

Der Stand der DEX-Branche Länderanalyse

USA • GROSSBRITANNIEN • FRANKREICH • DEUTSCHLAND

EINE UMFRAWE VON VANSON BOURNE



Einleitung

In Zusammenarbeit mit Vanson Bourne, einem renommierten unabhängigen Forschungsunternehmen, haben wir 2.000 IT-Entscheidungsträger und Büroangestellte aus 11 Branchen und vier großen Märkten (USA, Großbritannien, Frankreich und Deutschland) befragt.

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

Berichte für einzelne Branchen sind [hier](#) verfügbar.

Mit den Berichten für einzelne Länder und Branchen wollen wir IT-Entscheidungsträgern 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
Neue Technologien, dieselben alten Probleme.....	4
Die Qualität des IT-Supports	5
Herausforderungen beim Management von Hybrid- und Remote-Arbeit.....	6

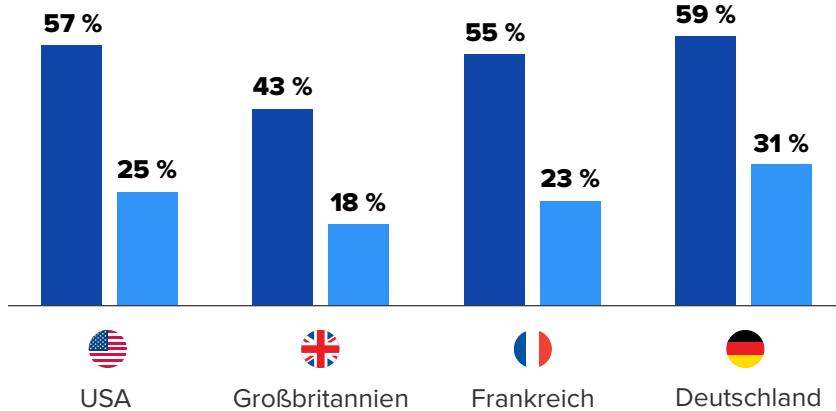


Meinungen zur DEX

IT-Teams und Mitarbeitende in verschiedenen Ländern bewerten ihre Digital Employee Experience unterschiedlich.

Sind Sie mit Ihrer DEX rundum zufrieden?

Im **Vereinigten Königreich** ist der Anteil der mit der DEX rundum zufriedenen Mitarbeitenden mit 18 % am **niedrigsten**, in **Deutschland** mit 31 % am **höchsten**. Dabei muss jedoch erwähnt werden, dass der Unterschied zwischen IT-Entscheidungsträgern und Mitarbeitenden in den USA und Frankreich besonders groß ist. Anders ausgedrückt überschätzen die IT-Entscheidungsträger in diesen beiden Ländern die Mitarbeiterzufriedenheit mit der DEX mehr als im Vereinigten Königreich und in Deutschland.



IT [■] Meiner Meinung nach sind unsere Mitarbeitenden „**rundum zufrieden**“ mit ihrem digitalen Nutzererlebnis.

(Antworten von: IT-Entscheidungsträgern)

Mitarbeiter [■] Ich bin mit dem digitalen Nutzererlebnis an meinem Arbeitsplatz „**rundum zufrieden**“.

(Antworten von: Büroangestellten)

54 %

der IT-Manager sind der Meinung, dass die Mitarbeitenden ihres Unternehmens „vollkommen zufrieden“ sind

Aber nur

24 %

der Büroangestellten sind der gleichen Meinung

Neue Technologien, dieselben alten Probleme

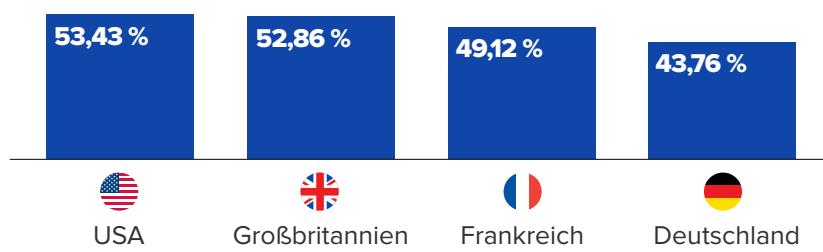
Neue Technologie bleibt hinter den Erwartungen zurück.

96 % der IT-Entscheidungsträger erwähnten Herausforderungen, mit denen ihre Abteilung in den letzten 12–24 Monaten bei der **Einführung neuer Technologien** konfrontiert war. In vielen Fällen waren diese schwerwiegend genug, um eine Neubewertung der ursprünglichen Investitionen zu erzwingen. Insgesamt planen die IT-Entscheidungsträger aller vier Länder, 37 % der neu eingeführten Technologien zu ersetzen oder zu entfernen.

Speziell zur Hardware befragt sagten die IT-Entscheidungsträger, dass sie in den nächsten drei Jahren voraussichtlich etwa die Hälfte ihrer Geräte (Desktops/Laptops) ersetzen werden.

Welchen Anteil der Geräte in Ihrem Unternehmen/Ihrer Organisation werden Sie in den nächsten drei Jahren voraussichtlich ersetzen?

(Antworten von: IT-Entscheidungsträgern)

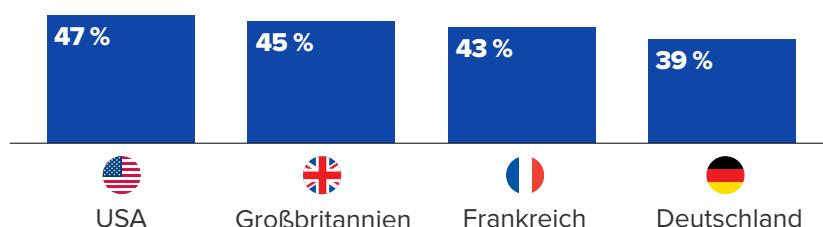


Für die Mitarbeitenden lässt sich das Arbeitserlebnis am besten daran ablesen, was sie dem IT-Helpdesk melden und was nicht.

Im Durchschnitt **melden Büroangestellte der IT-Abteilung** nur 44 % ihrer **IT- und Technologieprobleme**. Das ist eine erhebliche Verschlechterung gegenüber 2019 (55 %).

Am niedrigsten ist der Anteil der gemeldeten Probleme bei Mitarbeitenden in Deutschland, doch die Ergebnisse zeigen, **dass das „stille Hinnehmen“ von IT-Problemen nicht auf eine Region beschränkt ist**. IT-Manager wären gut beraten, in leistungsstarke Endpunkttechnologien zu investieren, die Fehler und Anomalien eigenständig erkennen, statt sich darauf zu verlassen, dass Mitarbeitende diese melden.

Anteil der von Mitarbeitenden bemerkten IT-Probleme, die sie dem IT-Team melden



Die Qualität des IT-Supports

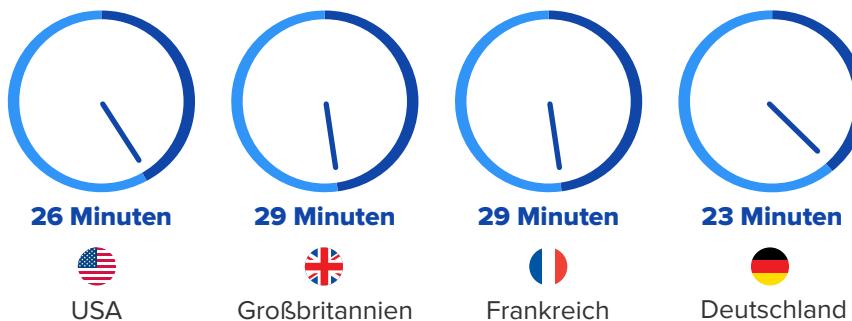
Routineaufgaben verhindern die Verkürzung der MTTR.

Büroangestellte haben **im Schnitt mindestens einmal pro Woche ein IT-Problem**, wobei die Behebung durch das IT-Team bis zu **27 Minuten** dauert!

Die durchschnittliche Zeit bis zur Behebung eines Problems (MTTR) ist in Deutschland etwas kürzer als in den anderen drei Ländern.

Wie lange werden Sie pro Woche schätzungsweise durch IT-Störungen an der Ausübung Ihrer Arbeit gehindert?

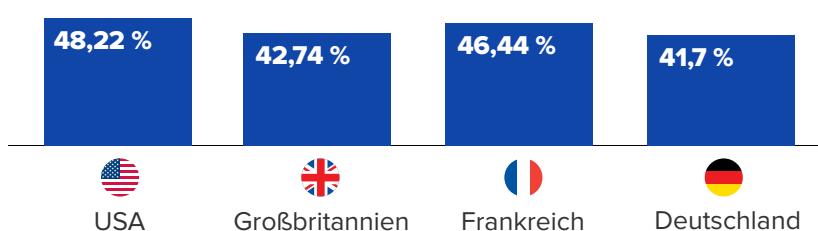
(Antworten von: Büroangestellten)



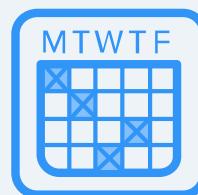
IT-Teams können den Zeitaufwand für die Entstörung erheblich reduzieren, indem sie häufig anfallende Aufgaben automatisieren. Unsere Untersuchung hat ergeben, dass IT-Teams jede Woche etwa die Hälfte ihrer Zeit damit verbringen, dieselben Probleme wieder und wieder zu beheben.

Als wie groß schätzen Sie den Anteil der Arbeitszeit ein, den Ihre IT-Abteilung jede Woche mit der Behebung derselben, wiederkehrenden Probleme verbringt?

(Durchschnitt aller Antworten von: IT-Entscheidungsträgern)



**1
Technologie-
problem**



pro Woche



**27 Min.
Entstörung**

Herausforderungen beim Management von Hybrid- und Remote-Arbeit

Der IT-Support verbessert sich, aber nicht schnell genug.

Der ursprünglich pandemiebedingte, inzwischen aber permanente Übergang zu Hybrid- und Remote-Arbeit ist einigen IT-Teams leichter gefallen als anderen, doch **69 % der IT-Entscheidungsträger stimmen der Aussage zu, dass ihre Arbeit dadurch komplizierter geworden ist.**

Französische IT-Entscheidungsträger legen etwas mehr Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten beim Management von Remote- und Hybrid-Arbeitsplätzen an den Tag als die der anderen drei Länder, aber ihr Vorsprung ist gering.

Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu bzw. nicht zu?

Aufgrund der schnellen Zunahme der Remote-Arbeit in den vergangenen drei Jahren ist die Komplexität meiner Aufgabe gestiegen.

(Antworten von: IT-Entscheidungsträgern)



Obwohl die Pandemie inzwischen gefühlt weit hinter uns liegt, sind ihre Auswirkungen in digitalen Arbeitsumgebungen noch immer spürbar. Viele IT-Abteilungen müssen seither nicht mehr nur ein einziges oder eine Handvoll Büros betreuen, sondern Hunderte oder sogar Tausende von Homeoffices neuer Remote- und Hybrid-Endnutzer. Früher recht einfache Aufgaben wie die Verschlüsselung eines Arbeitsgeräts oder die Überprüfung eines schlechten WLAN-Signals sind heute wesentlich komplexer, wenn die betroffenen Endnutzer sich von entfernten, unkontrollierten Standorten aus in das Unternehmensnetzwerk einwählen.

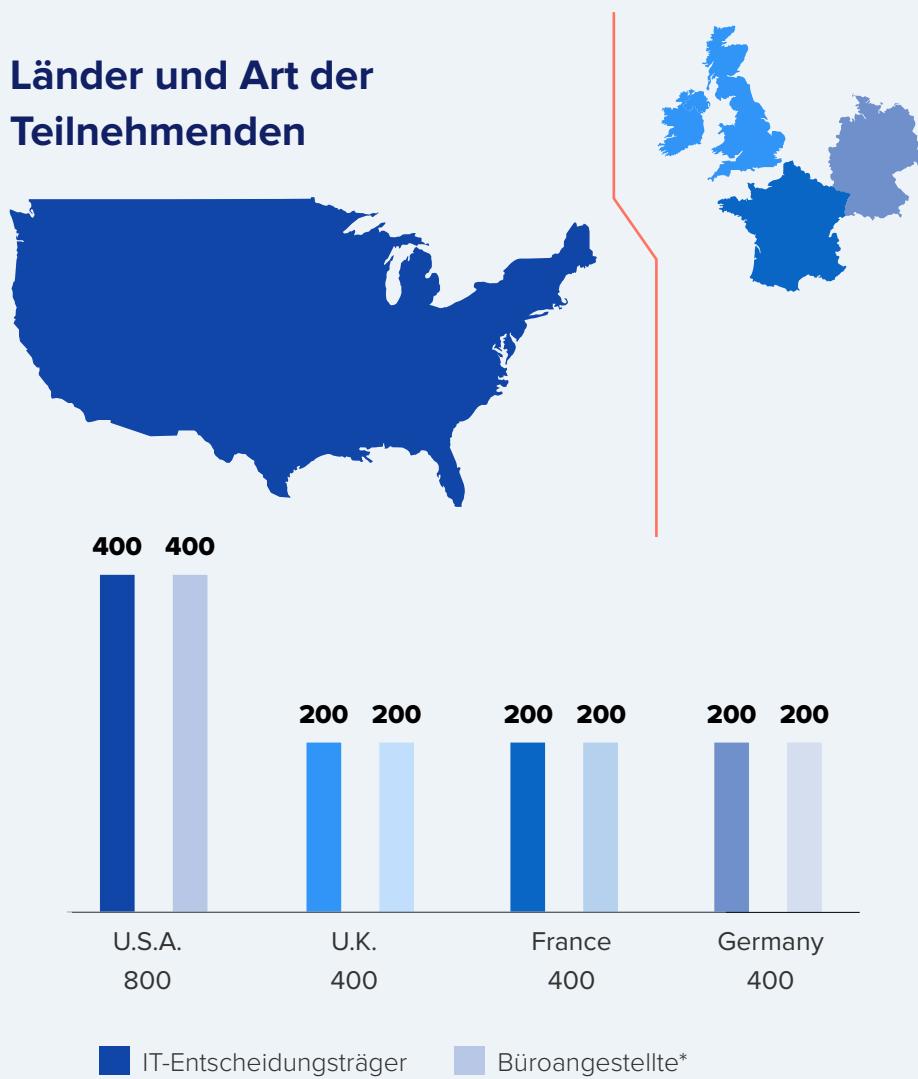
Fehler haben größere Auswirkungen und selbst noch so kleine Endnutzerprobleme können dem Mitarbeitererlebnis arg zusetzen, wenn sie wie Tausende kleiner Nadelstiche wieder und wieder auftreten.



Über diese Umfrage

In Zusammenarbeit mit Vanson Bourne haben wir im Sommer 2023 1.000 IT-Manager und 1.000 Büroangestellte* befragt. In einigen Fällen haben wir die Ergebnisse mit den Antworten auf ähnliche Fragen in unserer Umfrage 2019 verglichen (Bericht „Experience 2020“), bei der wir je ca. 1.500 IT-Entscheidungsträger und Büroangestellte befragt haben.

Länder und Art der Teilnehmenden



Die Art der Teilnehmenden basiert sowohl auf dem Funktionsbereich als auch auf dem Dienstalter.

*Büroangestellte: Mitarbeitende aus allen Bereichen, die nicht der IT zuzuordnen sind, und alle Dienstaltersstufen. Einschließlich Mitarbeitende vor Ort, hybrid und remote.

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 Endnutzererlebnis 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