

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	11
Abbildungsverzeichnis .....	15
Tabellenverzeichnis .....	17
<b>1 Wertewandel in der Arbeitswelt und zunehmende Bedeutung der Mitarbeiter .....</b>	<b>19</b>
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
<b>2 Begriffe .....</b>	<b>53</b>
2.1 Employee Experience (EX) .....	53
2.2 Employee Engagement .....	53
2.3 Employer Brand .....	54
2.4 Employee Value Proposition (EVP) .....	54
<b>3 Treiber einer positiven EX .....</b>	<b>55</b>
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

<b>4</b>	<b>Erfolg messen durch einen »Nordstern«</b> .....	67
4.1	Der Nordstern-Rahmen .....	68
4.2	Nordstern-Metrik .....	69
<b>5</b>	<b>Bestandsaufnahme – wo stehen Sie?</b> .....	77
5.1	Organisationsbewertung als Startpunkt .....	77
5.2	»Moments that Matter« als Startpunkt .....	78
<b>6</b>	<b>EX-Design mit agilen Methoden</b> .....	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
<b>7</b>	<b>Herausforderungen und Erfolgsfaktoren</b> .....	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
<b>8</b>	<b>Rolle der Technologie</b> .....	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

---

<b>9</b>	<b>EX für Mitarbeiter:innen ohne Büro &amp; Computerarbeitsplatz</b>	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
<b>10</b>	<b>Wie gehe ich vor?</b>	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
<b>11</b>	<b>Praxisfälle und Erfolgsgeschichten</b>	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
	<b>Schlusswort</b>	209
	<b>Anhang: Liste von Anbietern von EX-Technologie</b>	211
	Literaturverzeichnis	217
	Stichwortverzeichnis	229
	Der Autor	233