



# So vermeiden Sie Probleme mit Kollaborationstools

Fünf Tipps zum Beheben und Vermeiden von Störungen bei der virtuellen Zusammenarbeit

Die digitale Zusammenarbeit hat eine zentrale Bedeutung in Unternehmen erlangt und Kollaborationstools sind zum Herzstück der operativen Produktivität geworden. Daher müssen EUC-Teams stärker in diesen Bereich investieren.

Allerdings sind **Kollaborationstools auch die Hauptursache von IT-Vorfällen und Frust bei Mitarbeitern**, denn wenn es zu Störungen kommt, wirken sich diese weitläufig auf alle Anwender aus.

**Lassen Sie nicht zu, dass Technologie die Zusammenarbeit im Unternehmen behindert.**



## EIN BEISPIEL AUS DER PRAXIS

In einem internationalen Finanzunternehmen, das seine weltweit verteilte Belegschaft mit flexiblen, hybriden Arbeitsmodellen unterstützt, hatten sich Office 365-Anwendungen wie MS Teams schnell zu den meistgenutzten Lösungen entwickelt, sowohl in der Web- als auch in der Desktop-Version. Leider waren MS Teams und OneDrive auch die Hauptursache für Störungen und Supporttickets.

Was die IT-Teams nicht wussten: Aufgrund der häufigen Anwendungsabstürze und Qualitätseinbrüche nutzten die meisten Mitarbeiter MS Teams mit wachsendem Widerwillen. Das Helpdesk-Team war kaum in der Lage, alle eingehenden Supporttickets für die offiziell im Unternehmen verwendeten Kollaborationstools zu bearbeiten, und die Anwender waren mit ihrer Geduld am Ende.

Daher entwickelte sich Dropbox zur nicht genehmigten, aber de-facto genutzten Alternative zu OneDrive.

Wenn das Unternehmen in eine Plattform investiert hätte, die Einblick in das Nutzererlebnis gibt, dann wären die IT-Mitarbeiter in der Lage gewesen, die drastische Verschlechterung des Mitarbeitererlebnisses aufgrund der Probleme mit den Kollaborationstools zu erkennen. Und mit simplen Untersuchungsschritten hätte man Kompatibilitätsprobleme bei MS Teams und Synchronisierungsprobleme bei OneDrive als Hauptursache identifizieren können. Nachdem die Problemursachen erst einmal beseitigt worden wären, hätte das Unternehmen daran arbeiten können, das Vertrauen in OneDrive und MS Teams mit effektiven Nutzungs- und Sensibilisierungskampagnen wiederherzustellen und Mitarbeiter dazu zu bewegen, von der Schatten-IT abzulassen.

## **Messen, verwalten und verbessern Sie die Leistung von und Zufriedenheit mit Kollaborationstools**

### **1. UMFASSENDE EINBLICKE IN DAS NUTZERERLEBNIS BEI KOLLABORATIONSTOOLS**

Die digitale Kollaboration ist nicht von einem einzigen Tool abhängig. Sie basiert vielmehr auf einem umfassenden Lösungspaket, das von Tools für Videokonferenzen und Instant Messaging bis hin zu Produkten für die Dateifreigabe und die Bearbeitung in Echtzeit reicht. Daher benötigen IT-Teams eine zentrale Konsole, die das Mitarbeitererlebnis für alle Kollaborationsanwendungen in jeder Umgebung misst, Leistungskennzahlen bereitstellt und zudem angibt, wie zufrieden die Mitarbeiter mit den Tools sind. So sind IT- und Helpdesk-Teams immer über das Nutzererlebnis im Gesamten informiert und können Probleme bei Kollaborationsanwendungen schnell und proaktiv identifizieren und beheben.

### **2. SCHNELLE BEHEBUNG PLUS AUTOMATISIERUNG: SO VERMEIDEN SIE EINEN DOMINOEFFEKT BEI PROBLEmen MIT KOLLABORATIONSTOOLS**

Kollaborationsanwendungen sind deshalb ein so wichtiges Thema für IT-Teams, da Störungen in diesem Bereich nicht nur die Arbeit eines einzelnen Anwenders beeinträchtigen, sondern sich auf alle Mitarbeiter auswirken, die mit diesem Anwender zusammenarbeiten möchten. Daher müssen Probleme mit Kollaborationstools so schnell und proaktiv wie möglich behoben werden. Zu diesem Zweck müssen die IT- und Helpdesk-Teams mit Strategien für eine rasche Automatisierung, Selbsthilfe und proaktive Vorfallsbehebung sicherstellen, dass Kollaborationsanwendungen entstört werden können, bevor ein Supportticket eingeht bzw. im Idealfall sogar bevor sich ein Problem bei den Mitarbeitern überhaupt bemerkbar macht.

### **3. COMPLIANCE, VERSIONSKONTROLLE UND KOMPATIBILITÄT IM BLICK**

Die digitale Kollaboration in Unternehmen stützt sich auf eine Reihe verschiedener SaaS- und On-Premises-Anwendungen auf Thick- und Thin-Clients. Um Kompatibilitätsprobleme zwischen unterschiedlichen Computerumgebungen zu vermeiden, müssen die einzelnen Komponenten jeweils dieselbe Version aufweisen, doch aufgrund der häufigen Sicherheits- und Qualitätsupdates, wie sie bei modernen Anwendungen üblich sind, kann es leicht passieren, dass ein wichtiges Update auf einem der Tausenden von Geräten nicht implementiert wird – und schon kommt es zu einem schwerwiegenden Problem bei einer Kollaborationsanwendung. IT-Teams benötigen daher eine zentrale Konsole für die Versionsverwaltung, um sich in Echtzeit einen Überblick über den Compliance-Status von Kollaborationstools zu verschaffen, die Entstörung zu vereinfachen sowie Test-Updates für bestimmte Gerätetypen auszuführen und einen Zusammenhang zwischen Leistungsschwankungen und neuen Updates herstellen zu können.

### **4. URSACHEN EINER GERINGEN AKZEPTANZ ERKENNEN UND STEIGERUNG DES NUTZUNGSGRADS**

Die Nutzung moderner Kollaborationstools geht mit häufigen Updates, Änderungen und Migrationsprozessen einher. Zwar bringen diese Veränderungen in der Regel wichtige Vorteile, aber Widerstand gegen oder ein fehlendes Verständnis für den Grund einer Umstellung seitens der Mitarbeiter kann die effektive unternehmensweite Produktivität und Zusammenarbeit behindern. IT-Teams müssen die genauen Nutzungs- und Zufriedenheitsraten für die Kollaborationstools im Portfolio kennen, um die Gründe für eine inkonsistente oder mangelnde Nutzung identifizieren und verstehen zu können. Die Kombination von Leistungs-, Zufriedenheits- und Nutzungsdaten hilft der IT, die Ursache eines mangelhaften Nutzererlebnisses schnell und proaktiv zu erkennen, der Änderungsresistenz entgegenzuwirken und eine effektive Nutzung zu fördern.

### **5. DIE SCHATTEN-IT IM GRIFF**

Wenn ein bestimmtes Tool für digitale Zusammenarbeit nicht die gewünschte Leistung bietet, sehen sich Mitarbeiter schnell nach einer Alternative um. Stellen die im Unternehmen zulässigen Filesharing- oder Messaging-Anwendungen die Nutzer nicht zufrieden, dann dauert es nicht lange, bis Mitarbeiter stattdessen Dropbox oder WhatsApp verwenden. Dadurch entstehen in vielen Unternehmen erhebliche Sicherheitsrisiken. IT-Teams benötigen leicht zugängliche Dashboards, die ihnen Einblick in die Nutzung sämtlicher nicht genehmigter Tools bieten, damit sie Schatten-IT-Aktivitäten unterbinden können, bevor es zu einem Sicherheitsvorfall kommt. Darüber hinaus könnten sie die Meinungen der Mitarbeiter, die Schatten-IT-Anwendungen nutzen, einholen, um herauszufinden, warum sie nicht mit den genehmigten Kollaborationstools arbeiten.

---

#### **Mehr über uns**

Als einer der weltweit führenden Anbieter im Bereich Digital Employee Experience Management nutzt Nexthink eine einzigartige Kombination aus Echtzeitanalysen, Automatisierungen und Mitarbeiterfeedback über alle Endpunkte hinweg, um IT-Teams zu helfen, die Anforderungen an moderne digitale Arbeitsplätze zu erfüllen. Weitere Informationen erhalten Sie unter: [www.nexthink.com/de](http://www.nexthink.com/de).