

Der digitale Arbeitsplatz als Teil der Employee Experience



Swiss Association for Quality

Rainer Warmdt



Standortleiter &
Senior Consultant



<https://www.linkedin.com/in/rainer-warmdt-202a14122/>



<https://twitter.com/warmdt>



rainer.warmdt@communardo.at



+49 1605505570

Stephan Scholz



Regional Account
Manager

<https://www.linkedin.com/in/stephan-scholz-8b446333/>

stephan.scholz@communardo.at

+43 664 1621267

Der digitale Arbeitsplatz als Teil der Employee Experience



Swiss Association for Quality

Entdecken Sie unser Leistungsportfolio



Unsere Themen

- New Work
- Agile Organisation
- Adoption & Change
- Digital Workplace
- Intranet/Extranet
- Social Networks
- Wissensmanagement
- QMS, CRM
- Service Desk
- IT-Strategie
- Cloud
- Devops

Unsere Leistungen

- Beratung und Strategie
- Lösungen und Produkte
- Change Management
- Software Entwicklung
- Integration
- Training
- Service & Support
- Infrastruktur
- Hosting und Cloud
- Lizenzen
- Enterprise Search

Gemeinsam erfolgreich. Intelligente Lösungen für modernes Arbeiten.



Fakten über Communardo



Gegründet 2001 in Dresden
Heute weitere 5 Standorte:
Bonn, Hannover, Heilbronn,
Dornbirn, Tirana



Technologieübergreifender
Spezialist für
Kommunikation und
Zusammenarbeit



Full-Service-Anbieter:
Strategie, Konzeption,
Entwicklung, Einführung,
Application Management,
Hosting, Lizenzberatung-
und verkauf



Bester Arbeitgeber
Deutschland für
>240 Mitarbeiter



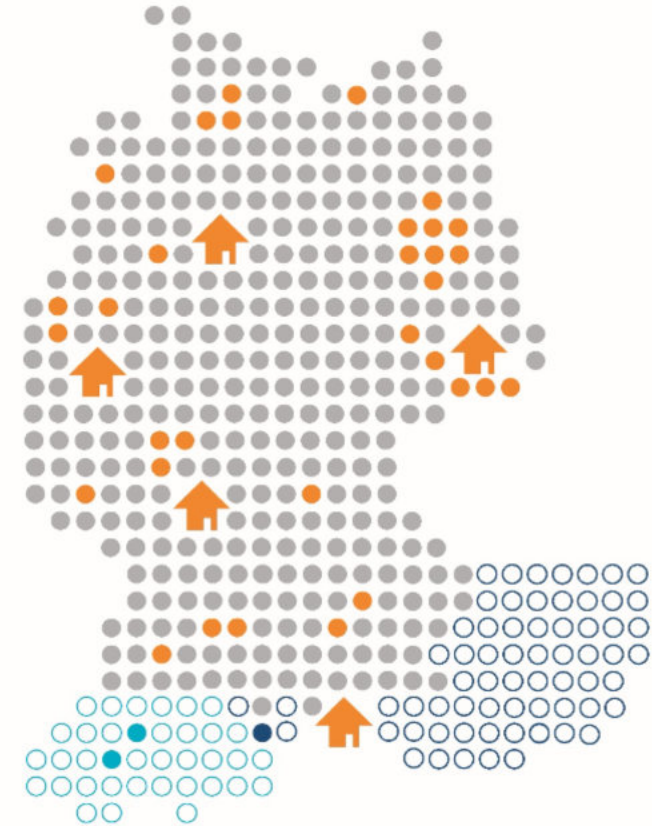
seit 2017 nach ISO 9001:2015
zertifiziertes
Qualitätsmanagement,
nach ISO 27001 zertifizierte
Informationssicherheit



Social Business Leader seit
2014 (ISG Group)



Zertifizierter Partner
führender Technologie-Anbieter



Entdecken Sie unser Leistungsportfolio



Unsere Themen

- New Work
- Agile Organisation
- Adoption & Change
- Digital Workplace
- Intranet/Extranet
- Social Networks
- Wissensmanagement
- QMS, CRM
- Service Desk
- IT-Strategie
- Cloud
- Devops

Unsere Leistungen

- Beratung und Strategie
- Lösungen und Produkte
- Change Management
- Software Entwicklung
- Integration
- Training
- Service & Support
- Infrastruktur
- Hosting und Cloud
- Lizenzen
- Enterprise Search

Gemeinsam erfolgreich. Intelligente Lösungen für modernes Arbeiten.



Der digitale Arbeitsplatz als Teil der Employee Experience



Swiss Association for Quality

Ihre Meinung zählt



Ergebnis

Der digitale Arbeitsplatz als Teil der Employee Experience



Swiss Association for Quality

Employee Experience

Die Employee Experience ist ein Zusammenspiel aller **Erfahrungen**, die Mitarbeiter:innen im Rahmen ihrer Tätigkeiten in Unternehmen sammeln. Dies spannt sich zeitlich vom **ersten Touchpoint** wie der **Bewerbung** bis zum endgültigen **Ausstieg**. Hierbei sind sowohl Interaktionen als auch **Eindrücke** und **Emotionen** von Bedeutung. Die Employee Experience wird somit zu einem wesentlichen Aspekt für die **Zufriedenheit** und **Motivation** von Mitarbeiter:innen.



Wir sind gespannt ...



Ergebnis

Employee Experience

Die Employee Experience ist ein Zusammenspiel aller **Erfahrungen**, die Mitarbeiter:innen im Rahmen ihrer Tätigkeiten in Unternehmen sammeln. Dies spannt sich zeitlich vom **ersten Touchpoint** wie der **Bewerbung** bis zum endgültigen **Ausstieg**. Hierbei sind sowohl Interaktionen als auch **Eindrücke** und **Emotionen** von Bedeutung. Die Employee Experience wird somit zu einem wesentlichen Aspekt für die **Zufriedenheit** und **Motivation** von Mitarbeiter:innen.



Unterschiedliche Aspekte zählen ein:

40 %
Kultur

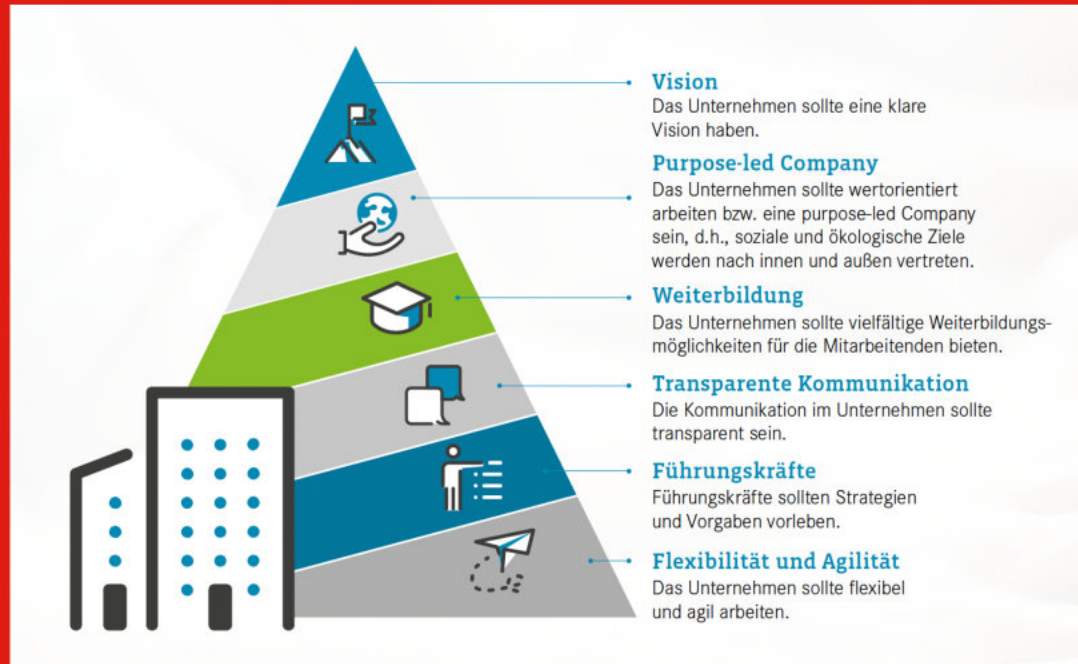
30 %
Arbeitsplatz

30 %
Technologie

Kultur ist der Schatten von

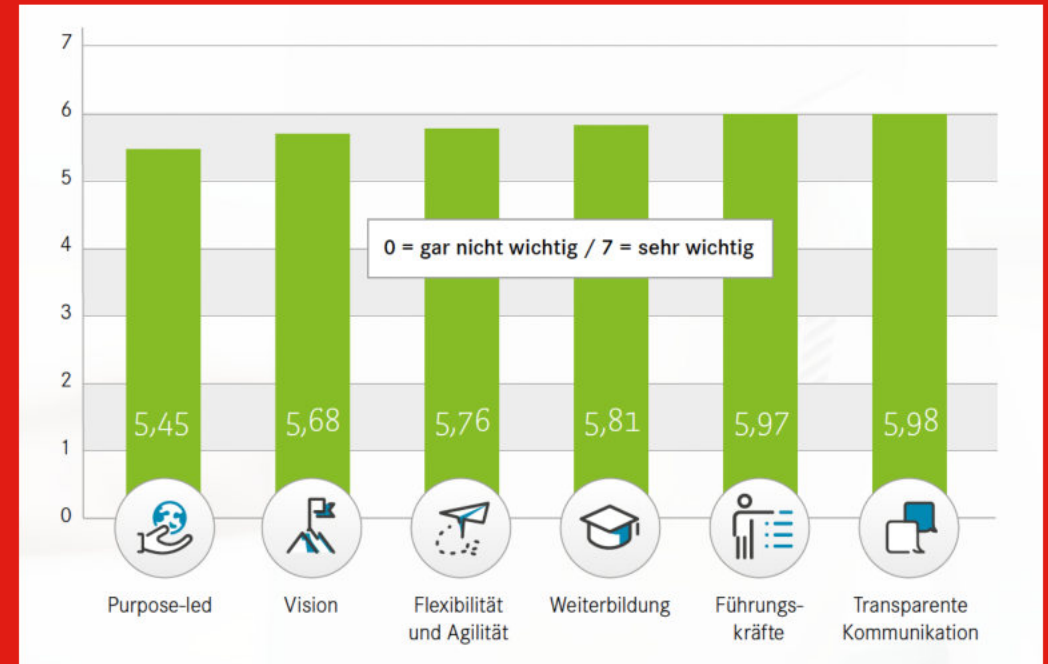
Arbeitsweisen, Denkmustern und Verhaltensweisen. Diese orientieren sich an den jeweiligen Unternehmenswerten.

Bestandteile einer Unternehmenskultur

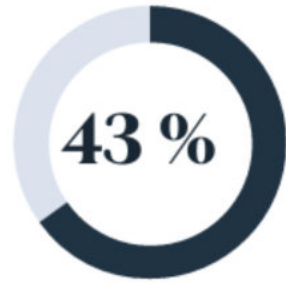


Quelle: Deutsche Social Collaboration Studie 2023

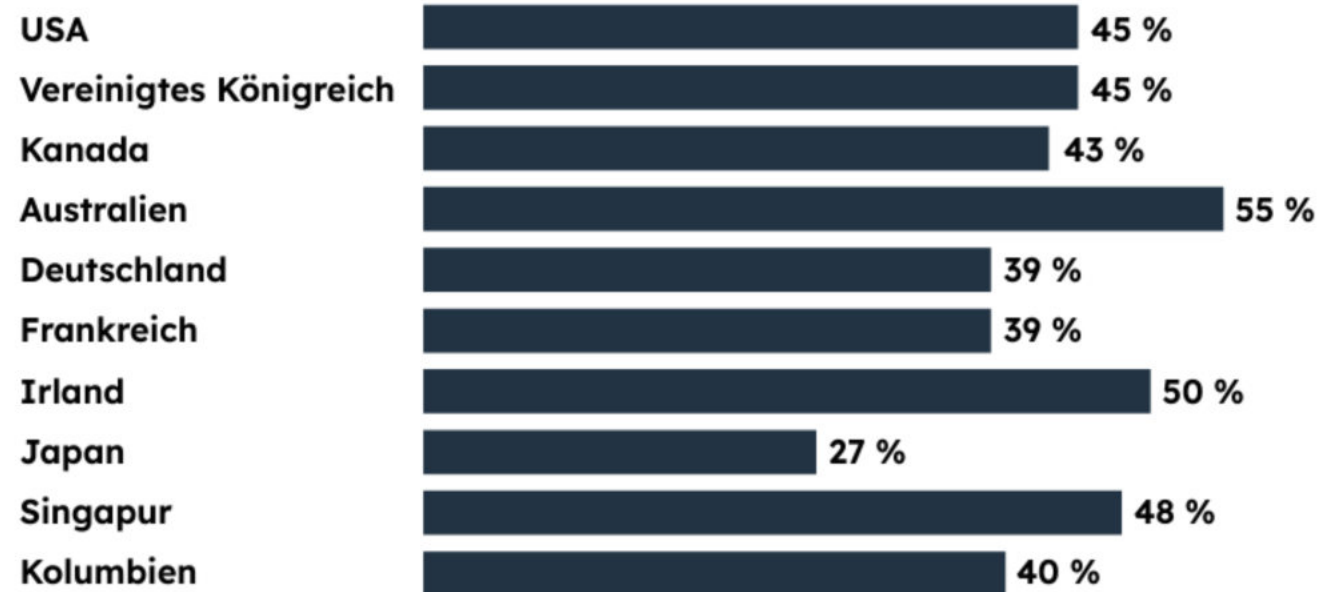
Relevanz der Bestandteile einer Unternehmenskultur



Umfrage Deutsche Social Collaboration Studie 2023
n= 855



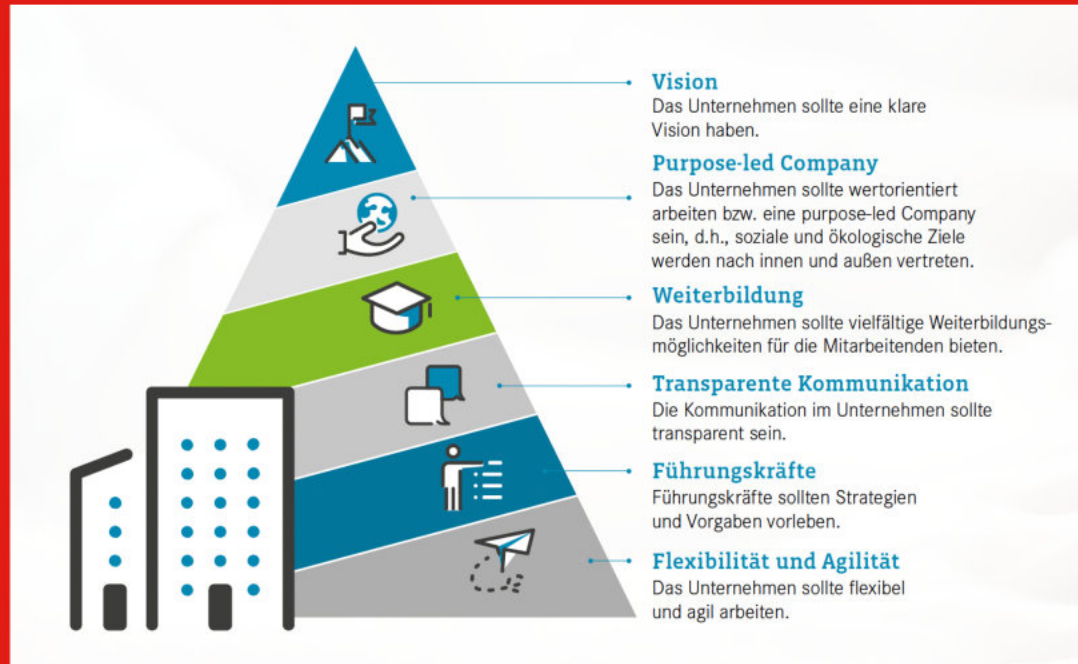
der Befragten würden es begrüßen, wenn ihr Unternehmen mehr in Teambuilding-Events investieren würde, um die Unternehmenskultur zu fördern.



Kultur ist der Schatten von

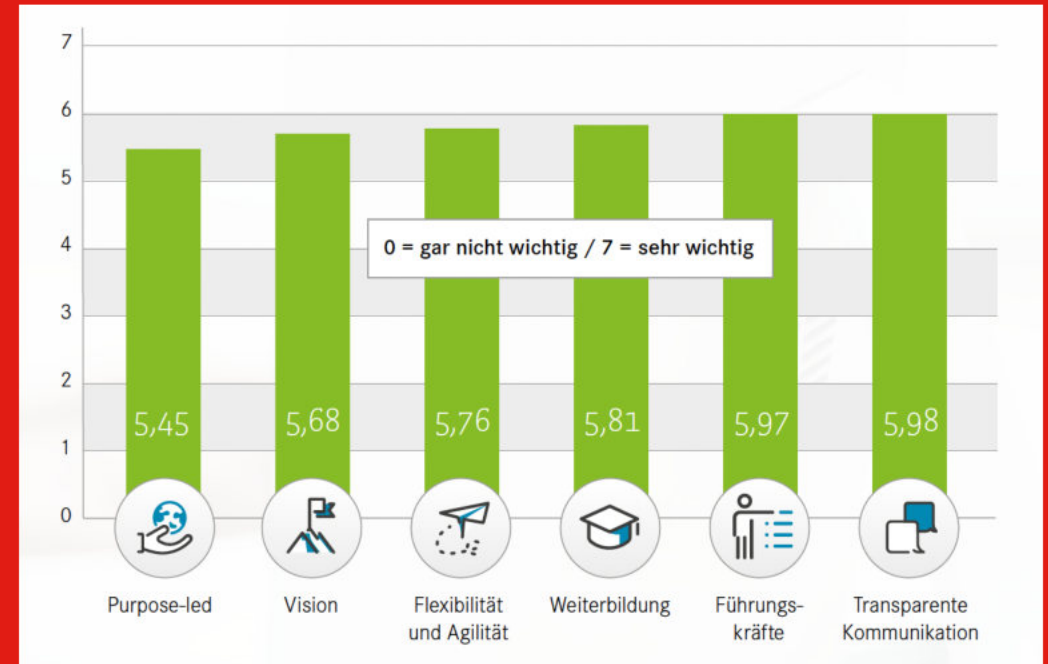
Arbeitsweisen, Denkmustern und Verhaltensweisen. Diese orientieren sich an den jeweiligen Unternehmenswerten.

Bestandteile einer Unternehmenskultur



Quelle: Deutsche Social Collaboration Studie 2023

Relevanz der Bestandteile einer Unternehmenskultur



Umfrage Deutsche Social Collaboration Studie 2023
n= 855

Unterschiedliche Aspekte zählen ein:

40 %
Kultur

30 %
Arbeitsplatz

30 %
Technologie

Arbeitsplatz - Arbeitsumgebung

Im Zuge der Coronapandemie hat sich die Digitalisierung, und damit einhergehend die Möglichkeit von überall zu arbeiten, erhöht. Das Arbeiten im Home-Office oder von unterwegs ist mittlerweile in vielen Unternehmen zur Normalität geworden. In letzter Zeit kehren allerdings auch viele Arbeitnehmer:innen wieder zurück ins Büro - hybride Arbeitsweisen haben sich etabliert.

Remote

Ausschließlich im Home-Office

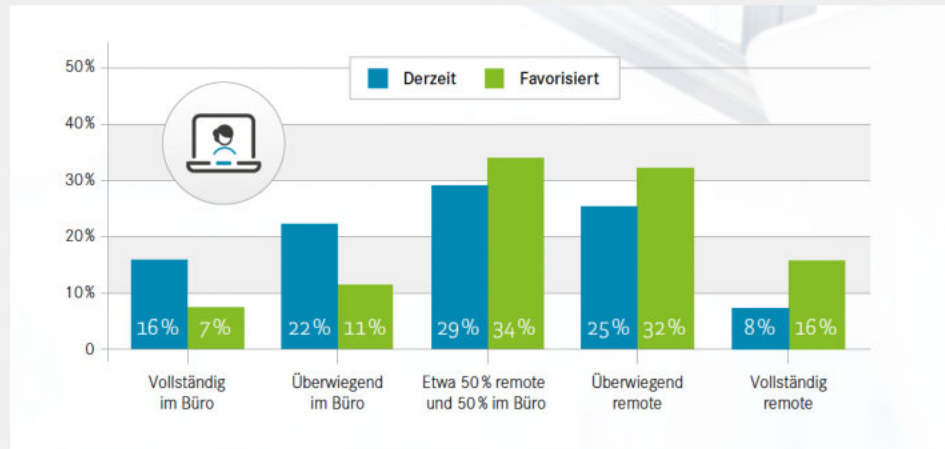
Hybrid

Teilweise im Home-Office und Büro

Onsite

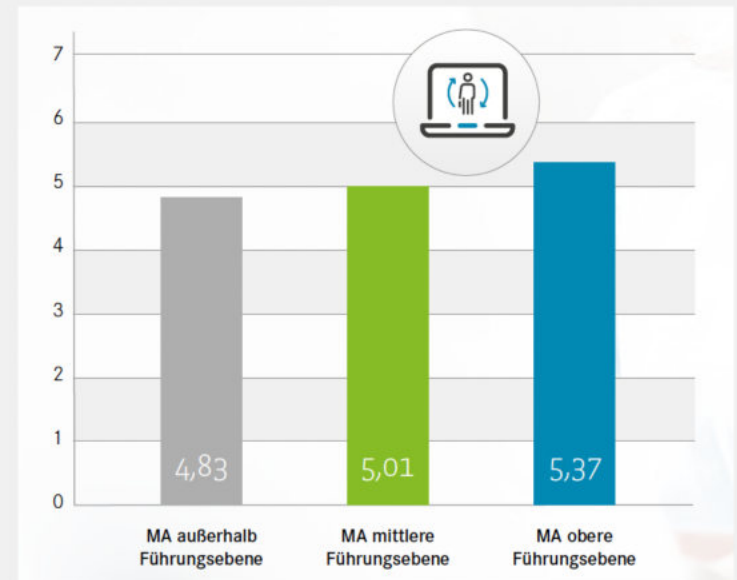
Ausschließlich im Büro

Auswertung Hybrid Work bei Information Workern



Quelle: Deutsche Social Collaboration Studie 2023
n = 855

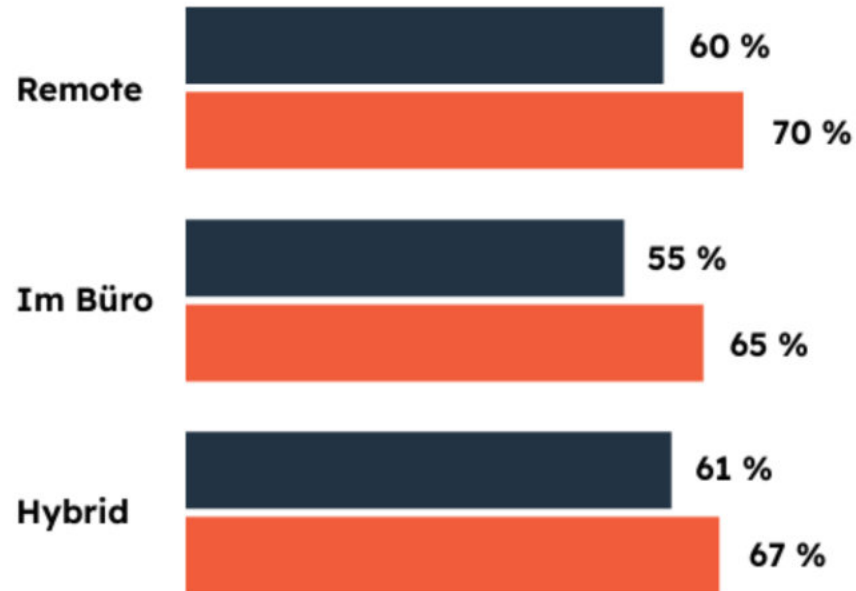
Wettbewerbsvorteile durch Hybrid Work



Quelle: Deutsche Social Collaboration Studie 2023
n = 855

Das Thema Verbindung spielt eine entscheidende Rolle, wenn es darum geht, Büroangestellte, Mitarbeitende im Homeoffice oder flexibel Arbeitende langfristig im Unternehmen zu halten.



- Die Verbindung zur Mission oder Zielsetzung meines Unternehmens hat Einfluss auf meine Absicht, weiterhin dort zu arbeiten.
- Es hat Einfluss auf meine Absicht, im Unternehmen zu bleiben, wenn ich eine enge Freundin oder einen engen Freund bei der Arbeit habe.



Wenn sie die Wahl hätten, würden Mitarbeitende einer guten Beziehung zu ihren Teammitgliedern Vorrang vor einer Gehaltserhöhung geben.

 **52 %**
Gute Beziehungen zu Teammitgliedern


48 %
Gehaltserhöhung um 10 %

		
USA	65 %	35 %
Vereinigtes Königreich	50 %	50 %
Kanada	41 %	59 %
Australien	48 %	52 %
Deutschland	63 %	37 %
Frankreich	53 %	47 %
Irland	56 %	44 %
Japan	40 %	60 %
Singapur	44 %	56 %
Kolumbien	51 %	49 %

Arbeitsplatz - Arbeitsumgebung

Im Zuge der Coronapandemie hat sich die Digitalisierung, und damit einhergehend die Möglichkeit von überall zu arbeiten, erhöht. Das Arbeiten im Home-Office oder von unterwegs ist mittlerweile in vielen Unternehmen zur Normalität geworden. In letzter Zeit kehren allerdings auch viele Arbeitnehmer:innen wieder zurück ins Büro - hybride Arbeitsweisen haben sich etabliert.

Remote

Ausschließlich im Home-Office

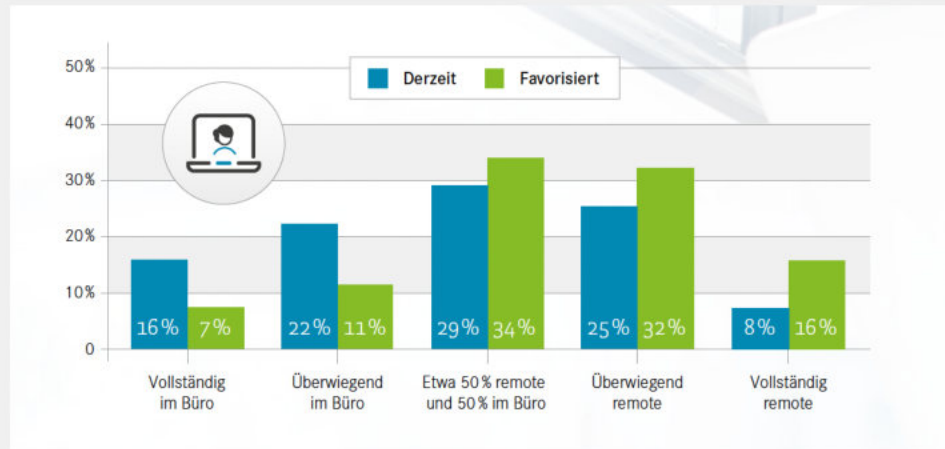
Hybrid

Teilweise im Home-Office und Büro

Onsite

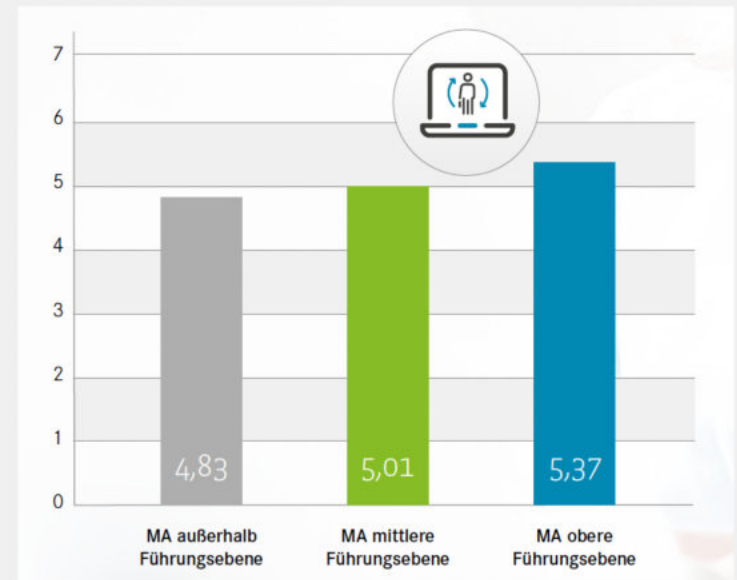
Ausschließlich im Büro

Auswertung Hybrid Work bei Information Workern



Quelle: Deutsche Social Collaboration Studie 2023
n = 855

Wettbewerbsvorteile durch Hybrid Work



Quelle: Deutsche Social Collaboration Studie 2023
n = 855

Unterschiedliche Aspekte zählen ein:

40 %
Kultur

30 %
Arbeitsplatz

30 %
Technologie

Technologie - Digital Workplace

Die Einführung und Weiterentwicklung eines Digital Workplace ist für moderne Unternehmen eine Notwendigkeit, um langfristig wettbewerbsfähig zu bleiben. Der Digital Workplace muss die Bedürfnisse aller Zielgruppen berücksichtigen und dabei die unterschiedlichen Arbeitsweisen und Prozesse unterstützen.

Information
Worker

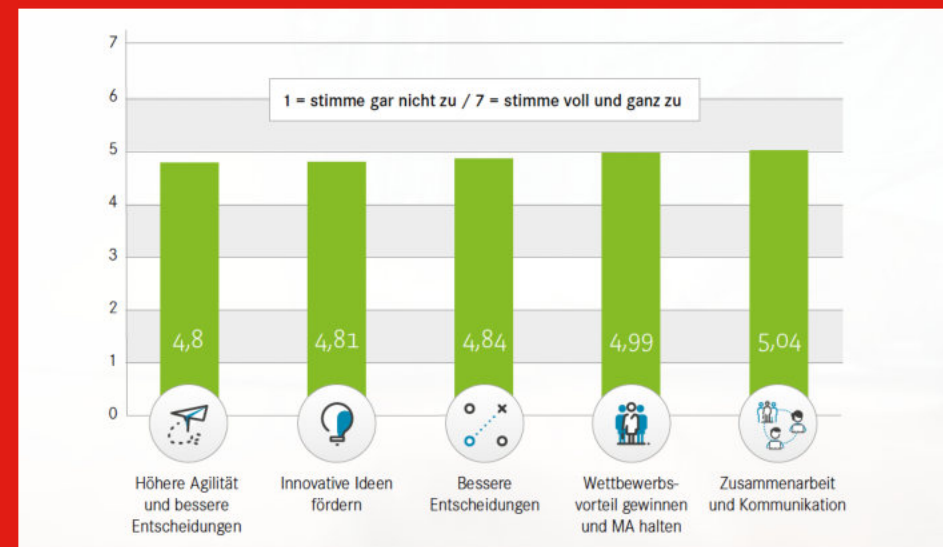
Frontline
Worker

Potentiale des digitalen Arbeitsplatzes



Quelle: Deutsche Social Collaboration Studie 2023

Bewertung der Potentiale des digitalen Arbeitsplatzes



Quelle: Deutsche Social Collaboration Studie 2023
n = 855

Unterschiedliche Aspekte zählen ein:

40 %
Kultur

30 %
Arbeitsplatz

30 %
Technologie

Employee Experience

Die Employee Experience ist ein Zusammenspiel aller **Erfahrungen**, die Mitarbeiter:innen im Rahmen ihrer Tätigkeiten in Unternehmen sammeln. Dies spannt sich zeitlich vom **ersten Touchpoint** wie der **Bewerbung** bis zum endgültigen **Ausstieg**. Hierbei sind sowohl Interaktionen als auch **Eindrücke** und **Emotionen** von Bedeutung. Die Employee Experience wird somit zu einem wesentlichen Aspekt für die **Zufriedenheit** und **Motivation** von Mitarbeiter:innen.

Ihre Meinung zählt ...



Ergebnis

Employee Experience

Die Employee Experience ist ein Zusammenspiel aller **Erfahrungen**, die Mitarbeiter:innen im Rahmen ihrer Tätigkeiten in Unternehmen sammeln. Dies spannt sich zeitlich vom **ersten Touchpoint** wie der **Bewerbung** bis zum endgültigen **Ausstieg**. Hierbei sind sowohl Interaktionen als auch **Eindrücke** und **Emotionen** von Bedeutung. Die Employee Experience wird somit zu einem wesentlichen Aspekt für die **Zufriedenheit** und **Motivation** von Mitarbeiter:innen.



Der digitale Arbeitsplatz als Teil der Employee Experience



Swiss Association for Quality

Digital Workplace



Der Digitale Arbeitsplatz ist die **zentrale** digitale Arbeitsplattform, die **Informationen, Tools** und **Services** ortsunabhängig auf unterschiedlichen **Endgeräten** zur Verfügung stellt.



Digital Workplace as a part of the Employee Experience

The future intranet acts as the secure and mobile front door to your digital workplace accessible with any device



-  Frontline Worker
-  Information Worker

People first - Focus on employees and cultural aspects

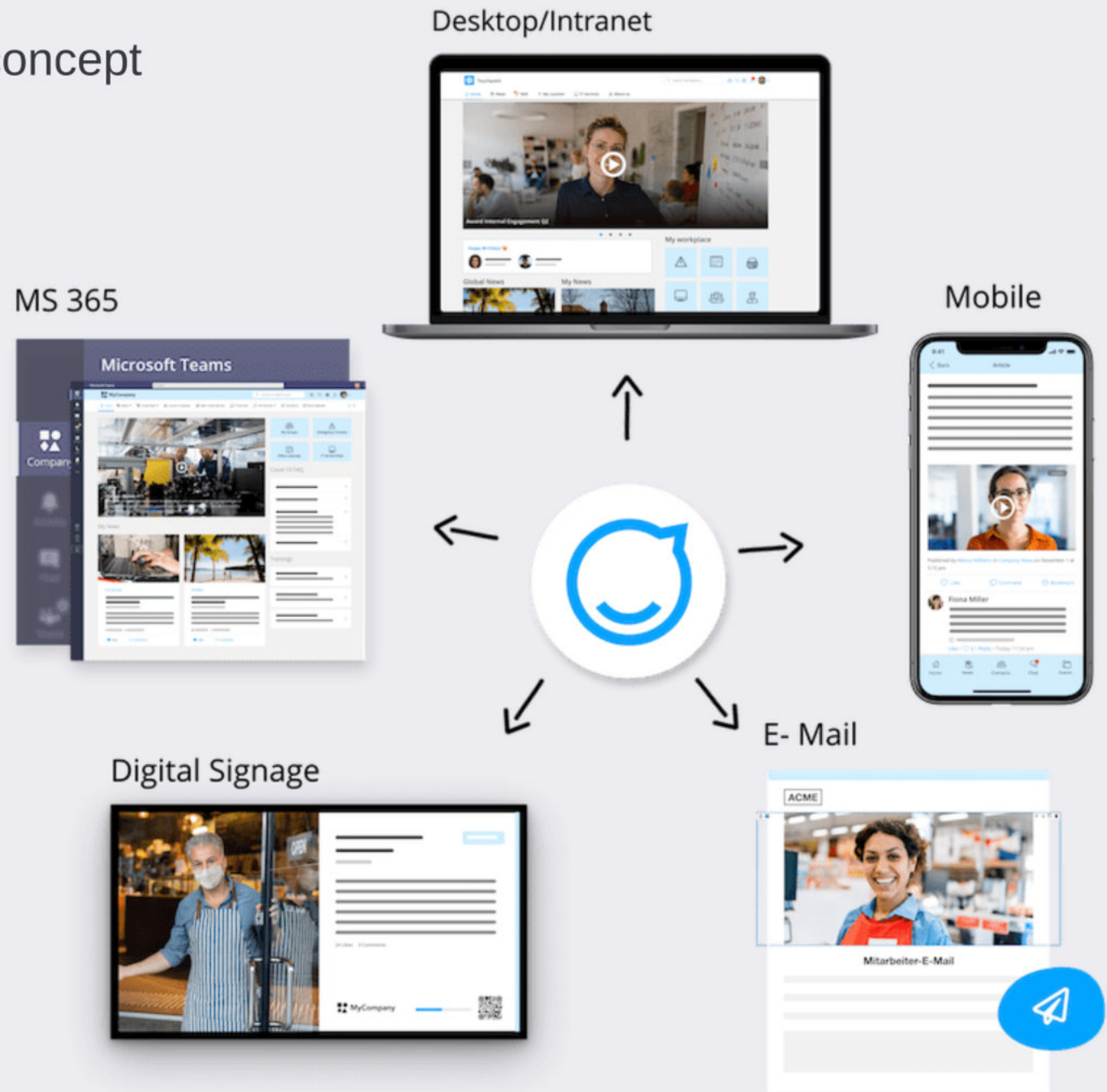
The image illustrates the transition from a mobile Employee App to a desktop Front Door Intranet. A blue arrow points from the app to the intranet. A blue box labeled 'YOUR APP' is overlaid on the intranet content.

Employee App (Mobile): Features a blue header with 'Employee App', a 'Company News' section with 'Welcome on Board', a 'Future Channel' section with 'Current Office Situation', and a bottom navigation bar with 'Home', 'Contacts', 'Chat', and 'My HR'.

Front Door Intranet (Desktop): Features a blue header with 'Your App', a search bar, and navigation tabs for 'Home', 'Topnews', 'Employees', 'Documentation', 'Dev Resources', 'YourExperience @here', and 'Martin's Blog'. The main content area includes a large image of a crowd, a calendar with events (e.g., Summit, Meet the product, Big Meeting, Christmas Party), a 'Company News' section with 'Staffbase Camp', a 'Future Channel' section with 'FAZ Article', and a 'Review Summit 2018' section. The bottom navigation bar includes 'Home', 'News', 'Contacts', 'Chat', and 'My HR'. Social media icons for Twitter, Facebook, and LinkedIn are also present.

Integration: The intranet footer includes logos for Office 365, SharePoint, and Teams.

Multi channel and target group concept



People first - Focus on employees and cultural aspects

The image illustrates the transition from a mobile Employee App to a desktop Front Door Intranet. A blue arrow points from the app to the intranet. Both interfaces feature a blue header with the title 'Your App' and a search bar. The mobile app interface includes a 'Welcome on Board' section, a 'Future Channel' for 'Current Office Situation', and a bottom navigation bar with icons for Home, News, Contacts, Chat, and My HR. The desktop intranet interface includes a calendar with events for May 27, October 15, November 09, and December 22. It also features a 'Future Channel' for 'FAZ Article', a 'Review Summit 2018' section, and a 'Current Office Situation' section. A blue box with the text 'YOUR APP' is overlaid on the intranet content. At the bottom, logos for Office 365, SharePoint, and Teams are displayed.

YOUR APP

Employee App

YOUR APP

Office 365 **SharePoint** **Teams**

Front Door Intranet

Digital Workplace as a part of the Employee Experience

The future intranet acts as the secure and mobile front door to your digital workplace accessible with any device

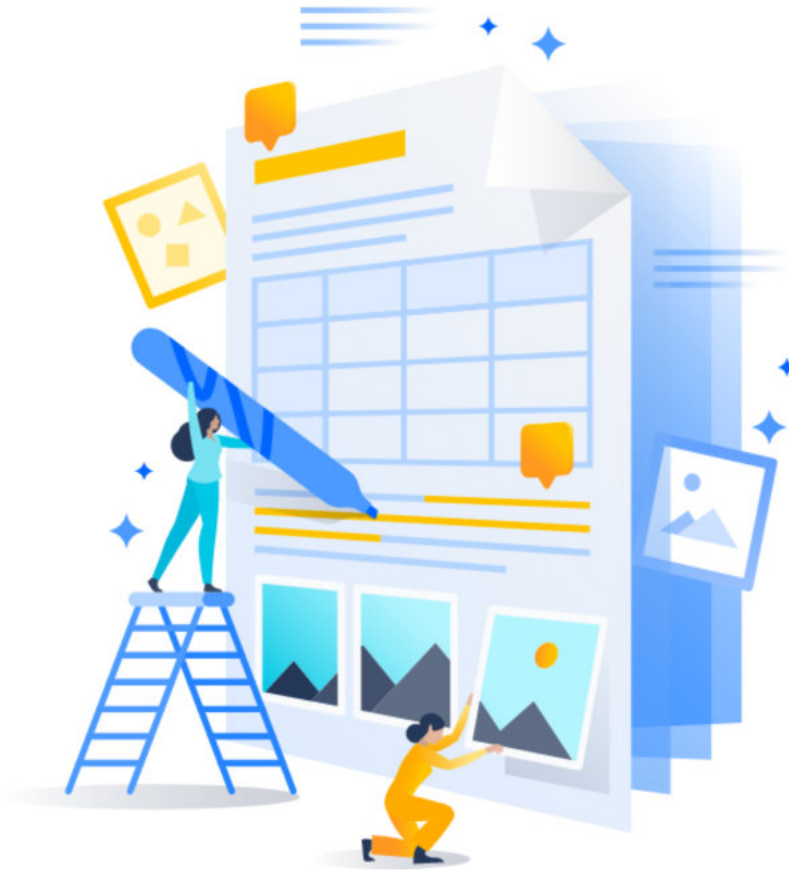


Frontline Worker



Information Worker

Knowledge is power - a place where
learning comes first



Wissen ist Macht ...

Quelle: englischer Philosoph Francis Bacon (1561-1626)

... nichts wissen macht auch nichts

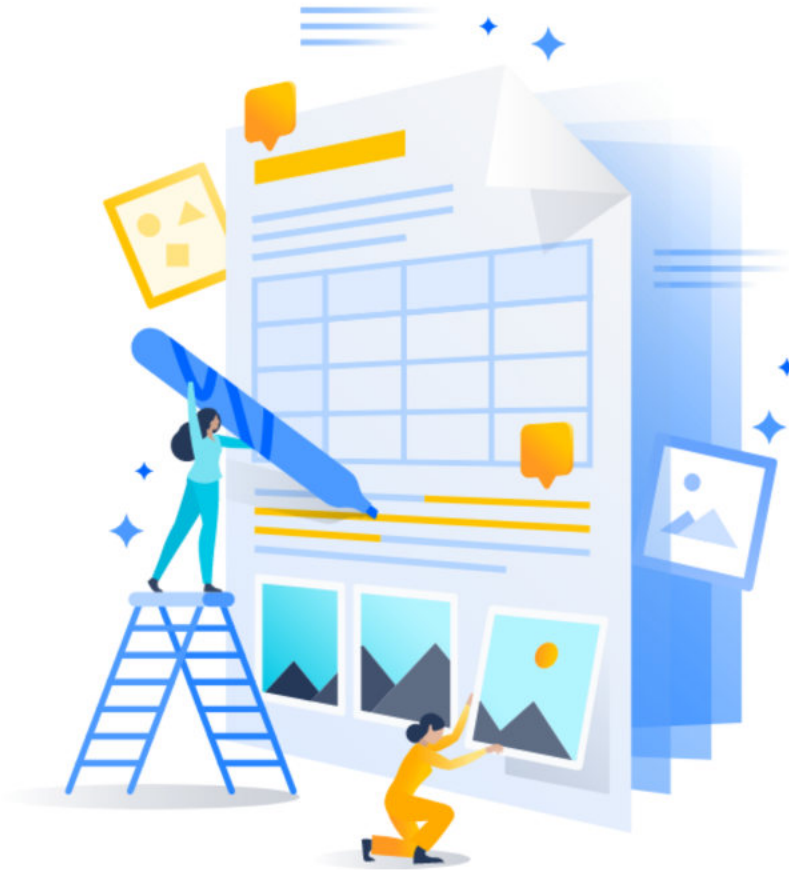
Quelle: Praxisalltag



Wissen ist Macht ...

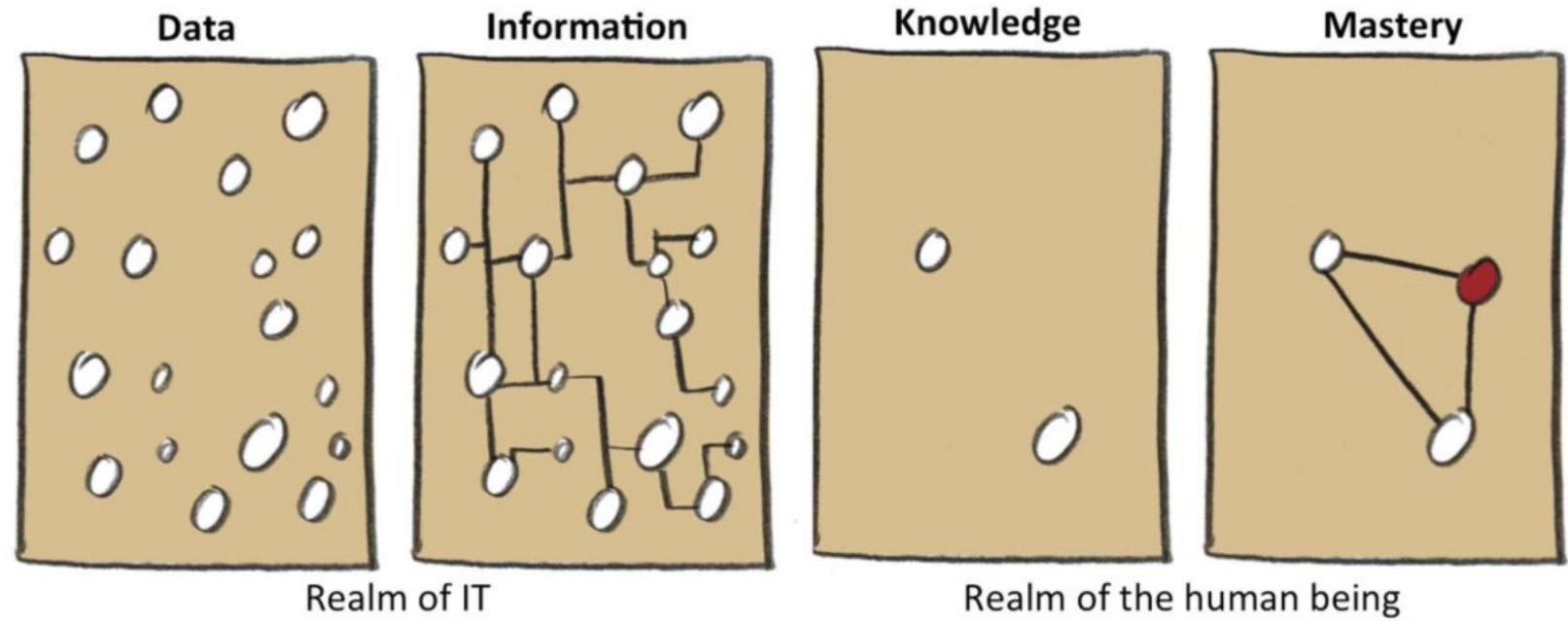
Quelle: englischer Philosoph Francis Bacon (1561-1626)

Knowledge is power - a place where
learning comes first



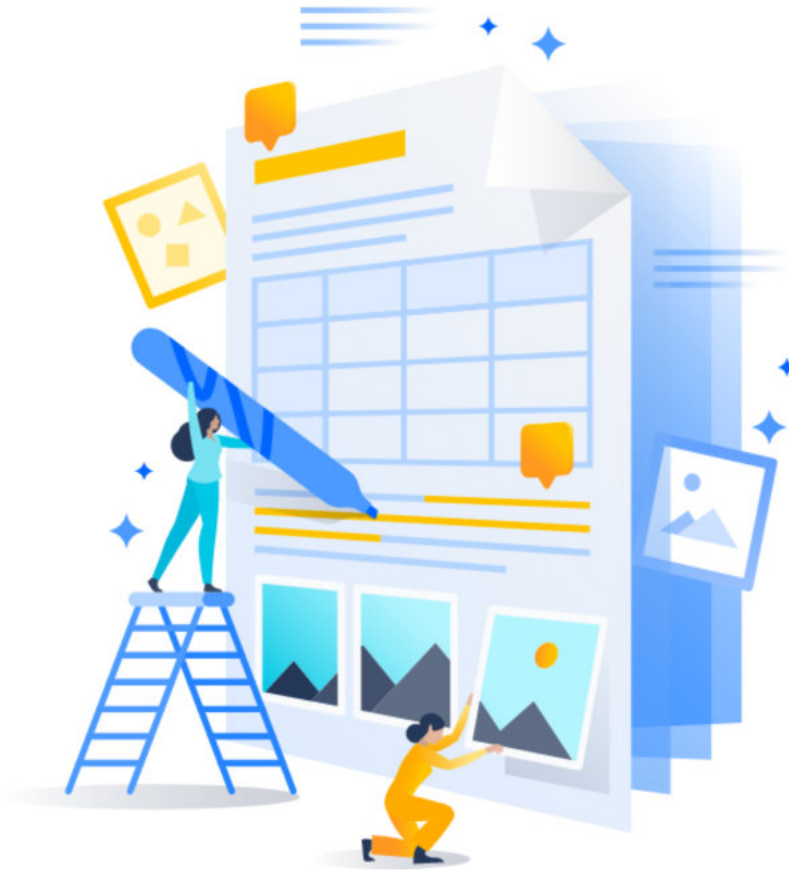
1st type of learning: Transform information into knowledge ("I-to-K learning")

Gets devalued by complexity, trivialized by the web.
Requires: studying, reading, researching etc.

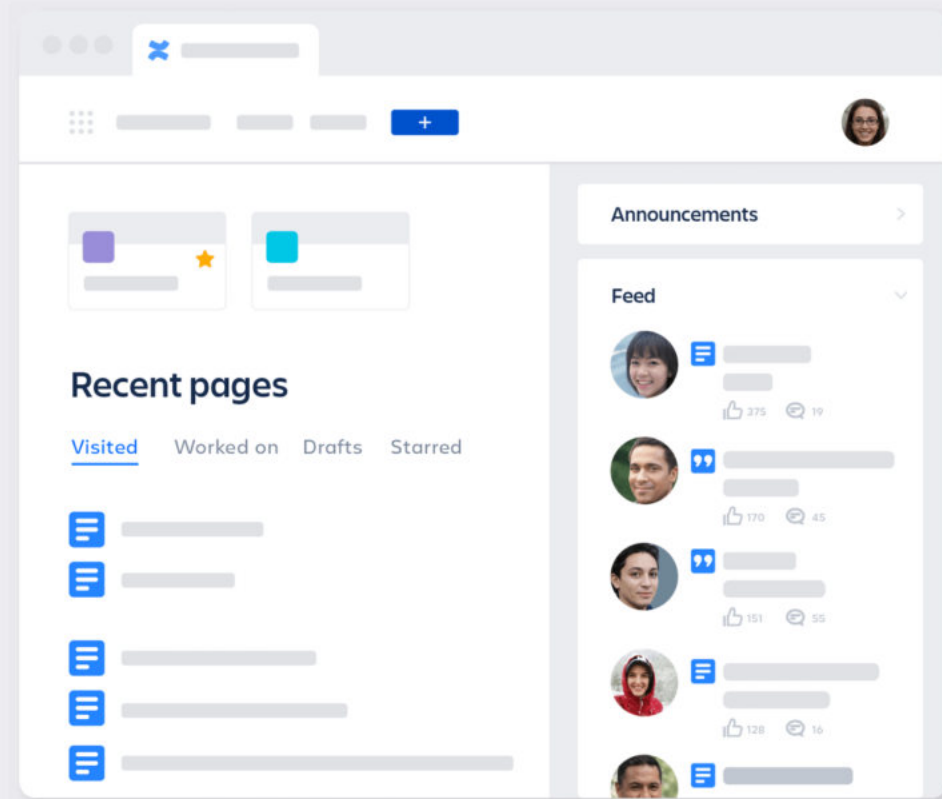


2nd type of learning: Transform knowledge into mastery ("K-to-M learning")
Gets more valuable and crucial in complexity.
Requires: disciplined practice, often with a master

Knowledge is power - a place where
learning comes first



Wissensmanagement am Beispiel eines großen Sportwagenherstellers



Quelle: www.atlassian.com



wie **motiviere** ich?



wie **sammle, strukturiere** und **aggregiere** ich?



wie **personalisiere** ich?



wie **stelle** ich zur Verfügung?



wie **pflege** ich?

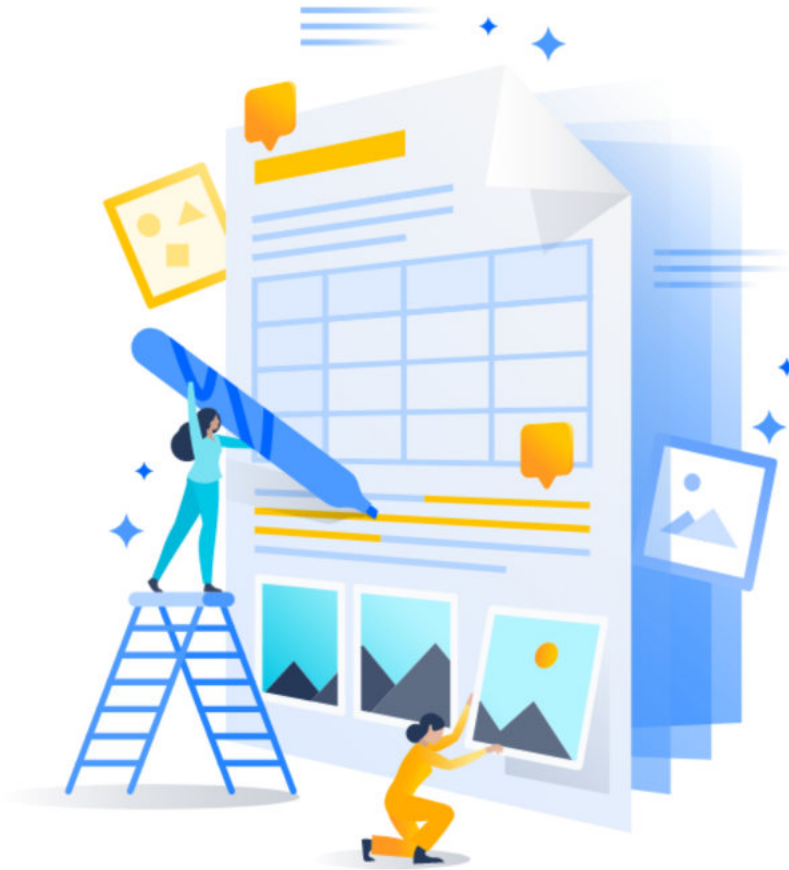


wie **messe** ich?



es gibt nichts Gutes außer man **tut** es

Knowledge is power - a place where
learning comes first



Digital Workplace as a part of the Employee Experience

The future intranet acts as the secure and mobile front door to your digital workplace accessible with any device

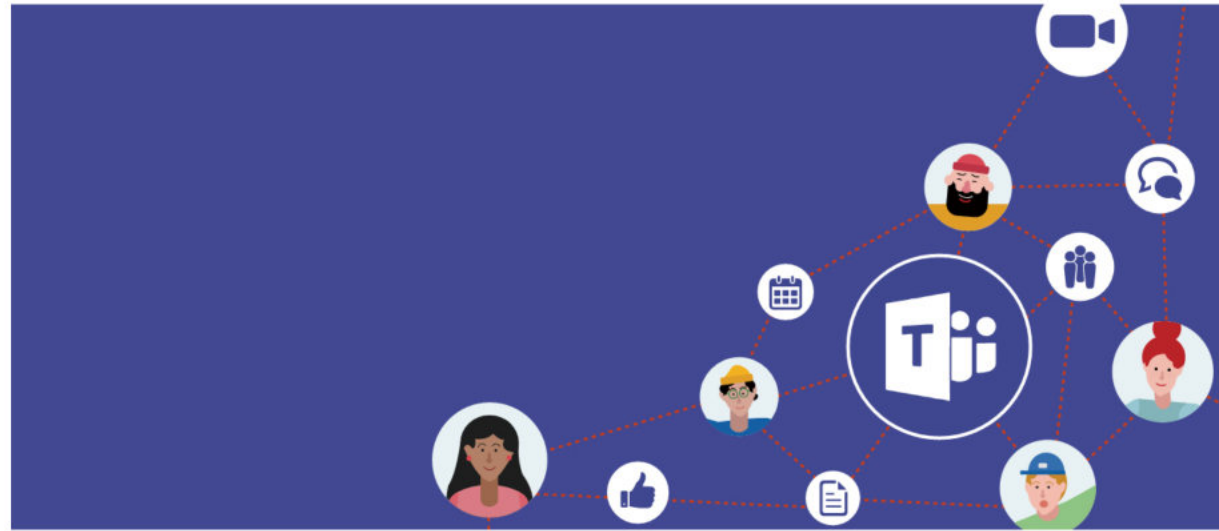


Frontline Worker

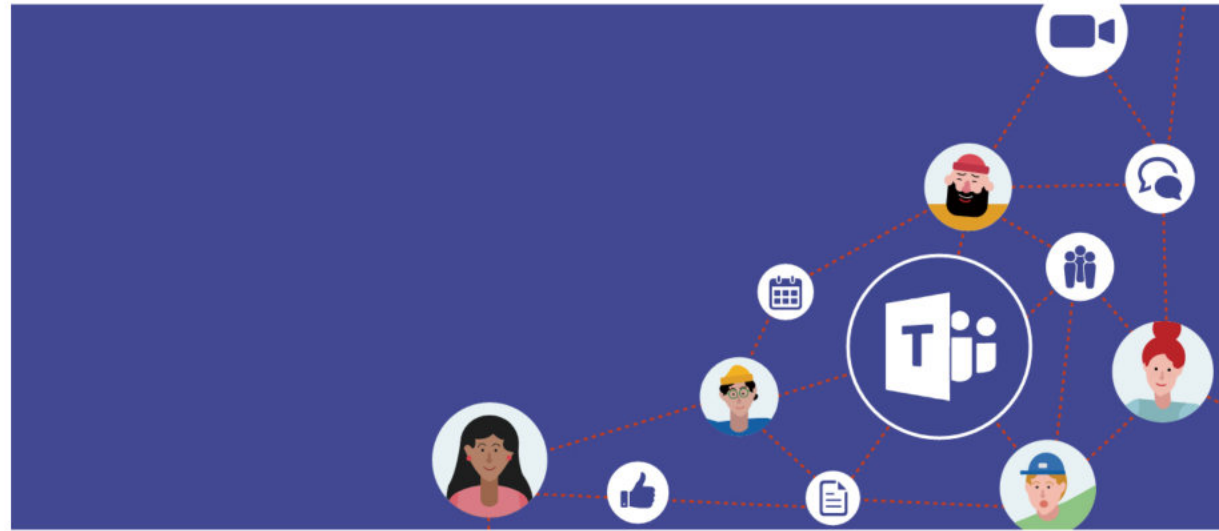


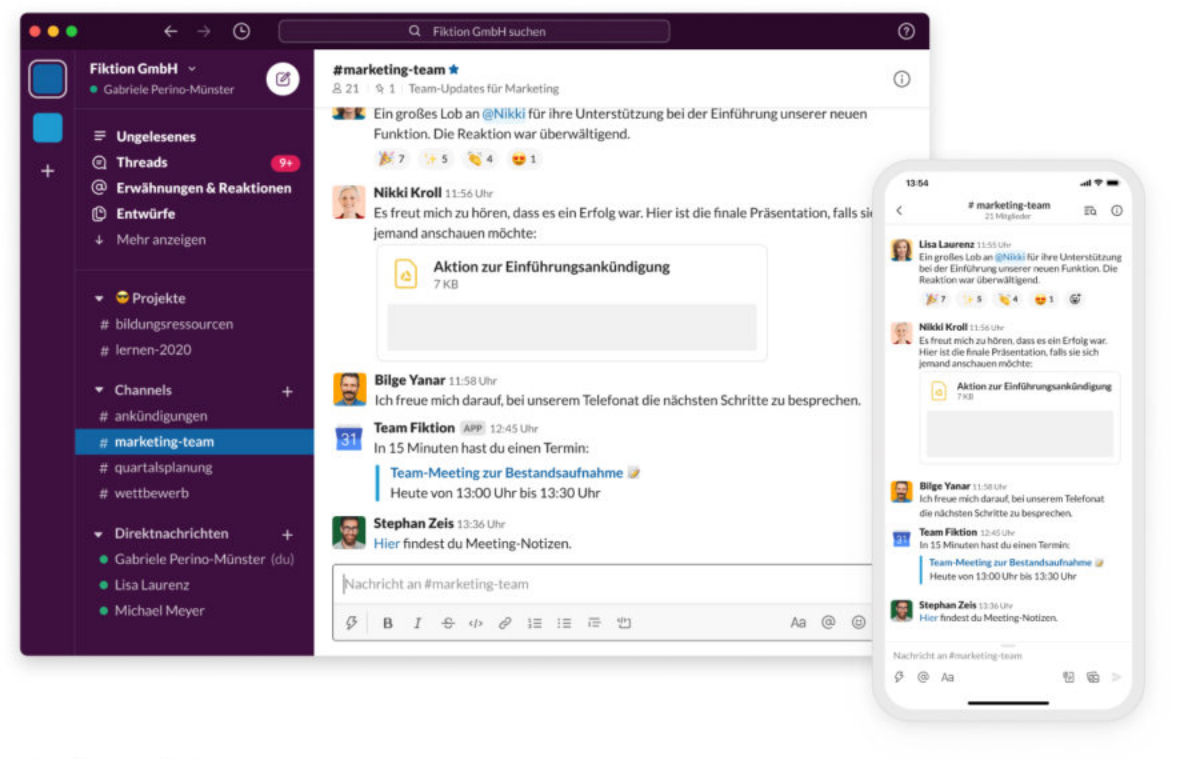
Information Worker

Where **projects** get done and **teams**
work closely together from
everywhere



Where **projects** get done and **teams**
work closely together from
everywhere





Quelle: www.slack.com



Quelle: www.microsoft.com



Atlas - Synchron arbeiten - egal wo

← Last week →

On track 7 -2 from last week	At risk 3 +1 last week	Off track 1 Same as last week	No update 2 Same as last week	Completed 🎉 1 +1 from last week
-------------------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------------	--------------------------------------------	----------------------------------------------

Card launch event

Annika Rangarajan Friday ● On track for 📅 April

✓ Creative for event lock and loaded 🙌 @molly

🎉 We've secured our venue of choice

🚧 Began work on event run sheet [Event run sheet W.I.P.](#)

6 🙌 6 🔥 1 👍 4 😊

Your projects

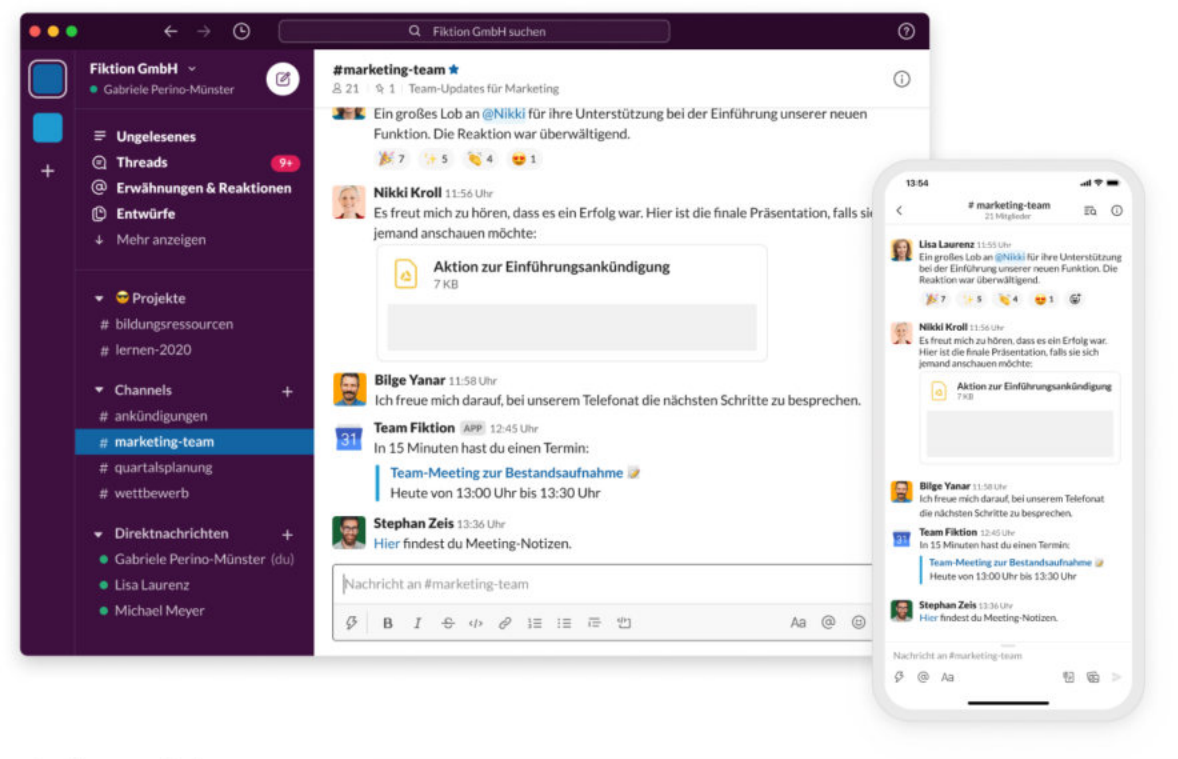
- 🍷 New Onboarding
- 🍒 iOS App Launch

New projects 5

- 👤 HR Candidate Tracking
- 🏀 Financial Month End
- 🐻 Launch Controller

Completed projects 3

- 👁️ Infrared Camera
- 👤 Employee Onboarding

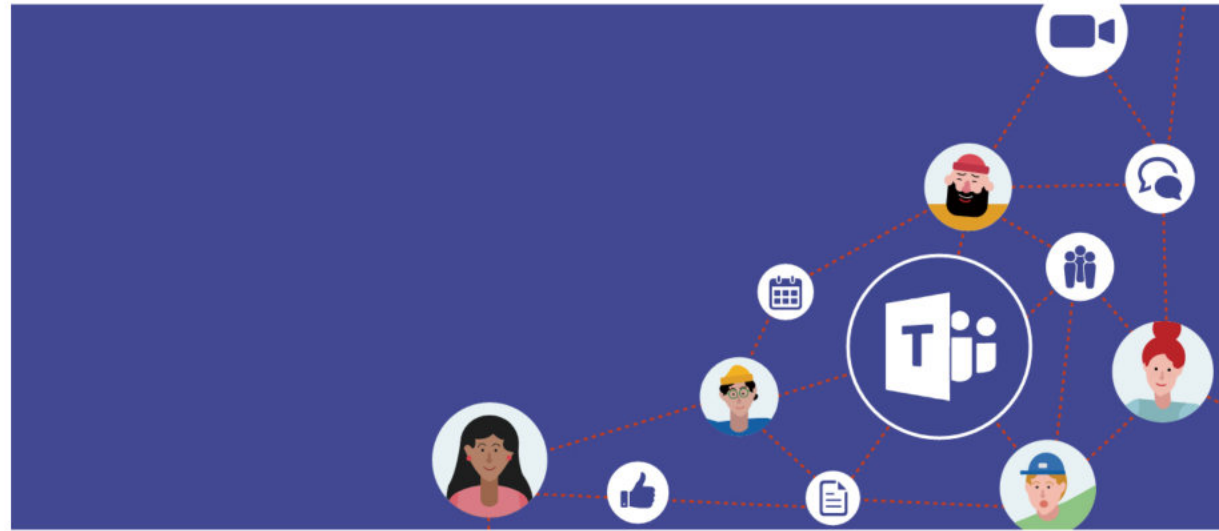


Quelle: www.slack.com



Quelle: www.microsoft.com



Where **projects** get done and **teams**
work closely together from
everywhere



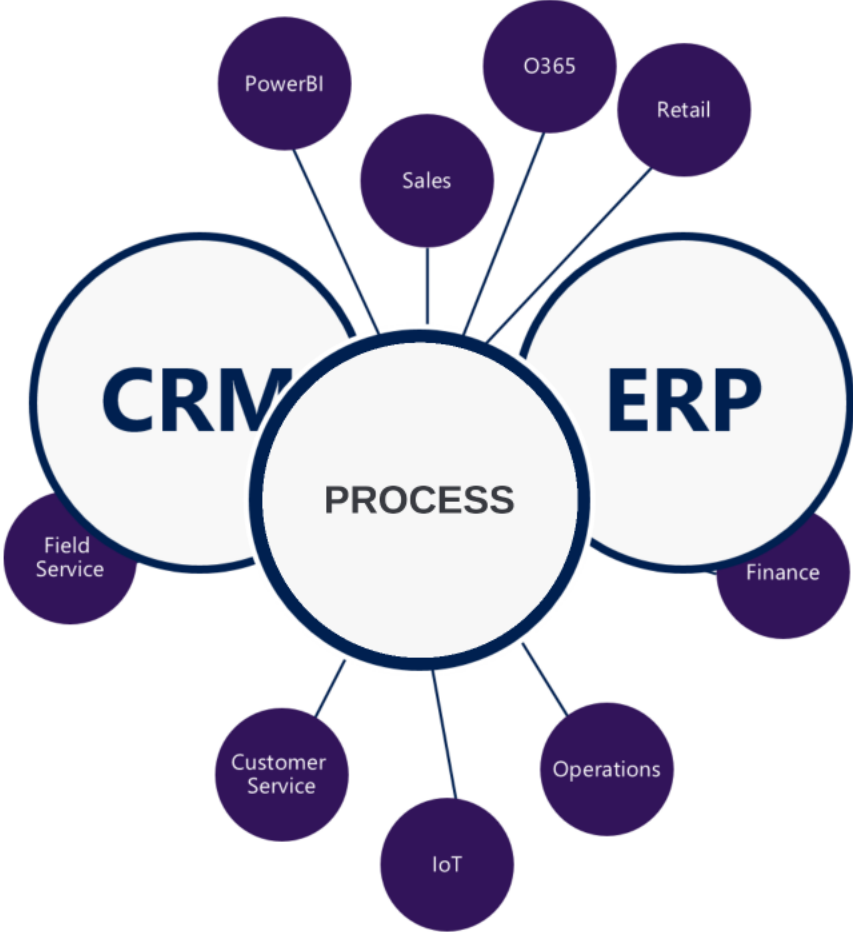
Digital Workplace as a part of the Employee Experience

The future intranet acts as the secure and mobile front door to your digital workplace accessible with any device

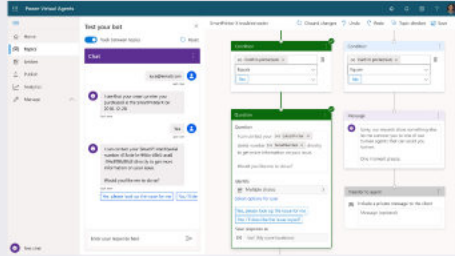
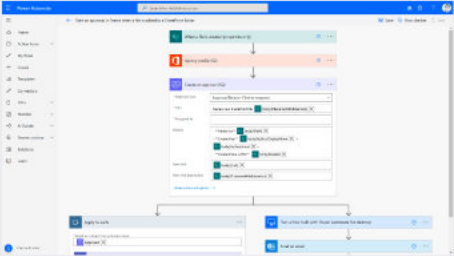
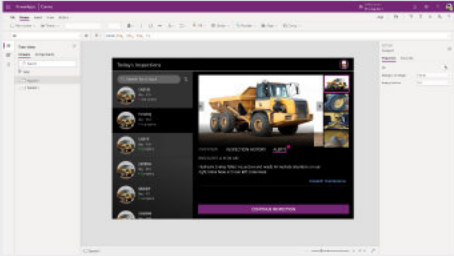
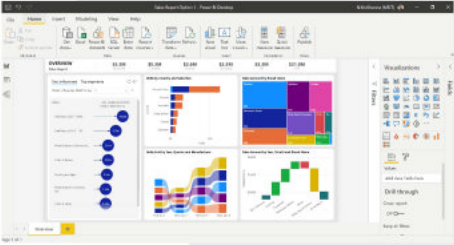


-  Frontline Worker
-  Information Worker

Where **Work** gets done



Microsoft Power Platform



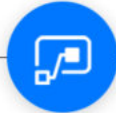
Quelle: www.microsoft.com



Power BI



Power Apps



Power Automate



Power Virtual Agents

File Home Insert Modeling View Help

Clipboard: Paste, Cut, Copy, Format painter

Data: Get data, Excel, Power BI datasets, SQL Server, Enter data, Recent sources

Queries: Transform data, Refresh data

Insert: New visual, Text box, More visuals

Calculations: New measure, Quick measure

Share: Publish

OVERVIEW Sales Report

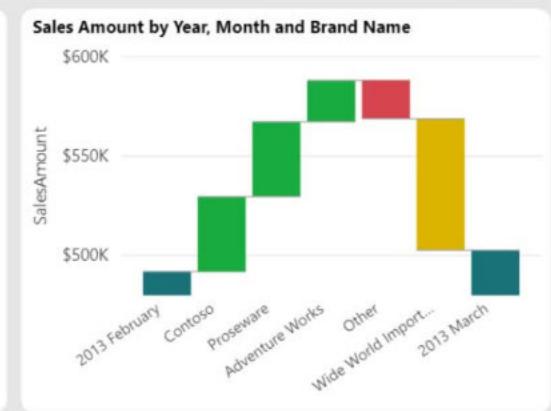
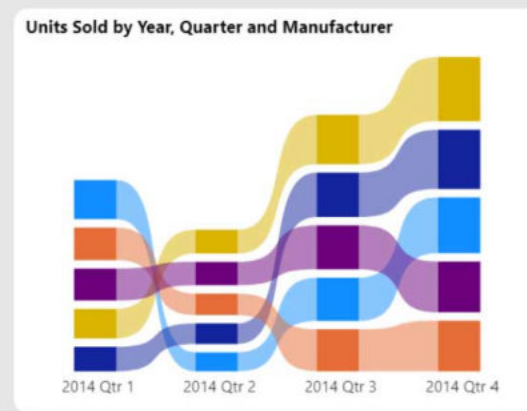
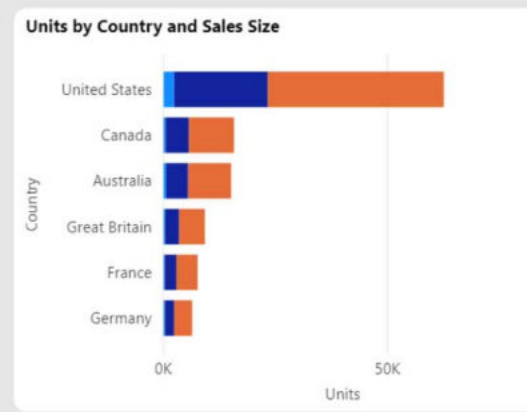
\$5.3M Australia **\$5.3M** Canada **\$2.6M** France **\$2.3M** Germany **\$3.3M** UK **\$21.8M** USA

Key influencers Top segments

What influences NSAT to be 7

When... the likelihood of NSAT being 7 increases by

- UnitPrice is 298 - 299.9 → 10.20x
- UnitPrice is 196.9 - 199 → 6.58x
- Manufacturer is Litware, Inc. → 2.64x
- Color is Brown → 2.57x
- StockType is High → 1.96x
- Manufacturer is Contoso, Ltd → 1.34x
- Color is Silver → 1.29x



Visualizations

Filters

Fields

Values
Add data fields here

Drill through
Cross-report
Off

Keep all filters

Tree view

Screens Components

Search


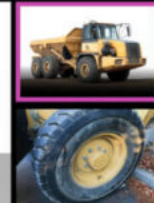
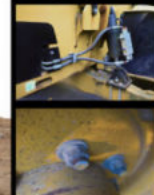
App

- Screen1
- Screen1

Today's inspections

Search for a truck

- 1ABYD**
Bay - C15
Not started
- 1VSWQ**
Bay - B52
In progress
- 1ABYF**
Bay - A14
Complete
- 2WBYH**
Bay - B51
Complete
- 1BBWF**
Bay - F11
Complete
- 3ABHH**
Bay - B09

OVERVIEW INSPECTION HISTORY **ALERTS**

09/23/2017 at 11:00 AM

Hydraulic brakes failed inspection and needs immediate attention on rear right brake hose and rear left brake hose

[Dispatch maintenance](#)

CONTINUE INSPECTION

SCREEN Screen1

Properties Advanced

Fill [Color picker]

Background image None

Image position Fit

Start an approval in Teams when a file is added to a SharePoint folder

- Home
- Action items
- My flows
- Create
- Templates
- Connectors
- Data
- Monitor
- AI Builder
- Process advisor
- Solutions
- Learn

When a file is created (properties only)

Get my profile (V2)

Create an approval (V2)

Approval type: Approve/Reject - First to respond

Title: Review new SharePoint file ' body/{FilenameWithExtension} X'

Assigned to:

Details:

- **Added to:** body/{Path} X
- **Created by:** body/Author/DisplayName X < body/Author/Email X >
- **Created time (UTC):** body/Created X

Item link: body/{Link} X

Item link description: body/{FilenameWithExtension} X

Show advanced options

Apply to each

Select an output from previous steps

Approvers X

Run a flow built with Power Automate for desktop


Send an email


- Home
- Topics
- Entities
- Publish
- Analytics
- Manage

Test your bot


Track between topics Reset

Chat


luca@email.com  Just now

 I see that your smart printer you purchased is the SmartPrinterX on 2018-12-20
Just now

Yes  Just now

 I can contact your SmartPrinterX(serial number 418c4e1e-994b-49b5-aca8-04e3f08c00d3 directly to get more information on your issue.

Would you like me to do so?
Just now

Enter your response here 

SmartPrinter X troubleshooter Discard changes Undo Redo Topic checker Save

Condition

{x} Confirm printer(text) x

Equals

Yes

Condition

{x} Confirm printer(text) x

Equals

No

Question

Question

I can contact your {x} LatestPrinter x (serial number {x} SerialNumber x directly to get more information on your issue.

Would you like me to do so?

Identify


Multiple choice

Select options for user

Save response as


{x} Var1(My store locations)

Message

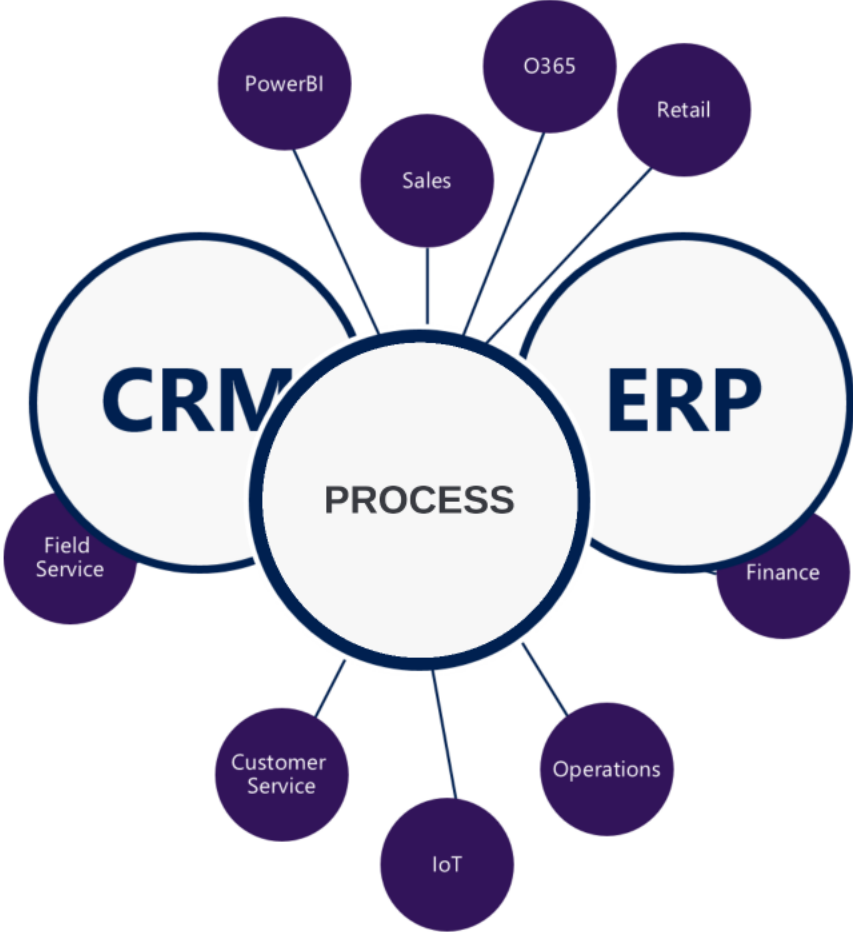
 Sorry, our records show something else. let me connect you to one of our human agents that can assist you further.

One moment please.

Transfer to agent

 Include a private message to the client
Message (optional)



Where **Work** gets done



Digital Workplace as a part of the Employee Experience

The future intranet acts as the secure and mobile front door to your digital workplace accessible with any device



-  Frontline Worker
-  Information Worker

Digital Workplace

Der Digitale Arbeitsplatz ist die **zentrale** digitale Arbeitsplattform, die **Informationen, Tools** und **Services** ortsunabhängig auf unterschiedlichen **Endgeräten** zur Verfügung stellt.



**Sie sind wieder
dran ...**



Ergebnis

Digital Workplace

Der Digitale Arbeitsplatz ist die **zentrale** digitale Arbeitsplattform, die **Informationen, Tools** und **Services** ortsunabhängig auf unterschiedlichen **Endgeräten** zur Verfügung stellt.



Der digitale Arbeitsplatz als Teil der Employee Experience



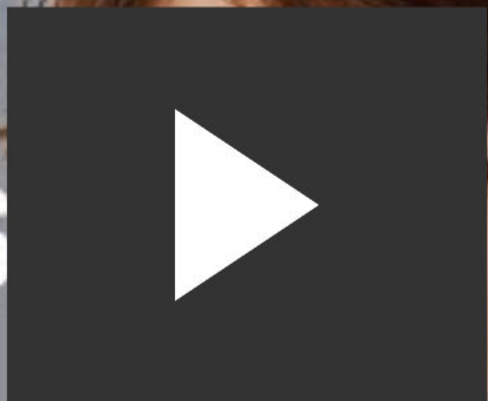
Swiss Association for Quality





KI vs. Sievers

heute JOURNAL





In der Schweiz steht die Abkürzung "SAQ" für "Schweizerische Arbeitsgemeinschaft für Qualitätssicherung". Die SAQ ist eine unabhängige Organisation, die sich mit der Förderung und Sicherung von Qualität in verschiedenen Bereichen beschäftigt. Ihre Aufgaben umfassen:



Ursprung und Entwicklungsstufen von KI



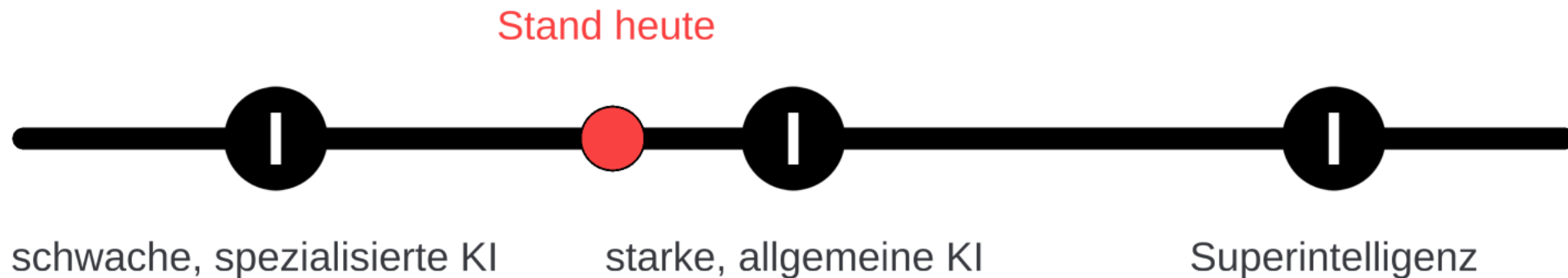
Ursprung: Erste Erwähnung 1956 auf der Dartmouth Conference



Definition: eine Maschine, die ein gewisses Maß an menschlicher Intelligenz aufweisen kann



Entwicklungsstufen von KI





KI im Zusammenhang mit dem Digital Workplace



Basierend auf Daten, die im Unternehmen, in der Cloud oder im Internet zur Verfügung stehen ...

- Automatisierung Personalisierung
- Virutelle Assistenten
- Service Management und Wissensmanagement
- Transkriptionen, Protokolle und Zusammenfassungen
- Programmierung / Coding
- Texte, Bilder und Präsentationen
- Sprechanalysen
- Übersetzungsdienste
- Vernetzung
- Übergeordnetes Suchen und Finden
- Unterstützt Agilität



Digital Workplace KI Strategie

- ▶ Definieren
- ▶ Identifizierung und Priorisierung
- ▶ Integration
- ▶ Manage Change
- ▶ Analyse, Reporting und Anpassung



Fazit



disruptive Technologie mit großem Potential für Veränderung



kann großen Nutzen, aber auch viel Schaden bringen



wir brauchen Leitplanken und Gesetzesregelungen

- ethische und moralische Aspekte
- qualitätssichernde Maßnahmen
- KI-Digitalstrategie



Wir sind gespannt ...



Ergebnis



Der digitale Arbeitsplatz als Teil der Employee Experience



COMMUNARDO

Swiss Association for Quality

Change Management

Veränderungsmanagement meint die **Planung, Umsetzung und Kontrolle** von **Maßnahmen**, die eine **Veränderung** anstoßen.

Es geht um den Wandel eines **Status Quo** zu einem vorab **festgelegten Zielzustand** (von A nach B).

Voraussetzung für die **erfolgreiche Einführung** eines Digital Workplace sind die damit verbundenen **neuen Arbeitsweisen**, welche im Rahmen von Change Management **trainiert** und **gelebt** werden müssen.

Das ADKAR Modell (PROSCI)



Awareness

- Veränderung kommunizieren
- Ursachen erläutern
- Bewusstsein schaffen, dass Veränderung notwendig ist
- Mit Fakten, KPIs und Beispielen belegen



Individuen müssen verstehen, warum die Veränderung erforderlich ist und welche Auswirkungen sie auf sie haben wird.

Das ADKAR Modell (PROSCI)



Desire

- Individuelle Vorteile für Mitarbeitende herausstellen
- Ängste adressieren
- Verlangen nach Veränderung schaffen



Es geht darum, den Wunsch zu wecken, aktiv an der Veränderung mitzuwirken und ihre Vorteile zu erkennen.

Das ADKAR Modell (PROSCI)



Knowledge

- Wissen bereitstellen, wie die Veränderung umsetzbar ist
- Schulungen und Trainings anbieten
- Realistische Ziele vereinbaren



Es geht darum, die benötigten Informationen, Fähigkeiten und Werkzeuge zur Verfügung zu stellen, um die Veränderung zu verstehen und umzusetzen.

Das ADKAR Modell (PROSCI)



Ability

- Fähigkeiten fördern, erlerntes Wissen einzusetzen
- Veränderung aktiv umsetzen
- Performance analysieren und Feedback geben
- Falls notwendig: Prozesse anpassen (agil)



Es geht darum, die erforderlichen Fähigkeiten, Schulungen und Ressourcen bereitzustellen, damit die neuen Anforderungen erfüllt werden können.

Das ADKAR Modell (PROSCI)



Reinforcement

- Neu erlerntes Verhalten motivieren und belohnen
- Aus Fehlern lernen
- Veränderung nachhaltig unterstützen



Diese Phase beinhaltet die Schaffung von Anreizen, Belohnungen und Verstärkungen, um das neue Verhalten aufrechtzuerhalten und sicherzustellen, dass die Veränderung erfolgreich und langfristig etabliert wird.

Das ADKAR Modell (PROSCI)



Change Management

Veränderungsmanagement meint die **Planung, Umsetzung und Kontrolle** von **Maßnahmen**, die eine **Veränderung** anstoßen.

Es geht um den Wandel eines **Status Quo** zu einem vorab **festgelegten Zielzustand** (von A nach B).

Voraussetzung für die **erfolgreiche Einführung** eines Digital Workplace sind die damit verbundenen **neuen Arbeitsweisen**, welche im Rahmen von Change Management **trainiert** und **gelebt** werden müssen.

Der digitale Arbeitsplatz als Teil der Employee Experience



Swiss Association for Quality

**Ihr Feedback ist uns
wichtig ...**



Ergebnis

Der digitale Arbeitsplatz als Teil der Employee Experience



COMMUNARDO

Swiss Association for Quality