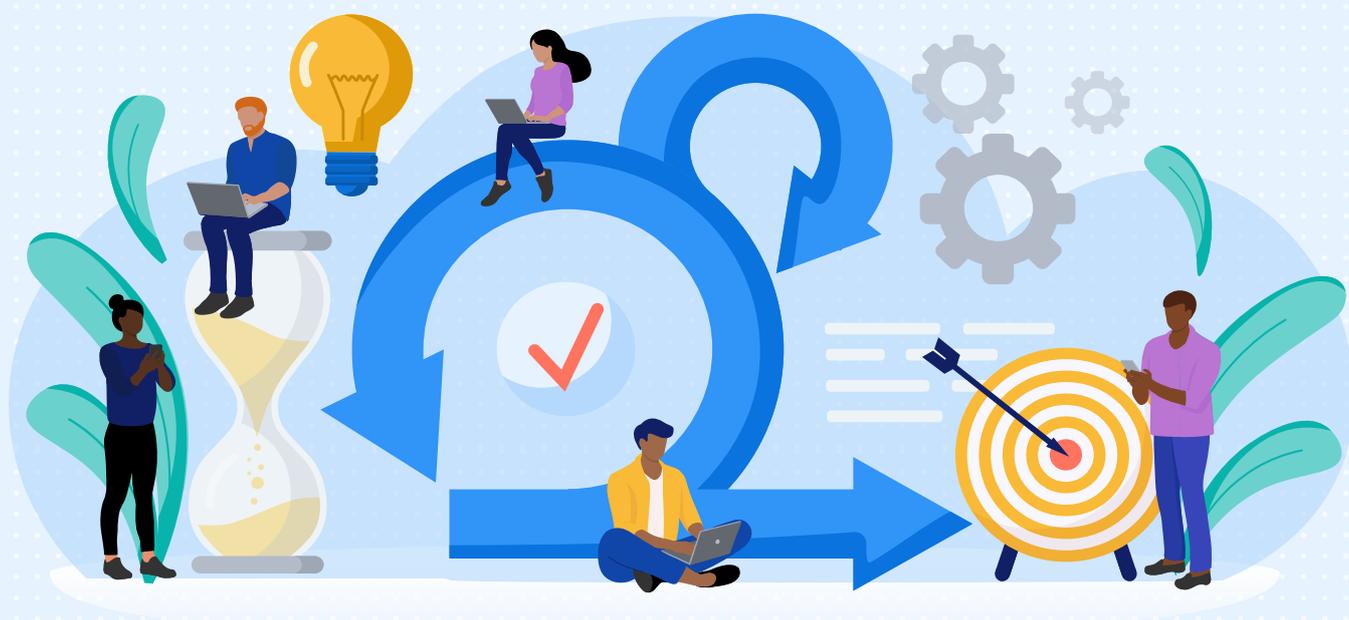


Die IT im Wandel der Arbeitswelt

Der perfekte Augenblick für die Reife der IT



Einleitung

Sie haben den folgenden Satz vermutlich schon gehört, vielleicht bei Ihrer Absolventenfeier oder von einem Arbeitskollegen:

In ein paar Jahren – so die Anmerkung - wirst Du eine Tätigkeit ausüben, die es heute noch garnicht gibt. Damit war gemeint, dass falls Sie die entsprechende Stellenbeschreibung auf LinkedIn oder Indeed gesucht hätten, Sie diese (noch) nicht hätten finden können.

Diese Aussage trifft auch auf die Unternehmens-IT zu. Allein in den letzten paar Jahren sind unzählige neue Positionsbezeichnungen entstanden: Digital Experience Officer, Digital Architect und Remote Work Trainer, um nur einige zu nennen.

- Es **scheint**, als ob mehr und mehr IT-Fachleute Projekte übernehmen, die früher nicht in den Verantwortungsbereich von IT-Teams fielen.
- Es **macht den Eindruck**, als ob IT-Manager beginnen, bei der Unterstützung der Mitarbeiter ähnlich viel Wert auf das Nutzererlebnis zu legen wie bei der Kundenbetreuung.
- Es **sieht so aus**, als ob sich in vielen Unternehmen die Meinung durchsetzt, dass man den eigenen Angestellten mehr als die herkömmliche Büroumgebung anbieten sollte (physisches Büro, Homeoffice oder Hybridmodelle), damit sie engagiert, motiviert und dem Unternehmen verbunden bleiben.

Diese Eindrücke und Gefühle sind wichtig, aber was sagen die Daten? Was denken IT-Fachleute wirklich über ihre Rolle und die Zukunft der Arbeit? Gibt es dabei Gemeinsamkeiten, aus denen sich ableiten lässt, wie die Unternehmens-IT in naher Zukunft aussehen könnte?

Mit der hier ausgewerteten Umfrage wollten wir diese und weitere Fragen beantworten. Deshalb haben wir gemeinsam mit dem unabhängigen Forschungsinstitut Vanson Bourne 1.000 IT-Manager aus vier wichtigen Märkten gebeten, ihre Meinung über die sich verändernde Natur von Technologie und Arbeitskultur mit uns zu teilen.

Wir wünschen Ihnen eine aufschlussreiche Lektüre.

Inhalt

Wichtige Fakten	3
Das Unvermeidliche begrüßen	4
IT-Profis mit einer neuen Identität: Die Architekten des Flows	5
Wir müssen über „professionelle Schulungen“ in der IT sprechen	8
Erste Schritte bei der Einrichtung der Arbeitsplätze, die Sie sich wünschen	10
Über diese Umfrage	12

Wichtige Fakten



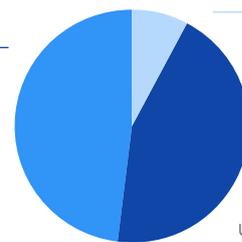
98 %

glauben, dass die IT-Abteilung bei der Unterstützung reibungsloser Arbeitsabläufe in ihrem Unternehmen eine kritische oder wichtige Rolle spielt.



„Meine Rolle und mein Verantwortungsbereich gehen über die **Einrichtung** von IT-Ausrüstung hinaus. Dabei liegt der Schwerpunkt seit der Coronapandemie mehr auf der **Bereitstellung von Lösungen**, die den Mitarbeitern die Zusammenarbeit und das produktive Arbeiten erleichtern.“

48 %
Hauptsächlich
virtuell



8 %
Im Gebäude des
Unternehmens

44 %
Im Gebäude des
Unternehmens und
virtuell

Nur 8 % der Befragten glauben, dass sie in fünf Jahren nur in Gebäuden ihres Unternehmens arbeiten werden. 48 % hoffen, dass sie hauptsächlich virtuell arbeiten können und ihnen dabei eine Technologieinfrastruktur bereitgestellt wird, um von überall in der Welt aus zu arbeiten und zu kollaborieren.

Das Unvermeidliche begrüßen

Im Büro, per Fernzugriff oder hybrid – wer ist für die Entwicklung der Arbeitskultur verantwortlich?

Rückblickend wirken das von der Pandemie gesetzte Beispiel und sein Einfluss auf die Arbeitskultur so selbstverständlich. Viele Unternehmen haben Möglichkeiten gefunden, durch einen schnellen Übergang zu Remote Work oder zu Hybridmodellen, die den Bedürfnissen ihrer Mitarbeiter gerecht werden, die Gebäudekosten massiv zu senken.

Natürlich machten sich in manchen Unternehmen auch die negativen Nebenwirkungen der Remote-Arbeit bemerkbar: die Isolation der Mitarbeiter und der resultierende Verlust an Energie, Motivation und Engagement. Der Unternehmens-IT ist die Aufgabe zugefallen, unser digitales Arbeitserlebnis zu unterstützen und damit letztendlich diese Konsequenzen positiv zu beeinflussen. Sie war es auch, die bei unserer Umfrage darauf hinwies, dass die traditionelle Denkweise, in der mit „Arbeitsplatz“ ein bestimmtes Gebäude gemeint ist, sich derzeit ändert. Dieser Trend wirkt fast ... *unvermeidlich*.

Wie würden Sie definieren, was „ein Arbeitsplatz“ in den folgenden Zeitabschnitten ist, war oder sein wird?

Vor der Pandemie (2019)



Derzeit (2022)



In fünf Jahren



- Ein Gebäude
- Eine Kombination aus Gebäuden und virtuellen Arbeitsumgebungen, mit Technologie, die sie miteinander verbindet
- Eine Technologieinfrastruktur, die es gestattet, von überall in der Welt aus zu arbeiten und zu kollaborieren, sodass hauptsächlich virtuell gearbeitet werden kann

Die logische Schlussfolgerung ist, dass die IT-Abteilung diese virtuelle Arbeitsumgebung einrichten und kontrollieren muss, denn sie ist als einzige dazu in der Lage – die Personal-, Finanz- oder Marketingabteilung kann das ebenso wenig wie irgendeine andere im Unternehmen.

Im nächsten Abschnitt untersuchen wir, was dazu erforderlich ist und welche neuen IT-Rollen in den nächsten Jahren entstehen könnten.

Seit Beginn der Coronapandemie wurde der Übergang zu virtuellen Arbeitsplätzen auf Hochtouren vorangetrieben. Dieser Trend wird voraussichtlich während der nächsten fünf Jahre anhalten und möglicherweise noch mehr Aufwind bekommen.

Vor der Pandemie

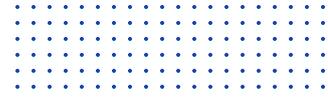
Hätten 55 % der IT-Fachleute einen Arbeitsplatz als Gebäude definiert, für nur 5 % überwogen schon damals virtuelle Arbeitsweisen.

Derzeit

Betrachten nur 14 % den Arbeitsplatz als Gebäude, während 61 % ihn als Kombination aus Gebäuden und virtuellen Arbeitsumgebungen definieren, die durch Technologie miteinander verbunden sind.

In fünf Jahren

Erwarten nur 8 % der Befragten, immer in Gebäuden ihres Unternehmens zu arbeiten. 48 % hoffen, dass eine Technologieinfrastruktur es ihnen gestatten wird, von überall in der Welt aus zu arbeiten und zu kollaborieren, sodass sie hauptsächlich virtuell arbeiten können.



IT-Fachleute mit einer neuen Identität: Die Architekten des Flows

Wie wird die IT in naher Zukunft aussehen?

94 Prozent der IT-Experten unter unseren Umfrageteilnehmern stimmten zu, dass ihre Tätigkeit seit Beginn der Coronapandemie nicht mehr auf die Einrichtung von IT-Ausrüstung beschränkt ist, sondern vorrangig in der Bereitstellung von Lösungen besteht, mit denen die Mitarbeiter auch auf Distanz zusammen- und produktiv arbeiten können.

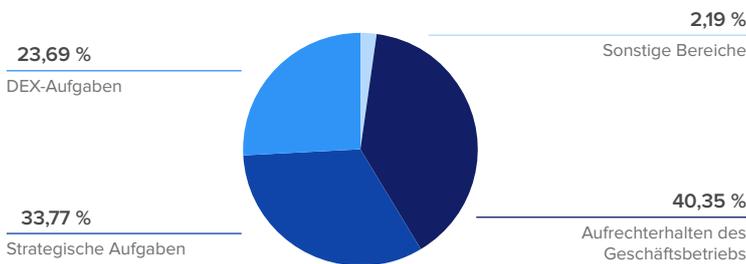
Die Rolle der IT-Abteilungen war allerdings schon vor der Pandemie im Wandel.

An 99 Prozent der Befragten waren schon in den vorangegangenen fünf Jahren neue Aufgaben übertragen worden, darunter die Entwicklung von Praktiken und Schulungen für die Arbeit im Homeoffice (41 %), die Unterstützung von Plattformen für die Mitarbeiterkommunikation (39 %) sowie die Entwicklung von Nachhaltigkeitsprojekten und -richtlinien (48 %).

Im Durchschnitt verbringen IT-Fachleute ein Viertel ihrer Arbeitszeit mit Aufgaben, die direkt mit dem digitalen Mitarbeitererlebnis (DEX) zusammenhängen, ein Drittel mit strategischen Aufgaben (einschließlich der Nachhaltigkeit) und den Rest mit herkömmlichen IT-Routineaufgaben wie der Softwareentwicklung, der Bearbeitung von IT-Tickets usw.



Durchschnittlicher Anteil der Arbeitszeit, der in die folgenden Tätigkeiten investiert wird



Aufgaben zum Management der Digital Experience (DEX)

Praktiken für die Arbeit im Homeoffice, Unterstützung von Plattformen für die Mitarbeiterkommunikation, Anpassung digitaler Arbeitsumgebungen

Strategische Aufgaben

Zusammenarbeit mit der Personalabteilung, Projekte für eine umweltfreundlichere IT, IT-Zukunftsstrategien, Entwicklung anderer Unternehmensrichtlinien

Aufrechterhalten des Geschäftsbetriebs

Softwareentwicklung, Aktualisierung der IT-Infrastruktur, Entstörung und spontane Anfragen, sonstige Bereiche

Unsere Umfrageteilnehmer gehen nicht nur davon aus, dass ihre Arbeitsplätze in Zukunft weniger standortgebunden und mehr virtuell sein werden, sondern auch, dass die IT-Abteilung eine größere Rolle bei ihrer Verwaltung spielen wird.

Vor der Pandemie hätten nur 16 Prozent gesagt, dass in erster Linie die IT-Abteilung für die Arbeitsplätze verantwortlich sei. Doch 45 Prozent erwarten, dass sie das in fünf Jahren sein wird. Derzeit glaubt die Mehrheit (58 %), dass die Personal- und die IT-Abteilung gleich viel Verantwortung für die Arbeitsplätze tragen.

Wer ist oder wäre zu den folgenden Zeiten für „den Arbeitsplatz“ in Ihrem Unternehmen bzw. Ihrer Institution verantwortlich?

Vor der Pandemie (2019)



Derzeit (2022)



In fünf Jahren



■ Hauptsächlich die Personalabteilung ■ Eine Kombination aus Personal- und IT-Abteilung ■ Hauptsächlich die IT-Abteilung



Da der typische Arbeitsplatz nun nicht mehr an einen physischen Standort gebunden ist, sondern als virtuelle Umgebung definiert wird, ist nun statt der Personalabteilung mehr und mehr die IT-Abteilung für die Arbeitsplatzverwaltung verantwortlich.

Wer trägt in Ihrem Unternehmen bzw. Ihrer Institution die Hauptverantwortung für die folgenden Bereiche?

Mitarbeiterproduktivität



Effektive Mitarbeiterkollaboration



Sicherheit, Arbeitsbedingungen und Betriebsklima



Zugang zu wirksamer und angemessener Technologie



Wohlbefinden der Mitarbeiter



■ Hauptsächlich die Personalabteilung ■ Eine Kombination aus Personal- und IT-Abteilung ■ Hauptsächlich die IT-Abteilung ■ Weder Personal- noch IT-Abteilung

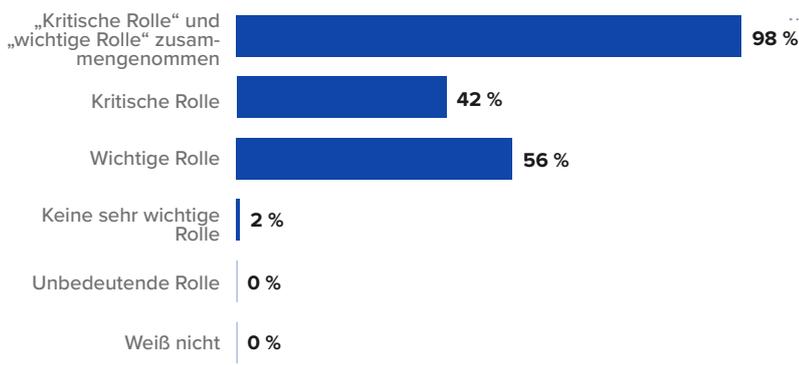


Die IT-Abteilung leistet einen erheblichen Beitrag zu allem, was den Arbeitsplatz betrifft, sogar in Bereichen, die früher klar in die Verantwortung der Personalabteilung fielen.

Dabei stellte sich in unserer Umfrage heraus, dass viele IT-Manager sich selbst in der Verantwortung sehen, die Voraussetzungen für das Erreichen der Ziele zu schaffen, die sie mit der Personalabteilung teilen, wie Mitarbeiterengagement, reibungslose Arbeitsabläufe und Produktivität.

Nahezu all unsere Umfrageteilnehmer (98 %) sind der Meinung, dass die IT-Abteilung bei der Unterstützung reibungsloser Arbeitsabläufe in ihrem Unternehmen eine kritische oder wichtige Rolle spielt.

Welche Rolle spielt die IT-Abteilung Ihrer Meinung nach bei der Unterstützung reibungsloser Arbeitsabläufe in Ihrem Unternehmen?



98 % glauben, dass die IT-Abteilung bei der Unterstützung reibungsloser Arbeitsabläufe in ihrem Unternehmen eine kritische oder wichtige Rolle spielt.

In ihrer neuen Rolle als *Architekten des Arbeitsflows* haben wir die IT-Manager als Nächstes gefragt, ob sie die erforderlichen Schulungen zur Vorbereitung auf diese neue Aufgabe erhalten haben oder nicht.

Die Ergebnisse waren, gelinde gesagt, interessant ...



Wir müssen über „professionelle Schulungen“ in der IT sprechen

IT-Fachleute haben Zugang zu mehr Schulungen als je zuvor, aber wie nützlich sind sie?

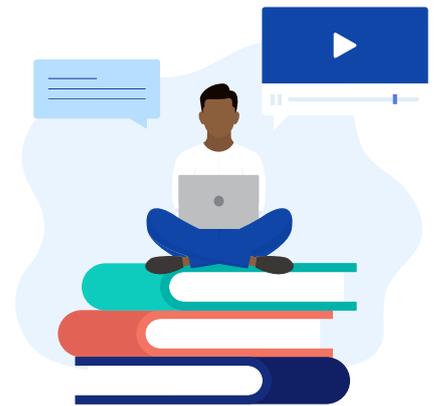
IT-Schulungsmethoden erfreuen sich inzwischen so großer Beliebtheit, dass sie sogar in anderen Bereichen, wie Marketing und Personalwesen, genutzt werden. So sprechen heute beispielsweise nicht mehr nur Produktentwickler, sondern auch Mitarbeiter von Designagenturen und sogar Juristen von „Agile“.

Wir haben allerdings festgestellt, dass die bloße Verfügbarkeit von mehr IT-Schulungen auf dem Markt nicht dazu geführt hat, dass IT-Fachleute mit dem dort Gelehrten zufrieden sind. Die verstärkte Arbeit per Fernzugriff bringt ganz eigene Herausforderungen mit sich, allen voran das Mitarbeitererlebnis.

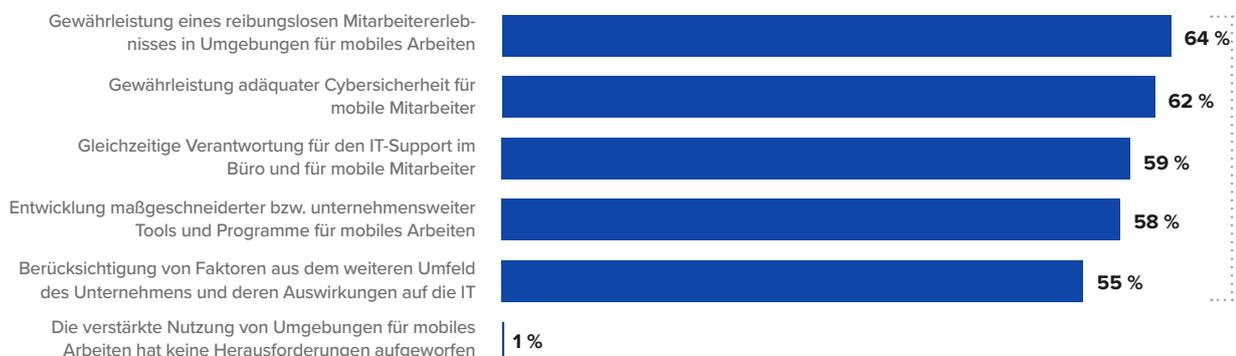
79 Prozent der Umfrageteilnehmer stimmten der Aussage zu, dass IT-Ausfälle nach dem Wechsel zu Remote- und Hybrid-Arbeitsumgebungen nun größere Auswirkungen haben.

Die meisten IT-Fachleute sind bestenfalls einigermaßen zufrieden mit dem Gelehrten. Viele der Befragten stoßen beim mobilen Arbeiten nämlich immer noch auf Probleme, die sie nicht lösen können.

Was sind Ihrer Meinung nach die größten Herausforderungen, die durch die verstärkte Remote-Arbeit aufgeworfen wurden?



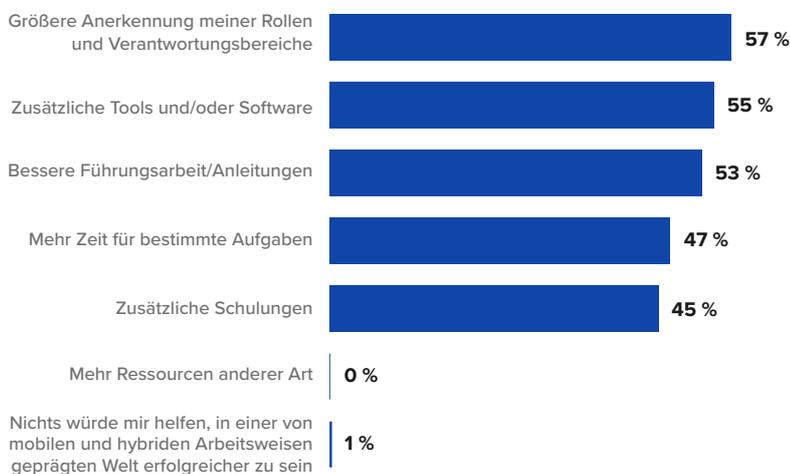
Knapp zwei Drittel der Befragten nannten die Gewährleistung eines reibungslosen Mitarbeitererlebnisses in Umgebungen für mobiles Arbeiten (64 %) und einer adäquaten Cybersicherheit für mobile Mitarbeiter als Herausforderungen.



Die meisten (90 %) haben seit Beginn der Pandemie eine Weiterbildung von ihrem Unternehmen erhalten, um sie in ihrer Rolle zu unterstützen. Noch mehr (95 %) haben nun Zugang zu mehr Tools oder Software.

Dennoch sagten 99 Prozent, dass es weitere Dinge gibt, die sie haben oder tun könnten, um als IT-Fachleute in einer von mobilen und hybriden Arbeitsweisen geprägten Welt erfolgreicher zu sein. In den meisten Fällen wäre das eine größere Anerkennung ihrer Rollen und Verantwortungsbereiche (57 %), gefolgt von zusätzlichen Tools/Software (55 %), besserer Führungsarbeit/Anleitung (53 %) und mehr Zeit für bestimmte Aufgaben (47 %).

Was würde Ihnen helfen, als IT-Profi in einer von mobilen und hybriden Arbeitsweisen geprägten Welt erfolgreicher zu sein?



99 % sagten, dass es weitere Dinge gibt, die sie haben oder tun könnten, um als IT-Fachleute in einer von mobilen und hybriden Arbeitsweisen geprägten Welt erfolgreicher zu sein.

Unserer Ansicht nach gibt es neben besseren Schulungen noch einige andere Dinge, die IT-Abteilungen ab sofort tun könnten, um das digitale Nutzererlebnis, insbesondere beim Fernzugriff, zu verbessern. Im nächsten Abschnitt finden Sie fünf praktische Tipps für den Einstieg.

Erste Schritte bei der Einrichtung der Arbeitsplätze, die Sie sich vorstellen

Sie sind nicht allein. Wir empfehlen, dass Sie die Neuausrichtung mit diesen fünf Schritten beginnen.

1. Verschaffen Sie sich eine bessere Übersicht, um die IT-Kosten zu senken und einen Mehrwert für Ihr Unternehmen zu erzielen

IT-Manager stecken oft in einer Zwickmühle zwischen den Anforderungen ihrer Mitarbeiter und den Erwartungen der Unternehmensleitung. Die Mitarbeiter möchten weniger produktivitätsmindernde Probleme erleben und die beste verfügbare Technologie nutzen, während die Führungsriege nicht regelmäßig Geld in IT-Initiativen stecken will, die nicht die erwarteten Ergebnisse liefern.

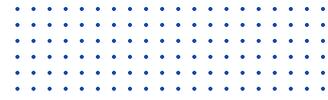
Sie können den Druck von beiden Seiten mindern, indem Sie eine umfassende Lösung wie Nexthink Experience nutzen. Unsere Kunden erhalten in Echtzeit Einblick in ihre Geräte, Netzwerkserver, Anwendungen und das Mitarbeiterempfinden.

2. Nutzen Sie intelligente Automatisierung, Remote-Actions und Selbsthilfe, um weniger Zeit mit der Entstörung und mehr Zeit mit Innovationen zu verbringen

Manche Eingriffe können automatisch ausgeführt werden, für andere sind vielleicht ein oder zwei manuelle Schritte erforderlich und wieder andere können vollständig im „Hintergrund“ vorgenommen werden, ohne dass sich dies auf den Mitarbeitergeräten bemerkbar macht.

Nexthink Experience bietet einen wachsenden Katalog mit bereits über Hundert einsatzbereiten Remote-Actions zur Behebung häufig auftretender Störungen sowie eine leistungsstarke Skripting-Integration um komplexere Herausforderungen mit maßgeschneiderte Prozesse zu lösen. Die Remote-Actions von Nexthink können manuell vom IT-Team, von Mitarbeitern im Rahmen von Selbsthilfekampagnen oder als Reaktion auf vorab definierte Ereignisse ausgeführt werden und sind problemlos unternehmensweit skalierbar. Damit eignen sie sich hervorragend zur Straffung und Automatisierung des Incident-Management Prozesses.





3. Vereinbaren Sie XLAs, um die Lücken zwischen Ihren SLAs zu schließen

Viele Serviceteams erreichen die angestrebten Leistungskennzahlen und beheben Störungen effizient, aber die Mitarbeiter klagen dennoch über schlechte digitale Erlebnisse. Das liegt daran, dass die Problemlösung nur einen kleinen Teil der Digital Employee Experience (DEX) ausmacht. Proaktive IT-Teams können den Störungen und Bereichen, die das Mitarbeitererlebnis am stärksten beeinflussen, die größte Priorität einräumen und sich auf sie konzentrieren.

SLAs setzen wichtige Maßstäbe für Kennzahlen wie die Zeit bis zur Reaktion auf Vorfälle, können das tatsächliche alltägliche Mitarbeitererlebnis aber nur bedingt messen oder beeinflussen. Im Gegensatz dazu versetzen XLAs IT-Manager in die Lage, Ziele für die Qualität des Nutzererlebnisses der Mitarbeiter zu setzen.

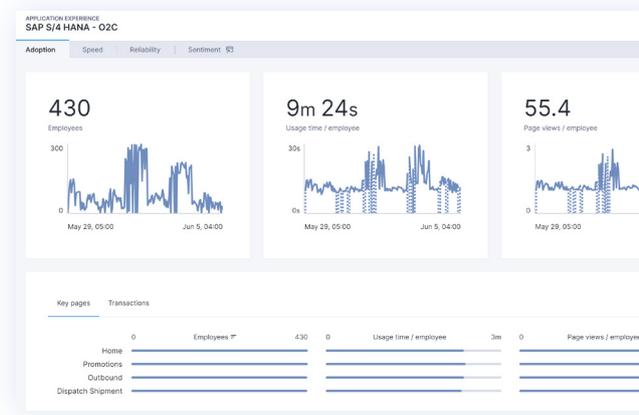
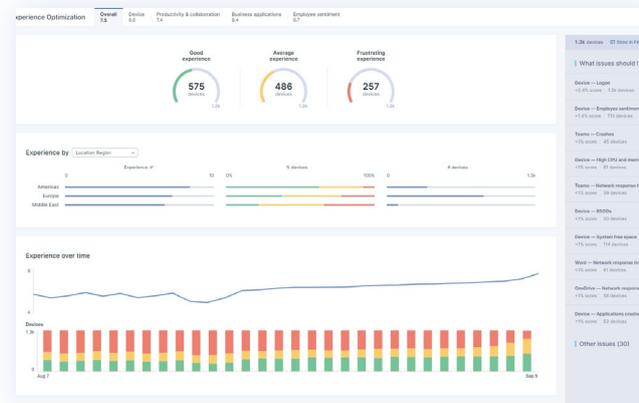
Können Sie XLAs messen und verfolgen? Sie sollten ein Dashboard einrichten, um die Verbesserung des digitalen Mitarbeitererlebnisses zu verfolgen und Empfehlungen Ihrer Mitarbeiter nach Priorität sortiert anzuzeigen. Nutzen Sie außerdem ein bidirektionales Technologietool, das in Echtzeit Mitarbeiter-Feedback einholt.

4. Suchen Sie den Dialog mit Mitarbeitern und holen Sie deren Feedback ein

Nextthink Experience gibt Ihnen ein bidirektionales Kommunikationstool an die Hand, damit Ihre Nachrichten direkt auf den Geräten der Mitarbeiter angezeigt werden und nicht in der digitalen Nachrichtenflut untergehen. Unsere Kunden nutzen dieses Tool, um ihre Mitarbeiter bei Vorfällen sofort zu benachrichtigen und empfohlene Gegenmaßnahmen sehr effizient an alle betroffenen Mitarbeiter – und nur an diese – zu schicken. Zudem steigern sie mit Experience ihre Antwortrate auf andere Nachrichten, da sie den richtigen Mitarbeitern zur richtigen Zeit wichtige Informationen, Umfrageergebnisse oder Anleitungen zur Behebung für sie relevanter Probleme vermitteln.

5. Nutzen Sie flexible ITSM-Integrationen, die belastbare Erfahrungswerte einspeisen

Die Digital Employee Experience ist zu wichtig, um isoliert betrachtet zu werden. Deshalb umfasst Nextthink Experience auch zertifizierte, vorgefertigte Integrationen für die gängigsten IT-Lösungen und Chatbots. Nutzen Sie diese in Kombination mit Ihren vorhandenen Softwarelösungen anderer Anbieter, wie PowerBI, Splunk oder ServiceNow, um in Echtzeit auf Daten zum Endnutzererlebnis zuzugreifen.

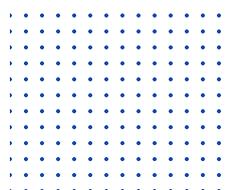


APPLICATIONS EXPERIENCE Overview

Display Page load time

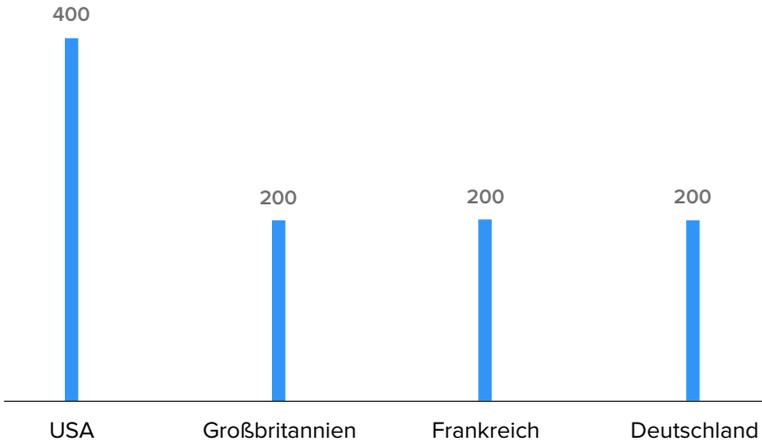
78 business applications

Application	Page load time	Status
Esperany	> 5s 948ms	⚠
Zendesk	> 4s 785ms	⚠
Salesforce Lightning	> 4s 303ms	⚠
Finde	> 3s 941ms	⚠
Aha!	> 3s 935ms	⚠
Salesforce Classic	> 3s 777ms	⚠
Uxcelent	> 3s 598ms	⚠
nextthink.com	> 3s 546ms	⚠
Grafana	> 3s 416ms	⚠
Nextthink Academy	> 3s 084ms	⚠
Sharepoint	> 3s 013ms	⚠
Confiance	> 3s 005ms	⚠
Community	> 2s 874ms	⚠
Rocket Chat	> 2s 658ms	⚠
Figma	> 2s 543ms	⚠
BambooHR	> 2s 493ms	⚠
Outlook web	> 2s 404ms	⚠
Jira	> 2s 391ms	⚠
hardSuite	> 2s 342ms	⚠
Nextthink IT	> 2s 169ms	⚠
Microsoft	> 2s 145ms	⚠
Zoom	> 2s 066ms	⚠
MS Teams	> 2s 051ms	⚠
Alloy	> 1s 945ms	⚠
Okta	> 1s 777ms	⚠
IT Service desk	> 1s 721ms	⚠
Nextthink Documentation	> 1s 691ms	⚠
SmartProcessors	> 1s 636ms	⚠

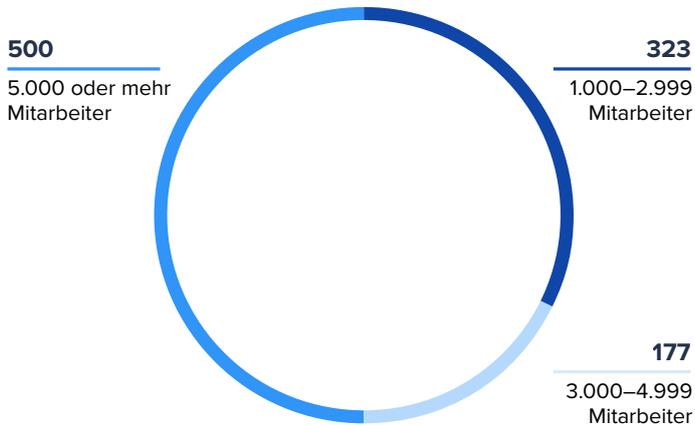


Über diese Umfrage

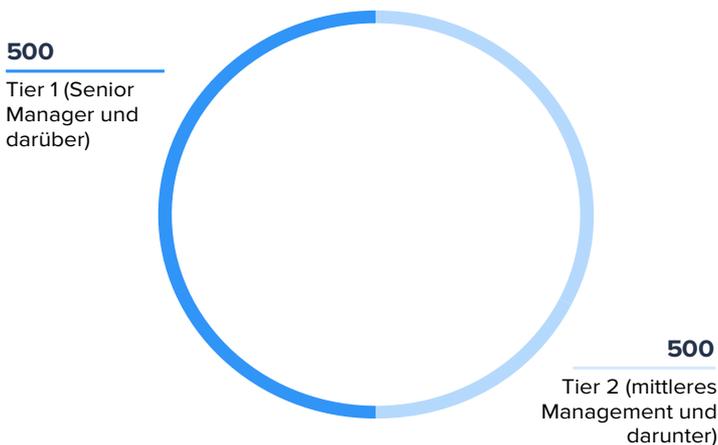
Verteilung der Teilnehmer nach Ländern



Erfasste Unternehmen nach Größe



Verteilung der Teilnehmer nach Position



ÜBER NEXTHINK

Nexthink 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 Mitarbeiter einzurichten und für ein hervorragendes Endnutzerlebnis zu sorgen. Nexthink 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 Nexthink Plattform erfahren?

[KONTAKT AUFNEHMEN](#)