

Der Stand der DEX: Branchenbericht

Gesundheitswesen und Pharmaindustrie

EINE UMFRAGE VON VANSON BOURNE



Einleitung

In Zusammenarbeit mit Vanson Bourne, einem renommierten unabhängigen Forschungsunternehmen, haben wir 2.000 IT-Manager und Büroangestellte aus verschiedenen Branchen und vier großen Märkten (USA, Großbritannien, Frankreich und Deutschland) befragt.

Den resultierenden vollständigen **Bericht zum aktuellen Stand der DEX-Branche finden Sie [hier](#).**

Außerdem können Sie [hier](#) auf die **Länderanalyse** zugreifen.
Branchenspezifische Berichte finden Sie [hier](#).

Mit unseren Umfrageergebnissen wollen wir IT-Profis anderswo nicht verfügbare Kontextinformationen an die Hand geben, die sie zur Analyse ihrer eigenen digitalen Arbeitsumgebungen nutzen können. Insgesamt zeigen unsere Untersuchungsergebnisse, dass ein großer Bedarf an besseren Technologien und Strategien für das DEX Management besteht.

Wir hoffen, dass diese Daten Sie bei der Anschaffung von Technologien, der Einstellung von Mitarbeitenden und der Endnutzer-Planung unterstützen.

In diesem Bericht

Meinungen zur DEX	3
Die Qualität des IT-Supports	4
Neue Technologien	5
Zukünftige Investitionen.....	6
Über diese Umfrage.....	7



Meinungen zur DEX

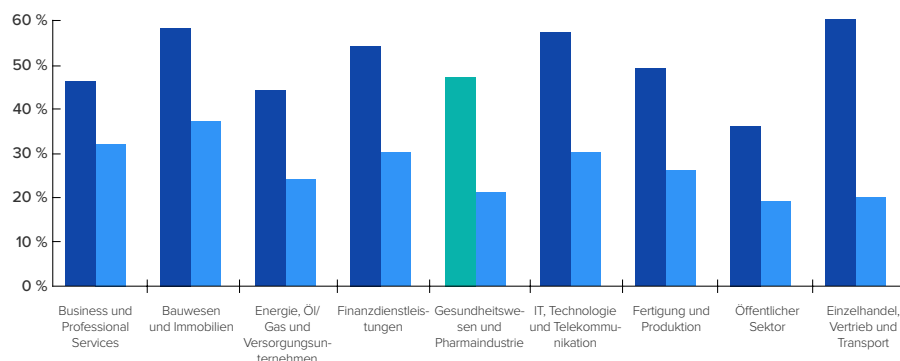
Gesundheitswesen und Pharmaindustrie

IT-Teams und Mitarbeitende aus verschiedenen Branchen bewerten ihr IT-Erlebnis unterschiedlich.

Sind Sie mit Ihrer DEX „rundum zufrieden“?

54 % der IT-Manager sind der Meinung, dass die Mitarbeitenden ihres Unternehmens „rundum zufrieden“ sind. Doch in Wahrheit trifft dies nur auf **24 %** der Angestellten zu.

Im Gesundheitswesen und in der Pharmaindustrie lässt sich dieser Unterschied auch beobachten: **49 %** der IT-Manager glauben, dass ihre Mitarbeitenden rundum zufrieden sind, doch tatsächlich trifft dies nur auf **26 %** der Angestellten zu. Die folgende Abbildung zeigt, dass die Meinungen von IT-Managern und Mitarbeitenden in einigen Branchen (wie Business und Professional Services) weniger und in anderen (wie Einzelhandel, Vertrieb und Transport) noch weiter auseinanderklaffen.



IT-Manager ■ Meiner Meinung nach sind unsere Mitarbeitenden „rundum zufrieden“ mit ihrem digitalen Nutzererlebnis.

(Antworten von: IT-Entscheidungssträgern)

Mitarbeitende ■ Ich bin mit dem digitalen Nutzererlebnis an meinem Arbeitsplatz „rundum zufrieden“.

(Antworten von: Büroangestellten)

Alle untersuchten Branchen

54 %

der IT-Manager sind der Meinung, dass die Mitarbeitenden ihres Unternehmens „rundum zufrieden“ mit der DEX sind.

Tatsächlich trifft dies nur auf

24 %

der Angestellten zu.

Gesundheitswesen und Pharmaindustrie

49 %

der IT-Manager sind der Meinung, dass die Mitarbeitenden ihres Unternehmens „rundum zufrieden“ mit der DEX sind.

Tatsächlich trifft dies nur auf

26 %

der Angestellten zu.

Die Qualität des IT-Supports

Gesundheitswesen und Pharmaindustrie

Im Schnitt melden im Gesundheitswesen und in der Pharmaindustrie tätige Büroangestellte **49 %** ihrer IT-/Technologieprobleme an die IT-Abteilung. Das ist kaum besser als der Durchschnitt aller Branchen, der bei **44 %** liegt.

Offensichtlich haben Mitarbeitende bei der Meldung von Problemen Bedenken. Die IT sollte sich daher auf zwei Bereiche konzentrieren:

1. Vorbehalte, die Angestellte von einer Meldung aller Probleme abhalten, zu identifizieren und abzubauen
2. L1- und L2-Service-Desk-Teams bei der Erkennung und Behebung der von Mitarbeitenden nicht gemeldeten Probleme zu unterstützen

49 %

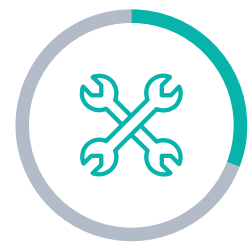


Alle anderen
Branchen 44 %

IT-Teams im Gesundheitswesen und in der Pharmaindustrie verbringen durchschnittlich **31 %** ihrer Zeit mit der Behebung wiederholt auftretender Probleme. Dies liegt zwar deutlich über dem Durchschnitt aller Branchen (**45 %**), doch es besteht weiterhin Verbesserungsbedarf.

EUC-Teams können den Zeitaufwand für das Troubleshooting erheblich reduzieren, indem sie häufig anfallende Aufgaben automatisieren.

31 %



Alle anderen
Branchen 45 %

Im Gesundheitswesen und in der Pharmaindustrie tätige Büroangestellte müssen im Schnitt bis zu **31 Minuten** warten, bis IT-Probleme behoben werden. Die durchschnittliche Wartezeit in allen untersuchten Branchen und unter allen Teilnehmenden beträgt im Vergleich **27 Minuten**.

Ein geeignetes DEX-Managementtool kann EUC-Teams manuelle Aufgaben und die manuelle Fehlerbehebung abnehmen, indem es Patches, System-Updates und eine Vielzahl anderer proaktiver Lösungen automatisch anwendet.

31 Minuten



Alle anderen Branchen
27 Minuten

IT-Manager im
Gesundheitswesen
und in der
Pharmaindustrie

Neue Technologien

Gesundheitswesen und Pharmaindustrie

IT-Manager im Gesundheitswesen und in der Pharmaindustrie planen, in den nächsten drei Jahren **47 % aller Unternehmensgeräte zu ersetzen oder zu entfernen**. Das ist etwas weniger als der Durchschnitt aller teilnehmenden IT-Manager in allen untersuchten Branchen, der bei 50 % liegt.

Obwohl sich veraltete Hardware zweifellos negativ auf die DEX auswirken kann, sind wir der Meinung, dass die meisten EUC-Teams hier einen kostspieligen Fehler begehen. In einem früheren Nextthink Insights Bericht untersuchten wir 1,6 Millionen anonyme Kundengeräte, die über drei Jahre alt waren, und stellten fest, dass nur 2 % der Geräte komplett ersetzt werden mussten. Die verbleibenden 98 % ließen sich nach einem einfachen RAM-Upgrade oder Konfigurationsänderungen weiter nutzen.

47 %



IT-Manager im Gesundheitswesen und in der Pharmaindustrie haben nach eigenen Angaben zu **64 % Einblick in den Erfolg** von neu eingeführten Technologien bei Endnutzern. Das sind acht Prozentpunkte mehr als der Durchschnitt von 56 % unter allen teilnehmenden IT-Manager in allen untersuchten Branchen.

Doch IT-Manager sollten zu 100 % Einblick haben – hier besteht also weiterhin Verbesserungsbedarf. Außerdem reicht es nicht, zu wissen, dass bestimmte Technologien oder Tools erfolgreich eingeführt und installiert wurden. Manager müssen auch wissen, ob sie tatsächlich genutzt werden. Denn bei einer Untersuchung von über 6 Millionen anonymen Kundengeräten im Rahmen eines früheren Insights-Berichts wurde festgestellt, dass 50 % der Softwarelizenzen auf diesen Laptops und Desktops gar nicht genutzt wurden.

64 %



■ IT-Manager im
Gesundheitswesen
und in der
Pharmaindustrie

Zukünftige Investitionen

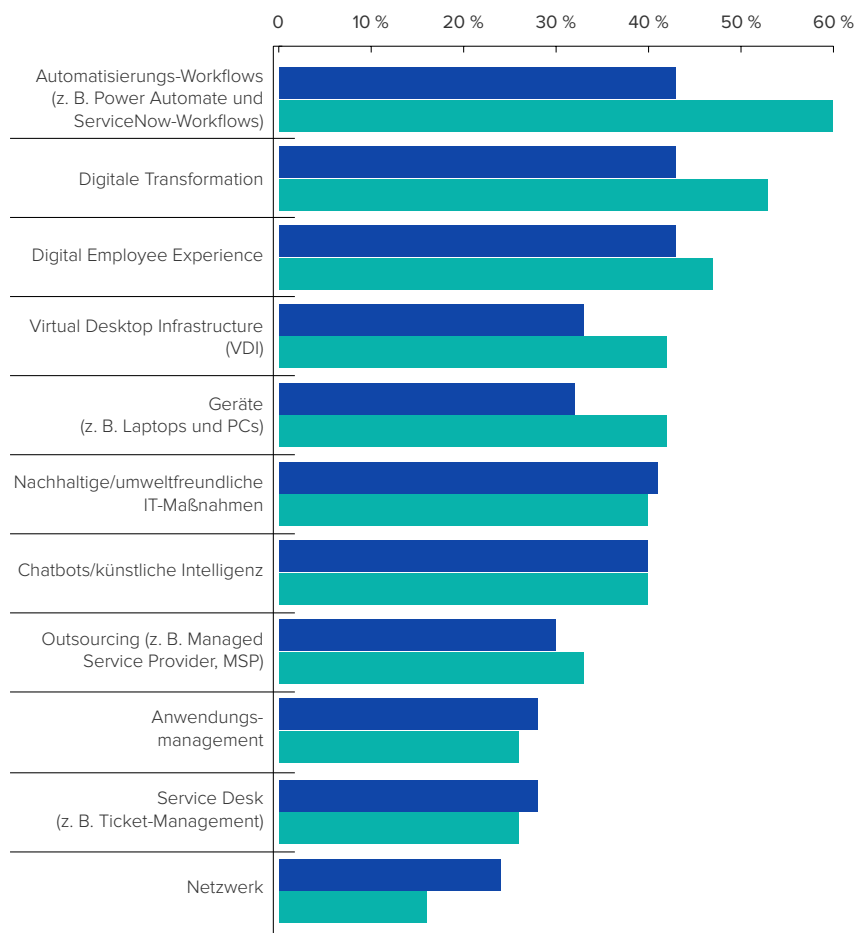
Gesundheitswesen und Pharmaindustrie

Für 2024 planen IT-Manager in allen untersuchten Branchen erhebliche Investitionen in Tools für die Automatisierung von Workflows, die DEX und die digitale Transformation.

Im Gesundheitswesen und in der Pharmaindustrie tätige IT-Manager haben ähnliche Pläne, legen aber besonderen Wert auf die Verbesserung von Workflows und Investitionen in Tools wie Power Automate und ServiceNow.

Frage 7: In welche Abteilungen plant Ihr IT-Team 2024 (verstärkt) zu investieren?

(Antworten von: IT-Entscheidungsträgern)



■ IT-Manager in allen untersuchten Branchen

■ IT-Manager im Gesundheitswesen und in der Pharmaindustrie

Für 2024 planen

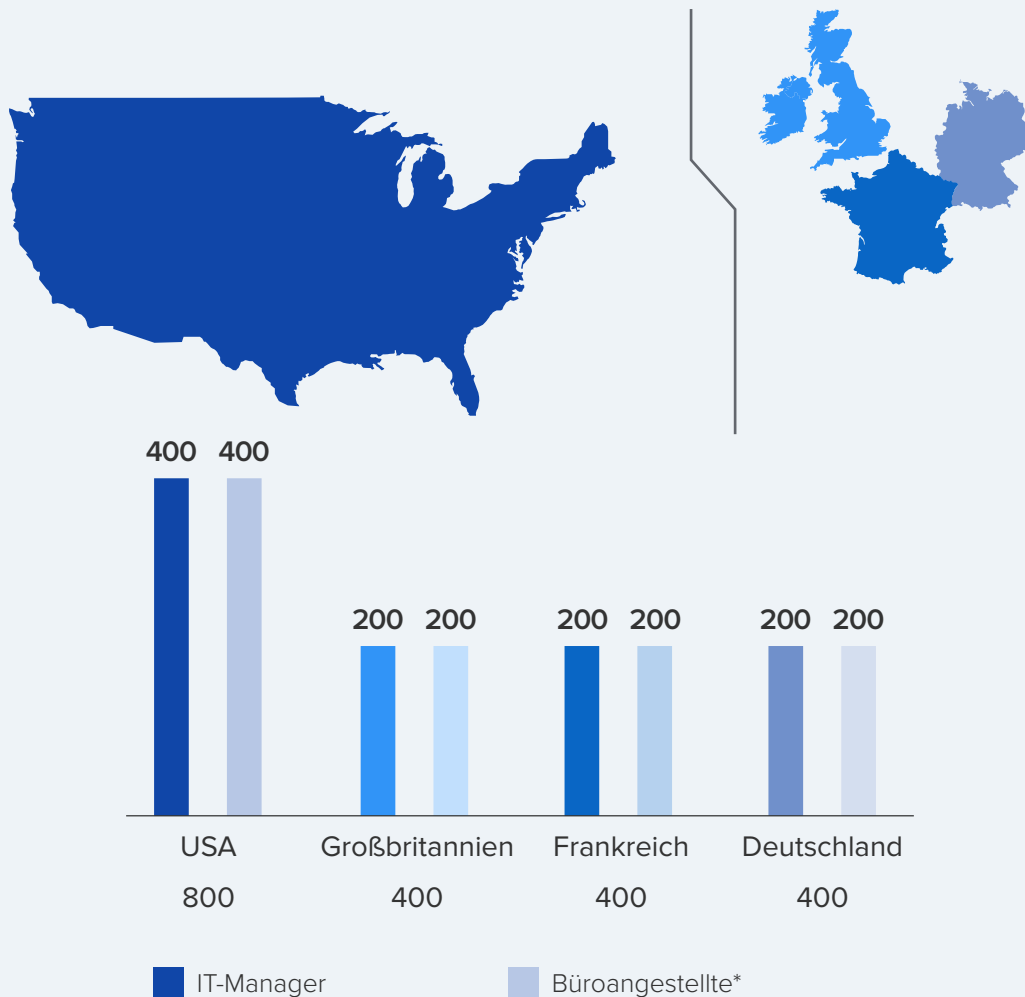
43 %

der IT-Manager in allen untersuchten Branchen erhebliche Investitionen in **Tools für Automatisierungs-Workflows, die DEX und die digitale Transformation.**

Über diese Umfrage

In Zusammenarbeit mit Vanson Bourne haben wir im Sommer 2023 1.000 IT-Manager und 1.000 Büroangestellte* befragt.

Länder und Art der Teilnehmenden

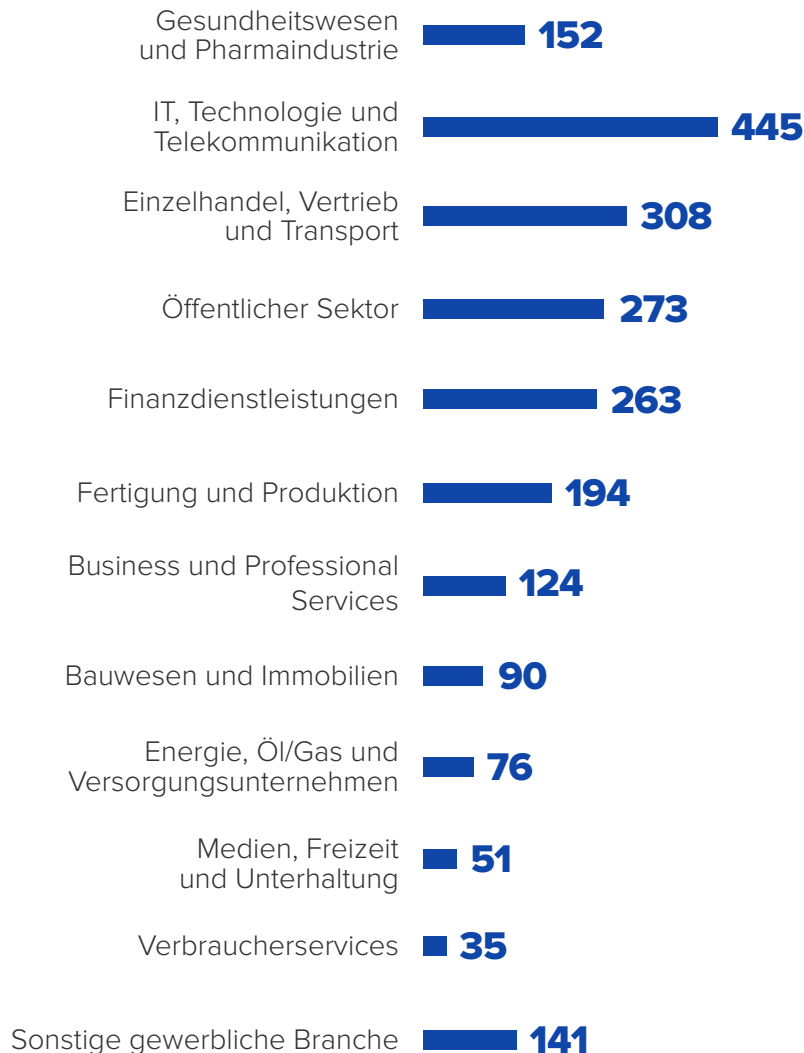


Die Kategorisierung der Teilnehmenden basiert sowohl auf dem Verantwortungsbereich als auch auf der Entscheidungsbefugnis.

* Büroangestellte: Mitarbeitende aus allen Ebenen der Managementhierarchie und allen Bereichen außer der IT-Abteilung. Unter den Befragten befanden sich im Büro, im Homeoffice und in Hybridmodellen tätige Mitarbeitende.

Über diese Umfrage

Teilnehmende nach Branche



Hinweis: Einige der Umfrageteilnehmenden sind in Branchen tätig, die von denen im Bericht zum aktuellen Stand der DEX-Branche abweichen. Die Angaben dieser Befragten wurden entweder entfernt oder kombiniert. Durchschnittliche Angaben für alle untersuchten Branchen wurden aus der gesamten Teilnehmer-Stichprobe bezogen (2.000 insgesamt, oder 1.000 IT-Manager oder 1.000 Büroangestellte, je nach Frage).

ÜBER NEXTHINK

Nextthink gehört zu den weltweit führenden Anbietern im Bereich Digital Employee Experience Management. Unsere Produkte versetzen Unternehmen in die Lage, äußerst produktive digitale Arbeitsplätze für ihre Mitarbeitenden einzurichten und für ein hervorragendes Endnutzererlebnis zu sorgen. Nextthink nutzt eine einzigartige Kombination aus Echtzeitanalysen, Automatisierung und Mitarbeiterfeedback über alle Endpunkte hinweg, um IT-Teams zu helfen, die Anforderungen an moderne digitale Arbeitsplätze zu erfüllen.

Sie wollen mehr über die Nextthink Plattform erfahren?

KONTAKT

nextthink

nextthink.com/de