

qualtrics.<sup>XM</sup>

# Kernelemente modernen EX Managements

25. April 2024



Qualtrics  
**EmployeeXM™**





**Dr. Vanessa Kowollik**

EX Scientists EMEA  
Qualtrics



**Dr. Roland Abel**

EX Strategy EMEA  
Qualtrics

# Risiken und Auswirkungen von Employee Experience-Friktionen

## - Beispiele

Veränderung in  
Zielgruppen-Priorisierung?

# -10

Prozentpunkte

Bleibebereitschaft neuer  
Beschäftigter (< 1Jahr) in  
Deutschland 2023 vs. 2022  
(andere Beschäftigte in  
Deutschland: -3%  
Prozentpunkte)

Neue Faktoren für die  
Experience-Prägung?

# 34

Prozent

Offenheit für KI als Hilfe bei der  
eigenen Arbeit in Deutschland  
(EMEA: 38%; weltweit: 42%)  
  
- ähnlich zur Ipsos-Studie!


Hausgemachte Service-  
Wüste?

# -13

Prozentpunkte

Beschäftigte in Deutschland vs.  
weltweit (57% vs. 70%), die sich  
ermutigt fühlen neue Wege für  
besseren Kundenservice  
auszuprobieren (67% in EMEA);  
Kundenservice-MA in  
Deutschland nur 53%)

**McKinsey & Company**  
People & Organizational Performance  
How We Help Clients | Our Insights | Our People | Contact Us



# The next competitive advantage in talent: Continuous employee listening

May 2, 2023 | Article

**CIPD**

Find a topic, resource, CIPD product...

The people profession | Views and insights | Topics

Home / Knowledge hub / Guides / Technology use in employee voice

## Technology use in employee voice

Guidance on how technology can be leveraged to support employee voice

**Gartner** | Information Technology | Insights | Expert Guidance | Tools | Connect with Peers

Gartner Research

# Market Guide for Voice of the Employee Solutions

**FORRESTER**

Search for reports, insights, models, tools, and other research...



## Build Your EX Practice On The Bedrock Of A Listening Strategy

It's About Listening With An Intent To Understand  
February 15th, 2023

**Employee Experience Trends**



**Qualtrics XM Institute**

XM LIBRARY | BLOG


### The Evolution to Modern Experience Management

Bruce Tenken and Isabelle Zidney February 7, 2024

Over the last several years, we've seen organizations increasingly invest in efforts to better listen and respond to the needs of customers and employees. While organizations often prioritize these Experience Management (XM) activities to drive short-term value, we've observed that they are actually part of a much larger transformation happening across every industry and geographic region... one that most leaders haven't yet recognized. As organizations gain better access to human insights, they start embarking on an evolution.

**Human Resource Executive**

CONFERENCEs | DEI | EMPLOYEE BENEFITS | HR TECHNOLOGY



Get the latest insights delivered straight to your inbox!

## 6 ways Josh Bersin thinks AI can 'superpower' HR in 2024

By Jen Colletta October 11, 2023

**qualtrics XM**

EMPLOYEE EXPERIENCE

## HR and people teams trends in 2023

XM | Qualtrics // May 25, 2023 // 8min read



2023 STATE OF HR REPORT

### 1,000 HR leaders on the future of EX

Menü | Personalwirtschaft | PW+ | Anmelden

Startseite | Events | Round Tables

## Round Table Mitarbeiterbefragung: Zukunftsmusik versus Realität

KI birgt für Mitarbeiterbefragungen Chancen und Risiken. Expertinnen und Experten diskutierten über Trends, Herausforderungen und geben Tipps für das Umsetzen einer modernen Befragung.

29. August 2023 - von Christina Anastassiou

## State of EX Study 2023/2024

by Stephanie Denino | Jan 9, 2024 | Employee Experience Trends & Studies, Employee Experience Knowledge Nuggets comments



# So Many Stakeholders, So Little Time

State of EX 2023-2024 | **Qualtrics XM**

A collaboration between  
the exchange | **TEI** PEOPLE | **FOUNT**

## Woran sich modernes EX Management künftig messen lassen muss



Einfache technologische Umsetzung komplexer Anforderungen



Relevanz für Belegschaft und Unternehmen



Erkenntnisgewinne



Aktivierung von Veränderungen



Strategische Passung

# Einfache technologische Umsetzung komplexer Anforderungen



**Herkömmlicher Ansatz**

**Schablone oder  
hochgradig  
angepasst,  
fragmentiert**

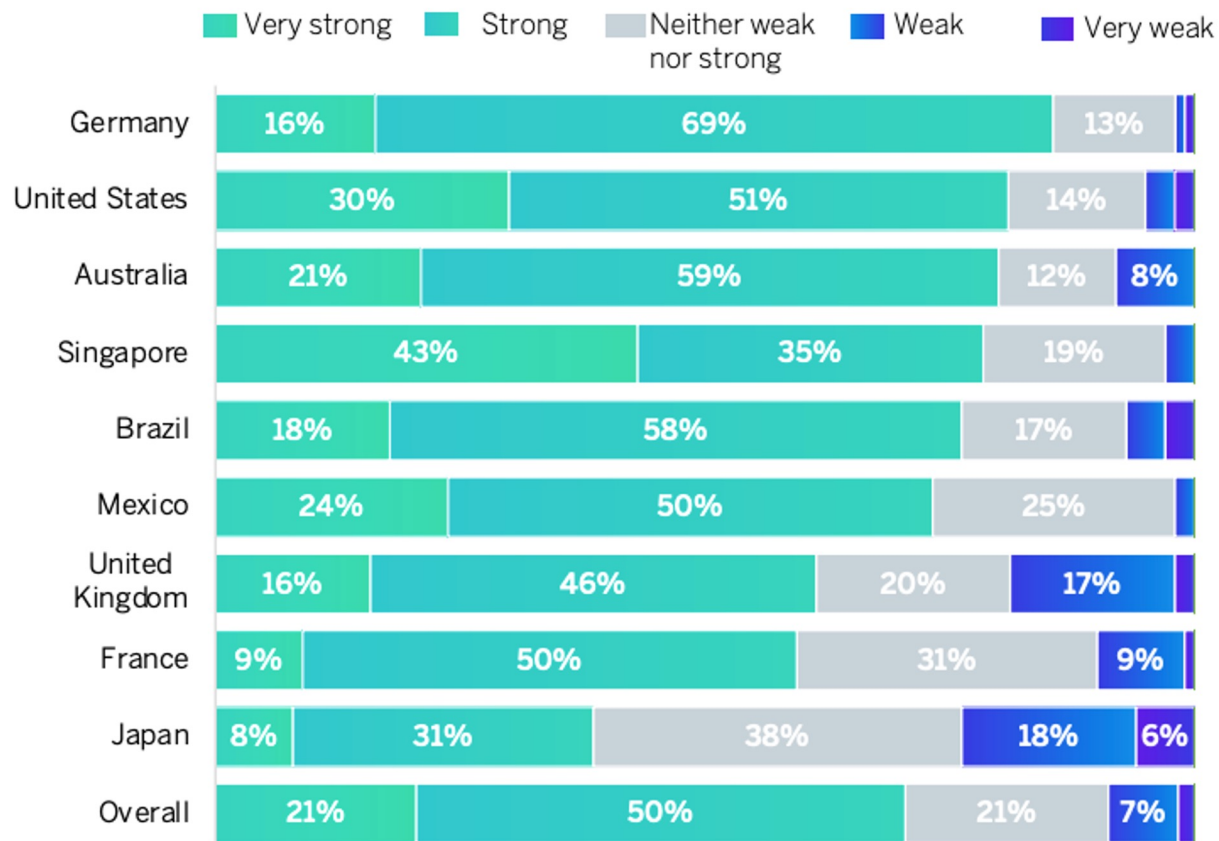
**Modernes EX Management**

**Konsolidiert,  
effizient &  
flexibel**

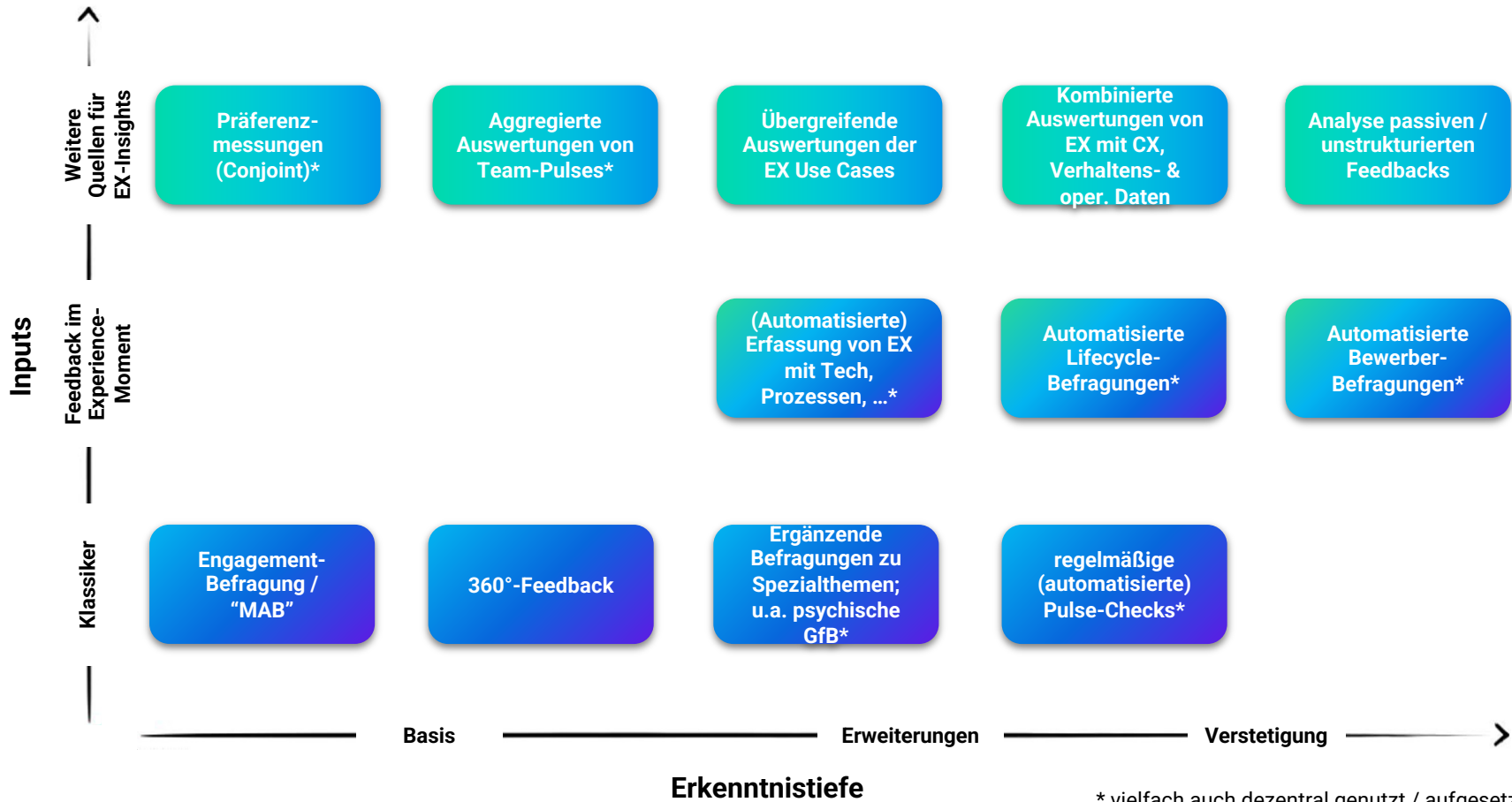


# Hohe Überzeugung von der eingesetzten EX-Technologie

Wie würden Sie die Technologie einschätzen, die Sie in Ihrem Unternehmen nutzen, um gutes und skalierbares EX Management zu realisieren?



# Konsolidierung von Use Cases - technologisch und analytisch



\* vielfach auch dezentral genutzt / aufgesetzt



# Flexibilität

“Frühere Fragen/Skalen + neue Fragen/Skalen mit externen Benchmarks”

“Lokale Einheiten mit eigenen Modellen - wollen eigenständig agieren”

“Muss automatisch Pulses verschicken”

“Dashboards müssen so gestaltet sein, dass ...”

“Lokale Nutzer dürfen keinen Zugriff auf alle Personalstammdaten haben”

“Änderungen müssen einfach & durch uns umsetzbar sein”

“Wollen eigene Best Practices hinterlegen”

“Psychische Gefährdungsbeurteilung muss abbildbar sein”

“Wir brauchen eine Indexkalkulation nach Schema XYZ”

# Effizienzerhöhung mit KI

*“ AI is embedded as a core capability for collecting, inferring, analyzing and describing employee sentiment and employee experience. Applied AI ranges from established natural language processing and machine learning techniques to the early use of GenAI for summarization and data storytelling.”*

Effiziente  
Generierung von  
Erkenntnissen &  
Zusammen-  
fassungen

Interaktion mit  
virtuellem Coach  
verbessert die  
Auseinandersetzung  
mit Ergebnissen

Höhere Qualität &  
Bandbreite an  
inspirierenden  
Vorschlägen für  
Maßnahmen

The Gartner logo, consisting of the word "Gartner" in a bold, black, sans-serif font.

MARKET GUIDE FOR VOE  
SOLUTIONS (2023)



## Herkömmlicher Ansatz

**Punktuell, statisch,  
nur via Befragung**

## Modernes EX Management

**Kontinuierlich,  
im Experience-  
Moment, teils  
unstrukturiertes  
Feedback**



# 84%

der HR Execs in Deutschland glauben, dass es wichtig oder sehr wichtig die Frequenz des “Employee Listening” zu erhöhen

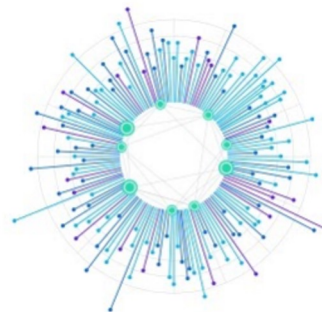
Source: [Qualtrics XM Institute 2023](#)



# 12%

der Unternehmen in DACH richten ihren EX Management-Ansatz auf den “Employee Lifecycle” aus

Source: [Kienbaum & SAP 2022](#)



# 90%

der Unternehmensdaten in 2022 waren unstrukturiert

Quelle: [IDC 2023](#)



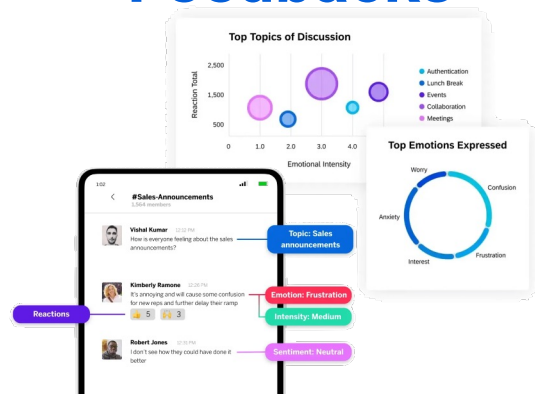
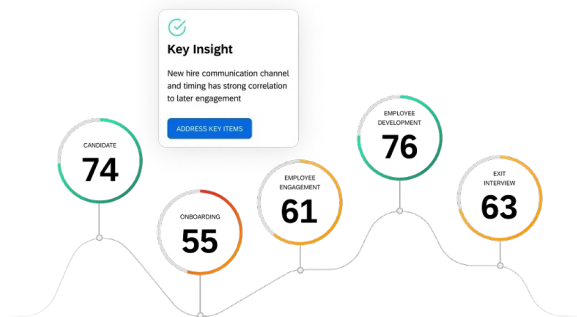
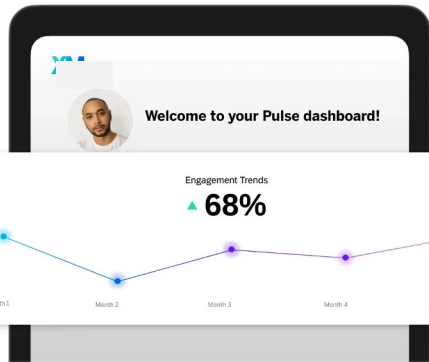
## Kontinuierliches Zuhören



## Feedback im Experience-Moment



## Analyse unstrukturierter Feedbacks



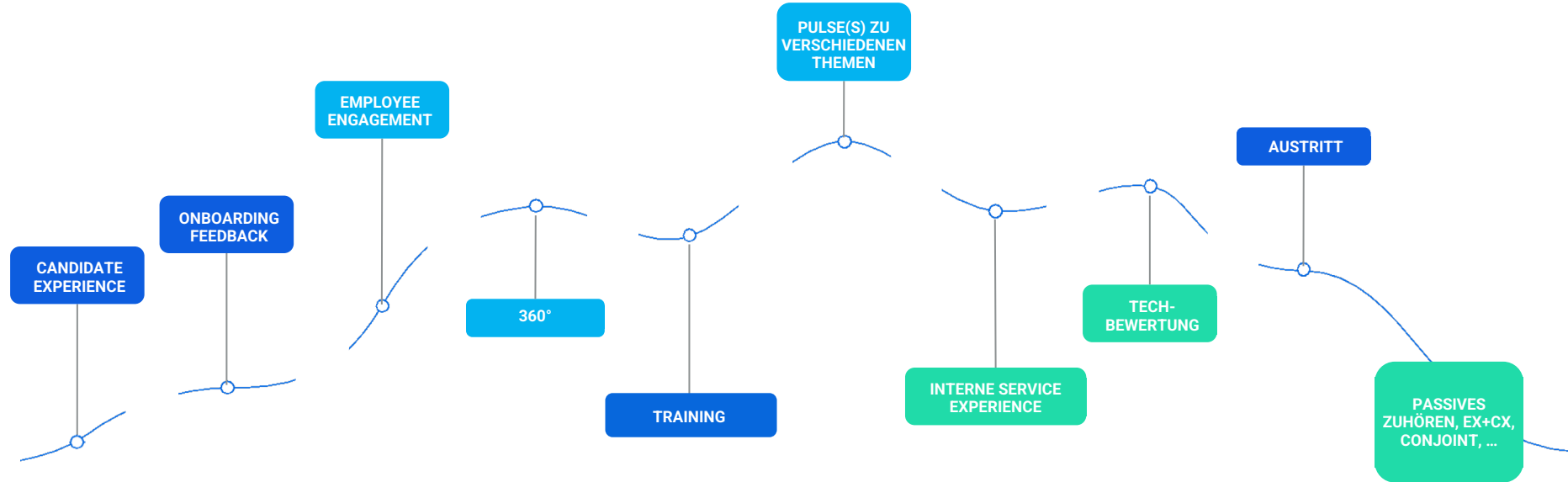


Herkömmlicher Ansatz

**Zuhören in Silos**

Modernes EX Management

**Integration  
von Analysen  
und Tools**

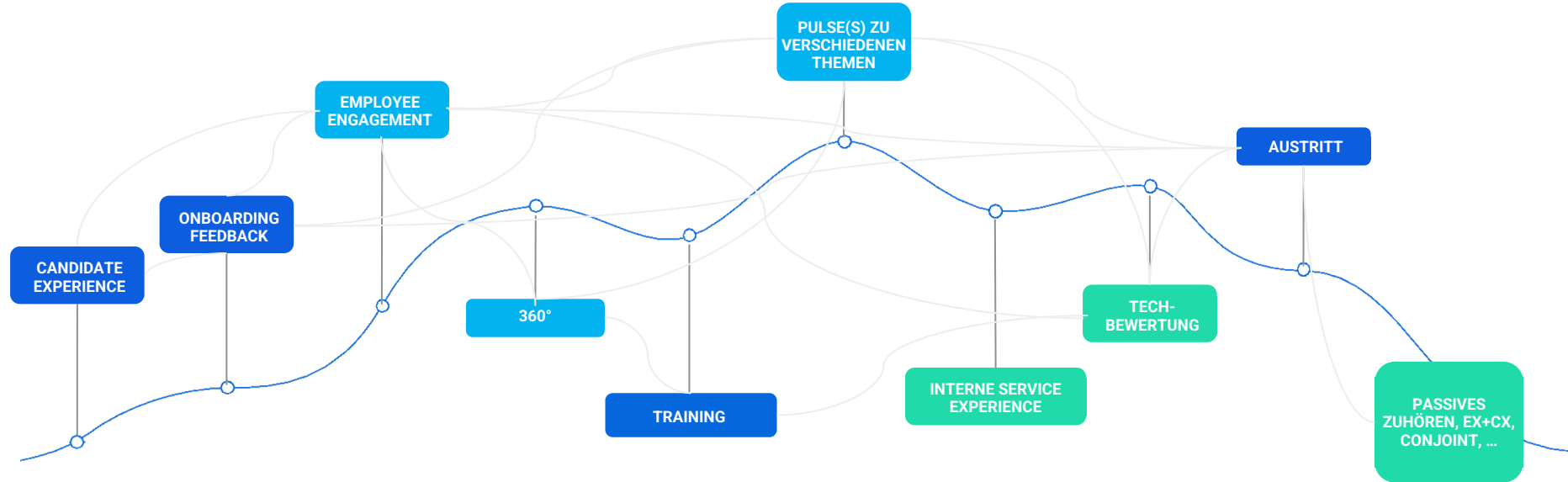


Typische Anfangsprojekte

Zuhören im Experience-Moment - Beispiele

Nächste Stufen - Beispiele

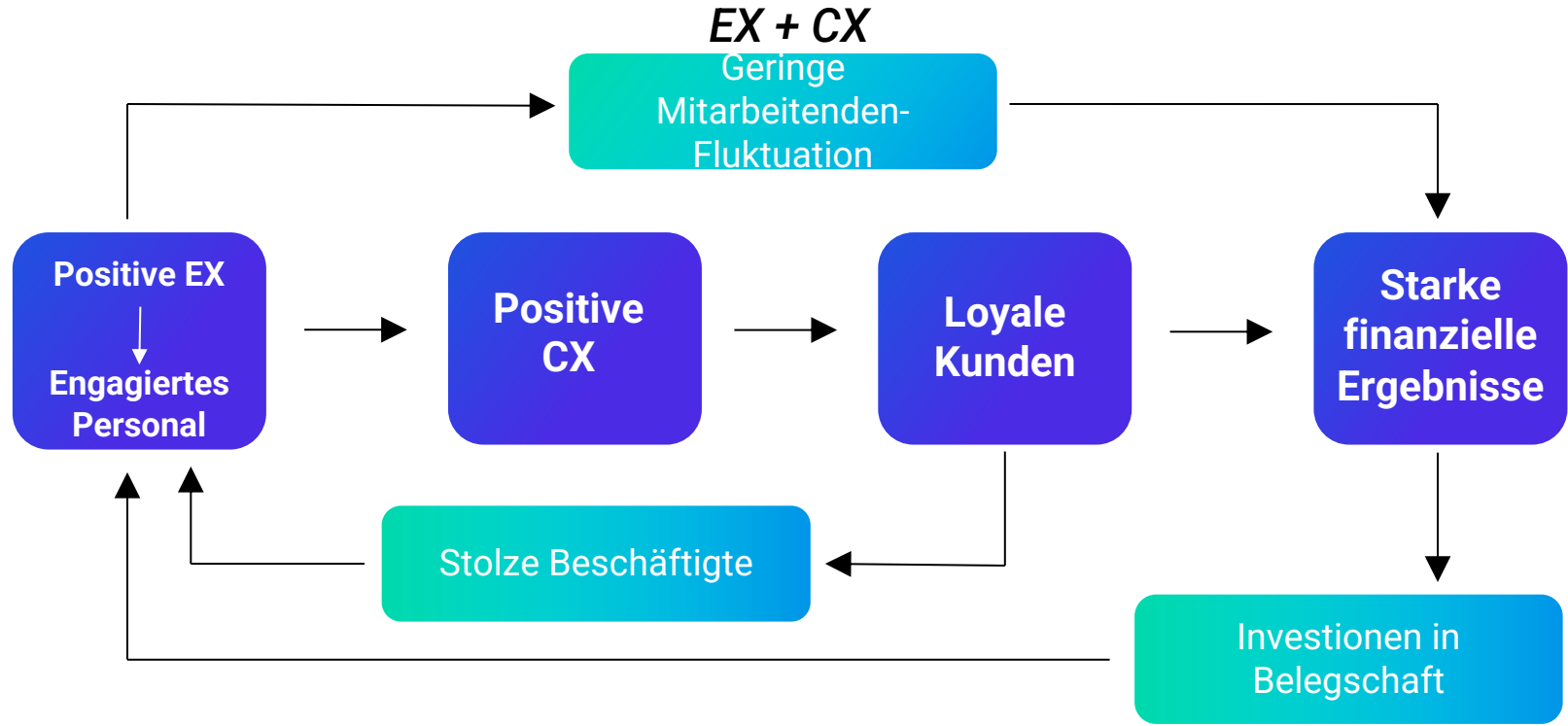




Typische Anfangsprojekte

Zuhören im Experience-Moment - Beispiele

Nächste Stufen - Beispiele





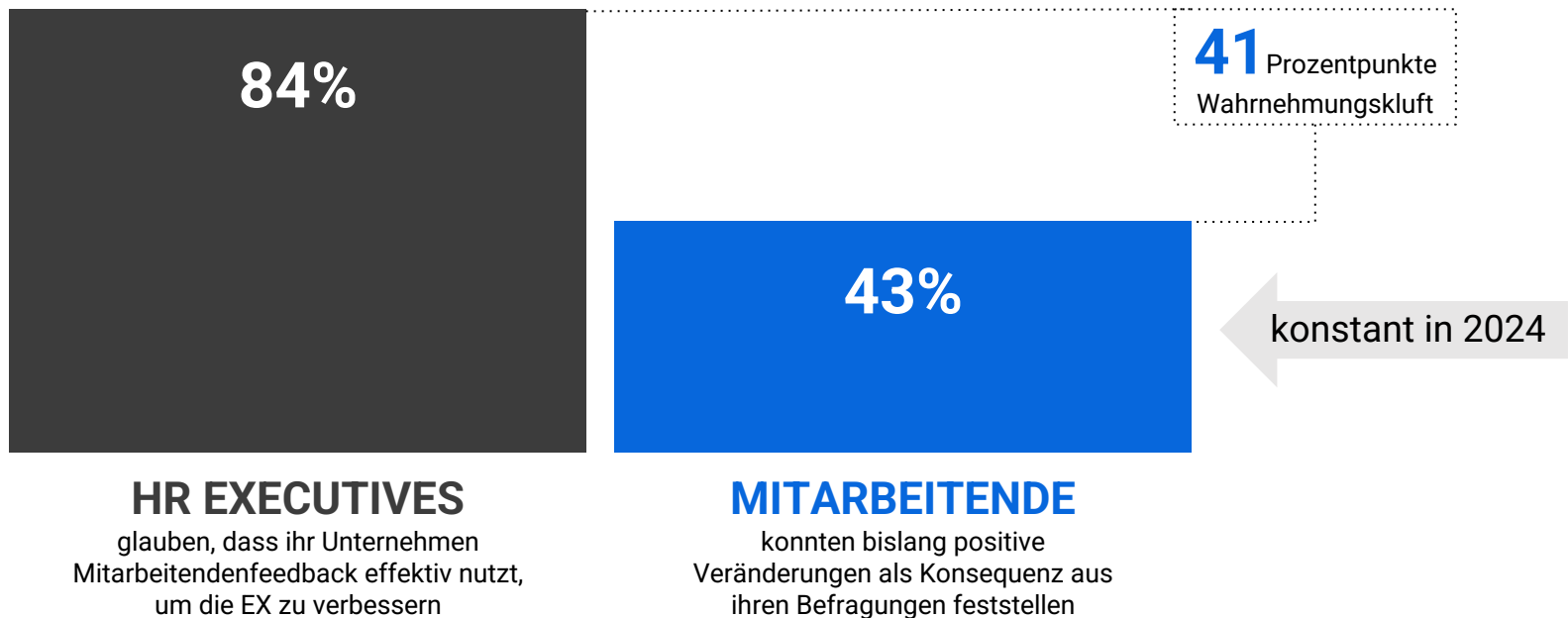
Herkömmlicher Ansatz

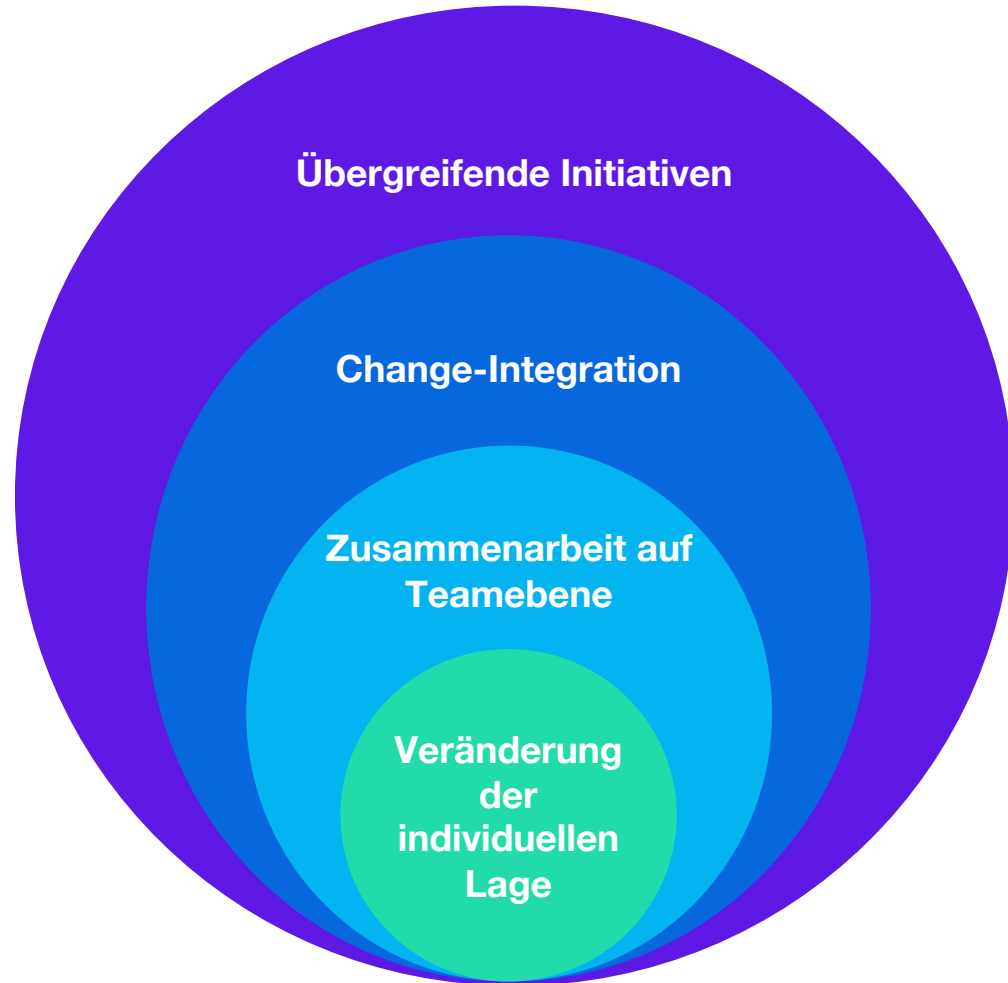
“Maßnahmen-  
planungsprozess”

Modernes EX Management

Veränderungen  
auf den  
relevanten  
Handlungsebenen

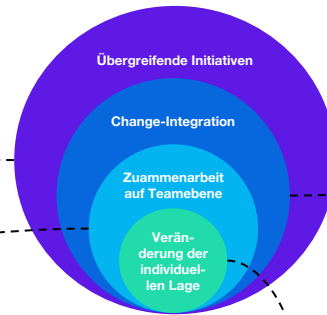
# HR Executives weltweit überschätzen, wie gut sie das Mitarbeitendenfeedback in ihren Unternehmen nutzen





- EX-Scores im Vergleich & im Verbund
- Thematischer Dialog gespeist aus mehreren EX-Datenquellen

- Change-Tracker / Frühwarnsystem für Projekterfolg
- Betroffene = Beteiligte



- Ideensammlung & Voting
- Teamübergreifend
- Pulse-gerecht

- Erfassung individueller Probleme & Lösung
- Ticketsystem & interne Service-Verbesserung



## Herkömmlicher Ansatz

**Taktische Initiierung  
und stets nur  
dieselben Formate**

## Modernes EX Management

**Von EX-  
Strategie  
geprägt**



# Größtes Hindernis für intensiveres EX Management: **Unzureichende Strategie**

Quelle: [Qualtrics XM Institute 2023](#)

# Aufbau eines strategischen EX-Programms

## Template: EX Project Evaluation Inventory

Original Resource: How to Build an EX Program Roadmap

Use this template to fill in your EX Project Evaluation Inventory. You made need multiple copies of this page to capture them all. Use tips on pages 4 through 8 for guidance.

	PROJECT #1	PROJECT #2	PROJECT #3	PROJECT #4
OPPORTUNITY OR CHALLENGE				
EX PROJECT TYPE				
EXPECTED OUTCOMES				
KEY METRICS				
LISTENING POINT METHOD				
EMPLOYEE RESPONSIBILITIES				
REQUEST TRIGGER				
PROJECT OWNERS				
PROJECT COLLABORATORS				
TIMELINE				
RESOURCES				

Copyright © 2022 Qualtrics. All rights reserved.

2

www.xminstitute.com

## Worksheet: EX Project Prioritization Exercise

Original Resource: How to Build an EX Program Roadmap

EXAMPLE: Completed Step 3

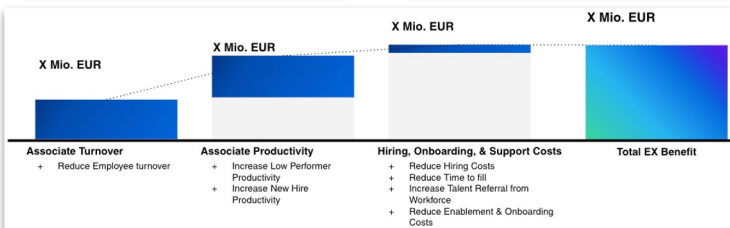
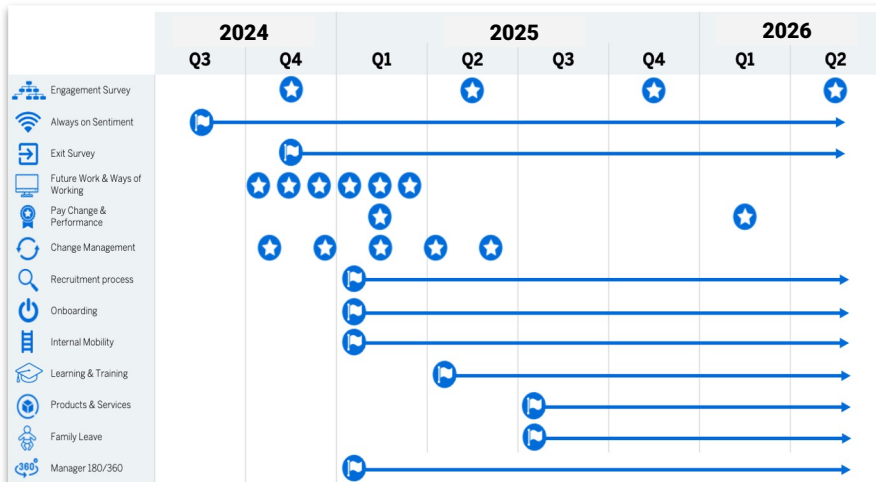
	Impact on Employees	Severity	Strategic Alignment	Ease of Implementation	Improvement Ownership
<b>Leadership Experience</b>	5	2	3	3	1
<b>Leadership 360</b>	4	3	5	5	2
<b>Engagement Pulse</b>	4	1	3	2	3
<b>Beliefs From Powerful Leans</b>	5	2	4	4	5
<b>Candidate Experience</b>	3	5	2	5	2
<b>Exit Survey</b>	4	2	5	3	3
<b>Internal Mobility Experience</b>	3	4	3	2	4
<b>Employee Wellbeing Research</b>	2	1	3	5	4
<b>Diversity, Equity &amp; Inclusion Deep Dive</b>	5	3	2	4	2

Rating Scale for Each Dimension	
Impact on Employees	Strategic Alignment
Severity	Ease of Implementation
Scope of the Issue	Improvement Ownership

Copyright © 2022 Qualtrics. All rights reserved.

6

www.xminstitute.com



Vorgebracht durch ein EX Center of Excellence

## Woran sich modernes EX Management künftig messen lassen muss



Einfache technologische Umsetzung komplexer Anforderungen



Relevanz für Belegschaft und Unternehmen



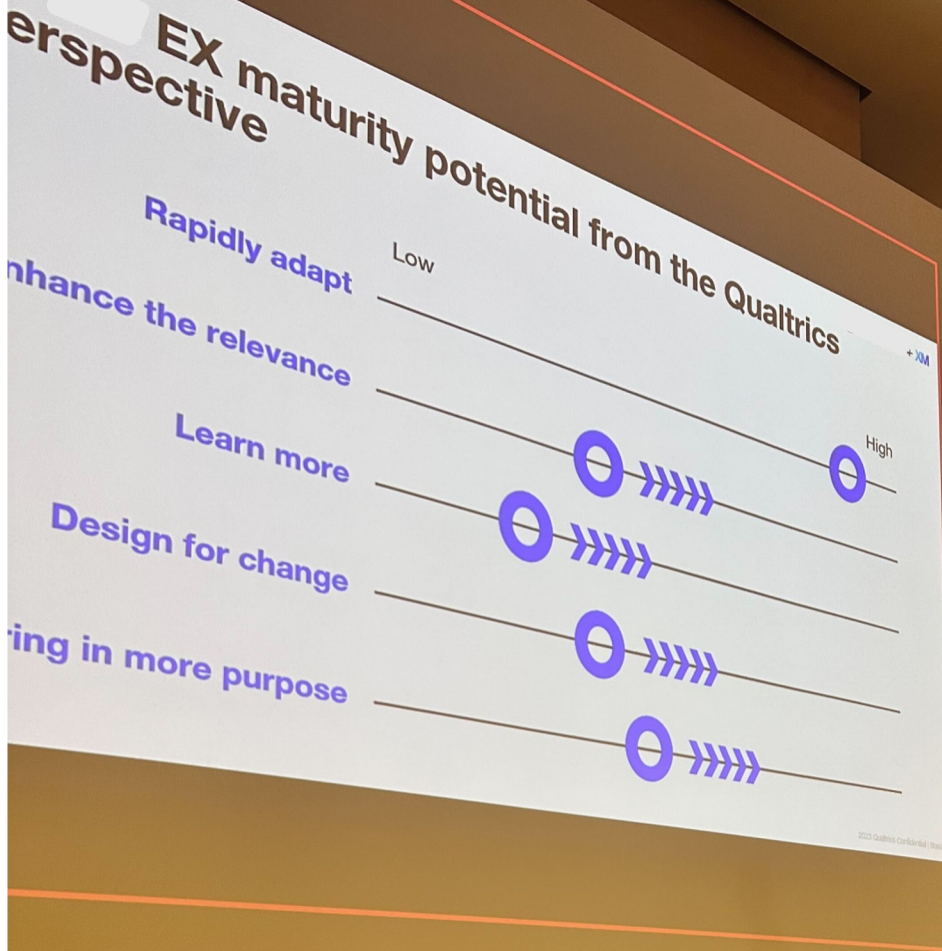
Erkenntnisgewinne



Aktivierung von Veränderungen



Strategische Passung



*Mehr Budget erforderlich oder ohnehin Effizienzgewinn?*

*Brauchen wir mehr Mut zum Pilotieren?*

*Welche Beispiele für Erreichtes mit neuen Formaten gibt es?*

*Inwiefern sprechen ihre MAB-Ergebnisse dafür besser  
zuzuhören, um mehr zu bewegen?*

...

**Vielen Dank!**