

[ TIVIAN ]

# LEITFADEN FÜR EINE ERFOLGREICHE EMPLOYEE EXPERIENCE

Nutzung von Mitarbeiter-Feedback zur Steigerung  
des Engagements und zur Verbesserung der Employee Experience

# Eine motivierte Belegschaft als Motor für Ihr Unternehmen



Mitarbeiterengagement ist heutzutage von zentraler Bedeutung für den Erfolg eines Unternehmens - bringen auch Sie mit Hilfe dieses Leitfadens den ersten Stein ins Rollen.

In unserer heutigen von Wissen geprägten Arbeitswelt treiben immer mehr Unternehmen Innovationen voran und profilieren sich durch die Fähigkeiten und den Erfahrungsschatz ihrer Mitarbeitenden. Das macht motivierte und erfahrene Mitarbeitende zu einem entscheidenden Faktor für den Geschäftserfolg. Aufgrund der durch die Pandemie verursachten Veränderungen und der sich daraus ergebenden längerfristigen Trends, war es noch nie so wichtig, eine entsprechend engagierte Belegschaft zu haben.

Daher gilt es für Unternehmen zu verstehen, wie zufrieden ihre Mitarbeitenden sind, was sie tun können, um das Engagement zu steigern und dann in der Lage zu sein, entsprechende Maßnahmen zu ergreifen, um Verbesserungen zu erzielen - und das möglichst zeitnah. Dabei müssen sie sich gleichermaßen auf die Employee Experience (EX) wie auch auf die Customer Experience (CX) konzentrieren.

**„ Wenn Unternehmen ihre Mitarbeitenden kontinuierlich einbeziehen und auf ihre Bedürfnisse eingehen, schaffen sie damit eine motiviertere und handlungsfähigere Belegschaft. Nur dadurch wissen Ihre Mitarbeitenden, dass ihre Stimme gehört wird, ihre Meinung zählt und dass sie ein wichtiger Teil des Unternehmens sind ”**

Josh Bersin, Analyst

Dieser Leitfaden bietet eine umfassende Anleitung zur Beschleunigung Ihrer Engagement- und Experience-Strategie. Angefangen bei der Erläuterung der jeweiligen Vorteile wird dargelegt, wie Sie das Employee Engagement erfassen können, sowohl in Bezug auf die zu fokussierenden Aspekte als auch auf die Feedback-Methoden und wie Sie die Erkenntnisse effektiv in Maßnahmen zur Verbesserung der EX umsetzen können. Abschließend finden Sie eine Checkliste, die aufzeigt, worauf Sie bei der Auswahl eines Partners für Ihr Konzept achten sollten.

# Die Bedeutung von Employee Engagement

Wir alle wollen gute Arbeit leisten. Wenn wir eine Arbeit verrichten, die uns Spaß macht, und das in einem positiven Umfeld, dann sind wir mit größerer Wahrscheinlichkeit glücklicher und geben 100 %. Zahlreiche Studien belegen dies und zeigen die positiven geschäftlichen Auswirkungen von Employee Engagement sowie die Vorteile für den einzelnen Mitarbeitenden am Arbeitsplatz:

## Die Belege dafür

### 2.5

Unternehmen im obersten Quartil des Engagements wiesen ein **2,5-mal größeres** Umsatzwachstum auf als jene im untersten Quartil  
(Engage for Success)

### 11%

Unternehmen mit hoch engagierten Mitarbeitenden verzeichnen eine um **11 % höhere** Rentabilität und haben eine doppelt so hohe Wahrscheinlichkeit, ihre Mitarbeitenden zu halten  
(Gallup)

### 40%

Unternehmen mit hohem Engagement weisen eine um **40 % niedrigere** Fluktuationsrate auf als Unternehmen mit geringem Engagement  
(Engage for Success)

### 12%

Unternehmen mit Top-Quartil-Engagement-Scores haben im Durchschnitt **12 % mehr** Kundenbefürwortung  
(Engage for Success)

Zu den geschäftlichen Vorteilen eines hohen Mitarbeiterengagements gehören:



Höhere Produktivität



Höhere Mitarbeiterbindung



Geringere Fehlzeiten



Höhere Innovation



Verbesserte Leistung (insbesondere in kundenorientierten Bereichen, wo es zu einer höheren Kundenzufriedenheit führt)



Höhere Qualität



Mehr Sicherheit am Arbeitsplatz (weniger Unfälle)



Zufriedenere Mitarbeitende – besseres Wohlbefinden, höhere Motivation und geringerer Stresspegel

Die Vorteile eines größeren Mitarbeiterengagements sind klar erwiesen und führen zu einer höheren Leistung Ihrer Mitarbeitenden und Ihres Unternehmens. Es gibt eindeutige Zusammenhänge zwischen engagierten Mitarbeitenden und wichtigen Geschäftskennzahlen wie **höhere Mitarbeiterbindung, geringere Mitarbeiterfluktuation und höhere Produktivität**. Die Mehrheit der Mitarbeitenden ist jedoch nicht engagiert – laut Gallup bezeichnen sich nur 35 % der US-Arbeitnehmer als engagiert.

# Jenseits des Engagements – Ein Blick auf die Employee Experience

Die Messung des Mitarbeiterengagements ist nach wie vor von zentraler Bedeutung, aber es setzt sich zunehmend die Erkenntnis durch, dass es nicht ausreicht, die Wahrnehmungen zu einem bestimmten Zeitpunkt zu beurteilen. Stattdessen ist es wichtig, die Employee Experience über eine Vielzahl von Touchpoints entlang des Lebenszyklus der Mitarbeitenden zu verstehen - von der Einstellung und dem Onboarding bis hin zum Austritt. Deshalb müssen Organisationen über das Mitarbeiterengagement hinaus auf die gesamte Employee Experience schauen. Hier die Definitionen:

## Employee Engagement

**Engage for Success** definiert Mitarbeiterengagement als "einen Arbeitsplatzansatz, der dazu führt, dass alle Mitglieder einer Organisation jeden Tag ihr Bestes geben, sich den Zielen und Werten ihrer Organisation verpflichtet fühlen, motiviert sind, zum Erfolg der Organisation beizutragen, und ein gesteigertes Gefühl für ihr eigenes Wohlbefinden haben".

Bei **Tivian** betrachten wir das Engagement in Bezug darauf, wie Menschen bei der Arbeit denken, fühlen und handeln. Diejenigen, die rationales und emotionales Engagement für ihren Arbeitgeber zeigen (extrinsische und intrinsische Motivation) und im besten Interesse ihres Arbeitgebers handeln, indem sie diskretionäre Anstrengungen aufwenden, können als engagiert angesehen werden.

## Employee Experience

Im einfachsten Fall geht es darum, wie es ist, irgendwo zu arbeiten - vom ersten Tag an. Aber einige Branchenexperten gehen noch weiter. **Josh Bersin** zum Beispiel beschreibt es als "eine unternehmensweite Initiative, die Mitarbeitenden hilft, produktiv, gesund, engagiert und auf Kurs zu bleiben".

Diese Definition geht über die Personalabteilung hinaus und zeigt, wie alle Bereiche des Unternehmens eine Rolle bei der Schaffung einer großartigen Employee Experience spielen können - von den Finanzen über die IT und die Einrichtungen bis hin zur sozialen Verantwortung des Unternehmens (CSR) und der Kommunikation.

Die Entwicklung hin zur Employee Experience macht das Mitarbeiterengagement nicht weniger wichtig. Letztendlich wird eine positive Employee Experience das Mitarbeiterengagement erhöhen, was zu motivierteren, glücklicheren Mitarbeitenden führt.

# Eine großartige Employee Experience schaffen

Die Schaffung einer großartigen Employee Experience unterscheidet sich nicht so sehr von der Steigerung des Engagements, aber es geht darum, ein einheitliches Erlebnis zu bieten. Dinge, die für das Mitarbeiterengagement entscheidend sind, bleiben also auch bei der Betrachtung des Mitarbeitererlebnisses wesentlich - zum Beispiel:

- Sicherstellen, dass Mitarbeitende eine **Rolle** haben, die klar definiert ist, ein angemessenes Maß an Herausforderung und Autonomie bietet und ein Gefühl von Erfolg und Bedeutung vermittelt
- Die richtigen **Werkzeuge, Technologien und Geräte**, um Ihre Arbeit gut zu erledigen, und ein positives Arbeitsumfeld zu haben
- Fokus auf eine **starke Führungskommunikation**, um sicherzustellen, dass die Mitarbeitenden verstehen, wofür das Unternehmen steht und welche Rolle sie dabei spielen, um den Erfolg des Unternehmens sicherzustellen
- Großartige **Mitarbeiterführung** - Manager, die zuhören, coachen, entwickeln und ihre Teams inspirieren können
- Eine starke **Feedback-Kultur**, in der Mitarbeitende regelmäßiges Feedback erhalten und geben – sowohl positives als auch negatives – und in der Unternehmen die Erkenntnisse, die sie durch Umfragen und andere Mittel gewinnen, sammeln und nutzen, um schnell und angemessen zu handeln
- Ein klares Bekenntnis zum **Wohlbefinden der Mitarbeitenden**
- Ein Fokus auf **persönliches Wachstum** und die Bereitstellung von Entwicklungsmöglichkeiten
- Eine **integrative Kultur**, in der sich jeder wertgeschätzt fühlt und dazugehört

EX ist grundsätzlich ein kontinuierlicher Prozess. Wie sich die Mitarbeitenden fühlen hängt stark von der Art und Weise ab, wie die Organisation mit Schlüsselereignissen wie bspw. Einführungen, Beförderungen, Arbeitsjubiläen und Geburtstagen umgeht. Die kann einen nachhaltigen Einfluss auf die gesamte Employee Experience eines Mitarbeitenden haben.

# Die entscheidende Rolle von Feedback

Es gibt mehrere **Möglichkeiten, die Employee Experience zu messen**, und die beste Kombination hängt von den spezifischen Bedürfnissen und dem Kontext Ihrer Organisation ab. Einige der **gängigsten Methoden** sind im Folgenden aufgeführt. Jede hat ihre Stärken und Schwächen, wobei keine einzelne Methode ausreicht, um ein vollständiges Bild zu erhalten. Jedes Unternehmen ist anders, was bedeutet, dass Sie keinen "Einheitsansatz" wählen können, sondern verschiedene Methoden innerhalb Ihrer Strategie kombinieren müssen.

Die Messung sollte jedoch auf zwei Grundprinzipien beruhen:

**Häufiges  
Zuhören**

**Fokus auf  
rechtzeitiges Handeln**

## Häufiges Zuhören

### Traditionelle Mitarbeiterbefragungen



Die traditionelle Mitarbeiterbefragung ist seit vielen Jahren die tragende Säule von Engagement-Programmen. Sie wird oft von externen Anbietern durchgeführt, ist tiefgehend und erfasst das gesamte Unternehmen. Die Ergebnisse werden dann zur **Berechnung eines Engagement-Scores** verwendet, der mit den Vorjahren oder anderen Unternehmen Ihrer Branche verglichen werden kann. Zusätzliche, offene Fragen werden verwendet, um bestimmte Bereiche hervorzuheben, an denen gearbeitet werden sollte. Wenn Sie beispielsweise der Meinung sind, dass Sie Probleme mit Ihrer Unternehmenskultur haben, können Sie die jährliche Umfrage nutzen, um dies genauer zu untersuchen.

Die **traditionelle Mitarbeiterbefragung ist umfassend** und gibt sowohl ein Gesamtbild des Engagements als auch einen Vergleich zwischen den Abteilungen und Niederlassungen. Sie können sehen, wie sich die Werte im Vergleich zum Vorjahr verändert haben, während die Analyse der Ergebnisse es Ihnen ermöglicht, zu verstehen, welche Faktoren sich auf das Engagement der Mitarbeitenden auswirken.

## Pulsumfragen



Pulsumfragen sind **kürzere, gezieltere Umfragen, die bestimmte Personengruppen** abdecken oder auf bestimmte Bereiche ausgerichtet sind. Sie könnten zum Beispiel in einem Büro oder einer Abteilung durchgeführt werden, in der es Probleme mit dem Engagement gibt. So können Sie das wahre Bild aufdecken und später überprüfen, ob Ihre Maßnahmen einen Unterschied gemacht haben. Sie können **geplant oder ad-hoc/auf Anfrage** durchgeführt werden, je nach Ihren Bedürfnissen.

## Continuous Listening



Continuous Listening basiert auf einer kleinen Anzahl einfacher Fragen und wird über Umfrageplattformen, E-Mail oder Social Listening durchgeführt. Diese Umfragen liefern eine sehr **regelmäßige Momentaufnahme der Stimmung rund um die Erfahrungen der Mitarbeitenden und zeigen Bereiche auf, in denen sofort gehandelt werden muss.**

Ihre Häufigkeit und kurze Dauer bedeuten, dass Themen, die sich auf das Arbeitsleben auswirken, schnell erfasst werden können, was in der heutigen, sich schnell verändernden Zeit besonders nützlich ist. Außerdem sind sie für die Mitarbeitenden einfach und schnell auszufüllen, so dass eine mögliche Umfragemüdigkeit vermieden wird. Aufgeworfene Fragen können gemeinsam im Team bearbeitet werden, um den Kreis zu schließen und Probleme zu lösen. Sie können auch ein detailliertes Bild des Engagements im Laufe der Zeit erstellen, spezifisch für Ihre Organisation.

## Umfragen zum Employee Lifecycle

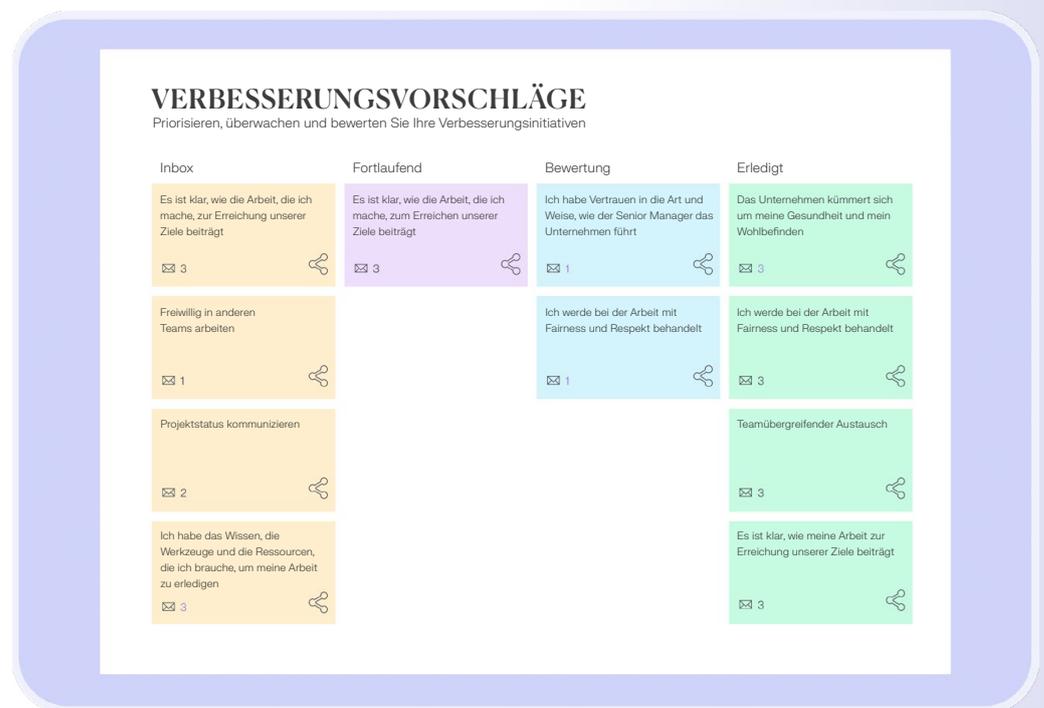


Mitarbeitende durchlaufen in einem Unternehmen **mehrere Phasen** – von der Rekrutierung über das Onboarding bis hin zur Beförderung und dem eventuellen Ausscheiden. Jede dieser Lebenszyklusphasen hat spezifische Anforderungen. Durch das Zuhören und Sammeln von Feedback in jeder Phase können Bereiche aufgedeckt werden, in denen das Engagement (und die Mitarbeiterbindung) verbessert werden kann, was dazu beiträgt, leistungsstarke Mitarbeitende langfristig zu halten.

Durch die Überwachung des Engagements von Neueinsteigern können Manager beispielsweise erkennen, ob und wann das Engagement nachlässt, und vorbeugende Maßnahmen ergreifen. Dies verbessert die Chancen, Mitarbeitende zu halten, und hilft auch, größere Probleme zu beheben, was die allgemeine Bindungsrate erhöht.

## Fokus auf rechtzeitiges Handeln

Das Hauptziel einer Umfrage ist es, das Feedback der Mitarbeitenden zu nutzen, um Veränderungen voranzutreiben und das Engagement der Mitarbeitenden durch die Schaffung einer besseren Erfahrung zu steigern. Dieser Teil des Prozesses ist jedoch oft am schwierigsten zu bewerkstelligen. Obwohl es möglich sein sollte, die Umfrageergebnisse innerhalb weniger Tage nach Abschluss der Umfrage allen Mitarbeitenden zur Verfügung zu stellen, müssen Sie vor Beginn der Umfrage sicherstellen, dass Sie einen klaren Plan haben, **wie Sie die Umfrageergebnisse kommunizieren und wie Sie sie umsetzen werden.**



Ein Versagen in dieser Phase kann das gesamte Programm untergraben - wenn die Umfrageergebnisse nicht genutzt werden, um Verbesserungen voranzutreiben, dann sind die Bemühungen um eine effektive Umfrage umsonst. Anstatt das Engagement und die Motivation zu steigern, wird genau das Gegenteil passieren. Wenn Sie nicht zuhören und nicht handeln, werden die Mitarbeitenden das Vertrauen in die Fähigkeit ihres Arbeitgebers verlieren, das Engagement zu verbessern, und sie werden sich aktiv vom Unternehmen abwenden.

Um dies zu vermeiden, müssen Sie sich auf diese Schlüsselbereiche konzentrieren, die den Kreis schließen, zeigen, dass Sie zuhören und Erkenntnisse in echte Verbesserungen umsetzen.

## Erfolgreich sein

### 1. Sicherstellen, dass es ein klares Bekenntnis der Führungsebene gibt und dass sich jeder einbezogen fühlt



Die erfolgreiche Verbesserung der Employee Experience erfordert das Engagement des Managements auf allen Ebenen. Bevor eine Umfrage gestartet wird, müssen sich die Führungskräfte darüber im Klaren sein, dass von ihnen erwartet wird auf das Feedback der Mitarbeitenden zu hören und zu reagieren. Ebenso wird von den Vorgesetzten normalerweise erwartet, dass sie auf der Grundlage der Umfrageergebnisse Verbesserungen vornehmen. Es ist wichtig, dass sie das Feedback als eine positive Gelegenheit zur Verbesserung sehen und nicht als eine Bedrohung für ihre Arbeitsweise. Es kann hilfreich sein, jedem in der Organisation eine Zusammenfassung der Ergebnisse auf hoher Ebene zur Verfügung zu stellen, unabhängig davon, ob sie negativ oder positiv sind, bevor die Teamergebnisse veröffentlicht werden und sich die Führungskräfte auf lokale Veränderungen konzentrieren. Es ist wichtig, die gesamte Organisation in diesen Prozess einzubeziehen und dann die Abteilungsleiter damit zu beauftragen, Veränderungen auf lokaler Ebene voranzutreiben.



Im Wesentlichen werden Probleme auf hoher Ebene, die die gesamte Organisation betreffen, von der obersten Führung angegangen, während lokale Probleme auf der Ebene der einzelnen Teams angegangen werden müssen. Dieser kombinierte "Top-Down"- und "Bottom-Up"-Ansatz ist unerlässlich, wenn alle Ihre Mitarbeitenden aktiv in den Verbesserungsprozess einbezogen werden sollen. Die Mitarbeitenden müssen das Engagement der Führungskräfte, auf ihr Feedback zu reagieren, klar erkennen können.

## 2. Mitarbeitende in Diskussionen über Umfrageergebnisse einbeziehen



Selbst die detailliertesten Umfrageergebnisse können nur aufzeigen, wo Veränderungen notwendig sind - und nicht die Antworten liefern oder wirklich die Prioritäten der Mitarbeitenden aufzeigen. Daher sollten alle Führungskräfte die Ergebnisse mit ihren Teams besprechen und von ihnen detaillierteres Feedback zu den wichtigsten Themen einholen.



Die Mitarbeitenden werden Ihnen helfen, die Gründe für die erhaltenen Punktzahlen zu verstehen, welche Themen am dringlichsten sind und welche Lösungen die größte Wirkung haben werden. Die Einbindung der Mitarbeitenden in die Lösungen für die von ihnen angesprochenen Probleme oder Fragen ist von entscheidender Bedeutung, wenn sie die Verbesserungen mittragen und sicherstellen sollen, dass sie tatsächlich die versprochenen Ergebnisse liefern.

### 3. Beschränken Sie den Fokus auf drei Bereiche



Mitarbeiterbefragungen sollten eine große Menge an Informationen und Erkenntnissen über Ihr Unternehmen und das tatsächliche Engagement der Mitarbeitenden liefern. Die natürliche Versuchung besteht daher darin, all diese Erkenntnisse zu nutzen, um eine große Anzahl von Änderungen auf der Grundlage der Mitarbeiterbefragung vorzunehmen - dies birgt jedoch die Gefahr eines Schrotflinten-Ansatzes, der keine nachhaltigen Ergebnisse liefert. Aus diesem Grund empfehlen wir allen Managern, ihre Verbesserungsbemühungen auf drei Bereiche zu beschränken. Dadurch wird sichergestellt, dass vereinbarte Maßnahmen zeitnah vorangetrieben und angemessen berücksichtigt werden können. Dies unterstreicht noch einmal, wie wichtig es ist, mit den Mitarbeitenden zusammenzuarbeiten, um die zu verbessernden Bereiche zu priorisieren und auf der Grundlage ihres Feedbacks die dringendsten Probleme zu vereinbaren.



### 4. Stellen Sie sicher, dass Ihre vereinbarten Aktionen SMART sind

Sobald Sie die Bereiche, auf die Sie sich konzentrieren müssen, priorisiert haben, erstellen Sie Aktionspläne, die **spezifisch, messbar, ausführbar, realistisch und terminiert** (SMART) sind. Andernfalls besteht die Gefahr, dass die Verbesserungen nicht abgeschlossen werden, wodurch der Gesamtzweck Ihrer Engagement-Umfrage untergraben wird.

Beginnen Sie mit einer detaillierten Betrachtung der erforderlichen Maßnahmen, wie sie erreicht werden sollen und wer dafür verantwortlich sein wird. Die Einbeziehung der Mitarbeitenden in diesen Ideenfindungsprozess und in Arbeitsgruppen zu bestimmten Maßnahmen kann von Vorteil sein, um ihre Ansichten und ihre Energie zu nutzen, aber stellen Sie sicher, dass Sie klare Ziele und Zeitvorgaben festlegen, um den Fortschritt voranzutreiben.

## 5. Überprüfen Sie den Fortschritt regelmäßig und kommunizieren Sie Erfolge.



Einen Plan zu erstellen ist der einfache Teil – viel schwieriger ist es, die Aktionen dann erfolgreich durchzuführen. Stellen Sie daher sicher, dass Sie den Status der Maßnahmen regelmäßig überprüfen, um Fortschritte zu ermöglichen, wie z. B. die Einhaltung bestimmter Fristen - und wenn die Dinge nicht vorankommen, dann überlegen Sie, was geändert werden muss, um sicherzustellen, dass Ihre Ziele erreicht werden.

Es ist auch sehr wichtig, Erfolge zu kommunizieren und zu feiern, um zu gewährleisten, dass die Mitarbeitenden die Rolle des Mitarbeiterfeedbacks bei der Förderung organisatorischer Veränderungen erkennen. Dies wiederum steigert die Motivation und macht es wahrscheinlicher, dass die Mitarbeitenden ihr Feedback und ihre Ideen in der nächsten Umfrage, die Sie durchführen, teilen.



# Auswahl des richtigen Partners für das Mitarbeiterengagement in Ihrer Organisation.

Die Einbindung eines externen Beraters für Mitarbeiterengagement kann Ressourcen und Fähigkeiten bereitstellen, die Ihr HR-Team nicht hat. Ein externer Partner kann dabei helfen, schnellere und umfassendere Ergebnisse zum Mitarbeiterengagement zu liefern und somit die Unternehmensleistung zu steigern. Um diese Vorteile zu nutzen, ist es jedoch entscheidend, dass Sie den richtigen Partner für Ihre Situation auswählen. Achten Sie also auf diese **fünf Schlüsselbereiche** und stellen Sie diese Fragen, wenn Sie Ihre Auswahl treffen:

<b>Das richtige Fachwissen und Verständnis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Haben sie mit Organisationen wie der Ihren gearbeitet?</li> <li>Verfügt das Team, mit dem Sie arbeiten werden, über das richtige Fachwissen und die richtige Erfahrung?</li> <li>Wie haben sie anderen Organisationen zum Erfolg verholfen?</li> <li>Stimmt die Chemie? Verstehen sie Ihre Zwänge?</li> <li>Sind sie bereit, Ihr Wissen zu teilen?</li> </ul>
<b>Vertrauenswürdig und unterstützend</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sind ihre Technologie und Prozesse sicher?</li> <li>Können sie GDPR-Konformität nachweisen?</li> <li>Sind Sie sicher, dass sie die Vertraulichkeit Ihrer Mitarbeiterdaten schützen können?</li> </ul>
<b>Flexibel im Hinblick auf wechselnde Anforderungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ist ihr Ansatz auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten?</li> <li>Können Sie die Aktivitäten schnell ändern, wenn sich Ihre Anforderungen ändern?</li> <li>Deckt die Technologie alle Arten von Umfragen ab?</li> <li>Können Umfragen auf Ihre Unternehmensmarke zugeschnitten werden?</li> </ul>
<b>Eine skalierbare Plattform für aktuelle und zukünftige Anforderungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ist ihre Technologie leistungsfähig und skalierbar, um Ihre sich ändernden Anforderungen zu erfüllen?</li> <li>Ist sie einfach zu bedienen, mit minimalem Schulungsaufwand?</li> <li>Kann sie über das Personalwesen hinaus in Bereiche wie Marktforschung und Voice of the Customer erweitert werden?</li> <li>Beinhaltet sie ein integriertes Reporting für Ihre geschäftlichen KPIs?</li> <li>Lässt sich die Lösung leicht in Ihren weiteren Technologie-Stack integrieren?</li> <li>Verfügt der Anbieter über eine klare Roadmap für die zukünftige Entwicklung?</li> <li>Beinhaltet die Lösung standardmäßig Funktionen zur Aktionsplanung und Ideenfindung?</li> </ul>
<b>Ein starker partnerschaftlicher Ansatz</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sind sie bereit, Ihnen zu helfen, zu lernen und Ihre Fähigkeiten mit der Zeit zu erweitern?</li> <li>Wird sich die Unterstützung mit Ihren Bedürfnissen anpassen und verändern?</li> </ul>

# Tivian und die Employee Experience

Tivians Ansatz für EX basiert auf unserer Erfahrung in der Zusammenarbeit mit führenden Marken über ihre EX- und Engagement-Journeys hinweg:



## Starten und wachsen:

Was auch immer Ihre EX-Bedürfnisse sind, Tivian ist in der Lage, Ihnen die Beratung und die Technologie zur Verfügung zu stellen, die Sie voranbringt - ob es um die Verbesserung Ihrer Engagement-Umfragen, das Verständnis der Erfahrung über den gesamten Lebenszyklus der Mitarbeitenden oder kontinuierliches Zuhören geht. Mit Tivian können Sie dort beginnen, wo es am besten zu Ihrem Bedarf passt und dann wachsen, wenn Sie so weit sind. Wir wissen, wie wir Ihnen helfen können, Ihre Mitarbeitenden besser zu verstehen und ihre Experience zu verbessern.



## Beratungen und Schulungen für Ihre Teams:

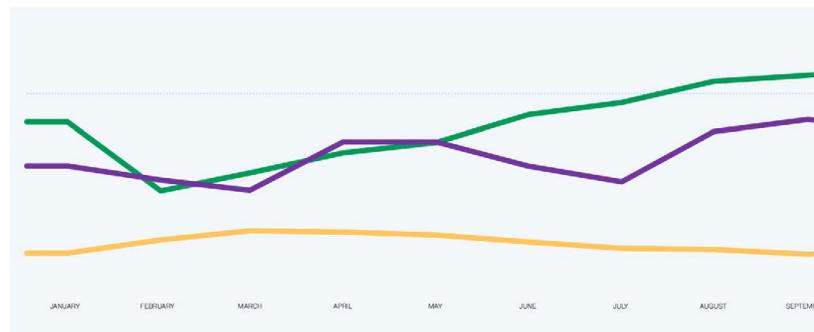
Wir arbeiten seit über 20 Jahren mit Marken zusammen, um die Effektivität ihrer Feedback-Programme zu maximieren. Wir arbeiten partnerschaftlich zusammen, um Ihr Projekt erfolgreich umzusetzen, Ihre internen Fähigkeiten auszubauen und Ergebnisse zu erzielen.



## Umsetzung der Ergebnisse in effektive Maßnahmen auf allen Ebenen:

Durch unsere Erfahrung und die Stärke unserer Plattform stellen wir sicher, dass die Ergebnisse Ihres Feedback-Programms in Ihrer gesamten Organisation umgesetzt werden. Vom Verständnis übergeordneter Trends in der Vorstandsetage bis hin zur Zusammenarbeit mit Managern und Mitarbeitenden, um Folgemaßnahmen und Aktionen voranzutreiben, sind wir an Ihrer Seite. Wir wissen, wie wir die Bedürfnisse aller Organisationen unterstützen können - unabhängig von ihrer Größe oder der Komplexität ihrer Struktur.

### EXPERIENCE ANALYSIS



#### CUSTOMER NET PROMOTER SCORE



#### EMPLOYEE NET PROMOTER SCORE



## Sie haben weitere Fragen?

Dann kontaktieren Sie uns noch heute oder buchen Sie eine kostenlose Demo.

# ÜBER TIVIAN

## Marktführer für Intelligent Experience Management

Mithilfe fortschrittlichster Analyse-Tools und modernster KI-Technologie unterstützt Tivian Unternehmen dabei, Experience-Daten zu erfassen und zu verarbeiten – für effizientere Geschäftsentscheidungen und zur Identifikation entscheidender ökonomischer Erkenntnisse, ausgerichtet auf den nachhaltigen Unternehmenserfolg. Tivian ist die Software-Plattform für Intelligent Experience Management und fördert nicht nur die Leistungsfähigkeit von Unternehmen, sondern ermöglicht ein effizienteres Management auf Basis von wichtigen betrieblichen Erkenntnissen. Mit über 20 Jahren Erfahrung im Bereich Enterprise Feedback Management verhilft Tivian mehr als 400 Kunden in 35 Ländern dazu ihre Unternehmensziele zu erreichen.

# 35

Länder

# 20

20 Jahre Erfahrung  
mit einer Plattform

# 6

globale  
Standorte

# 1/3

1/3 der FTSE Unter-  
nehmen arbeiten mit  
uns zusammen

# >2B

mehr als 2 Milliarden  
gesammelte Daten

**DER SPIEGEL**

**KYOCERA**

**LVM5**  
VERSICHERUNG



**Lufthansa**

**randstad**

### Berlin

Zieher Business Center  
Kurfürstendamm 30  
10719 Berlin

+49 221 27169 0

### Köln

Gustav-Heinemann-Ufer  
72a, 50968 Köln  
Germany

+49 221 27169 0

### London

2 Minster Court,  
London, EC3R 7BB  
United Kingdom

+44 207 403 3900

### Oslo

Bogstadveien 54  
0366 Oslo  
Norway

+47 21 02 70 70

### New York

295 Madison Avenue  
New York, NY 10017  
United States

+1-800-974-8784