

“The Shift from HR to Employee Experience”

FUTURE OF WORK



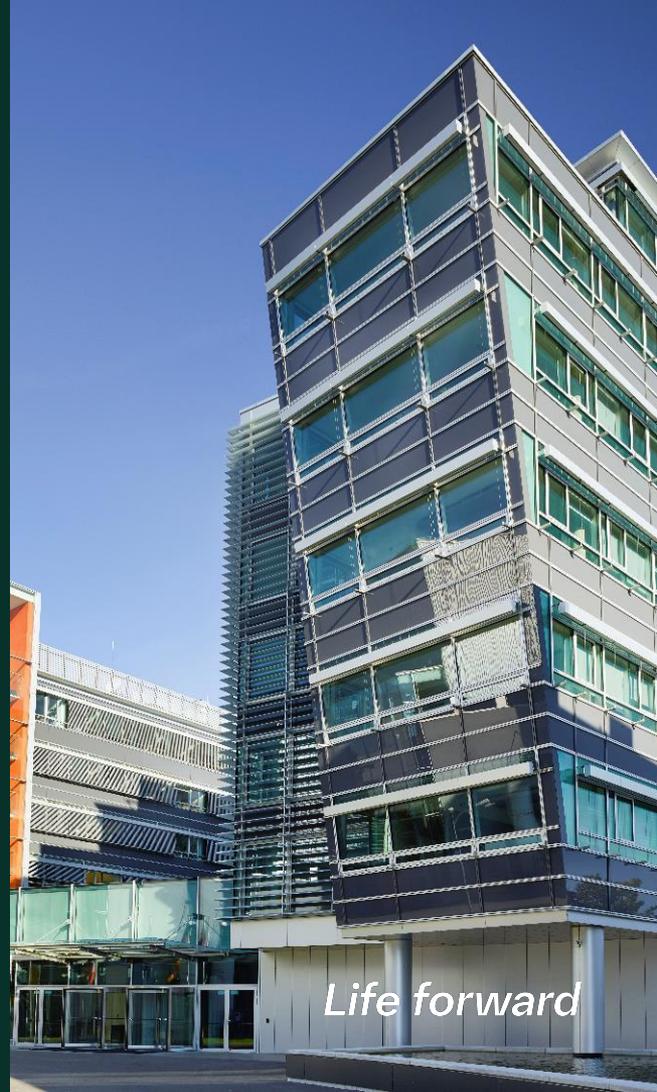
Employee Experience Management

bei Boehringer Ingelheim



**Boehringer
Ingelheim**

Boehringer Ingelheim



Life forward

Boehringer Ingelheim

- ist ein Pharmaunternehmen in Familienbesitz
- wurde 1885 in Ingelheim am Rhein gegründet
- betreibt Forschung, Entwicklung und Produktion im Humanpharma- und Tiergesundheitsgeschäft

Das Regional Center Vienna

- umfasst 19 Standorte über 33 Ländern, darunter Wien als Regionalzentrum
- ist das Krebsforschungszentrum von Boehringer Ingelheim
- vereint Forschung, Entwicklung und Produktion im Bereich biopharmazeutischer Arzneimittel sowie Humanpharma und Tiergesundheit an einem Campus

* Umsatzerlöse 2023 von Boehringer Ingelheim RCV GmbH & Co KG



>53.000

Mitarbeitende weltweit, davon

4.686

in RCV, davon



3.247

in Wien

2,45

Milliarden EUR Gesamterlöse*



Seit 1957

in Wien-Meidling



Warum Employee Experience Management?

Rente ↑

~~Arbeit~~

A yellow rectangular sign is suspended by a white rope. The sign features the text 'GESCHLOSSEN' in bold black letters and '-KEIN PERSONAL-' in bold red letters. The background is a blurred interior space with wooden beams.

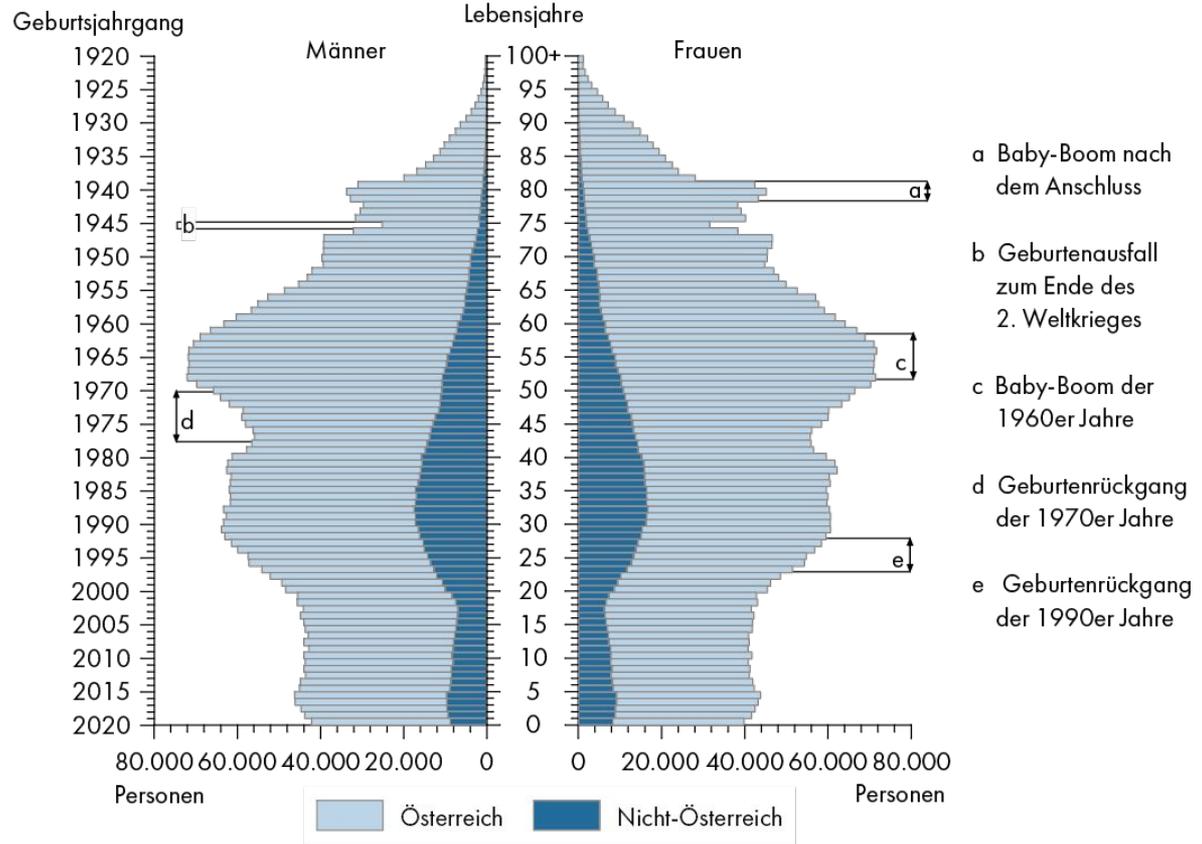
GESCHLOSSEN
-KEIN PERSONAL-

Bevölkerungspyramide am 1.1.2021 nach Staatsangehörigkeit Österreich

Österreich

2029

- in diesem Jahr geht der Großteil des Jahrgangs 1964/65 in Pension
- und der Jahrgang 2009/10 tritt in Arbeitsmarkt ein
- Lücke von ca. 70.000 potenziell Erwerbstätigen in nur einem Jahr
- betrifft jede Firma - zwischen 5 und 50 %



Q: STATISTIK AUSTRIA, Statistik des Bevölkerungsstandes. Erstellt am 27.05.2021.

Seit 2019 treten mehr Menschen in Österreich
aus dem Arbeitsmarkt aus, als ein.

Warum Employee Experience als wichtiges Thema?

Ausgangssituation

**Fluktuation durch Pensionierungswelle
der Baby Boomers verstärkt**

**Mitarbeiterbindung ist das neue
Recruiting**

**Wir wollen ein attraktiver Arbeitgeber
bleiben**

**Notwendigkeit, echtes Engagement der
Mitarbeitenden zu fördern**



Praxis EX Management

Dabei die 5 häufigsten Fehler vermeiden.

Fehler #1

Keinen echten Support durch das Top-Management (weil kein BC).

Was erhält beim Management
Aufmerksamkeit?
Cost saving und Money making.

Beispiel

Konkreter Impact von Demografie auf Unternehmen

Firma "Beispiel GmbH"

- 1.300 Mitarbeitende
- 167 Mio € Umsatz
- Durchschnittsgehalt € 71.000.- (spezialisierte Mitarbeitende)
- Produktionsratio: 1,81 (vergleichsweise niedrig)
- Wertbeitrag je Mitarbeiter:in = € 128.510.-
- Pensionsbedingte Abgänge bis 2030: 7 % = 90 Personen

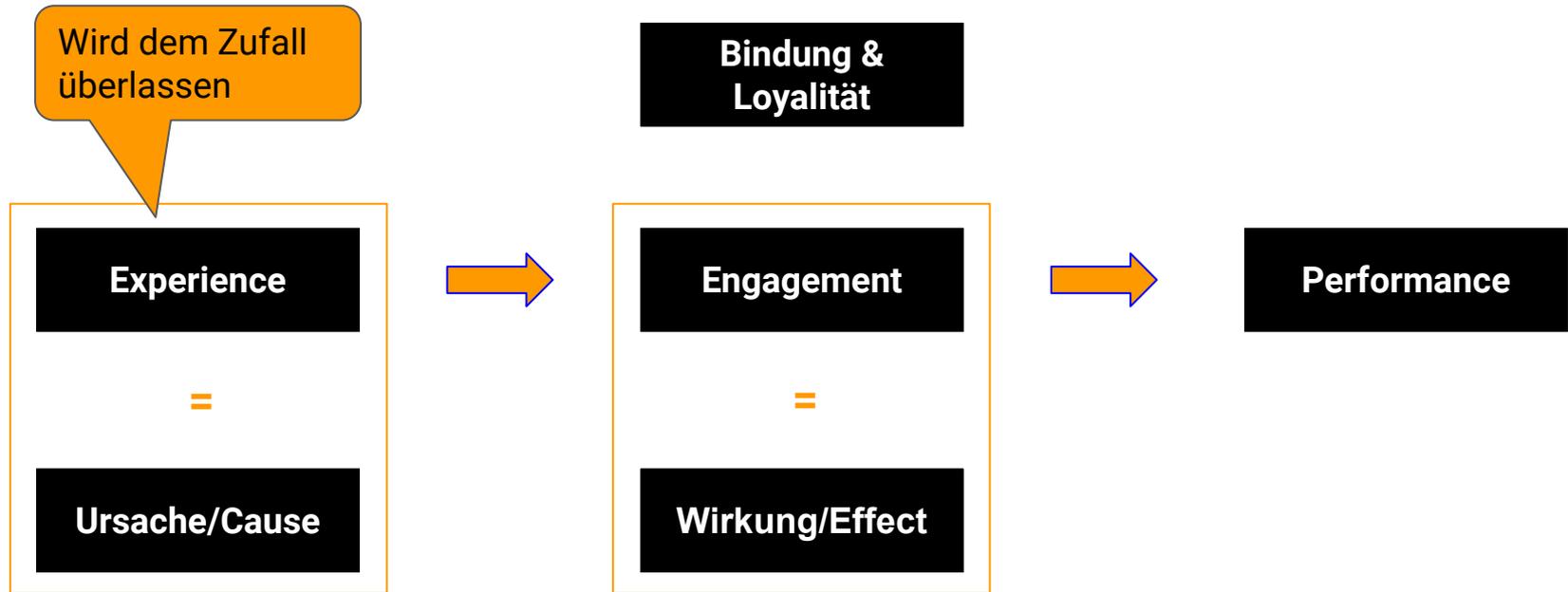
Fehlender Wertbeitrag wegen Abgängen (fix) = € 11,5 Mio.

Zusätzliche Abgänge (zu den altersbedingt absehbaren) sind aufgrund der Entwicklung am Arbeitsmarkt, betriebswirtschaftlich problematisch.

Unternehmen brauchen also stärkere
Mitarbeiterbindung, um im Wettbewerb um
Mitarbeitende, die bestehenden bestmöglich
halten zu können.

Welcher Faktor macht Bindung messbar?

Employee Engagement = das emotionale
Commitment zu einem Unternehmen und
seinen Zielen.



Die Logik von Ursache und Wirkung

Fehler #2

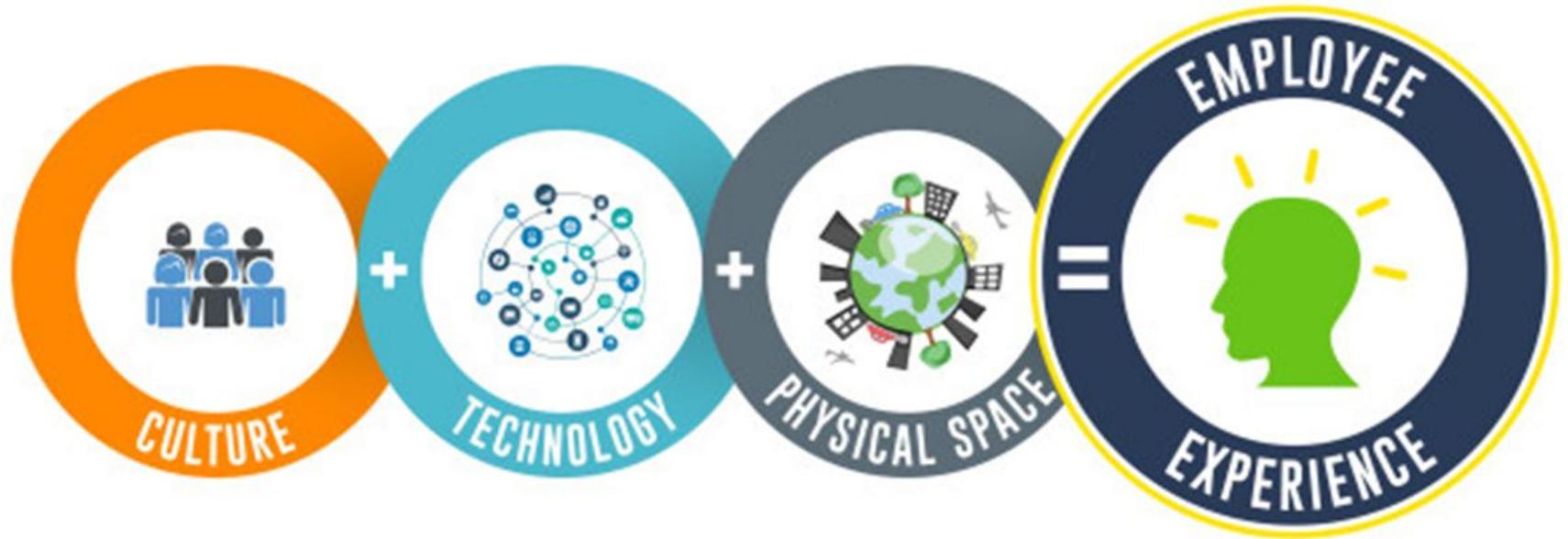
Kein gemeinsames Verständnis zu
Employee Experience in der Organisation.

Employee Experience

= die Summe und Kombination aus Interaktionen, Erfahrungen und Erlebnissen, die potenzielle, aktuelle und ehemalige Mitarbeiter:innen mit einem Unternehmen haben/hatten.

Oder auch: Die Schnittmenge zwischen den Erwartungen, Wünschen und Bedürfnissen von Mitarbeiter:innen und der Realität im Unternehmen (wie diese Erwartungen, Wünsche und Bedürfnisse tatsächlich erfüllt bzw. nicht erfüllt werden).

THE EMPLOYEE EXPERIENCE EQUATION



Drei Dimensionen von EX: physical - digital - cultural

Unser "extended Team" schreibt unsere Story #UnserMomentZählt

16

Kolleg:innen aus allen
Bereichen

3

Erste Entwürfe der
Boehringer Ingelheim
Story

1

Finale Version, die
wir erzählen



knapp
1000

Kolleg:innen haben daraufhin die
"Moments" evaluiert und sich
durch ihr Feedback involviert

Fehler #3

Nicht die wahren Painpoints auf der Agenda, sondern eine Annahme.

Unsere Prinzipien

MIT den
Mitarbeitenden,
nicht für sie

Jede Meinung zählt

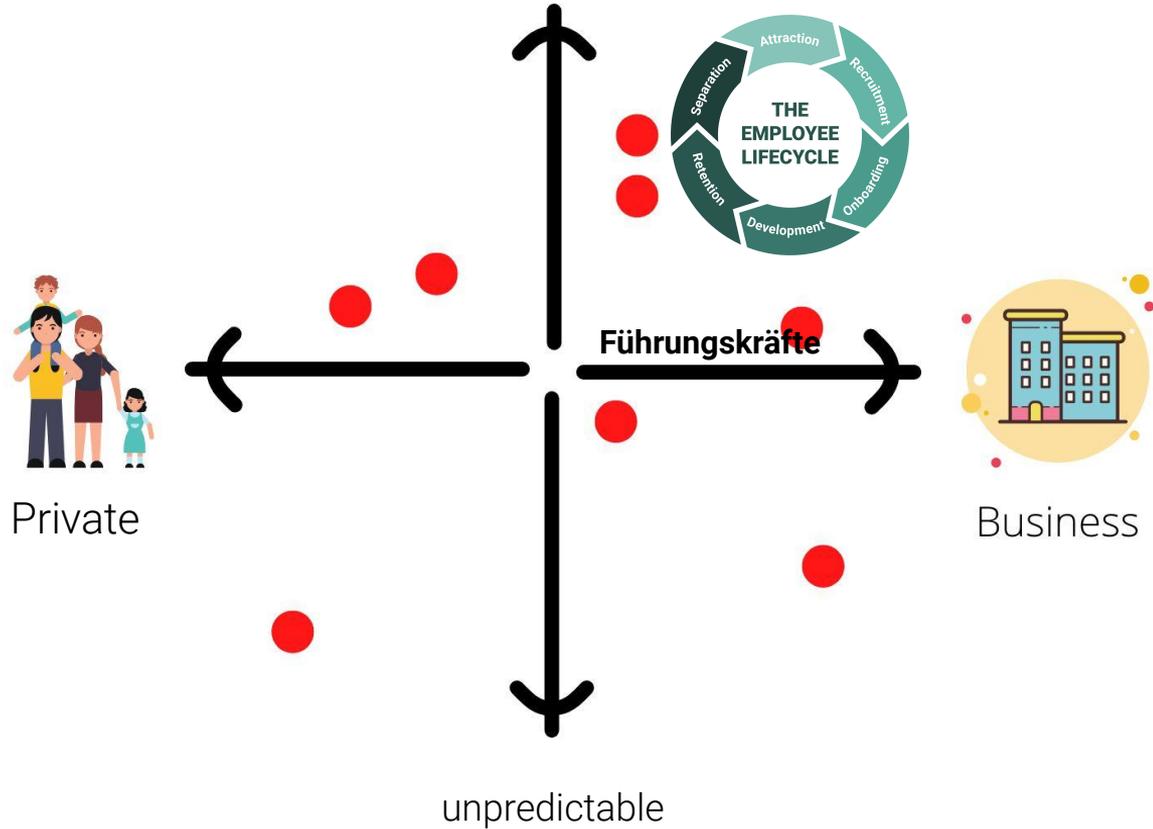
Vertrauen in den
Prozess

Employee
Experience spürbar
machen

Employee
Experience und die
Erfolge messbar
machen

Langfristig
ausgerichtet

predictable



Beispiele unserer „Moments“

Moments, die uns überrascht haben

Miterleben des
Offboardings von
Kolleg:innen

Team-/Firmenevents

Wiedereintritt nach
längerer Abwesenheit
(Karenz, Ausbildung,
Krankheit, ...)

Wir sind stolz auf eine gute Experience bei

Mitarbeitergespräch

Onboarding - der 1.
Arbeitstag im Team

Reaktion und
Unterstützung bei
unvorhergesehenen
privaten Ereignissen

Fehler #4

Den dritten Schritt vor dem ersten machen.

Erfolgsfaktoren

Transparente Kommunikation der
Analyse an alle Mitarbeitenden

Frühe Einbindung der Stakeholder
und aktivierende Kommunikation

Co-Creation in allen Phasen und
konkrete Outcomes = Prototypen

Idee: systematisch bessere Employee
Experience gestalten



EXploration

Organisation und Team
bereit machen für den
Shift von HR zu EX

EXpectation

Onboarding der
Stakeholder in HR und
Führungskräfte

EXtraction

Sentiment in der
Organisation verstehen
und Prioritäten daraus.

EXperiment

Aktive Gestaltung von EX
und Etablierung neuer
Erlebnisstandards.

EXpansion

Ausweitung der EX
Aktivitäten und
Etablierung KVP.

EXcellence

Angebot herausragender
Employee Experience =
unwiderstehlicher AG.

Fehler #5

Kein System für langfristige Umsetzung.

Der “kontinuierliche Verbesserungsprozess”



Mehr Informationen und konkrete Anleitung in Form eines begleiteten Programms:
www.ex-academy.org

