

# Lücken im Applikations-Management

Eine Befragung unter Führungskräften von Technologieunternehmen zeigt, dass das Management von Web-Applikationen zunehmend komplexer wird und Erfolgskriterien aus unterschiedlichen Perspektiven gemessen werden sollten.



# Einleitung

---

Was fällt Ihnen bei den folgenden Fragen als erstes ein?

- Auf wie viele Web-Applikationen sind Sie in Ihrem Beruf täglich angewiesen?
- Auf welche geschäftlichen Anwendungen könnten Sie verzichten?
- Wann wurden Sie von Ihrer IT-Abteilung zuletzt nach Ihrer Meinung gefragt?

Die Antworten auf diese einfachen Fragen könnten möglicherweise recht kompliziert ausfallen.

Von welchem Standort ein Mitarbeiter seine Aufgaben erledigt, ist heute weniger wichtig. Allerdings erwartet er implizit, dass die IT überall eine einwandfrei, funktionierende digitale Arbeitsumgebung bereitstellt. Das Management mehrerer kritischer Web-Applikationen für die Arbeit im Büro oder von zu Hause aus ist jedoch oft ein schwieriger Balanceakt.

Heutzutage ist der Laptop Ihr Büro und Ihre Anwendungen sind der sprichwörtliche Werkzeugkasten. Wenn diese Anwendungen nicht optimal funktionieren, können Sie nicht produktiv arbeiten.

Die jüngste Umfrage von Nexthink unter IT-Führungskräften zeigt, dass das Management von Web-Applikationen im Sinne einer technisch einwandfreien Arbeitsumgebung für die Belegschaft mit mehreren Herausforderungen verbunden ist.

Im Auftrag von Nexthink befragte das unabhängige Marktforschungsunternehmen Pulse.QA Führungskräfte aus dem Technologiebereich, mit welchen Methoden sie das Nutzererlebnis der Mitarbeiter fördern, welche Probleme schwer lösbar sind und wie der Erfolg gemessen wird.

Wir hoffen, dass die Umfrageergebnisse als Inspiration für praktische Ansätze zur Verbesserung des Nutzererlebnis mit Web-Applikationen dient, von denen Ihre Mitarbeiter und Ihr gesamtes Unternehmen profitieren werden.



## Inhalt

---

Wer ist für Web-Applikationen verantwortlich? Scheinbar jeder... 3

Was bedeutet „Erfolg“ im Kontext von Web-Applikationen? 4  
Kommt darauf an, wen Sie fragen...

Viele, viele Anwendungen. Aber das ist nur die halbe Geschichte... 5

Eine Einbahn-Kommunikation mit der Belegschaft 7

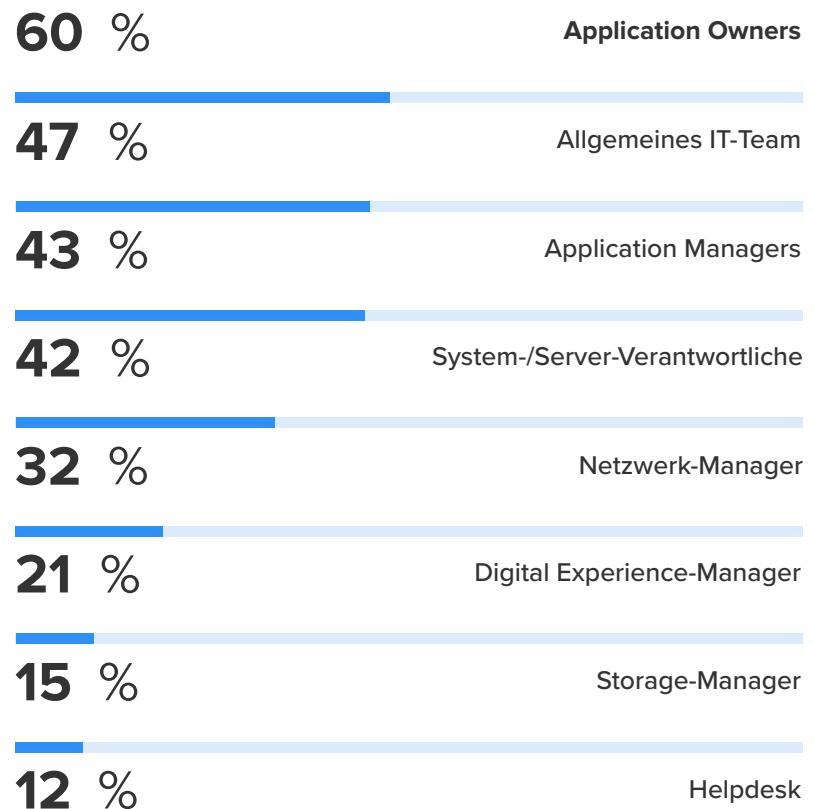
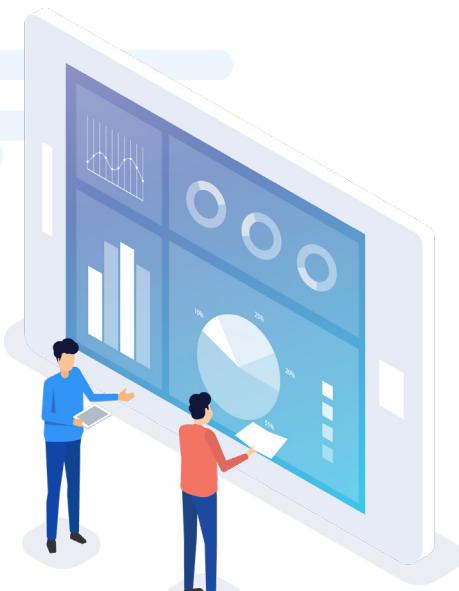
Über diese Umfrage 9

# Wer ist für Web-Applikationen verantwortlich?

SCHEINBAR JEDER...

Die IT ist nicht mehr für das gesamte Applikationsportfolio zuständig. Aus der Untersuchung geht hervor, dass für Web-Applikationen meist mehrere interne Bereiche zuständig sind. Verschiedene Kompetenzen der IT und des gesamten Unternehmens übernehmen heute die Verantwortung für den Rollout und die laufende Verwaltung von Anwendungen.

Wer in Ihrer Organisation ist für den Rollout, die Bereitstellung und Nutzererfahrung von Ihren Web-Anwendungen verantwortlich?



Im gleichen Maße ist die Verantwortung für den erfolgreichen Einsatz von Web-Applikationen nicht eindeutig geklärt. Durch die nunmehr erforderliche, funktionsübergreifende Zusammenarbeit mehrerer Teams steigt die allgemeine Komplexität. Dies müssen wir berücksichtigen, wenn wir uns die Umfrageergebnisse in Bezug auf den Umfang und das Ausmaß der Nutzung von Web-Applikationen ansehen und über die Methoden der Erfolgsmessung sprechen.

# Was bedeutet „Erfolg“ im Kontext von Web-Applikationen?

KOMMT DARAUF AN, WEN SIE FRAGEN...

Die meisten Leistungsmessungen von Web-Applikationen verlaufen in etwa so:

„Läuft die Anwendung?“ Ja, also wunderbar. „Aber ist auch alles in bester Ordnung?“ Nicht so schnell.

IT-Abteilungen stehen unter wachsendem Druck, einen Mehrwert für ihr Unternehmen zu schaffen. Die Ära der bloßen Systembereitstellung und des Betriebs ist vorbei. Die IT muss heute die Akzeptanz und Nutzung von Services vorantreiben, den ROI von Investitionen in Services erhöhen und gleichzeitig die Zufriedenheit, Motivation und Produktivität der Mitarbeiter sicherstellen.

Diese Ziele spiegeln sich in der Umfrage wider. Die befragten IT-Führungskräfte gaben an, dass sie zu diesem Zweck viele Erfolgskennzahlen erfassen.

Die Umfrage ergab zudem, dass der Erfolg je nach Branche unterschiedlich gemessen wird.

IT-Verantwortliche aus der Softwarebranche gaben beispielsweise an, dass ihre Teams mehr Wert auf die „Effektivität von Applikationen anhand umgesetzter Anwendungsfälle“ legen.

Für Führungskräfte aus dem Finanz- und Bankensektor nimmt dagegen die „Nutzung von Funktionen“ einen höheren Stellenwert ein. Und Befragte aus dem Gesundheitssektor waren eher an der „einfachen Bedienbarkeit“ der jeweiligen Anwendung interessiert.

Unabhängig von der Branche benötigt die IT heute mehr Messkriterien aus unterschiedlichen Perspektiven zur Nutzung von Applikationen. Neben der Performance und Zuverlässigkeit sollte man auch die Akzeptanz von Anwendungen und ihr Beitrag zum geschäftlichen Erfolg des Unternehmens im Auge behalten. Die IT muss eine Möglichkeit finden, diesen Grad an Transparenz systemweit für Hunderte von Anwendungen zu erreichen.

Welche 3 der folgenden Metriken sind für die Erzielung des ROI aus der Implementierung Ihrer Anwendungen am wichtigsten?



Verfügbarkeit der Anwendung



Akzeptanzrate



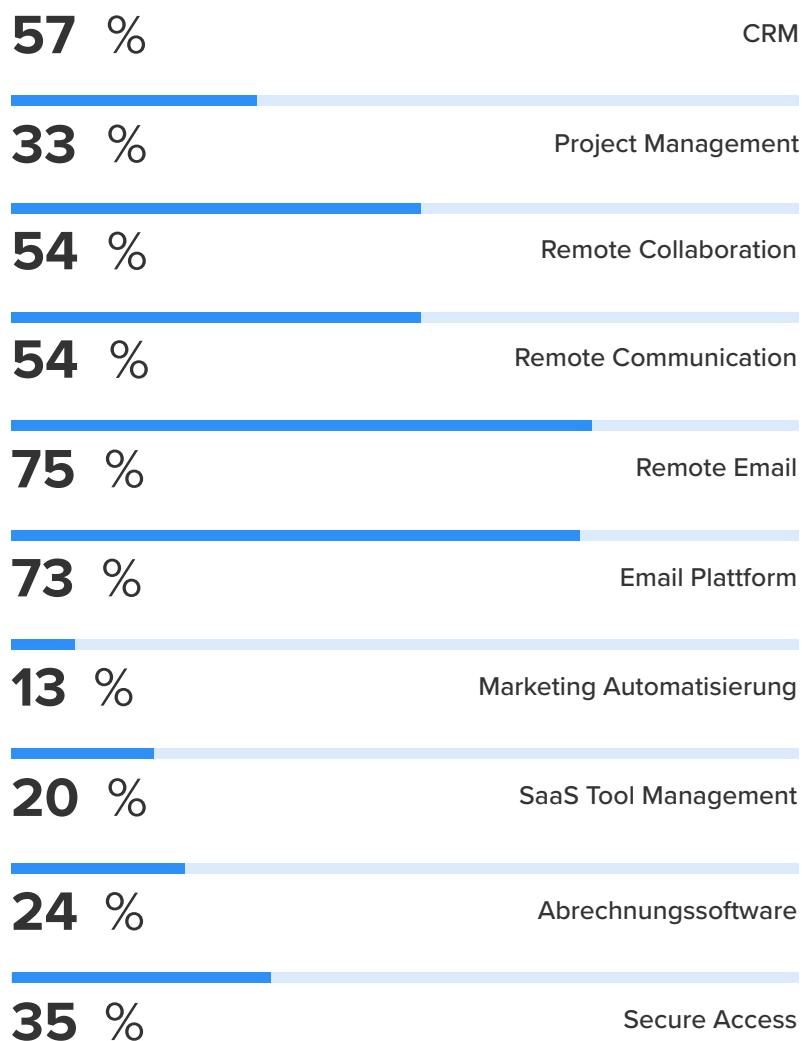
Effektivität bei der Problemlösung

# Viele, viele Anwendungen.

ABER DAS IST NUR DIE HALBE GESCHICHTE...

Die meisten Unternehmen verlassen sich täglich auf eine Vielzahl von Softwareprodukten. Die Anwendungsbereiche umfassen Videokonferenzen, Projektmanagement, CRM, Buchhaltung und vieles mehr. Kollaborationstools wie Teams und Zoom stehen seit letztem Jahr verständlicherweise mehr als sonst im Mittelpunkt, doch zum Büroalltag des einzelnen Mitarbeiters gehören in der Regel noch Dutzend mehr wichtiger Anwendungen.

Welches sind die 5 Web-Anwendungen, deren Ausfall die Produktivität und den Umsatz Ihres Unternehmens am stärksten beeinträchtigen würde?

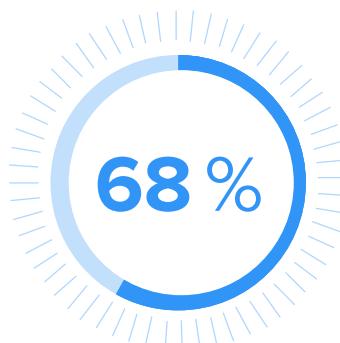


Unverkennbar ist der erfolgreiche Betrieb von Web-Applikationen nicht mehr ausschließlich ein Anliegen der IT-Abteilung. Alle Geschäftsbereiche verlassen sich heute auf diese kritischen Anwendungen, um ihre Mitarbeiter zu unterstützen und die Wertschöpfung über alle Abteilungen hinweg im gesamten Betrieb voranzutreiben.

Die zuständigen Führungskräfte sind gefordert, die Performance der genutzten Anwendungen mehreren Stakeholdern gegenüber transparent präsentieren zu können, ohne sich dabei auf eine kleine Anzahl IT-basierender Kennzahlen zu beschränken.

Die Umfrageergebnisse legen jedoch nahe, dass diese Forderung nicht wirklich umgesetzt wird. Der Großteil der befragten IT-Führungskräfte (68 %) gab an, dass sie bei weniger als der Hälfte ihrer Web-Applikationen die Performance und Verfügbarkeit prüfen.

Wie viele Ihrer kommerziellen Standard Web-Anwendungen (COTS) werden heute auf Leistung und Verfügbarkeit gemessen?



Wie viele Ihrer für Mitarbeiter relevanten Anwendungen werden umfassend und aktiv verwaltet, um eine optimale digitale Nutzererfahrung sicherzustellen?

**83** % der Befragten      0-50 %

**17** % der Befragten      51-100 %

Die transparente Nachvollziehbarkeit der Leistung und Verfügbarkeit von Anwendungen ist eine der Grundvoraussetzungen für ihr unternehmensweites, proaktives Management. Wenn die IT mehr als die Hälfte der Anwendungen nicht prüfen kann, fehlt jede Basis zur Optimierung des „digitalen Anwendererlebnisses“ bei Nutzung dieser Anwendungen.

Und genau das wird durch die Umfrage bestätigt: Die überwiegende Mehrheit der IT-Führungskräfte (83 %) gab zu, dass sie weniger als die Hälfte der genutzten Web-Applikationen aktiv aus Mitarbeiterperspektive verwalten.

Das sollte jedem IT-Verantwortlichen zu denken geben. Im Arbeitsalltag werden womöglich Hunderte von Anwendungen genutzt, aber das dazu gehörende, proaktive Management bzw. die Verbesserung des digitalen Anwendererlebnisses scheitert an der fehlenden Transparenz.

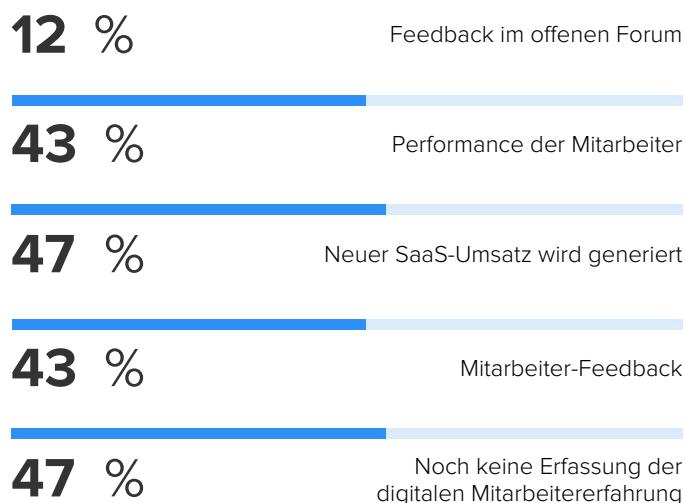
# Eine Einbahn-Kommunikation mit der Belegschaft

Mit der zunehmenden Bedeutung der Arbeitsflexibilität wird die laufende und zuverlässige Erfassung von Rückmeldungen der Mitarbeiter für die IT-Abteilung immer wichtiger. Diese Rückmeldungen sind dann besonders wertvoll und relevant, wenn sie kontinuierlich, zielgerichtet und zeitnah erhoben werden.

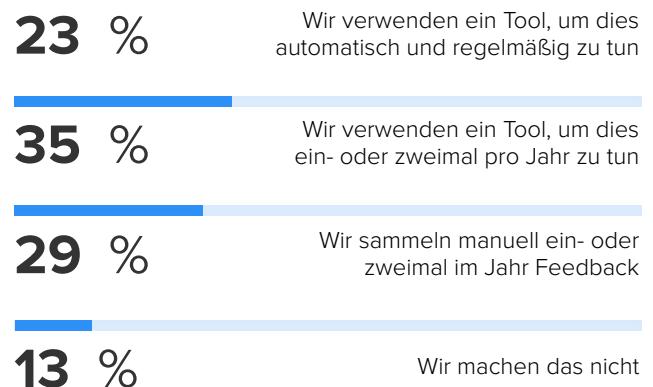
Lediglich 23 % der befragten Führungskräfte von Technologieunternehmen erfassen Mitarbeiter-Rückmeldungen zu Web-Applikationen tatsächlich regelmäßig und mittels automatisierter Methoden.

Im Großteil der Fälle (64 %) werden die Mitarbeiter nur ein- bis zweimal pro Jahr befragt und circa ein Drittel dieser Befragungen (29 %) erfolgt in manueller Form. Erstaunlicherweise gaben 13 % der befragten Führungskräfte zu, dass ihre Teams überhaupt keine Mitarbeiter-Rückmeldungen erfassen.

## Wie erfasst Ihr Unternehmen die Zufriedenheit der Mitarbeiter mit Ihren Web-Anwendungen?



Wie würden Sie am besten die Methode beschreiben, mit der Ihr Unternehmen das Feedback der Nutzer sammelt und deren Zufriedenheit mit Ihren COTS-Webanwendungen misst?



Wie bereits angesprochen, benötigen IT-Verantwortliche zur Nutzung von Web-Applikationen bessere Messkriterien aus unterschiedlichen Perspektiven. Die Erfassung der Akzeptanz und des Nutzungsgrads sind dabei branchen-unabhängig mittlerweile für alle essenziell. Ohne kontinuierliches Feedback seitens der Belegschaft zur Erfahrung mit verschiedenen Anwendungen fehlt der IT eine wichtige Komponente im Gesamtbild. Dadurch entstehen erhebliche Probleme, die ein proaktives und unternehmensweites Management von Web-Applikationen behindern.

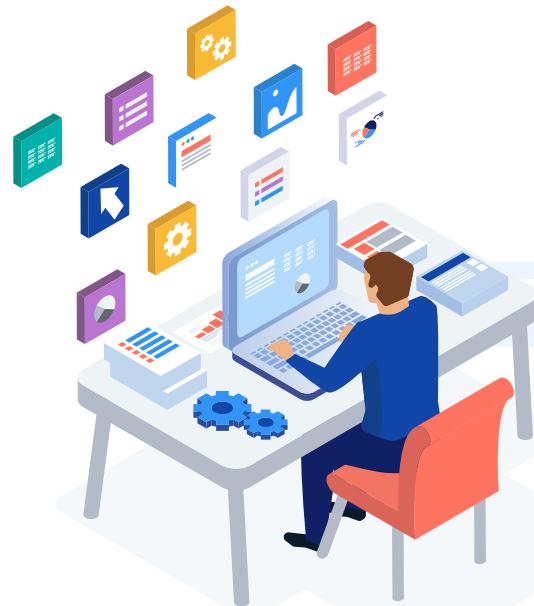
# Fazit

Web-Applikationen sind ein wichtiges und wachsendes Element des digitalen Arbeitsplatzes. Die IT-Abteilung steht vor großen Herausforderungen, wenn sie sicherstellen will, dass diese Anwendungen weiterhin die Mitarbeiterzufriedenheit, die Produktivität und den Gewinn steigern.

Die Verantwortung für einen erfolgreichen Einsatz von Web-Applikationen liegt bei mehreren verschiedenen Stakeholdern. Durch die nunmehr erforderliche, funktionsübergreifende Zusammenarbeit mehrerer Teams steigt die allgemeine Komplexität.

IT benötigt zu Web-Applikationen mehr Transparenz aus unterschiedlichen Perspektiven. Neben der Performance und Zuverlässigkeit sollte man auch die Akzeptanz von Anwendungen und ihr Beitrag zum geschäftlichen Erfolg des Unternehmens im Auge behalten. Die IT muss eine Möglichkeit finden, diesen Grad an Transparenz systemweit für Hunderte von Anwendungen zu erreichen.

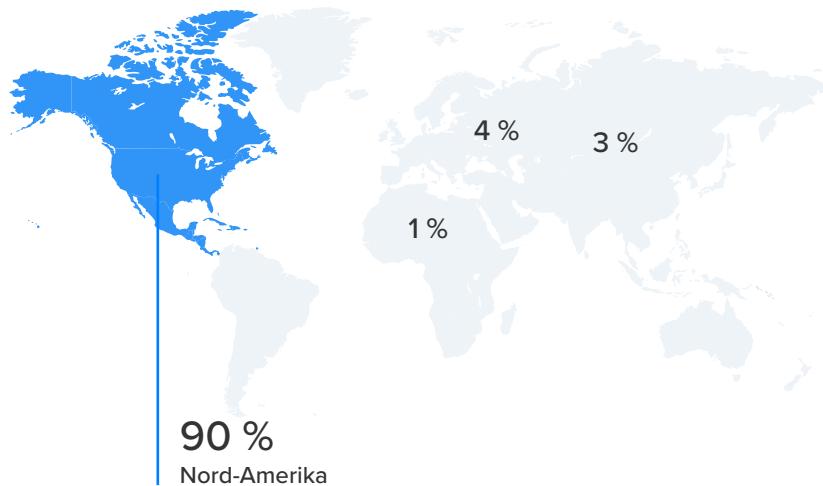
Und wenn wir bedenken, welche Rolle die Stimmung der Belegschaft bei der Bewertung der Akzeptanz, Benutzerfreundlichkeit und des digitalen Mitarbeitererlebnisses spielt, wird klar, dass in vielen Unternehmen ein großer Nachholbedarf hinsichtlich der Strategie des Managements von Web-Applikationen besteht.



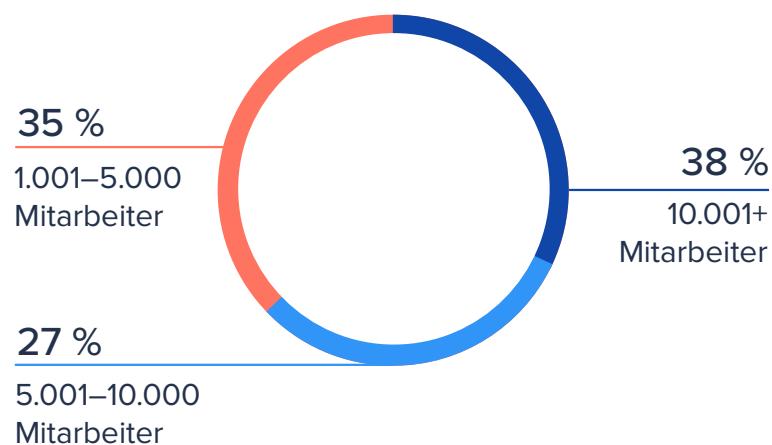
# Über diese Umfrage

Im Februar 2021 wurden 100 Führungskräfte bedeutender Technologieunternehmen befragt. Die Stichprobe setzte sich wie folgt zusammen:

Region der Befragten



Unternehmensgröße der Befragten



## ÜBER NEXTHINK

Nexthink gehört zu den weltweit führenden Anbietern im Bereich Digital Experience Management. Unsere Produkte versetzen Unternehmen in die Lage, für ihre Mitarbeiter hoch Produktive digitale Arbeitsplätze zu gewährleisten und für ein hervorragendes Anwendererlebnis zu sorgen. Mittels einer einzigartigen Kombination aus Echtzeitanalysen auf allen Arbeitsplätzen, Automation sowie die Berücksichtigung von Mitarbeiter-Rückmeldungen unterstützen wir Ihre IT bei der Erfüllung aller Anforderungen an einen modernen, digitalen Arbeitsplatz.

Möchten Sie mehr über Nexthink erfahren?

[FRAGEN SIE UNS](#)