



# Verbessern des Mitarbeitererlebnissen für ein besseres Kundenerlebnis

In diesem Bericht **Improve Employee Experience to Drive Improvements in Customer Experience** (Verbessern des Mitarbeitererlebnissen für ein besseres Kundenerlebnis) bestätigt Gartner unserer Meinung nach, dass sich Unternehmen zwar der Bedeutung eines guten Kundenerlebnisses (CX) und dessen Einfluss auf das allgemeine Business bewusst sind, aber oft nur schwer verstehen, warum das Mitarbeitererlebnis (EX) ebenso

wichtig ist. Gartner empfiehlt, dass „Application Leaders erkennen müssen, welchen Einfluss Mitarbeiter auf das Kundenerlebnis haben, und welche Schritte erforderlich sind, um das Mitarbeitererlebnis zu verbessern“.

In Abbildung 1 sehen Sie die wichtigsten Auswirkungen des Mitarbeitererlebnisses und die Empfehlungen von Gartner für Application Leaders.

## Auswirkungen und die wichtigsten Empfehlungen für Application Leaders

Auswirkungen	Wichtigste Empfehlungen
Das Mitarbeitererlebnis kann die operative Leistung des Unternehmens und das Kundenerlebnis negativ beeinflussen, wenn sich Mitarbeiter nicht persönlich mit ihrer Aufgabe und ihrer Organisation identifizieren.	Verbessern Sie das Kundenerlebnis, indem Sie feststellen, welche Auswirkungen das Erlebnis der Mitarbeiter auf das Unternehmen haben kann.
Mehrere Faktoren beeinflussen das Erlebnis der Mitarbeiter von Tag zu Tag und von Jahr zu Jahr. Mitarbeiter identifizieren sich nicht mehr mit ihrer Arbeit, wenn Organisationen nicht in der Lage sind, diese Faktoren zu erkennen und sich in ihre Mitarbeiter hineinzuversetzen.	Fördern Sie das Mitarbeitererlebnis, indem Sie sich in die Mitarbeiter hineinversetzen.
Die Beziehung zwischen Mitarbeitern und Technologie am Arbeitsplatz verändert sich und die Mitarbeiter erwarten Flexibilität und Autonomie. Wenn Technologie zu kompliziert ist oder gar nur mangelhaft vorhanden ist, nimmt das Engagement der Mitarbeiter ab.	Stärken Sie Ihre Mitarbeiter durch die Bereitstellung benutzerfreundlicher, leistungsstarker Technologien und durch die Entwicklung einer Multichannel-, multimodalen und geräte- und erlebnisübergreifenden Strategie.

Quelle: Gartner (November 2019)

Abbildung 1. Auswirkungen und die wichtigsten Empfehlungen für Application Leaders

In diesem Bericht kommt die Studie von Gartner zu dem Ergebnis, dass „Organisationen zunächst den direkten Zusammenhang zwischen dem Erlebnis des Mitarbeiters in seiner Position und dem Erlebnis, das der Kunde bei der Interaktion mit diesem Mitarbeiter hat, erkennen müssen“. Wie Gartner ausführlicher erklärt, „müssen Organisationen über das Engagement bezüglich des Mitarbeitererlebnisses hinausblicken, um Verbesserungen voranzutreiben, die sich direkt auf den Kunden auswirken“:

### Mitarbeiterengagement

Gartner definiert Mitarbeiterengagement als das Maß, in dem ein Mitarbeiter bereit ist, nach eigenem Ermessen Anstrengungen zu unternehmen, um die Ziele der Organisation zu erreichen, und das Gefühl hat, dass die Organisation den Mitarbeitern ermöglicht, ihre beste Leistung zu erbringen.

### Mitarbeitererlebnis:

Gartner definiert das Mitarbeitererlebnis als die Wahrnehmungen und damit verbundenen Gefühle des Mitarbeiters, die durch die einmalige und kumulative Wirkung der Interaktionen mit den Kunden, Partnern, Führungskräften, Teams, Prozessen, Richtlinien, Tools und der gesamten Arbeitsumgebung ihres Arbeitgebers hervorgerufen werden. Verbesserungen hinsichtlich des Mitarbeitererlebnisses führen zu einer Verbesserung des Mitarbeiterengagements.

Wir sind der Meinung, dass eine Verbesserung des Mitarbeitererlebnisses zu einer Verbesserung des Mitarbeiterengagements führt, und wie in Abbildung 2 zu sehen ist, sind Unternehmen, die in das Mitarbeitererlebnis investieren, auch auf einer Pro-Mitarbeiter-Basis profitabler, und das ganz erheblich.

## Wir sind der Ansicht, dass Gartner Unternehmen empfiehlt:



Verbessern Sie das Kundenerlebnis, indem Sie feststellen, welche Auswirkungen das Erlebnis der Mitarbeiter auf das Unternehmen haben kann.



Konzentrieren Sie sich auf die Gewinnung und Bindung von Mitarbeitern.

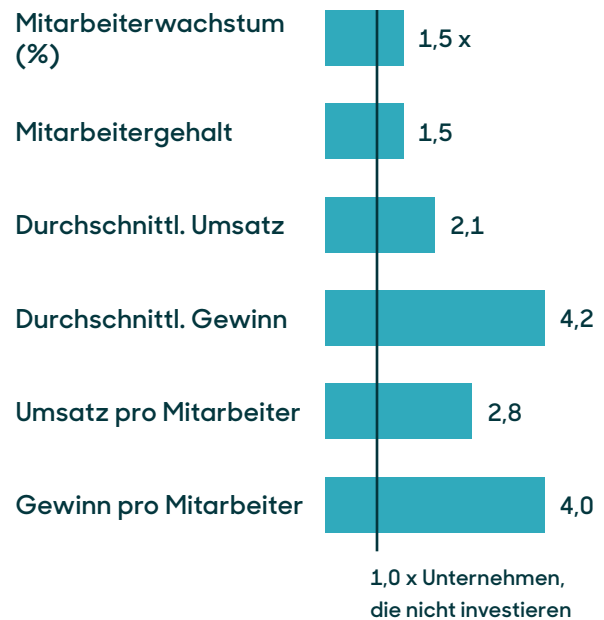


Investieren Sie in das Mitarbeitererlebnis.

## Weitere Infos und den vollständigen Bericht und dazugehörige Analysen finden Sie [hier](#).

Gartner, Improve Employee Experience to Drive Improvements in Customer Experience, Gene Phifer, 26. November 2019

### Umfang, in dem Unternehmen, die in Mitarbeiter investieren, diejenigen übertreffen, bei denen das nicht der Fall ist



Quelle: Gallup Employment Engagement Survey, 2017

Abbildung 2. Umfang, in dem Unternehmen, die in Mitarbeiter investieren, diejenigen übertreffen, bei denen das nicht der Fall ist