

Bitte lesen!

Drei bewährte Schritte für eine zehnmal
höhere Antwortrate Ihrer Belegschaft



Mitarbeiter lesen keine E-Mails

Selbst wenn sie eine E-Mail überfliegen, antworten sie oftmals nicht darauf bzw. reagieren nicht entsprechend. Was bedeutet das für Ihr Team? Es muss eine weitere E-Mail schreiben oder mit jedem adressierten Mitarbeiter einzeln sprechen.

Ihr Team kommt nicht voran

Es muss auf die Mitarbeiter warten und kann so lange nichts tun, bis diese um Hilfe bitten, reagieren und E-Mails beantworten. Schlimmstenfalls muss das Team jeden Mitarbeiter einzeln kontaktieren. Auf jeden Fall kostet jede unbeantwortete E-Mail Zeit, Ressourcen und Geld. Diese Ineffizienz summiert sich und beeinträchtigt nicht nur den Ruf Ihres Teams, sondern auch und vor allem das Mitarbeitererlebnis.



Wecken Sie ihre Aufmerksamkeit

Der erste Eindruck ist Ihre einzige Chance – machen Sie etwas daraus!

- Die Nachricht sollte kurz und prägnant sein, Interesse wecken und eine klare Handlungsaufforderung beinhalten.
- Denken Sie daran, dass Sie Ihre Mitarbeiter bei der Arbeit unterbrechen. Sagen Sie ihnen also direkt, „was sie davon haben“ und achten Sie darauf, dass Ihre Nachricht zur richtigen Zeit eintrifft, relevant und nützlich ist.
- Wählen Sie den richtigen Kommunikationskanal für die Nachricht. Eine Pop-up-Benachrichtigung auf dem Desktop eines Mitarbeiters beispielsweise wird mehr Aufmerksamkeit auf sich ziehen als eine E-Mail.



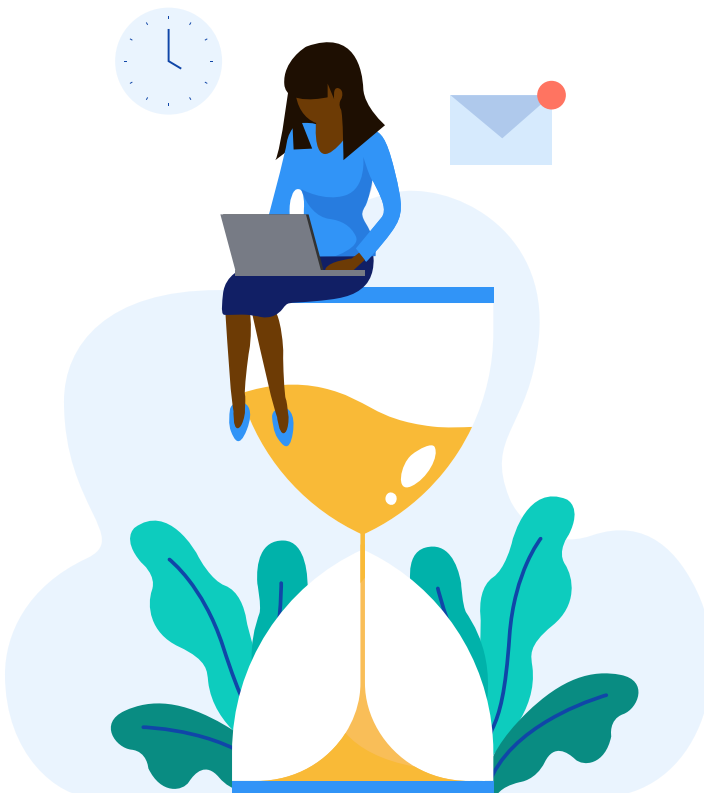
Ein führendes Unternehmen im Life-Sciences-Sektor schickte seinen Mitarbeitern einen A/B-Test, bei dem eine Pop-up-Benachrichtigung von Nextthink Engage einer E-Mail gegenübergestellt wurde. Innerhalb von 15 Minuten hatten über 1.000 Mitarbeiter die Pop-up-Benachrichtigung angesehen, während nur 43 Mitarbeiter die E-Mail angeklickt hatten. Insgesamt reagierten 15.000 Mitarbeiter auf die Testkampagne, wobei **Nextthink Engage von 2214% mehr Empfängern gelesen wurde als die E-Mails.**



Bleiben Sie relevant

Auf den Zeitpunkt kommt es an.

- Sorgen Sie dafür, dass Ihre Nachrichten relevant sind: Teilen Sie Ihre Belegschaft in Gruppen ein und senden Sie jede Nachricht nur an die Zielgruppe, für die sie nützlich ist. Mitarbeiter, die zu viele irrelevante Nachrichten erhalten, schalten ab.
- Optimieren Sie Ihren Sendezeitpunkt für eine maximale Wirkung. Schicken Sie eine Zufriedenheitsumfrage zum Beispiel direkt nachdem ein Mitarbeiter eine Anwendung geschlossen hat und behalten Sie Zeitzonen im Hinterkopf, wenn Sie einem Mitarbeiter während eines Arbeitstages eine Neustarterin-nerung senden.
- Stellen Sie sicher, dass Sie keine wichtigen Präsentationen unterbrechen, indem Sie keine Nachrichten während eines Videoanrufs senden oder wenn der Bildschirm geteilt wird.



77%
vereinbaren
einen Termin



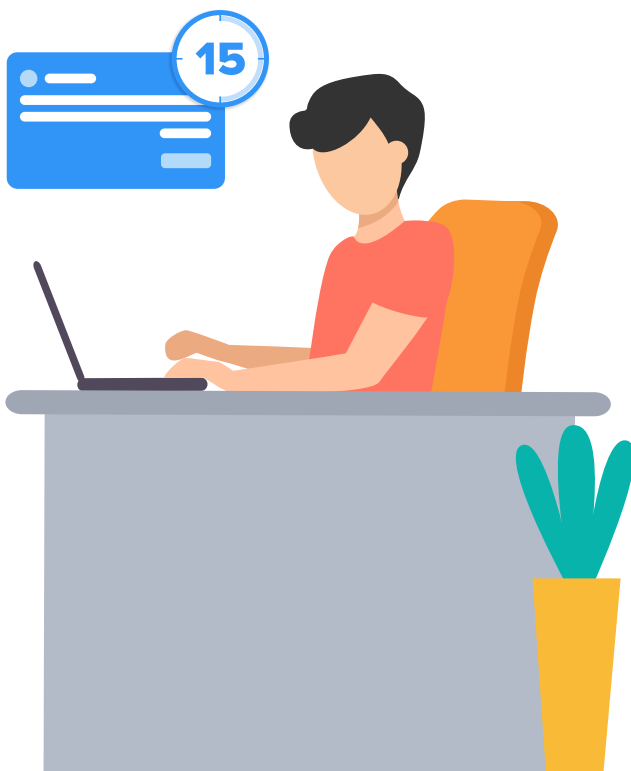
Ein multinationales Professional-Services-Unternehmen schickte mit Nexthink Engage eine Pop-up-Benachrichtigung an Mitarbeiter, die nicht auf ihre IT-Tickets reagiert hatten. Infolge dieser zielgerichteten Kampagne vereinbarten **77% der Empfänger einen Termin mit dem IT-Team und 12% antworteten, dass das Ticket geschlossen werden konnte.**



Stören Sie nicht

Schnell wieder weiter arbeiten lassen.

- Mitarbeiter reagieren im Durchschnitt in weniger als 15 Sekunden auf Kampagnen von Nexthink Engage.
- Damit Ihre Kampagne erfolgreich ist, beschränken Sie sich auf ein bis drei Meldungen und nur ein bis zwei Zeilen pro Frage.
- Ein schlechter Zeitpunkt? Geben Sie Mitarbeitern die Möglichkeit, Termine mit nur einem Klick zu verschieben und Antworten zu senden, wenn es ihnen besser passt.



Ein großer Finanzdienstleister nutzte Nexthink Engage, um mithilfe von Pop-up-Benachrichtigungen zur Selbsthilfe bei IT-Problemen die Mitarbeiterproduktivität zu steigern.

Dies führte zu einem **Anstieg der Mitarbeiterzufriedenheit um 10%** innerhalb von zwei Monaten nach der Einführung von Nexthink Engage.

Aufsehenerregende Ergebnisse

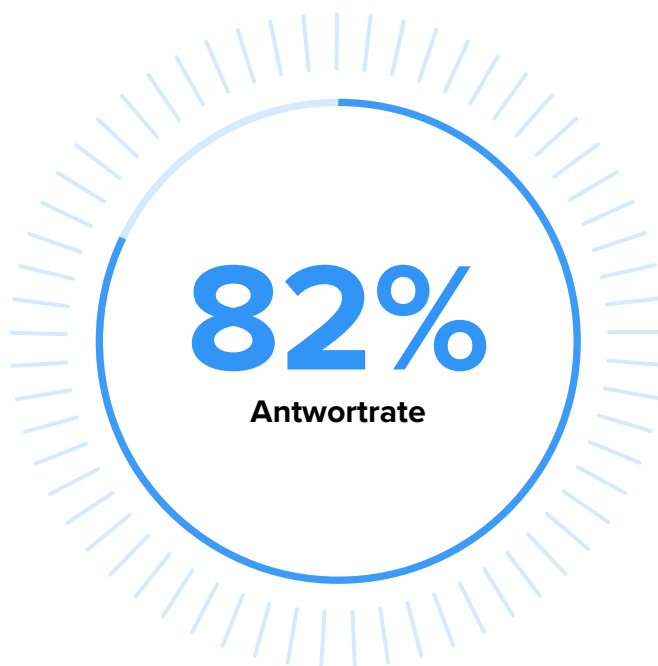
Tausend Nexthink-Kunden in aller Welt fördern mit dem bidirektionalen Kommunikationskanal von Nexthink Engage bereits das Mitarbeiterengagement und die Antwortquote und verbessern so die Digital Employee Experience.



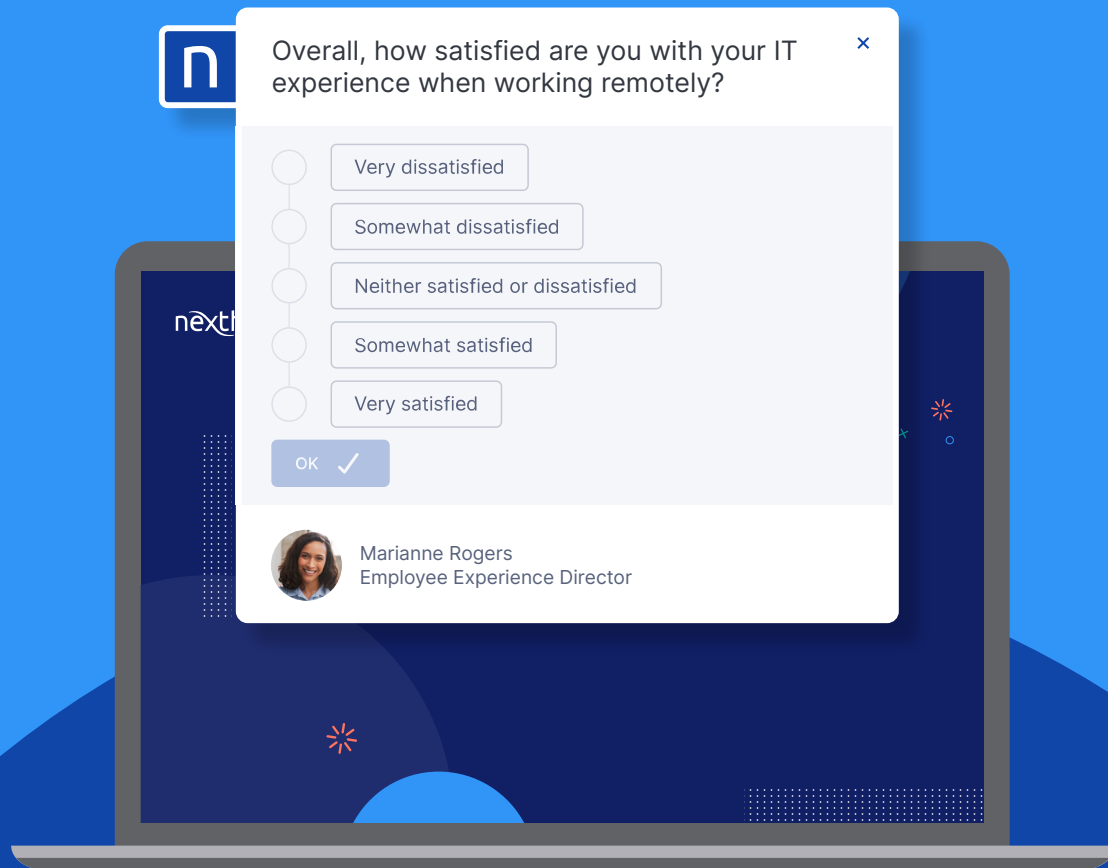
Eine der größten US-amerikanischen Versandapotheken verzeichnete eine drastische Steigerung der Antwortrate ihrer Mitarbeiter von etwa drei bis fünf Prozent auf fast 70%.



Ein multinationales Unternehmen des Gesundheits- und Versicherungssektors steigerte die Antwortrate seiner Mitarbeiter von 25% auf 65%. Dies trug auch zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit und zu einem besseren Verständnis der Benutzerwahrnehmung bei.



Ein großer Kunde im Finanzsektor konnte mit seinen Tools für Zufriedenheitsumfragen kaum eine Antwortrate von zehn Prozent erreichen, doch bei seiner ersten Nexthink Engage-Kampagne lag die Antwortrate bei 82%.



Sehen Sie sich Nextthink Engage in Aktion an.

Nextthink Engage ist Ihre Direktverbindung zu Ihren Mitarbeitern. Sorgen Sie mit einem bidirektionalen Kommunikationstool dafür, dass Ihre Nachrichten nicht in der digitalen Nachrichtenflut untergehen. Steigern Sie Ihre Antwortrate mit Nachrichten, die den richtigen Mitarbeitern zur richtigen Zeit wichtige Informationen, Umfrageergebnisse oder Anleitungen zur Behebung für sie relevanter Probleme vermitteln.