

Teil 3

Im Gespräch

Darum muss auch
Interne Kommunikation
integriert sein



Hier geht's zu [Teil 1](#) und [Teil 2](#)

Nächster Halt: Digital Employee Experience

Stephan: Wie wichtig es ist, diese ganzheitliche Betrachtungsweise einzunehmen, zeigen uns ja auch die weiteren Entwicklungen in diesem Bereich. Wenn ein Unternehmen damit beginnt, sich mit Employee Experience zu befassen, dann geht das Ganze ja noch einen grossen Schritt weiter als bereits beim Digital Workplace.

Wie erlebt ihr das: Ist die bewusste Gestaltung des Mitarbeitendenerlebnisses in der IK überhaupt schon ein Thema? Und was wären aus eurer Sicht gute Beispiele für konkrete Einstiegspunkte in dieses Thema?

Denise: Ein sehr guter Punkt, der aus unserer Sicht heute noch etwas zu wenig beachtet wird. Wie du sagst, gibt es genauso wie die Customer Journey auch eine Employee Journey. In der IK sollte man sich unbedingt damit befassen und sich fragen, wo sich die Berührungspunkte mit dem Unternehmen auf dieser Reise befinden. Und dort sollte angesetzt werden. Was dafür aber notwendig ist, ist eine enge abteilungsübergreifende Zusammenarbeit mit HR und IT - und genau daran hapert es wahrscheinlich oftmals. Die bewusste Gestaltung der Mitarbeitendenerlebnisse beginnt näm-

lich schon beim Recruiting (HR), geht über das Einrichten der Infrastruktur am ersten Arbeitstag (IT) und geht hin bis zum Mitarbeitenden-Kickoff-Jahresmeeting (Unternehmenskommunikation).

Wir empfehlen als Einstiegspunkt, gemeinsam mit der Personal- und Informatikabteilung die Employee Journey aufzuzeichnen und die Berührungspunkte mit dem Unternehmen zu definieren. In

einem nächsten Schritt geht es dann um die konkrete Analyse und Anpassung der Kontaktpunkte in Bezug auf die IK. Auch wir sind davon überzeugt, dass man mit diesem Vorgehen nochmals einen grossen Unterschied bezüglich Effektivität und Reichweite der Mitarbeitendenkommunikation machen kann.

Was bedeutet «Digital Employee Experience (DEX)»?

Das Digitale Mitarbeitendenerlebnis setzt sich aus der Summe aller digitalen Interaktionen von Mitarbeitenden innerhalb ihrer Arbeitsumgebung zusammen.

(“Digital employee experience (#DEX) is the sum total of the digital interactions within the work environment.”)

Quelle: James Robertson, [Step Two Designs Pty Ltd](#)

Das gelebte Vorbild als Schlüsselaufgabe der IK

Stephan: Zum Abschluss unseres Gesprächs würde ich gerne eine These aufstellen. Mein Fazit wäre folgendes:

Die Employee Experience wird eine überlebenskritische Weichenstellung für die IK darstellen.

Also entweder bin ich als IK massgeblich an der Gestaltung des zukünftigen Mitarbeitenerlebnisses beteiligt oder ich verliere mittel- bis langfristig nicht nur an Bedeutung, sondern wahrscheinlich sogar meine Daseinsberechtigung. Oder positiv formuliert: Es ergibt sich hier die Chance, als IK zum wesentlichen Mitgestalter der Unternehmenszukunft zu werden. Das wäre aus meiner Sicht die spannendste Aufgabe überhaupt! Wie seht ihr das? Und was wären eure abschliessenden Empfehlungen an Kommunikationsverantwortliche?

Daniela: Dieser positiven Formulierung deiner These kann ich definitiv zustimmen. Die IK sollte sich ihrer wichtigen Rolle im Unternehmen bewusst werden und den Blickwinkel öffnen. Wer das schafft, erweitert sein Aufgabenfeld von der klassischen/digitalen Kommunikation hin zu einem Kulturwandler, der über das Erzählen seiner Geschichten

Die IK sollte ihrer Rolle bewusst werden und den Blickwinkel öffnen.

und Platzieren seiner Botschaften die Zukunft eines Unternehmens massgebend mitgestaltet und prägt. Und das sollte das Ziel der IK schliesslich sein. Was ich zudem nochmal betonen möchte, ist die Wichtigkeit eines Communication Controllings. Denn nur wer seine umgesetzten Massnahmen anhand von definierten Kennzahlen misst, kann eine wirkungsvolle IK sicherstellen und Anpassungen, wo nötig, vornehmen. Wer dies nicht tut, arbeitet nicht agil – und lebt damit auch keine New-Work-orientierte Arbeitsweise vor. Und wer würde so den Worten einer Kommunikationsabteilung Glauben schenken, die eine moderne, innovative und New-Work-orientierte Arbeitsweise als Zukunft des Unternehmens predigt? Niemand. Und genau darauf kommt es an.

