DTPA
Digital
Transformation
Pilot Arnold

DFK
VERBAND FÜR FACH- UND FÜHRUNGSKRÄFTE

Impulse für die digitale Weiterentwicklung unserer Arbeit

Modern Workplace – Kundenzufriedenheit – Mitarbeiterwohlergehen

Martin Arnold, Geschäftsführer dtpa.tech

„Stop thinking work as a place“
„Denken Sie Arbeit nicht mehr als Platz“

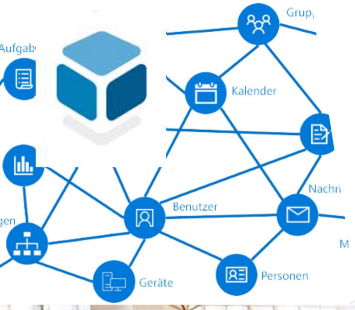
Jared Spataro,
Corporate Vice President at Microsoft

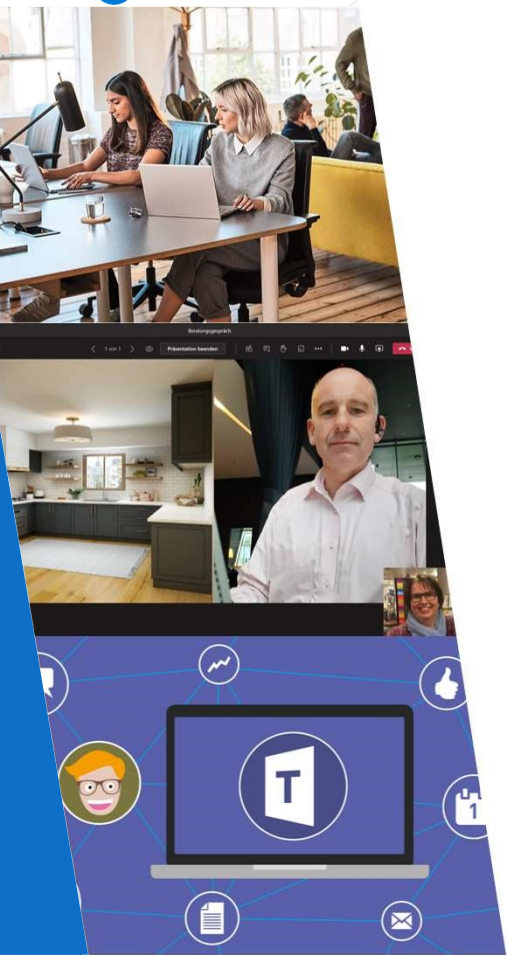
Agenda

- Begrüßung / Vorstellung
- Aktuelle Trends
- Modernes Arbeiten - kein Selbstzweck
- Mitarbeitermotivation & Kundenzufriedenheit
- Employee Experience Platform
- Lösungen
- Fazit
- Diskussion / Q&A

Kurze Vorstellung

- **Martin Arnold**
  - 53 Jahre alt, BWL-Studium (Dipl.-Kfm.), verheiratet, zwei Kinder
  - 26 Jahre berufstätig mit Schwerpunkt auf Modern Workplace & Collaboration
  - Gründer und Geschäftsführer der Beratungsfirma DTPA GmbH
- **Über 10 Jahre bei Microsoft**
  - Strategy Lead Modern Workplace in Deutschland und Osteuropa
  - IT Solutions müssen Mehrwert im Geschäft bringen
  - Ganzheitlicher Ansatz: Strategie – Technik – Mensch im Fokus
- **Lösungsportfolio, Partnerschaften und Referenzen**
  - Potentialanalyse, Business Coaching, Growth Hacking
  - Projektrealisierung inhouse oder mit Partnern
  - Über 150 erfolgreich abgeschlossene Projekte



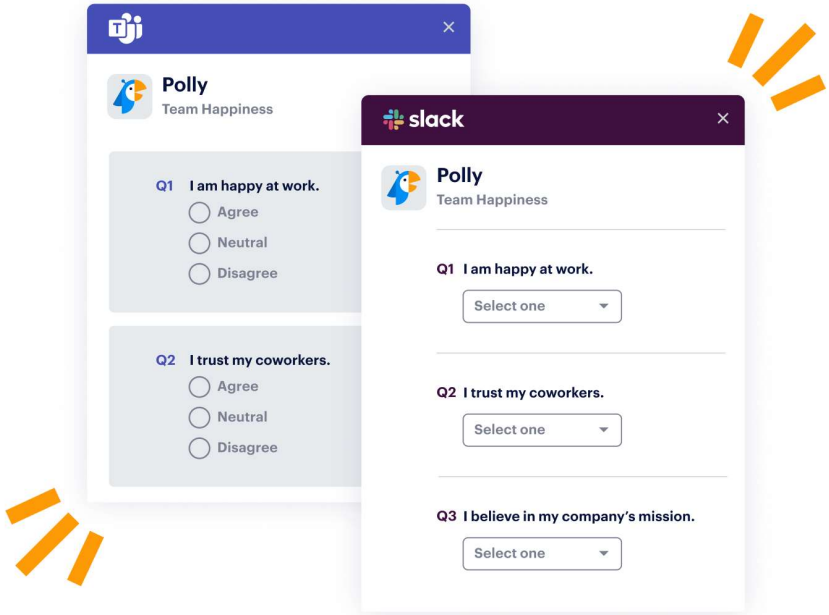


Trends, auf die Sie sich jetzt einstellen sollten

1. Der **Modern Workplace kommt** für alle Mitarbeiter
2. Kunden erwarten mehr **Service und technische Anbindung**
3. Schnelle, integrierte **interne Prozesse** werden ermöglicht
4. Eine **strukturierte Einführung** anstatt Ad hoc Installationen sichert den Erfolg
5. Konzentration auf das **Wohlbefinden der Mitarbeiter** ist wichtig

Umfrage 1: Mit welchen Themenbereichen beschäftigen Sie sich bereits?

- Digital Workplace
- (Social) Intranet
- Social Collaboration
- Employee Experience Platform
- Mehrere/alle oben genannte Themen



Modernes Arbeiten - kein Selbstzweck

- 21% Steigerung der Profitabilität (Quelle: Gallup)
- 30% Steigerung der Produktivität (Quelle: McKinsey)
- 17% Konkurrenzvorteil (Quelle: Deloitte)
- 26% Besserer Kundenservice (Quelle: Microsoft)
- 42% höhere Attraktivität als Arbeitgeber (Quelle: Stepstone)

GALLUP®

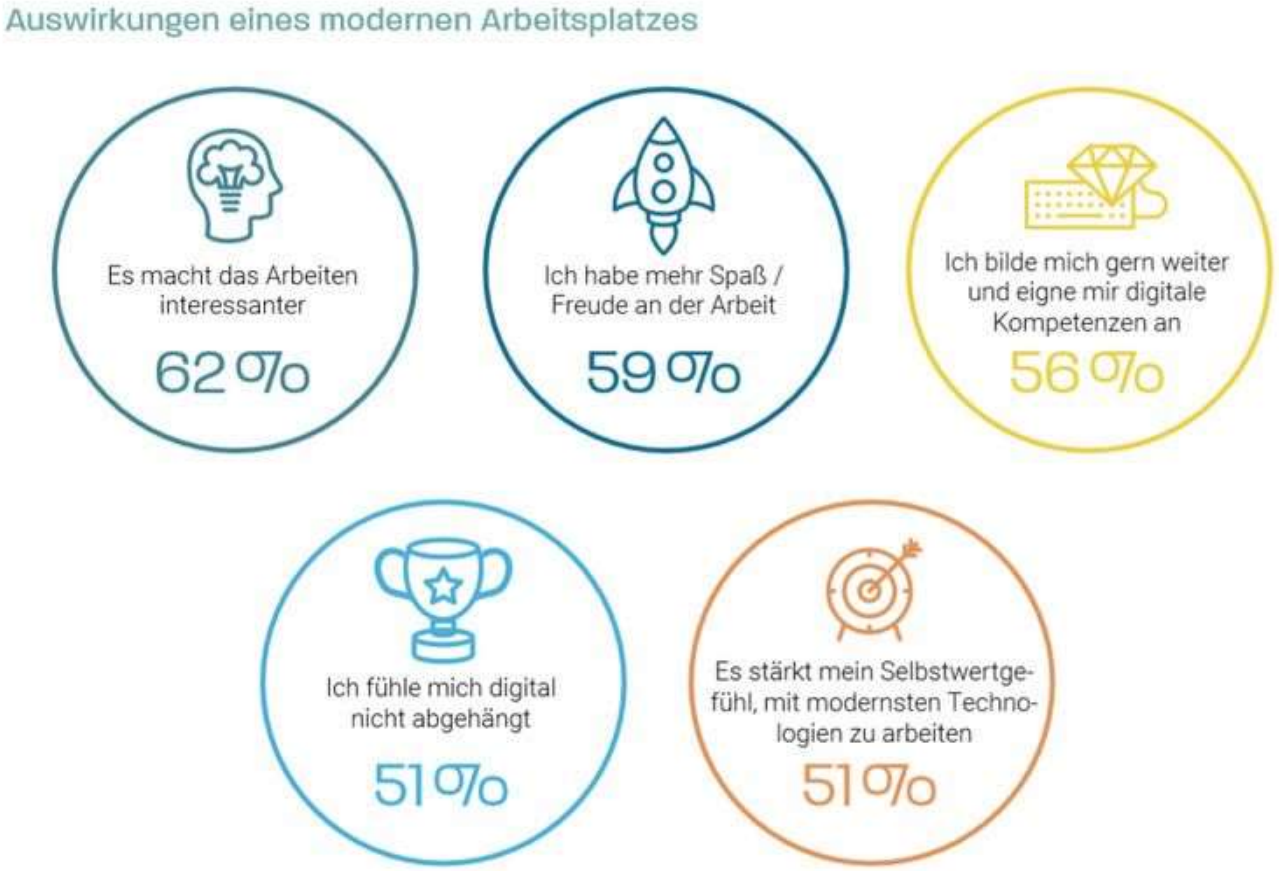
McKinsey & Company

Deloitte.

StepStone

Microsoft

Mitarbeitermotivation

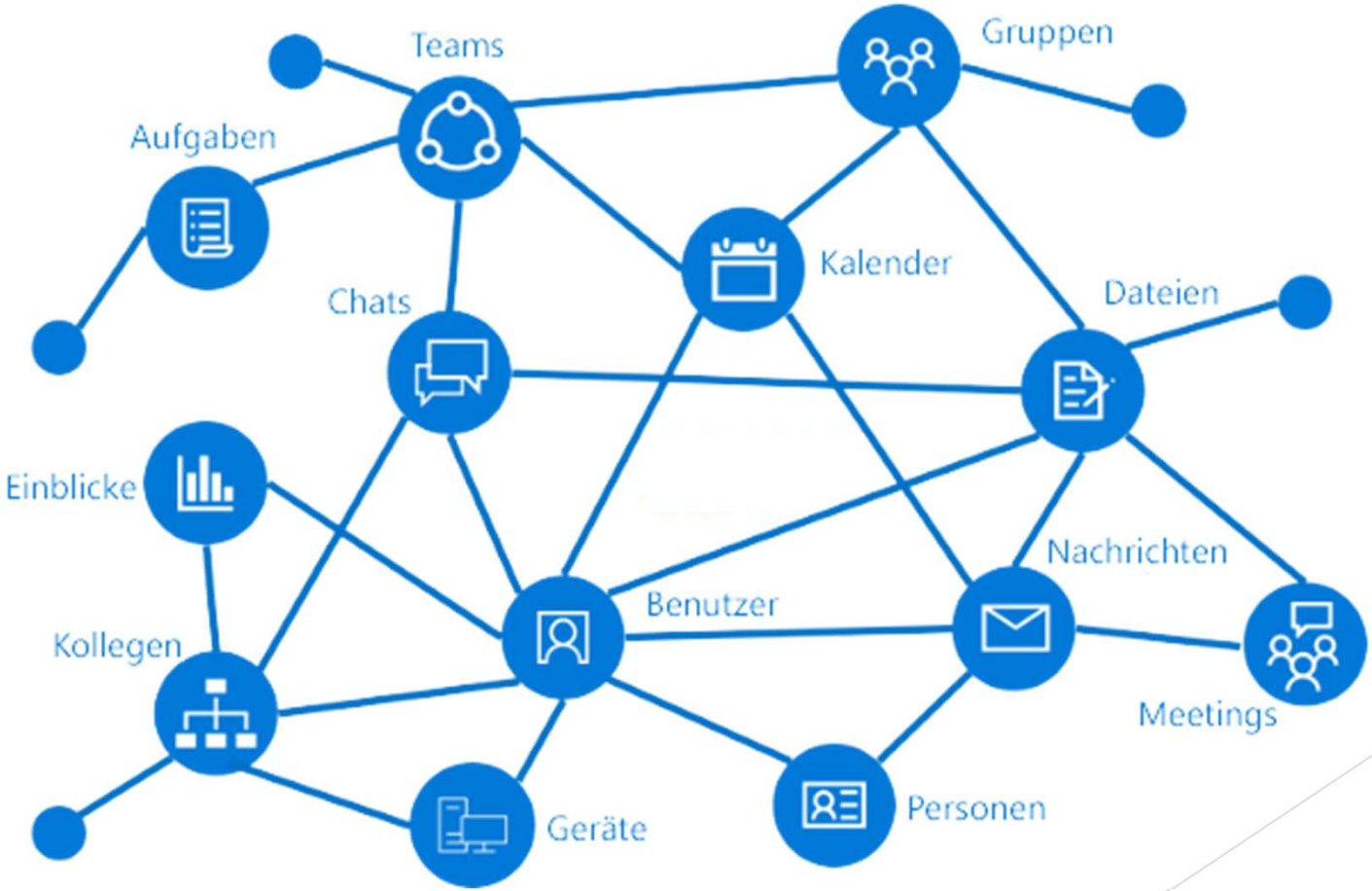


- Quelle: Untersuchung Digitaler-Mittelstand.de

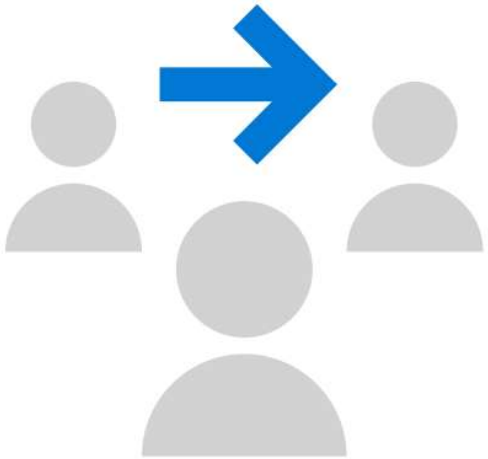
Kundenzufriedenheit

- Schnellere Reaktion auf Kundenanfragen
- Mehr Individualität bei Kundenwünschen
- Erweiterte Kommunikationsmöglichkeiten
- Schnellere Kommission & Lieferungen
- Bessere Nachkauf-Betreuung

Schnelle, integrierte Prozesse – Komplexe Herausforderungen



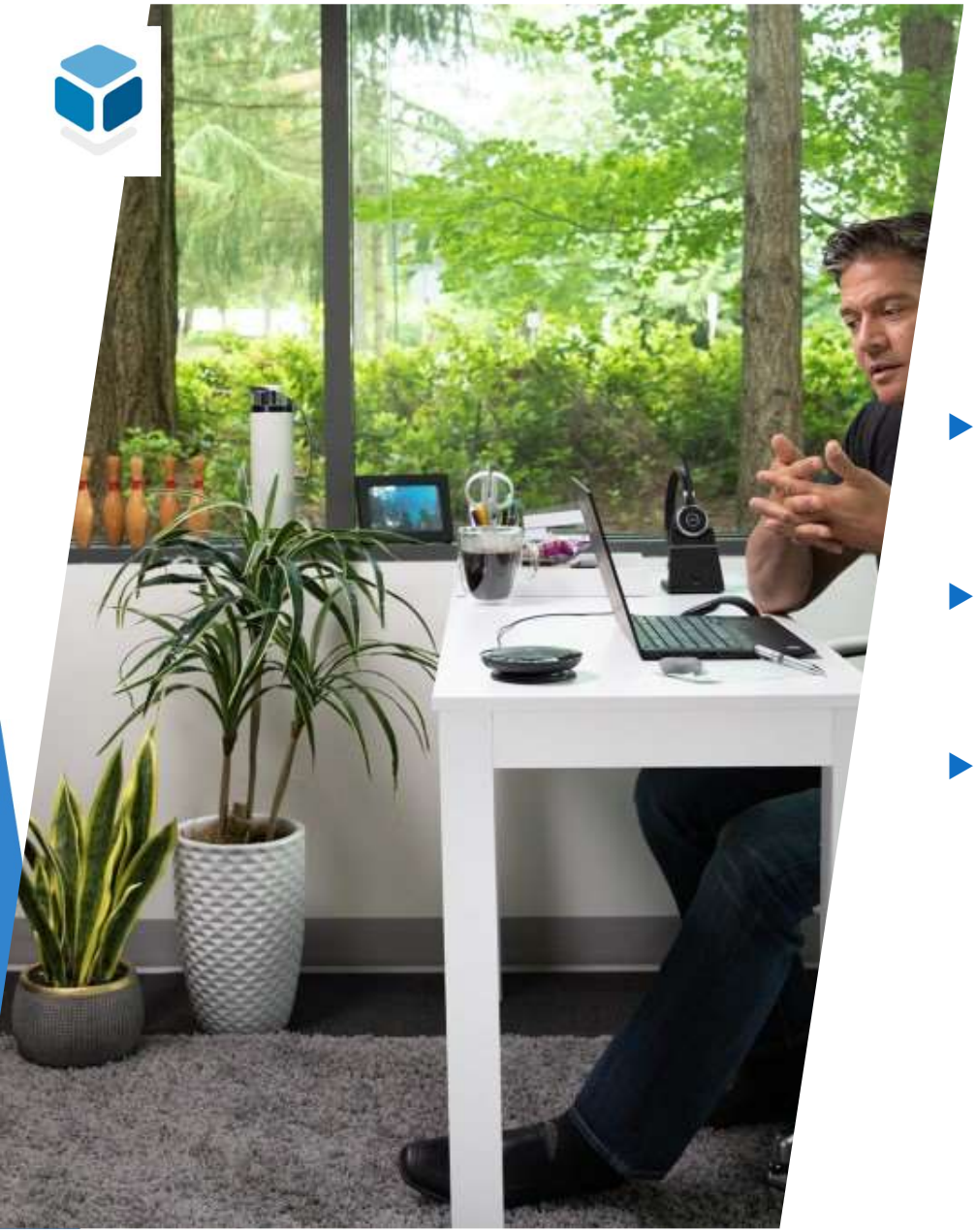
Teams als Zentrale der Zusammenarbeit



- Essentiell für den Unternehmenserfolg
- Mit Microsoft Teams haben Teammitglieder Zugriff auf einen gemeinsamen Hub.
- Dort finden Sie alles, was sie zur Produktivitätssteigerung benötigen.
- Sie können auch mit Mitgliedern eines Teams inner- und außerhalb des Unternehmens für die Arbeit an wichtigen Projekten in Verbindung treten.

Die Wahrscheinlichkeit, dass Mitarbeiter sehr gute Leistungen erbringen, steigt um das Fünffache, wenn Teamarbeit vom Unternehmen gefördert wird.

Quelle: Purposeful Collaboration: The Essential Components of Collaborative Cultures



Einbindung – effizient und kostenlos

- Für Ihre Kunden, Partner und Lieferanten ist der Teams-Client kostenlos
- Die Software ist unter allen gängigen Betriebssystemen verfügbar
- Wenn Unternehmensrichtlinien die Installation verbieten, kann Teams auch im Browser genutzt werden

Mitarbeiterzentrierung bzw. -Wohlbefinden

Und wie es ***nicht*** zu verstehen ist…

Aus: https://www.linkedin.com/pulse/customer-people-centric-david-mackay/

Sechs Grundsätze für das Wohlbefinden der Mitarbeiter 1/2

1. Machen Sie KPIS/OKRs zu Ihrem Freund

Indem Sie klare Ziele und wichtige Ergebnisse (objectives and key results – OKRs/KPI) berücksichtigen, schaffen Sie einen persönlichen Rahmen, der Ihnen und anderen klar macht, welche Arbeit am wichtigsten ist. Mit diesem Framework verfügen Sie über einen Filter, mit dem Sie häufiger „Nein“ sagen können (was auch „derzeit nicht“ bedeuten kann). Sie haben auch ein Werkzeug, mit dem Sie ein Gleichgewicht erreichen können. Wenn Sie Mitte des Quartals einen neuen KR/KPI hinzufügen, können Sie einen anderen verschieben, um sicherzustellen, dass Sie das Gleichgewicht aufrechterhalten.

2. Machen Sie sich mit Unvollkommenheit vertraut

Streben nach Perfektion muss ausbalanciert werden mit Geschwindigkeit und Beweglichkeit. Manchmal ist „gut genug“ gut genug. Und manchmal ist es nicht so. Hier geht es nicht darum, die Qualitätsschwelle für Kunden zu senken. Es geht darum, Prioritäten, Energie und Erwartungen auf dem Weg zu einem Ergebnis zu verwalten.

Fragen Sie sich: "Muss das gut, besser oder am besten sein?"

3. Kenne deine Grenzen

Die individuellen Umstände jedes Einzelnen sind einzigartig. Jeder von uns muss seine Grenzen basierend auf dem definieren, was wir können und was nicht - und sie kennen.

In der Praxis bedeutet dies, zu entscheiden, wann Sie mit der Arbeit beginnen und sie beenden, diese Verpflichtungen einzuhalten und sie Ihrem Team klar mitzuteilen, unabhängig davon, ob Sie remote oder persönlich arbeiten.

Sechs Grundsätze für das Wohlbefinden der Mitarbeiter 2/2

4. Planen Sie Besprechungen mit klaren Zielen und Erwartungen

Förderung einer Meeting-Kultur, die auf Vorbereitung und Zweck basiert. Stellen Sie die grundlegendste Frage: „Müssen Sie dieses Treffen haben? Nein wirklich, musst du? „ Wenn die Antwort Ja lautet, legen Sie fest, ob das Meeting offengelegt, diskutiert oder entschieden werden soll. Laden Sie nur die Personen ein, die wirklich da sein müssen, teilen Sie die Agenda im Voraus und verhindern Sie FOMO “Fear Of Missing Out” (zu deutsch: Angst, etwas zu verpassen) unter denjenigen, die nicht eingeladen sind, indem Sie eine solide Praxis des Notierens und Publizierens von Notizen implementieren.

5. Folgen Sie der Wissenschaft

Die Wissenschaft sagt uns, was die besten Athleten der Welt seit Jahren wissen: Höchstleistungen erfordern Zyklen der Ruhe und Erholung. Mehr und längere Stunden bedeuten keine höhere Wirkung. Schaffen Sie eine Kultur, in der Pausen ein Zeichen von Intelligenz und nicht von Faulheit sind. Nehmen Sie sich Zeit für draußen, um sich zu verjüngen. Wohlbefinden ist keine Parole. Es handelt sich um bewährte Verfahren, die auf Beweisen beruhen.

6. Führen Sie mit Empathie

Kultur beginnt an der Spitze, und Führungskräfte müssen beispielhafte Praktiker von Empathie sein - die lautstärksten und sichtbarsten Befürworter des Wohlbefindens. Dies schafft die Berechtigungsstruktur für alle in der Organisation, bei der das Wohlbefinden an erster Stelle steht. Sei verletzlich. Stellen Sie sicher, dass die leisesten Stimmen zu hören sind. Platz schaffen für Spaß ist wichtig. Schaffen Sie Platz für Momente der Traurigkeit und Momente der Freude. Gemeinsam schaffen wir die Kultur!

Enterprise Experience Platform

Das Wohlbefinden der Mitarbeiter im Blick

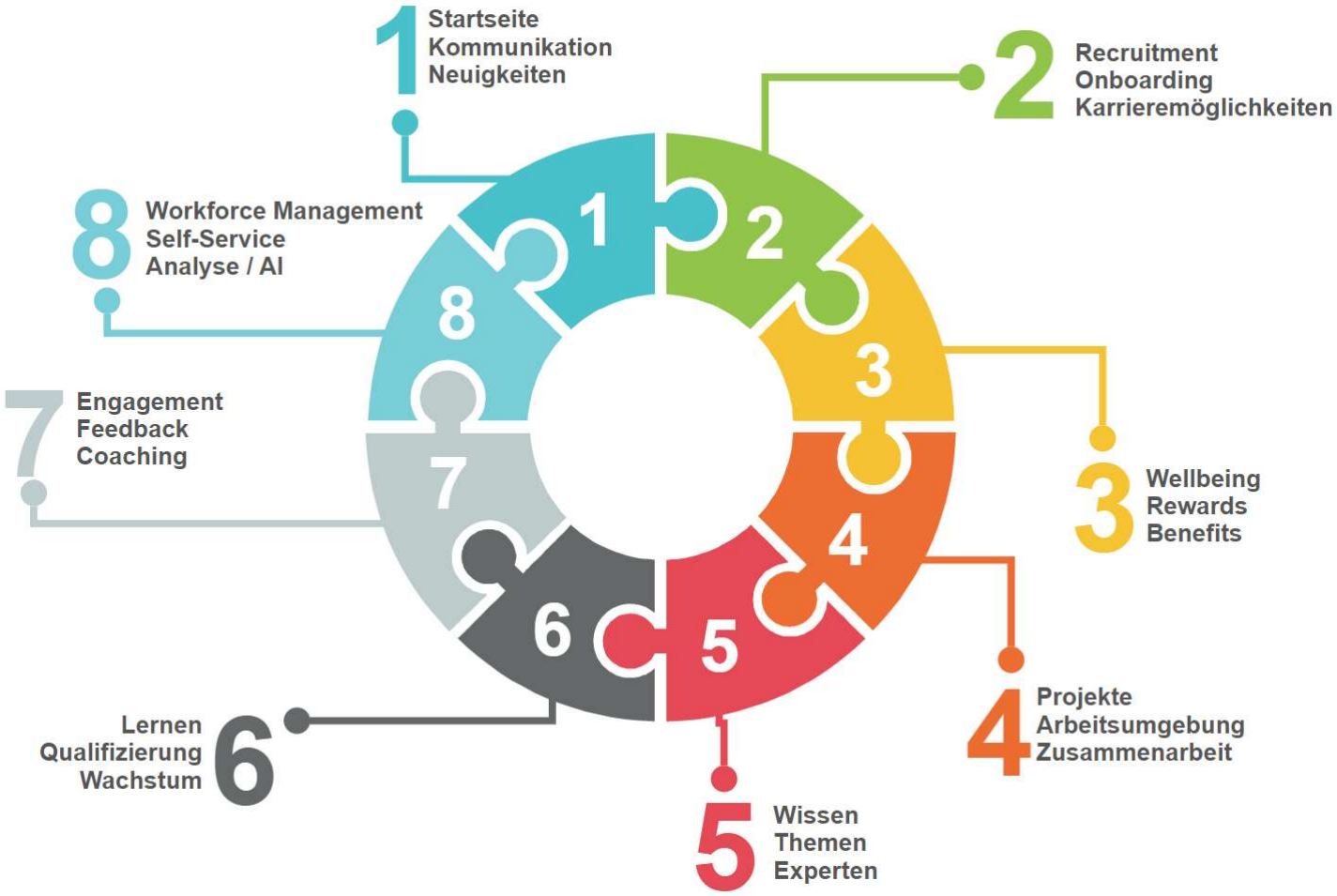
- **Kultur und Kommunikation verstärken**
  Verbinden, richten und inspirieren Sie alle, mit Microsoft Viva Connections ihren vollen Beitrag zu leisten.

- **Balance zwischen Produktivität und Wohlbefinden**
  Fördern Sie eine Kultur, in der Menschen ihre beste Arbeit leisten können und Organisationen mit Microsoft Viva Insights gedeihen.

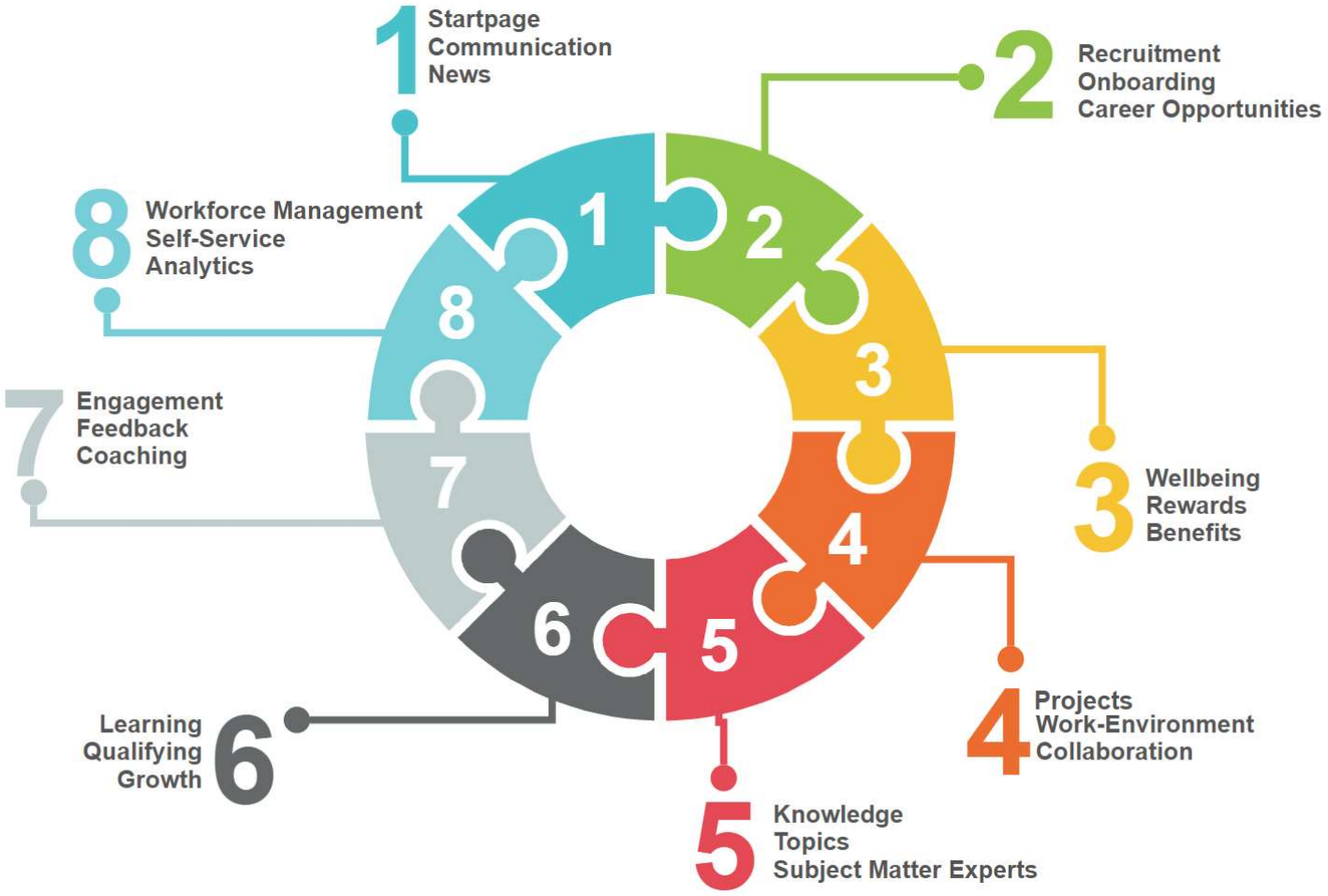
- **Nutzen Sie Wissen und Know-how**
  Befähigen Sie Mitarbeiter mit Wissen und Know-how in den Apps, die sie täglich mit Microsoft Viva Topics verwenden.

- **Beschleunigen Sie Qualifizierung und Wachstum**
  Machen Sie Lernen und persönliches Wachstum zu einem natürlichen Bestandteil der Arbeit mit Microsoft Viva Learning.

Anforderungen an eine moderne Employee Experience Platform

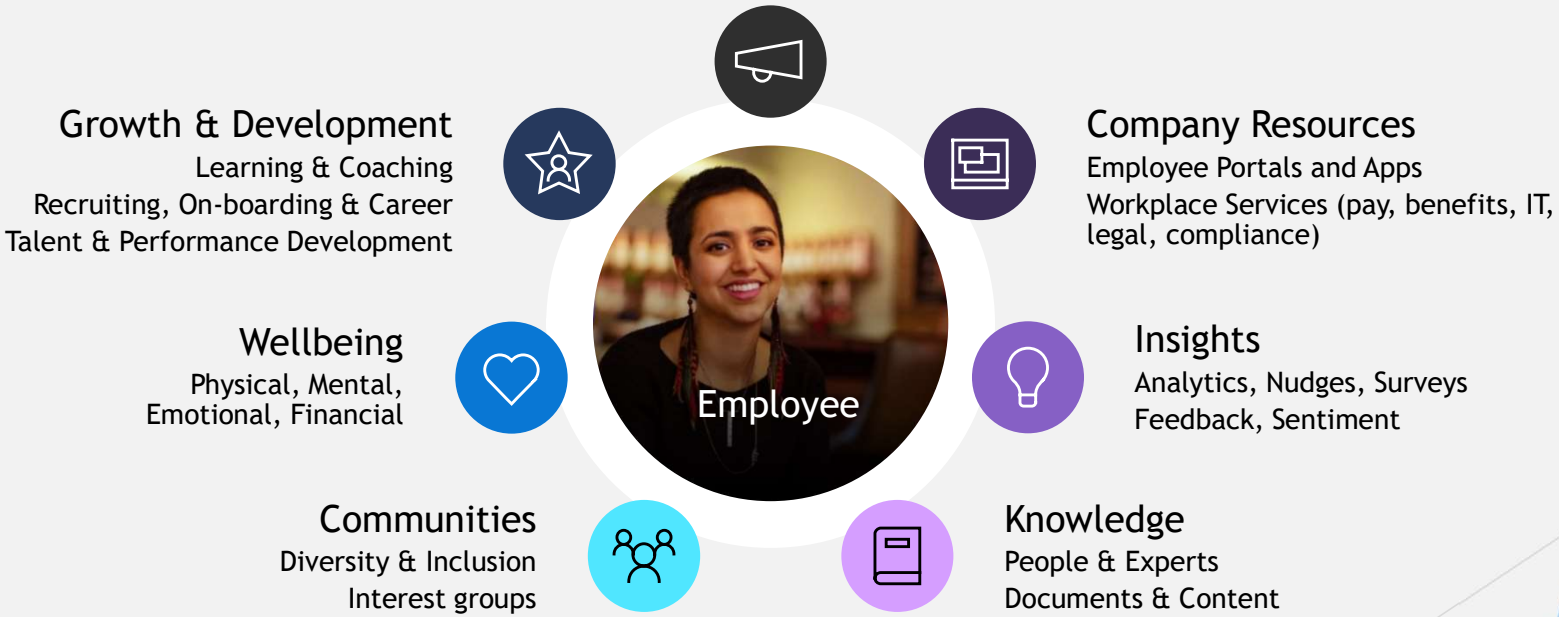


Requirements regarding tomorrows Employee Experience Platform



What is an Employee Experience Platform (EXP)

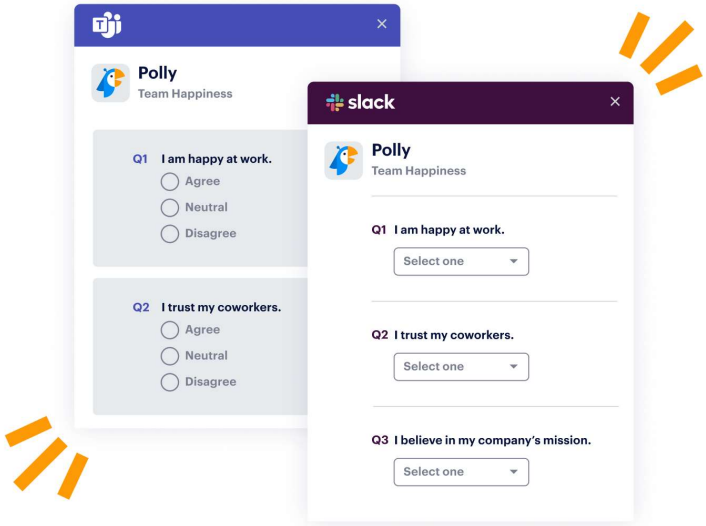
A system of experiences that help organizations create a thriving culture with engaged employees and inspiring leaders



© Microsoft 2021

Umfrage 2: Welche Elemente sind für Sie in der internen Kommunikation / EXP wichtig?

- Informationen teilen
- Zugriff auf Unternehmensresourcen
- Einblicke / vernetztes Wissen
- Wellbeing
- Lern-/Weiterbildungsinhalte
- Verbesserungsvorschlagswesen
- Projektarbeit
- Sonstiges



Microsoft Viva – Eine Antwort auf die zunehmende Digitalisierung

- Mit Microsoft Viva bietet Microsoft eine Plattform an, die die Kommunikation, die Förderung des Wohlbefindens von Mitarbeitenden, sowie den Zugang zu Wissen, Lerninhalten und Unternehmensressourcen direkt in die täglichen Arbeitsabläufe einbindet.

- Microsoft Viva umfasst als nahtlos integrierte Employee Experience Platform (EXP) die vier Schlüsselbereiche Engagement, Wohlbefinden, Lernen und Wissen.

- Die Plattform liefert daher die vier Anwendungen Viva Connections, Viva Insights, Viva Learning und Viva Topics, und wird als Teil von Microsoft 365 in erster Linie in Microsoft Teams genutzt. Sie kann beliebig erweitert werden.

Viva Komponenten

Microsoft Viva Connections

Connections bildet das neue Intranet 4.0 und bietet jedem personalisierte Informationen und Verbindungen, um relevante Nachrichten, Konversationen und die Tools zu entdecken, die er für den Erfolg benötigt. Gestalten Sie eine integrative Unternehmenskultur, in der jeder eine Stimme hat.

Microsoft Viva Topics

Topics hilft Menschen dabei, Wissen in der Arbeit umzusetzen und mithilfe von KI Fachwissen in den Apps zu sammeln, die sie täglich verwenden. Auch als „Wikipedia“ 4.0 des Unternehmens bezeichnet, organisiert Viva Topics Inhalte automatisch über Apps und Teams hinweg mit integrierten Sicherheits- und Compliance-Funktionen.

Microsoft Viva Learning

Learning ermöglicht es den Mitarbeitern, sich in Kürze durch Mitarbeiterschulungen zu verbessern – natürlich und ohne Unterbrechung. Förderung einer Kultur des Wachstums, die den Menschen hilft, ihr Potenzial auszuschöpfen. Persönliche Lerninhalte können definiert und zugeordnet sowie Erfolge bzw. der Fortschritt dokumentiert werden.

Microsoft Viva Insights

Fördern Sie das persönliche Wohlbefinden und stärken Sie die organisatorische Widerstandsfähigkeit mit Einsichten und Aktionen in den Apps, die Menschen täglich verwenden. Mitarbeiter bekommen exklusiv ihre Einblicke zur Verfügung gestellt.

Wichtige andere Anbieter

Simpplr

Verwandeln Sie Ihre Kommunikation und Kultur mit moderner Intranetsoftware! Simpplr wurde speziell entwickelt, um Ihren Mitarbeitern zu helfen, abteilungsübergreifend zusammenzuarbeiten und mit Ihrer gesamten Organisation in Verbindung zu bleiben.
Intranet Software – Employee Intranet Solutions | Simpplr

Lumapps

Digital Workplace und Kommunikationsplattform in einem! Mit dem LumApps Digital Workplace und Kommunikationsplattform erhalten Sie die Möglichkeit, mit Ihren Mitarbeitern in Kontakt zu treten, mit Ihnen zusammenzuarbeiten und sie zu motivieren.
LumApps: Digital Workplace und Kommunikationsplattform

Igloo

Das führende Intranet der nächsten Generation! Mit Iglu können Unternehmen über ein traditionelles Intranet hinaus auf einen digitalen Arbeitsplatz umsteigen. Ein Ziel, das Menschen und Ressourcen zusammenbringt, um kritische geschäftliche Herausforderungen zu lösen – und eine starke Unternehmenskultur zu pflegen.
Intranet Software & Digital Workplace Solutions | Igloo Software

Beekeeper

Erreichen Sie alle Ihre Mitarbeitenden über Schichten, Standorte und Sprachen hinweg mit einer benutzerfreundlichen und auf mobile Geräte ausgerichtete App für die Arbeitsplatzkommunikation. Durch den Zugang zu wichtigen Informationen steigern Sie die Produktivität.
Beekeeper – The Secure Employee App

Wichtige andere Anbieter

Staffbase

Die Welt verändert sich. Interne Kommunikation auch. Mit der führenden Plattform für Mitarbeiter-App und Intranet erreichen Sie endlich alle Mitarbeiter*innen. Schaffen Sie Vertrauen und erhöhen Sie ihre Nutzerzahlen dank einer gebrandeten App in Ihrem Unternehmensdesign.

Message from Staffbase

Powell 365

Verbinden Sie Ihre Mitarbeiter am hybriden Arbeitsplatz mit Powell 365! Entdecken Sie den umfassenden digitalen Arbeitsplatz. Mit Powell Intranet aktivieren und informieren Sie Ihre Mitarbeiter mit dem Intranet in Microsoft 365. Durch Powell Teams steigern Sie die Nutzung von Microsoft Teams inklusive starker Governance-Funktionen.

We Connect Your Employees | Powell Software Digital Workplace (powell-software.com)

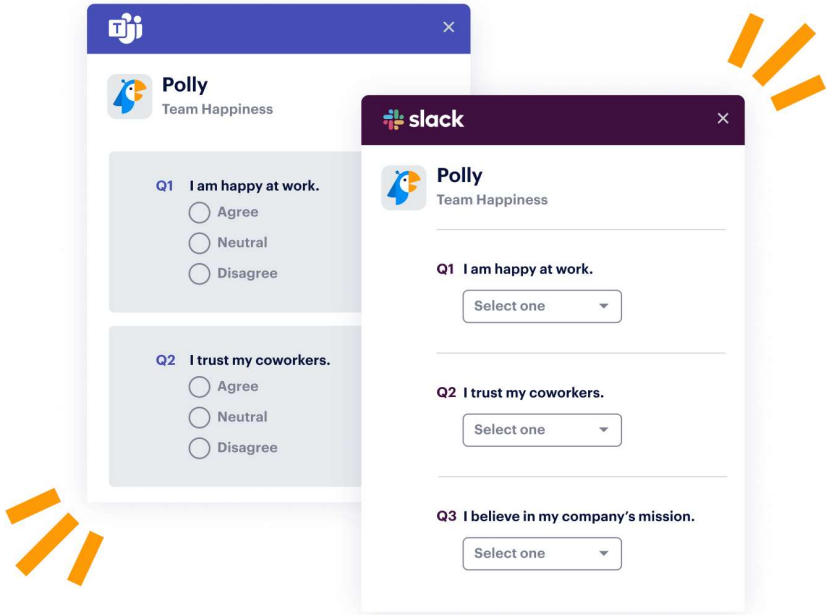
Coyo

Interne Kommunikation ist aktuell wichtiger als jemals zuvor, denn durch die Corona-Krise entstehen sowohl neue Herausforderungen als auch neue Chancen. Von Home-Office über Digitalisierung bis hin zu New Work – wir unterstützen euch bei der Umsetzung und bringen eure interne Kommunikation auf ein ganz neues Level.

COYO – das Nr. 1 Social Intranet für Unternehmen (coyoapp.com)

Umfrage 3: Wie weit sind sie mit Ihrer Strategie?

- Strategie ist erarbeitet
- Technische Basis ist vorhanden
- Roll out hat stattgefunden
- Umsetzung wird gelebt
- Aktive Verbesserungsvorschläge und Weiterentwicklungen sind implementiert



Fazit Modernes Arbeiten

- Der moderne Arbeitsplatz entwickelt sich immer schneller mit verteilten Teams, sich weiter entwickelnden Geschäftsmodellen und komplexen Sicherheitsanforderungen.

- Die richtigen digitalen Tools verbinden und unterstützen Mitarbeiter, wo immer sie sind, um Produktivität, Engagement und Zusammenarbeit zu fördern.

- Mitarbeiter und ihr Wohlbefinden sowie Ihre Weiterentwicklung stehen im Mittelpunkt aller Anstrengungen zur Sicherung des langfristigen Unternehmenserfolges.

Ihre Herausforderung?
Diskussion von
Herausforderungen
aus dem Teilnehmerkreis

Fragen & Antworten

Danke

- Martin Arnold
- eMail: martin.arnold@dtpa.tech
- Web: https://dtpa.tech/
- Handy: 01573-3706464