nexthink

Der Nexthink Pulse Report

DIGITALE IT-ERFAHRUNG – EINE DER GROSSEN HERAUSFORDERUNGEN IN ZEITEN DER PANDEMIE

Einleitung

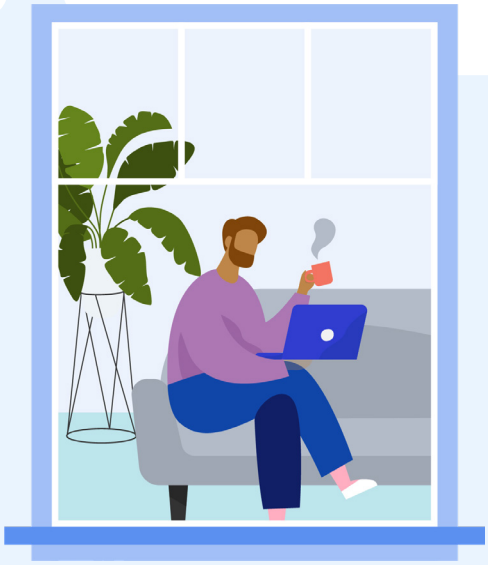
Von Jon Cairns, VP Technical Services bei Nexthink

Vom Rechenzentrum bis zu den Endgeräten, die IT ist das Nervensystem eines jeden Unternehmens. Sie wirkt sich auf das Arbeitsumfeld und die Produktivität der Mitarbeiter, auf die Mitarbeiterfluktuation sowie auf Kundenzufriedenheit und Gewinnsteigerung aus.

Nach dem Ausbruch der Pandemie musste die IT jedoch Neuland betreten. Viele IT-Experten waren mit der Anforderung konfrontiert, den Mitarbeitern für neue Modelle des ortsungebundenen Arbeitens eine perfekte digitale IT-Erfahrung zu bieten. Gleichzeitig stellen sich IT-Führungskräfte, die mit großem Engagement die digitale Welt der Mitarbeiter verbessern möchten, einer Reihe weiterer Herausforderungen, die bereits seit der Frühphase der Pandemie und der Zeit davor bestehen. Die Bewältigung dieser Herausforderungen wird 2021 noch dringlicher, da die Arbeit im Home-Office weiterhin eine große Rolle spielen wird.

In Zusammenarbeit mit Pulse.QA, einem unabhängigen Marktforschungsunternehmen aus dem Silicon Valley, befragten wir 142 IT-Verantwortliche in Unternehmen, wie ihre Abteilung mit der digitalen IT-Erfahrung der Mitarbeiter umgeht, welche Probleme es immer noch gibt und worauf sie sich 2021 konzentrieren wollen.

Die Daten zeigen neben der zunehmenden Bedeutung der digitalen IT-Erfahrung auch eine beunruhigende Tatsache: Die Sichtweise der IT auf ihre Services auf der einen und die Erfahrung, die die Mitarbeiter mit diesen Services auf der anderen Seite machen, weichen weiterhin erheblich voneinander ab. Wir sind davon überzeugt, dass dieser Report die aktuelle Situation besser verständlich macht und IT-Teams in die Lage versetzt, ihre technischen Services aus der Perspektive der End-User zu verbessern.



Inhalt

Das Problem mit der Wahrnehmung von IT **3**

Anstieg der Supportanfragen und -anrufe **5**

Abnehmendes Selbstvertrauen der IT **7**

Die Welt ab 2021: Worauf konzentrieren sich IT-Führungskräfte? **9**

Zur Umfrage **10**

Das Problem mit der Wahrnehmung von IT

96 Prozent aller IT-Führungskräfte geben an, dass eine gute digitale IT-Erfahrung der Mitarbeiter oberste Priorität genießt.[1]

Seit Anfang 2020 ist das Interesse an dieser Frage stetig gewachsen. Viele IT-Teams mussten im Frühjahr den Wechsel der Mitarbeiter ins Home-Office oder in eine hybride Arbeitsumgebung unterstützen und diese Arbeitsmodelle dann weiter aufrechterhalten. Besonders im Fokus: Digitale Collaboration Tools wie Zoom und MS Teams ebenso wie VPN und Virtualisierungsdienste die stark unter Last stehen.

Sind Sie der Meinung, dass die digitale IT-Erfahrung der Mitarbeiter in Ihrer IT-Abteilung eine große Rolle spielt?

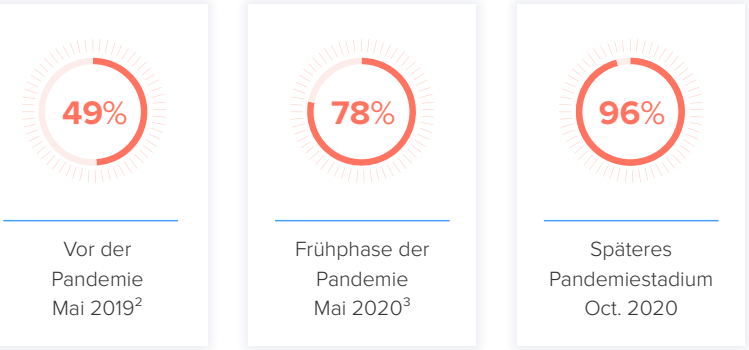


Abbildung 1

> „Für die meisten Mitarbeiter ist die digitale IT-Erfahrung die einzige Erfahrung im Arbeitsumfeld, da wir alle von zu Hause aus arbeiten."
>
> **Software-Branche, Mitglied der Unternehmensleitung,** Nordamerika

Zu den Daten:

Daten, die vor der Pandemie bzw. zu deren Frühphase erhoben wurden, stammen aus einer älteren Umfrage von Nexthink und Vanson Bourne; Befragt wurden 300 leitende IT-Experten in den USA (200) und im Vereinigten Königreich (100), die in Unternehmen mit mehr als 1000 Mitarbeitern in einer Vielzahl von Industriezweigen tätig sind.

Die Daten des späteren Pandemiestadiums stammen aus dem Pulse Report, für den im September und Oktober 2020 142 IT-Führungskräfte in Nordamerika und der EMEA-Region befragt wurden. Auch in diesem Fall aus Unternehmen mit mehr als 1000 Mitarbeitern aus vielen unterschiedlichen Industrien.

[1] Siehe Abbildung 1 auf Seite 3
[2] Siehe „Experience 2020 Report"
[3] Siehe Infografik „Die Welt der Arbeit ruht auf den Schultern von IT-Teams"

Wenn Sie in Tool hätten, das automatisch die Digital Experience messen könnte, glauben Sie, dass Sie dann ihre Digitale IT-Erfahrung strategisch verbessern könnten?

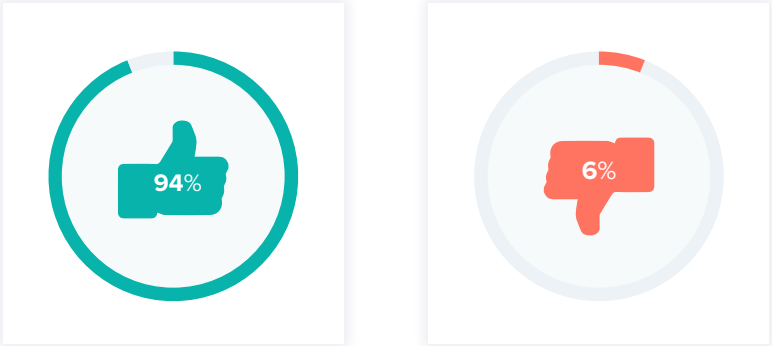


Abbildung 2.1

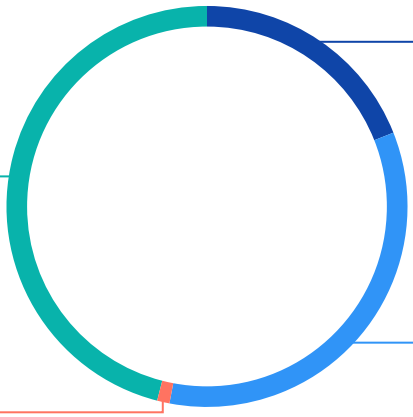
Zu den Daten:

94 % der Führungskräfte gaben an, dass sie bei ihren Maßnahmen, eine bessere digitale IT-Erfahrung der Mitarbeiter sicherzustellen, von einer entsprechenden Analytics-Lösung profitieren würden.

Obwohl 96 % der befragten IT-Experten der Aussage zustimmten, dass Digital Experience für ihre Abteilung sehr wichtig ist[1], ist mehr als ein Drittel (34 %) darauf angewiesen, diesbezügliche Informationen manuell zu erheben, und fast die Hälfte (46 %) führt in diesem Bereich überhaupt keine Auswertungen durch.[4]

> ABN AMRO hat schon länger im Fokus, wie Mitarbeiter ihr Arbeitsumfeld erleben. Wir sind überzeugt, dass eine zufriedene, produktive Belegschaft unweigerlich auch das Kundenerlebnis verbessert. Daher arbeiten wir mit Nachdruck an dieser Aufgabe."
>
>
>
> **Jelmer Berendsen**
> Enablement Lead, Digital Workplace, ABN AMRO

Werden in Ihrem Unternehmen derzeit Daten zur digitalen IT-Erfahrung der Mitarbeiter erfasst?



19%
Ja, wir erheben diese Daten automatisch mit einem Tool

46%
Nein, wir erfassen die digitale IT-Erfahrung der Mitarbeiter derzeit nicht

34%
Ja, wir erfassen Daten manuell (z. B. Stichproben, Mitarbeiterbefragung)

1%
Bin nicht sicher

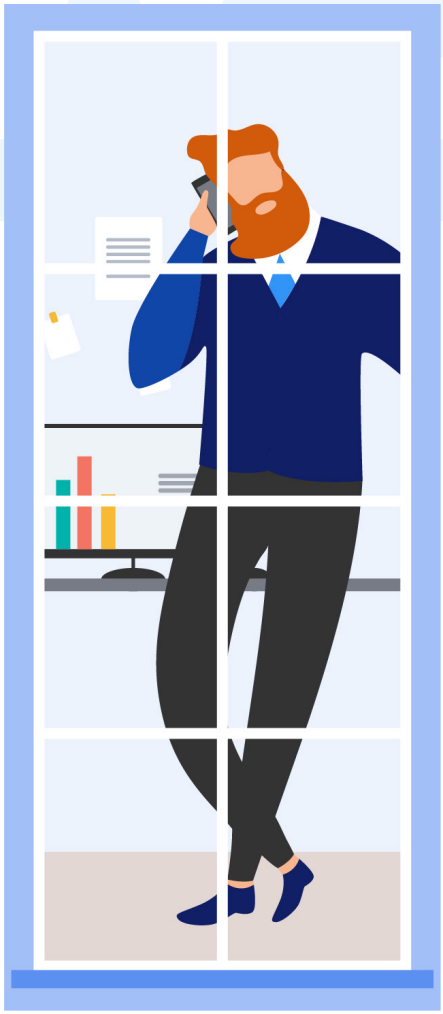
Abbildung 2.2

[1] Siehe Abbildung 1 auf Seite 3
[4] Siehe Abbildung 2.2 auf Seite 4

Anstieg der Supportanfragen und -anrufe

Kurz nach Ausbruch der Pandemie machte vielen IT-Führungskräften ein dramatischer Zuwachs an Ticket-Anfragen zu schaffen. Inzwischen wissen wir ziemlich genau, wie viele Tickets und Anrufe den durchschnittlichen Helpdesk erreichen.

Im Mai 2020 nannten noch 43 % aller IT-Führungskräfte den Anstieg der Supportanfragen seit Pandemiebeginn als größte Herausforderung.[3] Seither gaben 70 % der Befragten an, dass die Anzahl der Supportanfragen und -anrufe noch weiter anstieg, mehrheitlich wurde die Steigerung auf bis zu 50 % geschätzt.[5]



Um wie viel Prozent haben seit dem kollektiven Wechsel ins Home-Office die IT-Supportanfragen und -anrufe zugenommen?

4% Steigerung um über 75 %

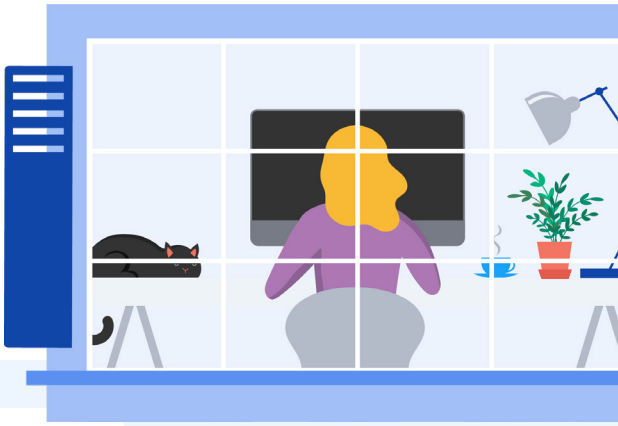
18% Steigerung um 25-49 %

48% Steigerung um weniger als 25 %

26% Sind gleich geblieben

4% Haben abgenommen

Abbildung 3



[3] Siehe Infografik „Die Welt der Arbeit ruht auf den Schultern von IT-Teams“
[5] Vergleich der Daten eines älteren Reports mit den Daten in Abbildung 3 auf Seite 5.

Welche technischen Probleme wurden von den Mitarbeitern seit Beginn der Krise am häufigsten gemeldet?

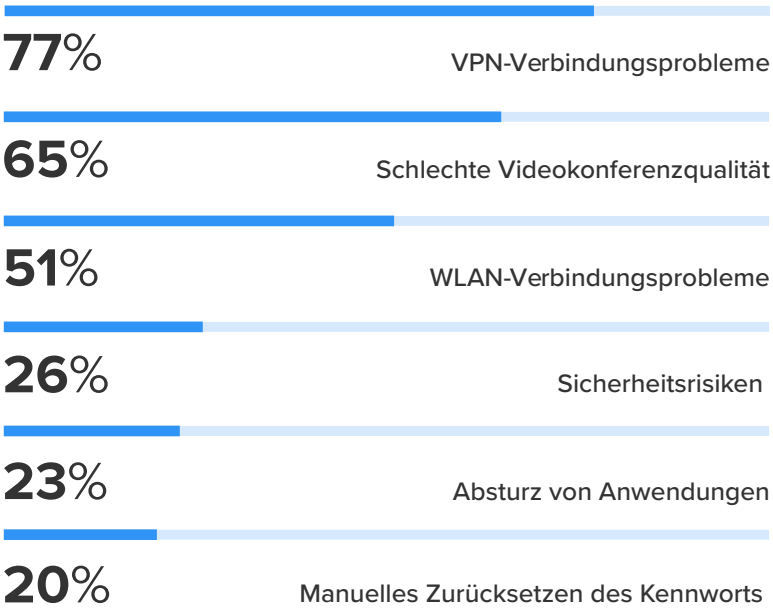


Abbildung 4

Die von Mitarbeitern am häufigsten gemeldeten IT-Störungen betrafen VPN-Verbindung, schlechte Videokonferenzqualität und WLAN-Verbindungen.[6]

> Wenn Mitarbeiter aufgrund von Störungen anrufen, können wir effizient das Arbeitsgerät lokalisieren und Störungen in einer Zeitleiste visualisieren. So können wir Abstürzen, CPU-Auslastungsproblemen, Speicherplatzmangel und Verbindungsproblemen auf den Grund gehen."
>
>
>
> **Matt Hall**
> Assistant Director of IT, Bournemouth University

Das ist allerdings nicht alles ...

Die oben genannten Störungen sind nur die, die von Mitarbeitern seit Ausbruch der Pandemie auch wirklich gemeldet wurden. Wie wir jedoch wissen, ist das bei Weitem nicht alles. Anfang 2020 befragten wir 2000 leitende IT-Führungskräfte und 1000 Anwender in Nordamerika und Europa.[2] Dabei stellten wir fest:

- Mitarbeiter melden nur etwa die Hälfte aller technischen Probleme (55 %). Dies bedeutet, dass 45 % aller IT-Störungen einfach ertragen werden. In vielen Fällen hat der Helpdesk nicht die geringste Ahnung!
- Jeder Mitarbeiter erlebt jährlich rund 100 IT-Störungen.
- Da eine Arbeitsunterunterbrechung aufgrund einer Störung durchschnittlich 28 Minuten dauert, addiert sich dies zu fast 40 Stunden verlorener Produktivität pro Mitarbeiter und Jahr.
- Bei einem Unternehmen mit 10.000 Mitarbeitern entstehen so Kosten in Höhe von 500.000 US-Dollar pro Woche, das sind 25 Millionen US-Dollar jährlich!

[2] Siehe „Experience 2020 Report"
[6] Siehe Abbildung 4 auf Seite 6

Abnehmendes Selbstvertrauen der IT

> Der Dialog mit den Mitarbeitern und ihre Integration sind unverzichtbar. Die hierfür notwendigen Mechanismen müssen immer und für alle funktionieren.”

Finanzdienstleistungsbranche, Mitglied der Unternehmensleitung, Nordamerika

Die befragten Experten gaben an, sich bei bestimmten IT-Komponenten wie VPN-Leistung oder Produktivitäts- und Collaboration Tools (z. B. Videokonferenzen) zuversichtlich zu fühlen, auch wenn für diese Bereiche häufig Probleme gemeldet werden.

Bei welchen 3 IT-Komponenten sind Sie am sichersten, dass Ihr IT-Team Probleme beheben kann?

63%	Produktivitäts- und Collaboration Tools
51%	Primäre Geschäftsanwendungen
40%	VPN-Leistung
38%	Geräteleistung und -sicherheit
34%	Mitarbeiterzufriedenheit/Kundenkontakt
16%	Ortsungebundenes Arbeiten
15%	Einhaltung von Vorschriften/Richtlinien
14%	WLAN-Leistung
10%	Digitale Transformation
9%	Kontakt zu den Mitarbeitern und Durchführung von Umfragen
6%	Bereitstellung von Anwendungen

Abbildung 5

Das Vertrauen der IT in die eigene Innovationskraft nimmt ab.

Unsere Forschungsergebnisse vom Beginn der Pandemie (Mai 2020) zeigen, dass nur die Hälfte (56 %) aller IT-Führungskräfte davon ausgeht, die Auswirkungen neuer Technologie-Rollouts in einem weit verteilten Home-Office-Umfeld präzise messen zu können.[3] Die obigen Daten zur digitalen Transformation (11 %) und zur Bereitstellung von Anwendungen (6 %) sprechen eine deutliche Sprache: Das Zutrauen in die eigene Fähigkeit, diese Bereiche gut managen zu können, hat gelitten.[7]

Ein möglicher Grund?

Den meisten IT-Abteilungen fehlen Lösungen, um mit den Mitarbeitern effektiv in Kontakt zu treten und aussagekräftiges Feedback zu sammeln. Da herkömmliche E-Mail- oder HTML-Umfragen nur selten beantwortet werden, setzen unsere Kunden auf Nexthink Engage und erzielen so Antwortquoten von durchschnittlich 85 %.

> „Wenn das Arbeiten mit Whiteboards und die gemeinsame Ideenfindung funktionieren sollen, ist die reibungslose Zusammenarbeit [der Mitarbeiter] so wichtig wie nie zuvor.“
>
> **Gesundheitswesen, Mitglied der Unternehmensleitung,** Nordamerika

[3] Siehe Infografik „Die Welt der Arbeit ruht auf den Schultern von IT-Teams“
[7] Siehe Abbildung 5 auf Seite 7

Die Welt ab 2021

WORAUF KONZENTRIEREN SICH IT-FÜHRUNGSKRÄFTE?

Welche Herausforderungen werden Ihrer Meinung nach ab 2021, neben ortsungebundenem Arbeiten, das weiter eine große Rolle spielen wird, für Ihr Unternehmen am wichtigsten sein?

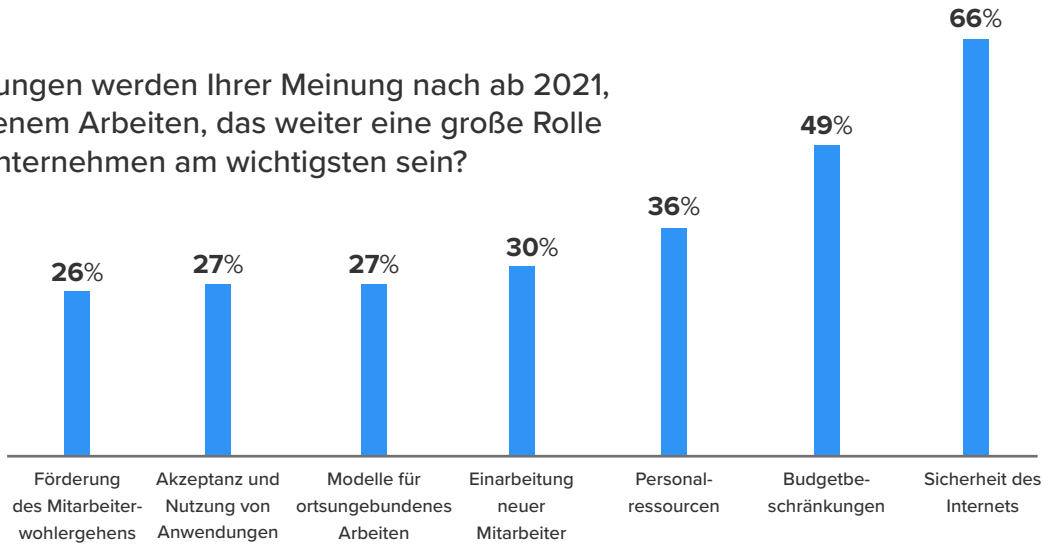


Abbildung 6

Abgesehen davon, dass Teams weiterhin ortsungebunden arbeiten werden, nennen IT-Führungskräfte für das nächste Jahr die Sicherheit des Internets als das mutmaßlich größte Problem.[8]

Diese Antwort ist nicht sonderlich überraschend, denn schließlich werden Millionen von Mitarbeitern, die auf absehbare Zeit aus der Ferne Unternehmens IT konsumieren, wahrscheinlich erhebliche Sicherheitsprobleme bei Hard- und Software aufwerfen, – jedoch brachten die übrigen Zahlen etwas sehr Ungewöhnliches ans Tageslicht.

IT-Experten sagen für die kommenden 12 Monate in beträchtlicher Anzahl IT-Herausforderungen in vielen Bereichen voraus.[8]

- Etwa jede dritte IT-Führungskraft geht von Problemen in den Bereichen Personalressourcen , Förderung des Mitarbeiterwohlergehens und Einarbeitung neuer Mitarbeiter aus.[8]
- Rund ein Viertel der IT-Führungskräfte erwarten Probleme hinsichtlich Akzeptanz und Nutzung von Anwendungen, neuer Technologie-Rollouts (Beta-Tests), der Identifizierung von Problemen und der Unterstützung ortsunabhängigen Arbeitens.[8]

Unsere Forschungsergebnisse weisen immer wieder auf ein und denselben Punkt hin: Die digitale IT-Erfahrung der Mitarbeiter ist für die Zukunft der Arbeit entscheidend, und IT-Führungskräfte sehen den Menschen zunehmend im Mittelpunkt ihrer Services.

[8] Siehe Abbildung 6 auf Seite 9.

Zur Umfrage

Vom 22. September bis 13. Oktober 2020 wurden 142 IT-Führungskräfte befragt, die sich folgendermaßen aufteilen:

Region der Teilnehmer

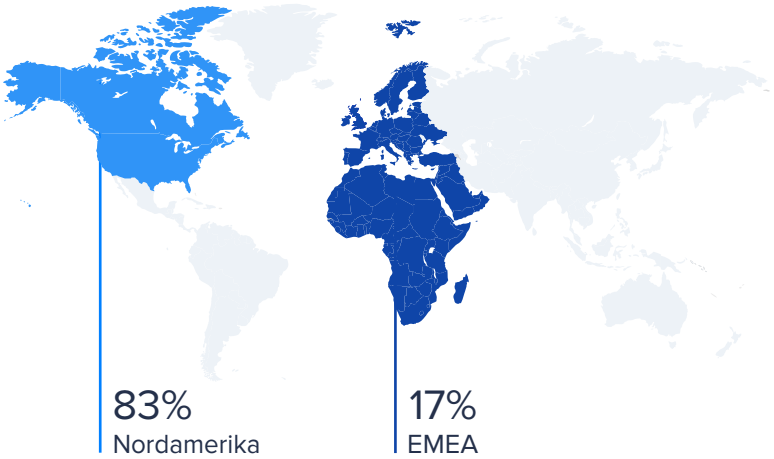


Abbildung 7.1

Unternehmensgröße der Teilnehmer

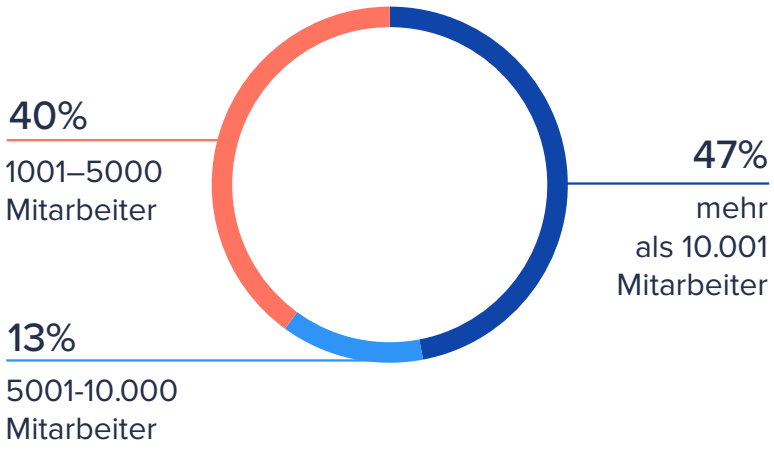


Abbildung 7.2

ÜBER NEXTHINK

Nexthink ist der führende Anbieter von Digital Employee Experience Management. Mit seinen Lösungen können Unternehmen ihren Mitarbeitern eine optimale End-User Experience bieten und so hochproduktive digitale Arbeitsumgebungen schaffen. Mit einer speziellen Kombination aus Echtzeitanalysen, Automatisierung und Mitarbeiterfeedback für alle Endgeräte unterstützt Nexthink IT-Teams dabei, den Anforderungen moderner digitaler Arbeitsumgebungen gerecht zu werden.

Sie haben noch Fragen zu Nexthink Experience?

KONTAKT