

# Fünf Aspekte mit denen Sie Digital Experience Management meistern.

## **SEHEN WIR DEN TATSACHEN INS AUGEN:**

Es ist nicht einfach, die digitale IT-Erfahrung Ihrer Mitarbeiter am Arbeitsplatz präzise zu messen. Wir gehen auf die fünf Aspekte ein, bei denen viele etwas falsch, Sie dagegen alles richtig machen können. Nehmen Sie diese Chancen wahr und gestalten Sie Ihre IT-Arbeitsplätze so, dass Ihre Mitarbeiter produktiv arbeiten und sich rundum produktiv fühlen.



# Inhalt.

---

**03**

**Manchmal ist Handeln schwieriger als Glauben**

**04**

**Alle Parameter kennen und dann  
Probleme ganzheitlich lösen**

**05**

**Den Überblick behalten und  
gleichzeitig Details erkennen**

**06**

**Mitarbeiter einbeziehen und ernst nehmen**

**08**

**Daten zur digitalen IT-Erfahrung kontinuierlich  
und ganzheitlich in Echtzeit erheben**

**09**

**Für alle Beteiligten nutzbringende  
Daten bereitstellen**

**10**

**Sie haben alles, was für eine optimale  
digitale IT-Erfahrung erforderlich ist**



# Manchmal ist Handeln schwieriger als Glauben

---

Wenn man die digitale IT-Erfahrung der Mitarbeiter verstehen möchte, sollte man sich folgendes vor Augen halten:

**Die moderne digitale Arbeitsumgebung ist kein esoterisches Element des Unternehmensalltags, das nicht ganzheitlich gemessen oder operationalisiert werden kann.**

---

In Wahrheit ist der Workplace ein lebendiges und atmendes Wesen, dessen Gesundheitszustand gemessen werden kann, um Potentiale für Kostensenkung und Produktivitätssteigerung zu erkennen und zu nutzen. In Bezug auf Unternehmenstechnologie und Mitarbeiterpsychologie birgt dieser Gesundheitszustand einen wahren Informationsschatz.

Heutige Arbeitskräfte stellen ganz andere Ansprüche an ihren digitalen Arbeitsplatz als noch vor zwanzig Jahren. Noch vor einigen Jahren wurden Arbeitsunterbrechungen aufgrund technischer Probleme oder langer Bearbeitungszeiten von Support-Tickets und Helpdesk-Anfragen oft einfach hingenommen. Inzwischen verlassen die Menschen sich deutlich

stärker auf ihre Soft- und Hardware und erwarten, dass diese immer und an jedem Standort funktionieren. Letztendlich wünscht man sich Arbeitsumgebungen, die weniger und nicht mehr Stress für das Arbeitsleben bedeuten.

Technologisch führende Unternehmen sind sich über die hohe Bedeutung der IT-Erfahrung ihrer Mitarbeiter im Klaren. Warum aber fällt es ihnen dann so schwer, sie richtig zu messen und positiv zu beeinflussen?

Es gibt fünf Hauptaspekte, bei denen häufig Chancen verpasst werden.

Lernen Sie aus den Fehlern anderer und machen Sie sich stark für eine positive digitale IT-Erfahrung in Ihrem Unternehmen.

# Alle Parameter kennen und dann Probleme ganzheitlich lösen

Jeder gute Mathematiker wird bestätigen, dass man sich erst über alle relevanten Parameter eines Problems klar werden muss, bevor man sich an seine Lösung machen kann.

Leider beherzigen nicht alle IT-Teams diese Maxime, weil die entsprechenden Daten fehlen. Stattdessen versuchen sie, die Probleme von End-Usern allein mit Daten über System- und Servicezustände aus dem Rechenzentrum zu lösen.

Selbstverständlich ist das Rechenzentrum wichtig: Es ist der Maschinenraum eines jeden IT-Ökosystems und enthält vielfältige Informationen über den Aufbau von Services (Server, Storage, Web-Server, Load-Balancer etc). Fraglich ist allerdings, ob der Maschinenraum wirklich ein vollständiges Bild der digitalen Umgebung Ihrer Mitarbeiter wiedergibt.

Wir verraten Ihnen gleich: Das tut er nicht.

Branchenanalysten wie etwa Gartner weisen darauf hin, dass die meisten Probleme am digitalen

Arbeitsplatz ihren Ursprung außerhalb des Rechenzentrums haben.

Notwendig ist ein Paradigmenwechsel, der den Fokus weg von der Infrastruktur hin auf die Mitarbeiter verschiebt. Nur damit verändern Sie die Art und Weise, IT-Services aus der einzigen relevanten Sicht wahrzunehmen – nämlich der, der Anwender.

Was aber bedeutet die Orientierung hin zu den Mitarbeitern genau?

Dieses Konzept bedeutet, dass Ihre IT wichtige Daten zu allen Workplaces im digitalen Ökosystem erfasst und diese Informationen nutzt, um Probleme im Kontext und mit transparenten Echtzeit-Einblicken zu lösen.

Beginnen Sie damit, maßgebliche Daten, die die stärksten Auswirkungen auf Mitarbeiter haben, auszuwerten: Wo treten Sicherheitsverletzungen auf? Von wo werden Anfragen an den Helpdesk gestellt? Wo treten Leistungsengpässe auf? Diese Art von Parametern kann Ihnen helfen, die digitale IT-Erfahrung Ihrer Mitarbeiter genauer zu bestimmen und vor allem zu verbessern.

## Probleme, die außerhalb des Rechenzentrums angesiedelt sind:

- **80%** aller Sicherheitsprobleme
- **50%** aller Leistungsprobleme
- **70%** aller Supportprobleme
- **\$500** an vermeidbaren Ausgaben pro Benutzer und Jahr

*Gartner, 2017*



# Den Überblick behalten und gleichzeitig Details erkennen

IT-Supportteams finden es oft schwierig, sowohl sehr spezifische als auch sehr allgemeine Fragen zu beantworten, da ihnen relevante Informationen über Standorte und einzelne Arbeitsplätze nicht zugänglich sind.

Die Einschätzung, wo eine Root Cause Analyse genau und zielgerichtet anzusetzen ist, kann ohne eine zentrale Informationsplattform schwerfallen.

Als IT-Manager wünschen Sie raschen und zuverlässigen Zugriff auf umfassende und detailreiche digitale Metriken zur Geräteleistung, Sicherheit, Akzeptanz von Anwendungen und die subjektive Rückmeldung von Anwendern. Für jeden dieser Bereiche benötigen Sie eine ausreichend

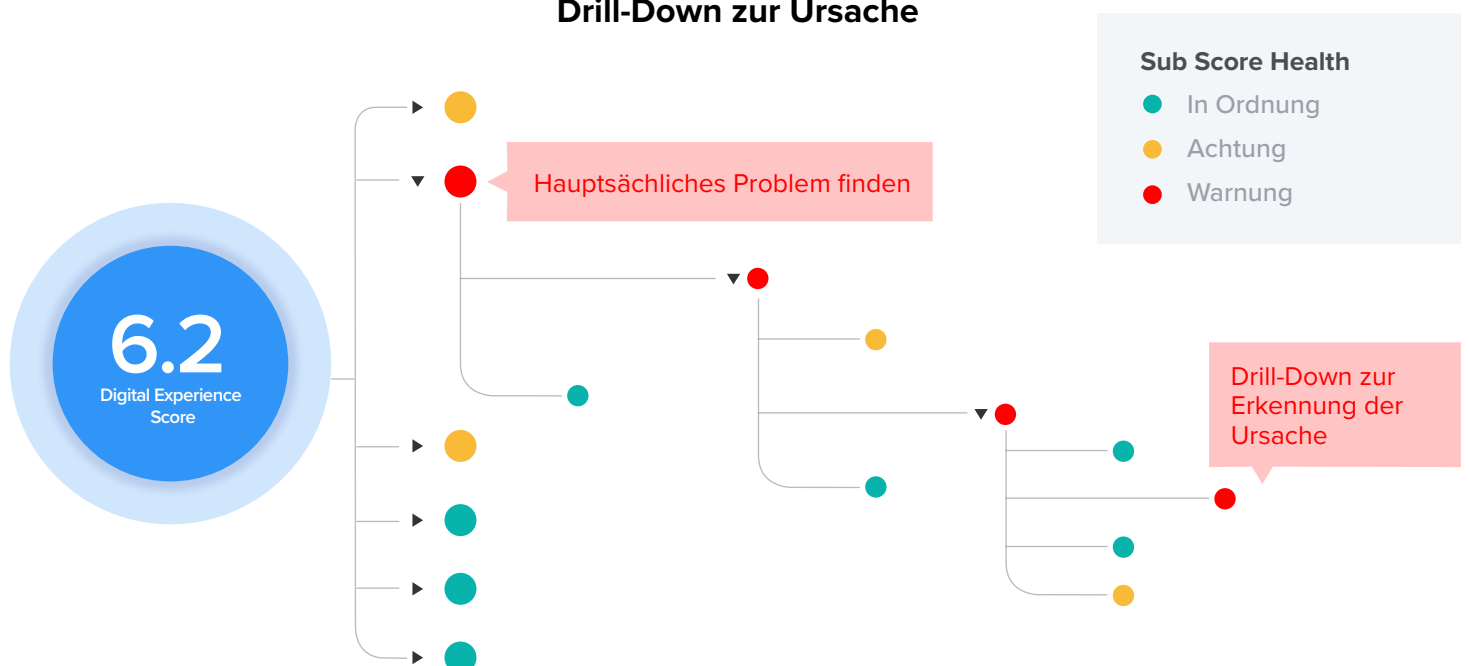
leistungsstarke IT-Service-Management-Lösung, um auf Fragen und Probleme Ihrer Anwender reagieren zu können.

**Sie sollten in der Lage sein, beispielsweise die folgenden Fragen zu beantworten:**

- *Mit welcher Version einer Software arbeiten die betreffenden Anwender?*
- *Wie gerne und wie produktiv arbeiten sie damit?*
- *Wäre ein Problem mit einer Schulung zu beheben, oder handelt es sich um erfahrene Anwender?*

**Nutzen Sie ein Tool, das sowohl Breite als auch Tiefe bietet**, und sparen Sie Zeit bei der Suche nach den richtigen Antworten.

## Problemübersicht und Drill-Down zur Ursache



## Mitarbeiter einbeziehen und ernst nehmen

IT-Supportteams haben eine weitere Herausforderung, die digitale IT-Erfahrung am Arbeitsplatz zu messen: Jährliche Umfragen empfinden Mitarbeiter schlicht als lästig, weil in der Regel keine Reaktion auf das Feedback erfolgt. Es entsteht ein unvollständiges Bild der IT-Wahrnehmung.

Manchmal können IT-Abteilung einzelne Puzzleteile zur Mitarbeitererfahrung zusammentragen. Anwender empfinden Umfragen dennoch eher als Störung ihrer Arbeit. Es gibt nichts Schlimmeres, als Kollegen aus dem Finanzbereich mit improvisierten IT-Fragen nach ihrer Erfahrung mit der neuen Windows-10-Aktualisierung zu belästigen, während diese gerade mitten in einem riesigen Budgetprojekt stecken!

Mitarbeiter erwarten, mit den aktuellsten und besten Anwendungen arbeiten zu können. Werden diese nicht von der IT bereitgestellt, entwickelt

sich häufig eine Eigendynamik, in deren Rahmen „Schatten-IT“ entsteht. Abteilungen führen an der IT vorbei ihre eigenen Anwendungen und Services ein, die für Ihr Unternehmen möglicherweise sogar ein Risiko darstellen können. Wie wäre es, einfach mal zu fragen, warum bestimmte Themen an der IT vorbei realisiert werden und die IT wieder zurück in die Verantwortung zu bringen?

Am sinnvollsten ist es, **harte IT-Metriken** mit **kontextualisierter Mitarbeiterrückmeldungen** zu kombinieren.

Wenn Ihnen Feedback und „harte“ Daten vorliegen, können Sie deutlich besser auf die wahren Bedürfnisse Ihrer Anwender reagieren. Sie könnten proaktiv informieren, wenn Sie neue Anwendungen ausrollen, Schulungen anbieten, wenn Anwender neue Apps nicht verwenden, oder automatisierte Problemlösungen anbieten und im Hintergrund durchführen.

“Wir wussten nicht wirklich, wie die Erfahrung unserer Mitarbeiter aussah, bis sie es uns erzählten.

—Director, Endpoint Services  
Advocate Aurora Health

## Ein typisches Gespräch zwischen IT und Anwender:

Mein PC ist langsam.

Können Sie mir sagen,  
welches Gerät aus dieser  
Liste Sie haben?

-Lenovo 5025

-HP Pavilion Laptop 15t

-HP Pavilion Laptop 15z

Keine Ahnung.

Ich stelle Sie durch  
zum Support.

#\$%@

Hallo, wie können wir  
Ihnen heute helfen?

Ich kann keine  
E-Mails versenden

Soll ich ein  
Support-Ticket anlegen?

Ja.

Ein Ticket mit der  
Nummer INC0045291  
wurde erstellt.

OK, aber meine  
E-Mails funktionieren  
trotzdem nicht.

Hier habe ich  
eine Anleitung zur  
Fehlerbehebung  
bei E-Mails.

Prüfen Sie, ob Sie  
eine Verbindung zum  
Internet haben

Gehen Sie in Outlook  
auf „Optionen“.

...

#\$%\$

# Daten zur digitalen IT-Erfahrung kontinuierlich und ganzheitlich in Echtzeit erheben

Unternehmen übersehen, dass Daten zur Mitarbeitererfahrung mit zunehmendem Alter an Wert verlieren.

Alle Unternehmensmetriken haben ein Ablaufdatum.

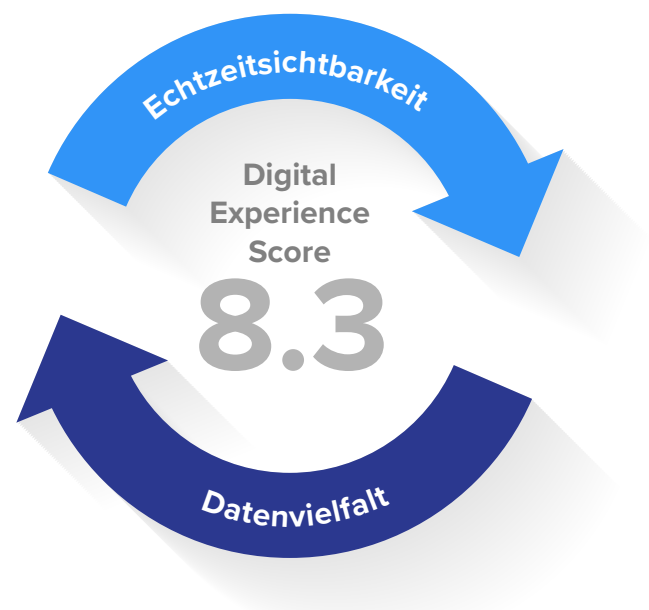
Stellen Sie sich die folgende Situation vor:

Wenn Sie zum Arzt gehen, werden zahllose Werte zu Ihrer Gesundheit erhoben, wie etwa BMI, Blutdruck, Herzfrequenz usw. Diese Informationen sind deshalb hilfreich, weil Sie sie in Echtzeit erhalten, sie mit früheren Ergebnissen vergleichen und auf dieser Grundlage eine Voraussage für Ihre gesundheitliche Entwicklung treffen können.

Dasselbe gilt für die digitale IT-Erfahrung Ihrer Mitarbeiter. **Diese Daten sollten stets vergleichbar und aktuell sein, um als Benchmark** für die zukünftige Projektplanung genutzt werden zu können.

Bedauerlicherweise liefern die meisten Unternehmen Erfahrungsdaten nur in bestimmten Zeitabständen, wenn überhaupt. Dies bedeutet, dass dem IT-Support oft nichts anderes bleibt, als Datenlücken und zeitliche Sprünge zu überbrücken, was es fast unmöglich macht, abnormales Verhalten im IT-Ökosystem zu erkennen.

Wenn Sie allerdings ein robustes Bewertungssystem zur Mitarbeitererfahrung eingerichtet haben, ist dies wie ein Kompass, mit dem Sie Ihre IT Maßnahmen sicher leiten.





## Für alle Beteiligten nutzbringende Daten bereitstellen

Die meisten Unternehmen kämpfen mit der Bewertung von Metriken zur Mitarbeitererfahrung, die für die typischen Zielgruppen in einem modernen digitalen Unternehmen relevant sind.

Ein First-Level-Techniker im Support benötigt beispielsweise konkrete Daten zu einzelnen Geräten, während der Leiter der EDV-Abteilung möglicherweise nur Einblick in allgemeine Statistiken auf operativer Ebene braucht. Beide arbeiten jedoch im selben Unternehmen, und haben aktiv teil am selben IT-Ökosystem, das aus Tausenden von Komponenten und Endgeräten besteht.

Nur weil manche Informationen für einen Mitarbeiter relevant sind und für einen anderen nicht,

bedeutet dies nicht, dass sie auf unterschiedlichen Plattformen zu finden sein müssen. Ein sinnvolle Plattform kann und sollte in der Lage sein, beiden die jeweils richtigen Daten zu liefern.

Es ist immer besser, auf nur einer Plattform exakt das Gewünschte zu finden, als Daten aus unterschiedlichsten Quellen zusammen suchen zu müssen.

**Geben Sie sich nur mit Lösungen zufrieden, die Ihnen in Echtzeit Einblick in Ihre Umgebung geben und die für alle Beteiligten wichtig sind.** Auf diese Weise können Sie rasch auf IT-Probleme reagieren und die Maßnahmen ergreifen, die nötig sind, um die Produktivität und Zufriedenheit Ihrer Mitarbeiter stetig zu steigern.



# Sie haben alles, was für eine optimale digitale IT-Erfahrung erforderlich ist

Wir wissen, wie herausfordernd es ist, die digitale IT-Erfahrung von Mitarbeitern präzise zu messen und daraus Maßnahmen abzuleiten.

Nehmen Sie jedoch dieses Wissen mit auf Ihren Weg.

**Sie kennen nun die fünf Aspekte, bei denen Sie alles richtig machen können:**

1. *Alle Parameter kennen und dann Probleme ganzheitlich lösen*
2. *Den Überblick behalten und gleichzeitig Details erkennen*
3. *Mitarbeiter einbeziehen und ernst nehmen*
4. *Daten zur digitalen IT-Erfahrung kontinuierlich und ganzheitlich in Echtzeit erheben*
5. *Für alle Beteiligten nutzbringende Daten bereitstellen*

Wir bei Nextthink können Herausforderungen rund um den digitalen Arbeitsplatz beheben, Abteilungen zusammenführen und letztendlich die Versprechen hoher Produktivität und Zufriedenheit einlösen. Wir möchten, dass Ihre an digitalen Arbeitsplätzen tätigen Mitarbeiter produktiv, sicher und zufrieden sind.



**Die folgenden Zahlen geben einen ersten Eindruck von den Ergebnissen, die einige unserer Kunden durch die Zusammenarbeit mit Nextthink erzielt haben:**

**62%**

**62% weniger Zeit für die Ursachenanalyse**  
(US-Pharmaunternehmen)

**10%**

**10% Steigerung der Mitarbeiter-Zufriedenheit in 2 Monaten**  
(Globales Fertigungsunternehmen)

**72**

**Steigerung des Mitarbeiter-Scores um 72 Punkte von -60 auf +12 in weniger als 6 Monaten**  
(US-Pharmaunternehmen)



nextthink

Sie möchten Ihr Unternehmen  
dahingehend weiterentwickeln, wie  
Ihre Support Teams arbeiten.

[nextthink.com](https://nextthink.com)

KONTAKTIEREN SIE UNS