



Verbesserung der Digital Employee Experience und IT-Produktivität mit Nexthink

Verbesserung der Digital Employee Experience und IT-Produktivität mit Nexthink

Von IT-Teams wird als selbstverständlich erwartet, dass sie sich um die Implementierung komplexer Technologien und um sämtliche Probleme kümmern, die in der Produktion auftreten. Doch aus diesen Teams hören wir oft, dass sie „nicht sehen“, was in ihren IT-Umgebungen vor sich geht. Sie berichten einerseits, wie sehr es sie frustriert, dass sie nur durch Mitarbeiteranrufe beim Helpdesk von Problemen erfahren, und andererseits, dass sie die Anzahl dieser Anrufe und die mit der Bearbeitung der resultierenden Tickets verbundenen Kosten reduzieren müssen. Aufgrund dieser technologiebedingten Herausforderungen fällt es ihnen schwer, eine stabile, zuverlässige Plattform mit vorhersehbarem Verhalten bereitzustellen, die für ein positives Mitarbeitererlebnis sorgt.

Um dieses Problem zu lösen, sollten IT-Teams den Status quo infrage stellen und die wichtigsten Ressourcen ihres Unternehmens in den Mittelpunkt rücken: die Mitarbeitenden. Mit einer Lösung für das Management der Digital Employee Experience (DEX) können die für die Endnutzer-IT (End User Computing, EUC) verantwortlichen Teams sich eine bessere Übersicht verschaffen und den Betrieb effizienter gestalten, indem sie sich auf die Mitarbeitenden konzentrieren. Dadurch können Unternehmen wiederum negative Auswirkungen reduzieren, die Produktivität steigern und die Kosten senken.

Zu den Vorteilen von DEX-Software für Unternehmen zählen:

- Einblicke in die Digital Employee Experience: IT-Teams können sich ein Gesamtbild des Nutzererlebnisses machen, das sowohl lokal installierte als auch webbasierte geschäftskritische Anwendungen bieten, die wahre Ursache auftretender Probleme ermitteln und diese in der gesamten Infrastruktur beheben.
- Proaktive IT: Im Gegensatz zu von den Mitarbeitenden geöffneten Tickets, die meist nur einen Teil der Auswirkungen beschreiben, zeigt eine DEX-Plattform das ganze Ausmaß von Vorfällen auf. Zudem lenken in Echtzeit generierte, an die Unternehmensanforderungen angepasste Warnmeldungen die Aufmerksamkeit des IT-Teams auf Vorfälle, bevor diese das Mitarbeitererlebnis maßgeblich beeinträchtigen.
- Unterstützung der digitalen Transformation: DEX-Einblicke in jeder Projektphase tragen dazu bei, dass Initiativen zur digitalen Transformation erfolgreich und termintreu umgesetzt werden können.
- Validierung von IT-Investitionen: Teams können die Auswirkungen vorgenommener Änderungen leicht messen und die durch Softwareoptimierung, längere Hardwarelebenszyklen und Prozessautomatisierung erzielten Kosteneinsparungen dokumentieren.

Nexthink ist ein Softwareunternehmen, das sich das Ziel gesetzt hat, IT-Teams bei der Einrichtung intelligenter und produktivitätsfördernder Arbeitsplätze zu unterstützen. Seine Produkte bringen mit einer einzigartigen Kombination aus Echtzeitanalysen, Automatisierung und Mitarbeiter-Feedback Klarheit in die IT-Abteilungen. In [The Forrester Wave™](#) wurde Nexthink 2022 als Leader im Bereich End-User Experience Management aufgeführt.

In diesem Leitfaden

TEIL 1 bereitet Sie auf Fragen und Einwände vor, die Sie möglicherweise hören werden, wenn Sie mit Ihren Kollegen oder Ihrer Führungsriege über den Kauf von DEX-Software sprechen.

TEIL 2 soll Ihnen helfen, Stakeholdern überzeugend zu erläutern, wie Ihr Unternehmen und Ihr IT-Team von einem DEX-Tool profitieren würden.

TEIL 3 soll Ihnen helfen, darauf aufbauend zu erklären, warum Nexthink hervorragend positioniert ist, um Ihr Unternehmen dabei zu unterstützen, Kosten einzusparen und durch die kontinuierliche Verbesserung der DEX aller Mitarbeitenden für Klarheit zu sorgen.

TEIL 1

Häufig gestellte Fragen

Bevor Ihr Unternehmen Software für das Management des digitalen Nutzererlebnisses kauft, werden Sie vermutlich auf einige gängige Fragen und Einwände aus verschiedenen Bereichen antworten müssen. Bereiten Sie sich vorab darauf vor und denken Sie dabei daran, dass verschiedene Mitglieder des für Kaufentscheidungen verantwortlichen Komitees in Abhängigkeit von ihrer Position im Unternehmen an unterschiedlichen Informationen interessiert sein werden.

Verantwortungsbereich des Entscheidungsträgers: CIO/ Geschäftseigentümer

Häufig geäußerte Fragen und Einwände

Warum benötigt unser Unternehmen DEX-Software?

Mithilfe von DEX-Software könnten unsere IT-Teams besser erkennen, wodurch die Mitarbeitenden gestört werden, und dafür sorgen, dass sie ihre Arbeit effizient und ohne Beeinträchtigung durch Technologieprobleme erledigen können. Das würde die Mitarbeiterzufriedenheit und die Arbeitsergebnisse verbessern. Zudem steigert eine solche Lösung die Effizienz und die Resilienz der Betriebsprozesse durch nahtlos in die vorhandenen Prozesse eingefügte Analysen und einfachere Methoden zum Einholen von Mitarbeiter-Feedback und spart gleichzeitig IT-Kosten ein. Aufgrund der umfassenden Übersicht, die eine DEX-Lösung bietet, könnten wir den IT-Betrieb zeit- und kosteneffizienter gestalten und Chancen für sofortige Kosteneinsparungen in unseren Hardware- und Softwareinfrastrukturen aufdecken.

Was geschieht, wenn wir nicht genug Budget, Zeit oder Ressourcen haben, um eine so umfassende Lösung zu verwälten?

Langfristig können wir durch eine Investition in eine DEX-Plattform Geld sparen. Wir könnten Initiativen durchführen und die Funktionalität der Plattform gezielt nutzen, um schon im ersten Jahr einen ROI zu erzielen – z. B. durch die Verlängerung von Hardwarelebenszyklen, die Stormierung ungenutzter Softwarelizenzen oder die Reduzierung der Anzahl an IT-Tickets, indem wir Probleme mithilfe der lückenlosen Transparenz, die ein DEX-Tool bietet, proaktiv beheben. Darüber hinaus kann ein DEX-Tool den vorhandenen IT-Teams die Verwaltung digitaler Arbeitsplätze erleichtern, sodass sie mehr Zeit und Ressourcen in strategische Initiativen statt in endlose Fehlersuche und -behebung investieren können.

Verantwortungsbereich des Entscheidungsträgers: Endnutzer-IT

Häufig geäußerte Fragen und Einwände

Wie hilft mir ein DEX-Tool dabei, Mitarbeitenden den bestmöglichen Service zu bieten?

Nexthink zeigt klar an, was funktioniert und was nicht. Mithilfe von maschinellem Lernen und Mustererkennung unterstützt die Software Sie dabei, den Kontext, das Ausmaß und die Auswirkungen von Störungen zu ermitteln und sie schneller zu diagnostizieren und zu beheben.

Wie kann ich die Tools nutzen, um die von der Führungsriege in meiner Abteilung getätigten Investitionen zu rechtfertigen?

Angesichts der aktuellen Wirtschaftslage sehen alle Führungskräfte es gern, wenn mit weniger mehr erreicht wird. Doch wir leben in einer komplizierten Zeit und „intelligenter arbeiten“ reicht allein nicht mehr aus. DEX zeigt auf, welche Änderungen in Routineprozessen die Effizienz steigern und so direkt zu Kosteneinsparungen führen. Mit einem DEX-Dashboard könnten wir beispielsweise die Anzahl der an den Level-3-Support eskalierten IT-Tickets um 40 % senken und dadurch 100 USD pro Ticket einsparen.

Verantwortungsbereich des Entscheidungsträgers: Anwendungen/Netzwerk

Häufig geäußerte Fragen und Einwände

Ersetzt ein DEX-Tool die Spezialwerkzeuge, die unsere Anwendungsverantwortlichen bereits haben?

Es geht nicht darum, unsere vorhandenen Spezialwerkzeuge zu ersetzen oder das Budget für das Anwendungs-Performance-Management, das Netzwerkmanagement oder die Virtualisierungstools zu kürzen. Stattdessen stellt Nexthink Daten zum Nutzererlebnis mit Anwendungen bereit, sodass die Kollegen am Helpdesk Probleme aus der Perspektive der Nutzer betrachten können. So können sie von Anfang an und teamübergreifend zielführende Gespräche führen und Probleme idealerweise selbst beheben, statt sie an andere, stärker spezialisierte und teurere Teams zu eskalieren. Mitunter entsteht so eine gute Zusammenarbeit.

Können wir mit DEX Geld sparen?

Eine bessere Digital Employee Experience trägt dazu bei, dass Routineaufgaben effizienter erledigt werden. EUC-Teams können die dringendsten Probleme selbst beheben und seltener an die Anwendungs- und Netzwerkteams eskalieren. Letztendlich wird ein DEX-Tool die Anwendungs- und Netzwerkteams entlasten, indem es das EUC-Team in die Lage versetzt, die eigentliche Problemursache vor der Eskalation zu identifizieren. Außerdem unterstützt es Shift-Left-Maßnahmen wie Automatisierung und Selbsthilfeangebote und das Vermeiden von Problemen durch bessere Tests, mit denen wir die Kosten unter Kontrolle halten können.

Verantwortungsbereich des Entscheidungsträgers: IT-Sicherheit

Häufig geäußerte Fragen und Einwände

Nexthink installiert einen Collector auf jedem Gerät, damit sein Produkt funktioniert. Ist das nicht ein Sicherheitsrisiko?

Alle Anbieter von DEX-Lösungen installieren Collectors und Nexthink hat bereits bei vielen Kunden bewiesen, dass seine Collectors das Sicherheitsniveau nicht beeinträchtigen. Einige der größten Unternehmen der Welt nutzen Nexthink. Seine DEX-Lösung ist in mindestens 1.200 Kundenunternehmen und auf 15 Millionen Endpunkten in Unternehmen und Institutionen installiert, unter anderem auch in Regierungsbehörden.

Nexthink ist gemäß Federal Information Processing Standard (FIPS) 140-2 and AICPA System and Organization Controls (SOC) 2 Type 2 zertifiziert. In seinem [Trust Center](#) im Internet informiert Nexthink über seine branchenführenden Fähigkeiten in puncto Datenschutz, Sicherheit und Compliance sowie die diesbezüglichen Zertifizierungen.

Der Collector von Nexthink ist so effizient, dass er auch alle anderen, bereits auf einem Gerät installierten Sicherheits- und Systemagenten verwalten und dafür sorgen kann, dass sie ordnungsgemäß funktionieren, auf dem aktuellen Stand sind und das Mitarbeitererlebnis nicht beeinträchtigen.

TEIL 2

Ihre Vision für Verbesserungen

In diesem Abschnitt finden Sie ein Skript, mit dem Sie Ihren Entscheidungsträgern erklären können, welche positiven Veränderungen eine Digital-Employee-Experience-Lösung in Ihrem Unternehmen bewirken könnte und welche Probleme sie kurz- und langfristig lösen würde. Beschreiben Sie dem für Kaufentscheidungen verantwortlichen Komitee Ihre Vision – zufriedenere Mitarbeiter, ein besseres Kundenerlebnis und höhere Umsätze und Profite – um ihnen das Potenzial der Lösung zu verdeutlichen.

Verantwortungsbereich des Entscheidungsträgers: CIO/ Geschäftseigentümer

Wir werden Umsatz- und Profitverluste minimieren und gleichzeitig unsere Budgetierung und Planung verbessern.

Mit DEX-Software von Nexthink können wir Analysen schneller und Technologieänderungen erfolgreicher durchführen. Wir können eine zuverlässige, stabile und vorhersehbare Umgebung einrichten, in der es seltener zu Ausfällen kommt und in der unsere umsatzerzeugenden Teams bei der Einführung von Innovationen weniger Hürden überwinden müssen und mit weniger Herausforderungen konfrontiert sind, die ihre Produktivität beeinträchtigen.

Zudem können wir die Kosten für die Wartung und den Ersatz älterer Hardware optimieren, weil wir genau ermitteln können, was wirklich ersetzt werden muss und was wir vorerst noch weiter nutzen können.

Darüber hinaus können wir mit Nexthink verfolgen, welche Desktop- und Webanwendungen tatsächlich genutzt werden und für welche wir zu viel Lizenzgebühren zahlen. Außerdem können wir anhand dieser Informationen ungenutzte Anwendungen von Geräten entfernen, deren Nutzer sie nicht benötigen, und so die IT-Kosten drastisch reduzieren.

Eine DEX-Lösung kann uns auch helfen, unsere Kohlendioxidemissionen zu reduzieren, uns die Tür zu Geschäftspartnerschaften für die Kostenkontrolle öffnen und unsere Mitarbeitenden über die Thematik informieren. Nexthink stellt Library Packs für nachhaltige IT bereit, mit denen wir die IT mit unserer Unternehmensvision für die Nachhaltigkeit in Einklang bringen können.

Verantwortungsbereich: Endnutzer-IT

Wir können weniger reaktiv arbeiten und durch Technologie verursachte Störungen reduzieren.

Die DEX-Software von Nexthink kann den für die Endnutzer-IT verantwortlichen Teams helfen, Probleme zu beheben, bevor sie sich manifestieren. Und wenn es uns gelingt, unseren Mitarbeitenden reibungslos funktionierende Technologie bereitzustellen und sich anbahnende Probleme infrastrukturweit zu erkennen und zu beheben, bevor sie sich auf ihre Arbeit auswirken, verbessern wir gleichzeitig das Empfinden und die allgemeine Zufriedenheit unserer Mitarbeitenden.

Das ist möglich, weil Nexthink nicht nur eine umfassende Sicht auf Probleme in der Produktionsumgebung bietet, sobald diese sich zeigen, sondern auch unsere Fähigkeit verbessert, neue Releases zu testen und potenzielle Probleme aufzudecken, bevor wir einen Release in die Produktion überführen.

Mit DEX können wir gegenseitige Schuldzuweisungen vermeiden. Statt hilflos zuzusehen, wie Teams „beweisen“, dass es nicht ihr Problem ist“ und Tickets hin und her schicken, können wir genau sehen, wo Technologie betroffen ist, wann es angefangen hat und welches Team sich darum kümmern sollte. Dadurch sparen wir bei Diskussionen mit verschiedenen Teams viel Zeit und einen großen Teil der auf Versuch und Irrtum basierten

Fehlersuche ein. Außerdem können wir Tickets auf der Plattform von Nexthink bearbeiten oder an ein anderes Mitglied eines IT-Teams weiterleiten, damit die Problembehebung mit einem anderen Tool automatisiert wird.

Ein DEX-Tool kann Probleme erkennen und beheben, bevor die Mitarbeitenden sie bemerken und/oder bevor sie sich ausbreiten, und damit viel Ärger vermeiden und den Arbeitsalltag der IT-Teams angenehmer gestalten. Das IT-Team muss keinen mysteriösen Vorfällen nachjagen oder darauf warten, dass Mitarbeitende Probleme melden. Stattdessen kann es sich auf größere, strategische Initiativen konzentrieren.

KI-basierte Empfehlungen sind in Nexthink integriert. Die Plattform nutzt beispielsweise Erkenntnisse aus Benchmark-Tests bei allen Cloud-Kunden, um zu ermitteln, ob ein Problem nur bei einem Nutzer oder in der ganzen Branche auftritt. Dadurch muss weniger Zeit in Umgebungsanalysen und eine auf Versuch und Irrtum basierte Fehlersuche investiert werden. Nexthink kann zudem einen virtuellen Assistenten bereitstellen, der auf in natürlicher Sprache gestellte Fragen antwortet. Wir könnten diesen Assistenten beispielsweise auffordern, uns alle Anwendungen anzuzeigen, die heute abgestürzt sind, und diese nach Priorität zu sortieren.

Verantwortungsbereich: Anwendungen/Netzwerk

Wir können die Auswirkungen reduzieren, die Probleme mit der Technologie und Anrufe beim Support auf unsere Mitarbeitenden haben.

Wir werden in der Lage sein, die ständig steigende Anzahl der Geräte, Softwareprogramme, Netzwerke und Clouds, die wir überwachen, umfassend zu unterstützen. Nexthink vermittelt uns auf einem Dashboard eine Übersicht über unsere äußerst dynamische Infrastruktur.

Wenn Probleme auftreten, werden die Netzwerk- und VDI-Teams oft viel zu schnell dafür verantwortlich gemacht. Doch wenn wir alles in Echtzeit sehen, wissen wir, wo das Problem *nicht* liegt, und können uns auf die Bereiche konzentrieren, die für die Problembehebung relevant sind. Dadurch können wir einen Shift-Left-Ansatz verfolgen und proaktiver werden.

Verantwortungsbereich: IT-Sicherheit

Wir können dafür sorgen, dass Updates zeitnah implementiert werden.

Das IT-Team kann in Nexthink automatische Aktualisierungen einrichten, um das von überholten Anwendungs- und Softwareversionen ausgehende Sicherheitsrisiko zu mindern. Die insgesamt bessere Transparenz kommt diesem Team ebenfalls zugute. Wir können automatisierte Updates beispielsweise nutzen, um die Compliance zu verbessern. Dazu könnten wir in Nexthink einen Grenzwert definieren, der dafür sorgt, dass Mitarbeitende automatisch ein Update erhalten, wenn sie eine Instanz von Google Chrome nutzen, die mehr als zwei Versionen älter ist als die aktuelle Version.

Wir wissen, welche Software nicht funktioniert.

Mit Nexthink können wir schneller erkennen, wann welche UEM- und Sicherheitsagenten nicht ordnungsgemäß funktionieren. Wenn ein Sicherheitsagent beispielsweise nicht richtig konfiguriert ist und daher keine Verbindung zur relevanten Infrastruktur herstellen kann, kann er nicht ordnungsgemäß funktionieren. Nexthink meldet, wenn andere Lösungen ausfallen und kann so konfiguriert werden, dass es in einem solchen Fall Benachrichtigungen versendet, das Problem automatisch behebt oder die betroffenen Funktionen deaktiviert, bis das Sicherheitsrisiko behoben ist.

Wir können Compliancevorgaben leicht einhalten und dies belegen.

Mit Nexthink sind die für die IT-Sicherheit verantwortlichen Kollegen weniger auf Raterei angewiesen. Sie können die Compliance mit automatisierten Updates verbessern, indem sie Grenzwerte in Nexthink festlegen. Dadurch gewinnen die Endnutzer mehr Vertrauen in ihr digitales Erlebnis und in unser Unternehmen als Ganzes.

TEIL 3

Unterstützung und Engagement gewinnen

Wenn Sie an diesem Punkt angelangt sind, sollte das für Kaufentscheidungen verantwortliche Komitee verstanden haben, wie eine Plattform für die Digital Employee Experience die Arbeitsweise Ihres gesamten Unternehmens verbessern könnte. Nun müssen Sie zeigen, dass sie sich in der Praxis auszahlt. Die folgenden Skripte sollen Ihnen helfen, jedem der Entscheidungsträger zu erläutern, wie sein/ihr Verantwortungsbereich im Alltag davon profitieren würde.

| Verantwortungsbereich: CIO/Geschäftseigentümer

Nachweis des Geschäftswerts

Die Endnutzer-IT wirkt sich auf vielerlei Art auf alle Bereiche des heutigen Geschäftsbetriebs aus. Wenn sie ausfällt oder ihre Nutzer ausbremst, kann das den Umsatz und die Rentabilität schmälern. Webanwendungen sind für die Produktivität besonders wichtig. Mit Nexthink können wir Probleme in Web- und SaaS-Anwendungen rasch erkennen und die Zeiträume verkürzen, in denen Probleme mit Endnutzerprogrammen dazu führen, dass Kunden zögern, Umsätze stocken, bevor sie getätigert werden, oder Waren sich in Auslieferungszentren stauen. Mithilfe von Integrationen können wir Nexthink zudem in Kombination mit anderen Plattformen wie Qualtrics oder ServiceNow nutzen.

| Verantwortungsbereich: Endnutzer-IT

Nachweis des Geschäftswerts

DEX kann uns die Migration kritischer IT-Ressourcen erleichtern, zum Beispiel den Übergang von Windows 10 zu Windows 11 und andere komplexe Software-Aktualisierungen. Mit Nexthink können wir diese Vorgänge verfolgen und sicherstellen, dass sie reibungslos ablaufen und etwaige Probleme sofort erkannt werden. In einem solchen Fall könnten wir die Aktualisierung aussetzen, bevor wir ein Problem versehentlich an weitere Mitarbeitende weitergeben.

Beim Übergang zu einem neuen Betriebssystem können wir die Stabilität der Geräte verfolgen, um zu ermitteln, ob es auf bestimmten älteren Geräte anschließend zu blauen Bildschirmen oder langsamen Anmeldevorgängen kommt. Außerdem ist es mit einer DEX-Plattform einfacher, zu ermitteln, wie zuverlässig ein neues Betriebssystem ist und ob es damit zu Anwendungsabstürzen kommt. Wenn das nicht der Fall ist, können wir es schneller und ohne Bedenken unternehmensweit installieren.

Darüber hinaus können wir vermeiden, dass es durch die verschiedene Auslegung von Beobachtungen zu Konflikten zwischen Teams kommt, indem wir allen Teams Zugang zu denselben Erkenntnissen gewähren und damit vermeiden, dass unnötig Spezialisten involviert werden.

Verantwortungsbereich: Anwendungen/Netzwerk

Nachweis des Geschäftswerts

Mit DEX können die für Anwendungen und Netzwerke verantwortlichen Teams die IT-Teams in die Lage versetzen, den Mitarbeitenden gute Arbeitsbedingungen zu bieten und dem Unternehmen damit Geld zu sparen. Wir werden Managern bis hinauf in die Unternehmensleitung demonstrieren können, dass die Veränderungen zu messbaren Kosteneinsparungen und Verbesserungen des Nutzerempfindens geführt haben. Das Nutzerempfinden kann auf verschiedene Weise bewertet werden, unter anderem durch Umfragen und aggregiertes generelles Feedback.

Verantwortungsbereich: IT-Sicherheit

Nachweis des Geschäftswerts

Dank DEX werden wir enger mit anderen Teams kooperieren, von anderen Teams in der IT-Abteilung bis hin zur Personalabteilung, und dadurch insgesamt effizienter arbeiten. DEX ersetzt keines unserer vorhandenen Sicherheitstools, sondern unterstützt uns dabei, die Best Practices für die Sicherheit konsequenter umzusetzen.

Wenn Sie mehr wissen möchten, wenden Sie sich bitte direkt an Nexthink:

<https://www.nexthink.com/contact>