



König Kunde? Königin Mitarbeiter! Wie Unternehmen die Employee Experience stärken

Citrix-Studie zeigt: Optimierung der Arbeitsumgebung bringt Unternehmen große Vorteile / Personal und IT müssen enger zusammenarbeiten

München, 18. Juni 2019 – Deutsche Führungskräfte sind überzeugt: Wer es schafft, die „Employee Experience“ zu verbessern, der hat unter anderem engagiertere und treuere Mitarbeiter, die es schaffen, die Produktivität und die Kundenzufriedenheit deutlich zu steigern. Angesichts dieser eindeutigen betriebswirtschaftlichen Vorteile ist es kein Wunder, dass sich der Fokus des Managements wieder verstärkt auf die Mitarbeiter richtet. Intelligent Workspace-Spezialist Citrix hat in einer repräsentativen Umfrage* unter deutschen ManagerInnen auf mindestens Abteilungsleiterenebene untersucht, welche Faktoren in Bezug auf die Employee Experience in den Augen der Führung eine große Rolle spielen. Auch die Zusammenarbeit der federführenden HR-Abteilung mit den IT-Kollegen beleuchtet die Studie und findet: mehr Zusammenarbeit ist nötig.

„Die Optimierung der Customer Experience war jahrelang das bestimmende Thema in den Chefetagen. Jetzt sind die Mitarbeiter an der Reihe: Eine Top-Priorität für Entscheidungsträger im Jahr 2019 hat die Verbesserung der tagtäglichen Arbeitsabläufe, für engagiertere und produktivere Mitarbeiter“, erklärt Oliver Ebel, Area Vice President Central Europe bei Citrix. „Unsere Studie zeigt auch: Dieses Ziel lässt sich nur dann erreichen, wenn HR und IT eng zusammenarbeiten. CEOs müssen einer hervorragenden Employee Experience den Weg ebnen, Silos einreißen und gemeinsam mit den CHRO und CIO für top-engagierte Mitarbeiter sorgen. Citrix ist froh, mit dem Intelligent Workspace die richtige Unterstützung bieten zu können.“

Der Fokus vieler Unternehmen auf „Employee Experience“ lässt sich mit einem Blick auf die erwarteten betriebswirtschaftlichen Versprechen leicht nachvollziehen: Engagierte Mitarbeiter würden laut mehr als einem Drittel (38,8%) der Befragten die Kundenzufriedenheit erhöhen. Fast ebenso viele (37,5%) erwarten, dass sich die Produktivität verbessert und fast ein Drittel (28%) hält eine Steigerung der Kreativität und Innovationskraft für realistisch. Auch die Kosten für das Halten und Gewinnen von Talenten könnte sinken: Ist die Employee Experience gut, kann sich dies laut der Führungskräfte in treueren Mitarbeitern (29%) auszahlen und Vorteile im Anwerben neuer Kräfte (28,5%) eröffnen.

Das Management selbst hat laut der befragten Führungskräfte den größten Einfluss auf eine positive Employee Experience – mehr als die Hälfte (54%) der Befragten wählten diesen Faktor auf die Plätze eins, zwei oder drei. Jeweils etwas mehr als 40 Prozent benannten „eine hervorragende Gestaltung des Arbeitsplatzes“, eine flexible Arbeitsgestaltung in Bezug auf Arbeitszeit und –ort sowie Verträge und Gehalt als die Top-Plätze. Zu einem modernen Arbeitsplatz und einer optimalen Gestaltung der Arbeitsabläufe gehört auch die Technik, die fast ein Drittel (27%) auf einen der ersten drei Plätze der Schlüsselfaktoren für eine gute Employee Experience wählte.

Wer die Employee Experience aus technischer Sicht optimieren will, muss unter anderem Informationen einfach zugänglich machen (52% ist das wichtig), den Mitarbeitern die Möglichkeit geben, von überall aus zu arbeiten (48%) und die Nutzerfreundlichkeit sicherstellen („Ease of Use“, 41%). In Bezug auf den letzten Punkt ziehen Anwender gerne den Vergleich zwischen Unternehmenslösungen und Consumer-Anwendungen – und so ist es nicht verwunderlich, dass ein Drittel der Befragten (33%) eine gelungene Employee Experience an einer Consumer-artigen Nutzererfahrung festmacht, zu der für sie auch die Auswahl der Endgeräte (31%) und sogar der Anwendungen (25%) gehört.

Employee Experience ist eine große Aufgabe. Es geht darum, sich in die Mitarbeiter hineinzusetzen, um für sie und gemeinsam mit ihnen die besten Bedingungen zu schaffen. Die meisten Befragten sehen diese Aufgabe bei der Personalabteilung verortet (81%). Da aber Informationen, Daten und Technik generell so eine große Rolle in der heutigen Arbeitswelt spielen, ist auch die IT gefragt. Dementsprechend stellen bereits mehr als zwei Drittel (69%) der Unternehmen sicher, dass die IT-Abteilung mit den Zielen der HR in Bezug auf Employee Engagement vertraut ist. Mehr als die Hälfte (53%) haben sogar Experten eingestellt, die Erfahrung in beiden Welten haben und Brücken zwischen der IT und der HR bauen.

###

Citrix & Social Media

- Twitter: [@CitrixCE](#)
- Facebook: [CitrixCE](#)

Über Citrix

Citrix (NASDAQ:CTXS) entwickelt Unified-Workspace-Lösungen sowie Netzwerk- und Analyselösungen, die Unternehmen dabei unterstützen, Innovationen zu fördern, Kunden zu binden und die Produktivität zu steigern, ohne dabei ihre Sicherheit zu beeinträchtigen. Anwender profitieren von einer einheitlichen Arbeitserfahrung und die IT-Abteilung erhält eine Plattform, um unterschiedliche Technologien in komplexen Cloud-Umgebungen einfacher abzusichern, zu verwalten und zu überwachen. Mehr als 400.000 Organisationen, inklusive 99 Prozent der Fortune 100 und 98 Prozent der Fortune 500, setzen weltweit auf Lösungen von Citrix. Weitere Informationen unter <https://www.citrix.de>.