundersøgelsen: Australien, Belgien, Brasilien, Canada, Danmark, Finland, Frankrig, Tyskland, Indien, Italien, Japan, Mexico, Holland, Norge, Singapore, Sydkorea, Spanien, Sverige, Storbritannien og USA.



zendesk