



Mit Hilfe von QuestionPro führt Sero weltweit Mitarbeiterbefragungen durch, um das Mitarbeiterengagement durch die kontinuierliche Erhebung von Mitarbeiterinformationen nachhaltig zu steigern.



## Challenge 1

Erfassung des IST-Zustands aller Standorte.

Implementierung diverser KPI's.

## Challenge 2

Verstehen der hohen Fluktuation und letztlich Vermeidung dieser.

“Verstehen was den Mitarbeiter wirklich auf den Nägeln brennt”

## Solution

Employee Experience

### KONTAKT

Susanne Götz

Head of Human Resources

Anne van Iersel

Assistant to the Management Board

# Über Sero

Der führende Fertigungsdienstleister in der deutschen EMS-Industrie.

Für weitere Informationen besuchen Sie uns hier:

<https://www.sero.com/>



## Übersicht

Wir hatten das Glück mit Susanne Götz, Head of Human Resources, von Sero über die Zusammenarbeit mit QuestionPro zu sprechen. Neben den technischen Anforderungen an eine Employee Experience Lösung, wie zum Beispiel die Befragung von Produktions- und Office Mitarbeiter:innen und die Bereitstellung von diversen Dashboards für die Datenanalyse, stand die gruppenübergreifende Insights-Generierung an erster Stelle, um zu verstehen, "was den Mitarbeitern wirklich auf den Nägeln brennt".

## Ziel

Die Zielsetzung bei der Entscheidung für QuestionPro war es, eine Employee Experience-Lösung zu finden, welche international und gruppenübergreifend genutzt werden kann, um zu verstehen, wo es Probleme gibt, diesen mit Change Maßnahmen entgegen zu wirken und die erneute Messung des Impacts der Change Maßnahmen. Dabei war die Erfassung des Ist-Zustandes, sowie die Implementierung einer gruppenübergreifenden Messmetric sehr wichtig, sodass jeder dieselben Fragen erhält. Sero wollte zudem verstehen, woran die Fluktuation der Mitarbeiter:innen liegt und dieser nachhaltig entgegenwirken.

## Herausforderung

Da jede Gruppe für sich agierte, musste bei der Auswahl des Fragesets, sowie Festlegung der Key KPI's ein gemeinsamer Nenner gefunden werden, Zudem konnten Mitarbeiter:innen in der Produktion nicht via Email befragt werden und der Fragebogen musste in vielen Sprachen bereitgestellt werden. Des Weiteren wollte Sero eine gewisse Vergleichbarkeit am Markt, um zu sehen, ob Sie mit den Ergebnissen auf dem richtigen Weg sind.

**Wir wurden bei unserem komplexen Vorhaben durch die Mitarbeiter von QuestionPro auf allen Ebenen kompetent unterstützt.**

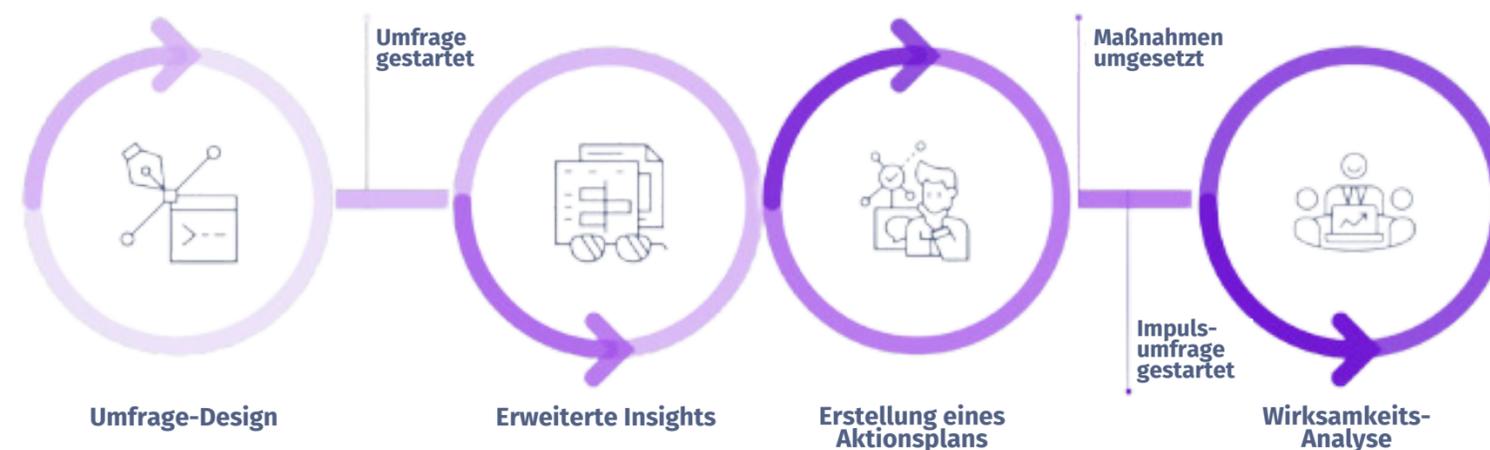


Susanne Götz  
Head of Human Resources



## Umsetzung

Im Rahmen eines Kick-Off Meetings wurden mit den relevanten Stakeholdern von Sero und QuestionPro alle relevanten Details besprochen. Der Fragebogen umfasste neben dem eNPS (Employee Net Promotor Score) auch Themen wie Wellbeing, Diversity, Beziehungen, Anerkennung und Weiterentwicklung sowie die Möglichkeit, offenes Feedback zu geben. Zudem setzte man auf eine hybride Befragung: Sämtliche Mitarbeiter:innen, welche einen Email Zugang hatten, konnten via Email befragt werden. Wohingegen Mitarbeiter:innen, welche in der Produktion arbeiten, an der Befragung mittels eines Codes an einem Laptop teilnehmen konnte. Die Umfrage konnte schnell programmiert und an das Design der Sero Gruppe angepasst werden. Zudem wurde auf Auto-Übersetzung gesetzt, wodurch Übersetzungen in die unterschiedlichen Sprachen der Gruppe mittels eines Kicks generiert werden konnten.



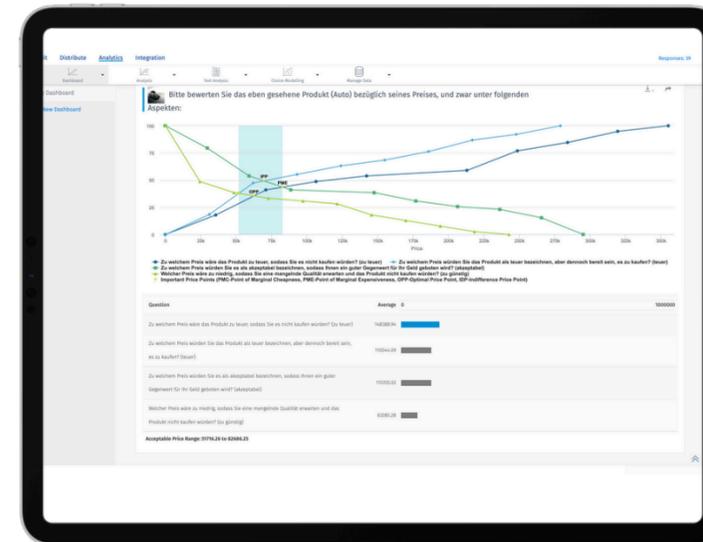
Die Ergebnisse wurden in einem Online-Dashboard entsprechend der Zuständigkeiten bereitgestellt, sodass jede:r Manager:in für den eigenen Bereich die Daten einsehen konnte. Neben der schnellen Umsetzung von konkreten Change Maßnahmen, wie zum Beispiel der Anschaffung neuer Stühle, war es besonders wichtig, dass die Teamleiter:innen gemeinsam mit ihren Teams die Ergebnisse diskutiert und über Herausforderungen und Lösungsansätze gesprochen haben. Bereits bei der drauffolgenden Pulse Befragung mit fünf ausgewählten Wiederhol-Fragen konnte Sero dann eine deutliche Verbesserung verzeichnen.

# Überblick über die Lösungen von QuestionPro

- Employee Experience Lösung
- 360° Feedback
- AI Sentiment Analyse
- Marktforschungs Lösung
- Customer Experience
- Consulting
- Full Service

## Über QuestionPro

QuestionPro ist eine Enterprise-Feedback-Management-Plattform, die seit zwei Jahrzehnten kontinuierlich und eng an den Bedürfnissen und Wünschen unserer Kunden in den Bereichen Erlebnismanagement, Marktforschung und wissenschaftliche Forschung entwickelt wird. Mit mehr als 4 Millionen Kunden in über 100 Ländern ist QuestionPro eine der meistgenutzten und beliebtesten Umfrage- und Analyselösungen der Welt. Unsere Hauptgeschäftsfelder sind Marktforschung, Customer Experience und Employee Experience.



Mehr erfahren [www.questionpro.de](http://www.questionpro.de)