



Ortsungebunden arbeiten.

12 Tipps für eine herausragende
Digital Employee Experience





Inhalt.

- 01** Erfahren Sie, wie Sie
die “IT-Erfahrung” ganzheitlich steuern
Seite 4
 - 02** Infrastruktur flexibel gestalten
Seite 4
 - 03** Diagnose und Fehlerbehebung automatisieren
Seite 5
 - 04** Selbsthilfemechanismen für Mitarbeiter einführen
Seite 6
 - 05** Zusammenarbeit im Team fördern
Seite 6
 - 06** Transparenz für geschäftskritische Dienste schaffen
Seite 7
 - 07** IT-Umgebungen immer aktuell halten
Seite 8
 - 08** Shadow-IT im Fokus haben
Seite 8
 - 09** Mitarbeiter proaktiv ansprechen
Seite 9
 - 10** Präzise Rückmeldungen von Mitarbeitern in Echtzeit
einholen
Seite 10
 - 11** Den Weg zurück ins Büro ebnen
Seite 10
 - 12** Digitale Erfahrung kontinuierlich verbessern
Seite 11
- 
- 

Einleitung

Tag für Tag verlassen sich Mitarbeiter in aller Welt auf digitale Werkzeuge und Geräte, um ihre Arbeit effizient zu erledigen. Die täglichen Interaktionen mit Geräten, Anwendungen und anderen digitalen Ressourcen machen in ihrer Gesamtheit die digitale IT-Erfahrung der Mitarbeiter, die Digital Employee Experience, aus. Sie ist ein entscheidender Faktor für die Zufriedenheit und Produktivität der Belegschaft und letztendlich für den wirtschaftlichen Erfolg.

Die meisten IT-Manager finden es bereits schwierig genug, den Mitarbeitern im Büro eine optimale digitale IT-Erfahrung zu bieten. Umso größer erscheint die Herausforderung, die Unterstützung so auszuweiten, dass sie auch das Modell des Arbeitens an beliebigen Orten umfasst.

Noch kniffliger wird es, wenn die Belegschaft sowohl im Büro als auch im Home-Office arbeitet. Unter Umständen fühlen sich Mitarbeiter dadurch weniger sicher und aus Mangel an direktem Kontakt abhängiger von Kollaborations-Tools und Drittanbieter-Netzwerken. Sie können mit zahlreichen Problemen konfrontiert sein, die letztendlich die Sicherheit und Produktivität des Unternehmens schwächen.

Aber es geht auch anders.

Wir haben für Sie 12 Tipps zusammengestellt, mit denen Sie Arbeitsplätze so optimieren, dass Mitarbeiter völlig unabhängig davon, wo sie arbeiten, die nötige Unterstützung erhalten. Anhand dieser Tipps und unserer Erfahrungsberichte aus dem Alltag verschiedener IT-Abteilungen können Sie Ihrem Unternehmen helfen, eine leistungsstarke, flexible Arbeitsumgebung zu schaffen.



Wie sieht eine herausragende digitale IT-Erfahrung der Mitarbeiter aus?

- ✓ **Geräte** – Die Hardware funktioniert reibungslos und ist auch für das Arbeiten von zu Hause geeignet.
- ✓ **Geschäftsanwendungen** – Die Mitarbeiter können unterbrechungsfrei und erfolgreich auf alle für sie wichtigen Geschäftsanwendungen zugreifen.
- ✓ **Produktivität und Zusammenarbeit** – Die Kommunikationswerkzeuge und Webbrowser, auf die Ihre Mitarbeiter angewiesen sind, funktionieren stabil, zuverlässig und fehlerfrei.
- ✓ **Feedback Ihrer Mitarbeiter** – Gezieltes Feedback in Echtzeit stellt sicher, dass die Mitarbeiter mit Ihrer digitalen IT-Erfahrung mehr als zufrieden sind.

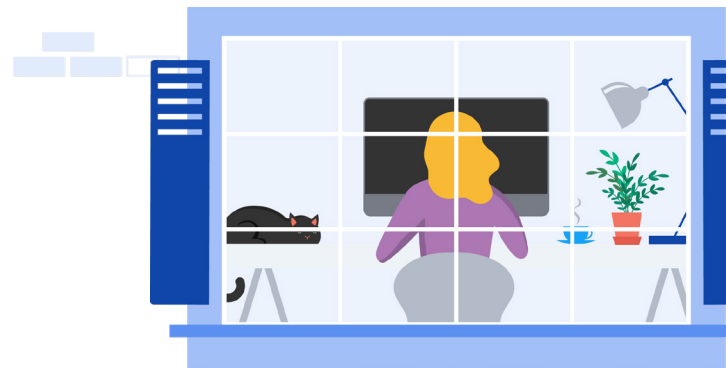
01.

Erfahren Sie, wie Sie die „IT-Erfahrung“ ganzheitlich steuern

Einer der Gründe, warum Mitarbeitern im Home-Office häufig bei technischen Problemen nicht geholfen werden kann, ist der, dass der IT-Abteilung die Transparenz fehlt, wie genau das Zusammenspiel von Endgeräten, Applikationen und Netzwerken ist.

Herkömmliches IT-Monitoring konzentriert sich auf die Bewertung der rein technischen Leistungserbringung; wie IT-Dienste von den Mitarbeitern genutzt und erlebt werden, spielt hingegen keine Rolle.

Wer wirklich wissen möchte, wie Mitarbeiter die Qualität ihrer digitalen Arbeitsumgebung einschätzen, benötigt eine umfassende und fortlaufende Betrachtung relevanter Kennzahlen aus der Workplace-Infrastruktur.



02.

Infrastruktur flexibel gestalten

Es gibt einige grundsätzliche Überlegungen, die man anstellen muss, um flexibles, ortsungebundenes Arbeiten vollumfänglich unterstützen zu können.

Die Voraussetzungen für den Zugriff auf die wichtigsten IT-Ressourcen müssen geschaffen werden – ganz egal, ob virtuelle oder lokale Umgebungen auf Endgeräten zum Einsatz kommen. Die notwendige Software und entsprechende Zertifikate für Dienste wie VPN oder Office 365 müssen installiert sein. Firewalls müssen konfiguriert sein, Virens Scanner auf dem neusten Stand sein. Wenn die IT die realen Bedürfnisse der Mitarbeiter kennt, können sie einfach und flexibel die notwendigen Grundlagen schaffen und verifizieren, dass diese arbeitsfähig sind, auch wenn sich Einsatzorte flexibel ändern.



03.

Diagnose und Fehlerbehebung automatisieren

Störungsanalyse und -behebung wird für die IT immer schwieriger. Aufgrund der sich rasant entwickelnden Home-Office-Situation sind beinahe so viele Standorte wie Mitarbeiter zu bewältigen. Komplexe Netzwerk- und Providerkonstellationen werden ergänzt um diverse, immer komplexer werdende (proprietäre) Anwendungslandschaften – nativ wie Cloud-basiert. Um der stetig wachsenden Menge von Problemen und Analysedaten überhaupt Herr zu werden, ist eine Investition in sinnvolle Diagnosewerkzeuge unumgänglich, die Self-Help Optionen und Automation in der Entstörung erst eröffnet. Nur so lassen sich perspektivisch Störungen drastisch reduzieren und die Entstörung beschleunigen.

UNTERNEHMEN DER KONSUMGÜTERBRANCHE, FORTUNE 500

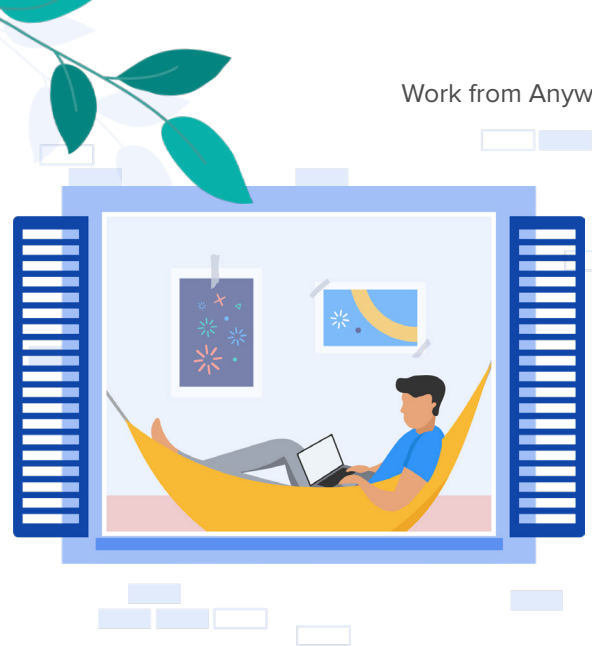
VPN-Performance optimieren

Mit dem plötzlichen Umstieg auf ein Modell, das orteungebundenes Arbeiten in den Mittelpunkt stellt, merken viele IT-Abteilungen, dass die VPN-Kapazitäten für den Zugriff auf geschäftskritische IT-Systeme an ihre Grenzen kommen. Mithilfe der Dashboards von Nexthink können Kunden schnell feststellen, welche Mitarbeiter wirklichen Bedarf an VPN-Nutzung haben und welche prinzipiell ohne VPN mit Cloud-Anwendungen (z.B. Office 365) arbeitsfähig sind. Mit den Kommunikations- und Automatisierungsmöglichkeiten von Nexthink ist es ein Leichtes, Mitarbeiter entsprechend zu informieren, um so VPN-Engpässen zuvor zu kommen.



04. Selbsthilfemechanismen für Mitarbeiter einführen

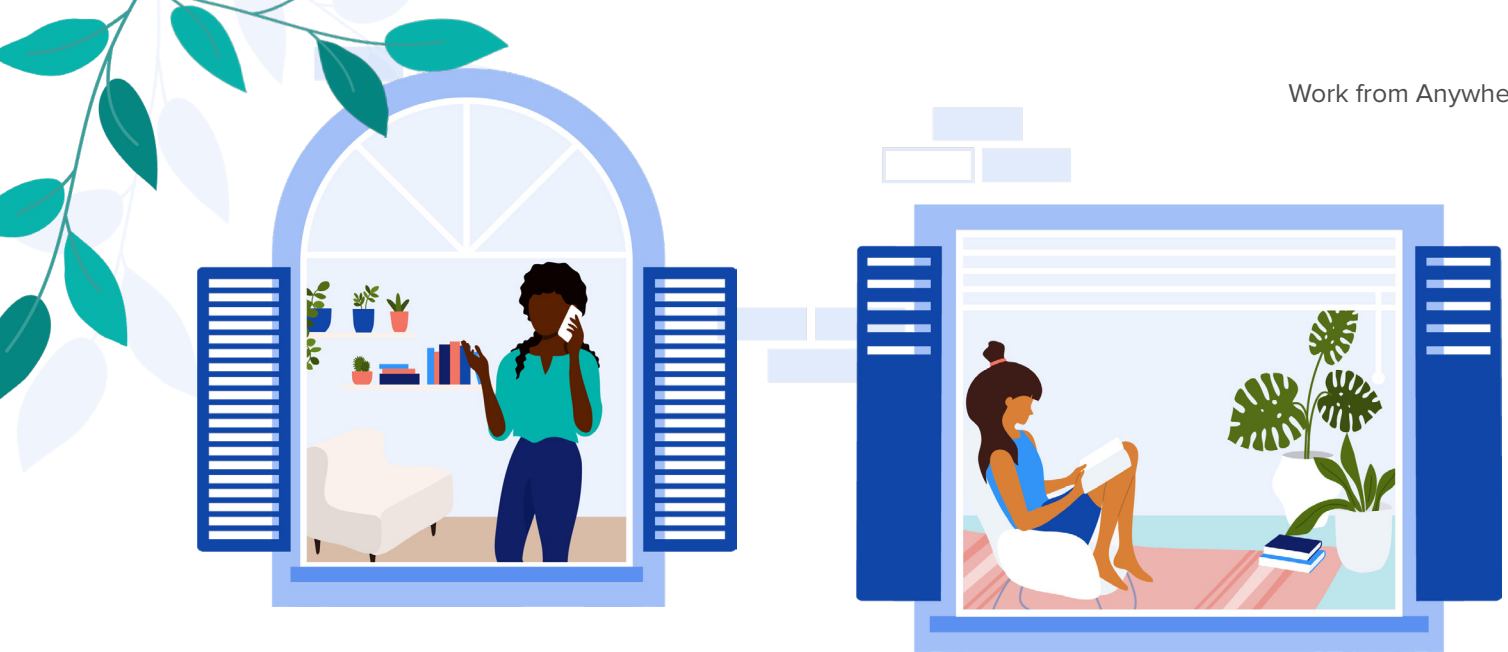
Überlastete Service Desks – wer kennt sie nicht? Warten in der Telefonwarteschlange, warten auf E-Mail-Antworten. IT-Organisationen haben alle Hände voll zu tun, die Probleme der Mitarbeiter zu sichten und Lösungen zu finden. Mitarbeiter möchten kompetente, aber vor allem schnelle Hilfe, um ihre eigentliche Arbeit erledigen zu können. Benutzerfreundliche Selbsthilfemechanismen können genau das leisten und dabei gleichzeitig den Support für die Bearbeitung der wirklich kniffligen Themen entlasten. Automatisierte Diagnose von Fehlerquellen, sei es im Hardware-, Software- oder Netzwerkkumfeld, sei sind neben der automatisierten Entstörung Kernfähigkeiten der Zukunft, um Anwendern mit Chatbots oder über Self-Service-Portale genau zu dem Zeitpunkt zu helfen, an dem ein Problem auftritt.



05. Zusammenarbeit im Team fördern

Eine der größten Herausforderungen in einem flexiblen, ortsungebundenen Arbeitsmodell ist sicherlich die fehlende direkte und persönliche Kommunikation zwischen den Mitarbeitern. Natürlich sind Werkzeuge wie Teams oder Zoom wertvoll in der Zusammenarbeit. Aber was, wenn sie nicht gut funktionieren? Ohne die kontinuierliche Beurteilung der realen Erfahrung, die die Mitarbeiter mit diesen Kommunikationsmitteln machen, können mitunter mehr Probleme entstehen als gelöst werden. So führt schlechte Qualität zu Missverständnissen oder sogar dazu, dass weniger kommuniziert wird. Und neben dem Thema Akzeptanz muss die IT auch noch die Einhaltung von Sicherheitsrichtlinien und anspruchsvolle Netzwerkthemen gleichzeitig behandeln.

Hohe Servicequalität lässt sich planen und dauerhaft aufrechterhalten. Ein umfassender, transparenter Einblick in die Infrastruktur und ihre Kapazitäten ist ein Schlüssel zum Erfolg. Eine stufenweise Einführung neuer Kollaborationswerkzeuge unter Berücksichtigung der Anwenderrückmeldungen der andere. Abschließend bildet die dauerhafte Beobachtung gemessener Qualitätsparameter kombiniert mit subjektivem Feedback das Rückgrat eines optimierten Betriebs.



06. Transparenz für geschäftskritische Dienste schaffen

Der Treiber für eine positive Erfahrung der Mitarbeiter ist ohne Zweifel die Möglichkeit, auf alle notwendigen IT-Dienste problemlos zugreifen zu können, die das tägliche Geschäft voraussetzt: geschäftskritische Applikationen, Dateien, Cloud-Dienste etc. Wenn Anwender von daheim arbeiten, ist eine stabile Internet-Verbindung die kritischste Ressource überhaupt – ohne eine stabile Verbindung verlieren sie die zuverlässige Arbeitsgrundlage und Kontakt zu Kollegen und ihrem Unternehmen. Die Unternehmens-IT muss also kontinuierlich Leistungsindikatoren wie Netzwerkperformance beobachten und im Störfall schnell feststellen können, ob die Ursache auf der Mitarbeiter- oder Unternehmensseite liegt. Transparenz ist dabei der Schlüssel des Erfolgs für jeden Entstörungsansatz. Machen Sie es zu Ihrer Kernaufgabe, dauerhaft aus Anwendersicht die Qualität von Diensten zu betrachten und veröffentlichen Sie aussagekräftige Dashboards, die den unterschiedlichen IT-Bereichen helfen, eine hohe Service-Qualität und Mitarbeiterzufriedenheit zu garantieren.

INTERNATIONALES VERSICHERUNGSUNTERNEHMEN

Kritische Faktoren beobachten - Netzwerk-Latenz als kritischer Faktor

Wenn Mitarbeiter nicht flüssig mit Ihren Anwendungen arbeiten können, stellt sich schnell Frustration ein. Die Ursache dafür liegt nicht selten in der Latenz von Netzwerkverbindungen – ohne dass das Netzwerk selbst ursächlich dafür ist. Bei einem Kunden konnten wir rasch ein Outlook Plug-In identifizieren, das die Latenz verzehnfacht hat, so dass die Arbeit mit E-Mails praktisch nicht mehr möglich war. In einer digitalen Welt ein unhaltbarer Zustand. Die Situation trat auf 80% der Arbeitsplatzgeräte auf. Eine Analyse ergab, dass in der Kommunikation mit dem Backend (5 Server, 9 Ports) Fehler auftraten, die zu den schlechten Reaktionszeiten führten. Eine Analyse mit anderen Werkzeugen, die keine End-2-End-Betrachtung ermöglichen, wäre mühsam und langwierig gewesen. So konnte die Ursache schnell gefunden und das Problem behoben werden.



07. IT-Umgebungen immer aktuell halten

Variantenvielfalt ist seit jeher eine der größten Sorgen von IT-Abteilungen. Was ist wo, bei wem in welcher Version installiert – fehlende Transparenz bedeutet Verlust von Kontrolle über funktionierende Konfigurationen. Sich selbst aktualisierende Anwendungen, Mitarbeiter, die selbst Software installieren, und das alles noch in weit verstreuten Umgebungen. Managementwerkzeuge wie Softwareverteilung suggerieren eine gewisse Sicherheit durch Soll-Vorgaben, aber nur ein Blick auf die echte Ist-Realität bringt Gewissheit.

Die IT-Erfahrung Ihrer Anwender können Sie nur dann verbessern, wenn Sie sicherstellen, dass Arbeitsplätze und Infrastruktur auf einem gemeinsamen, definierten, abgestimmten Stand sind – unabhängig vom Arbeitsort. Stellen Sie sicher, dass Installationen, Updates, Patches etc. wirklich der Vorgabe entsprechen, die für eine reibungslose Serviceerbringung notwendig ist. Verlassen Sie sich nicht darauf, dass Vorgaben vermeintlich eingehalten werden, sondern halten Sie stets transparent nach, dass aus Anwenderperspektive und im Sinne des Mitarbeiters sich alles im richtigen Ist-Zustand befindet.

08. Schatten-IT im Fokus haben

Das Phänomen Schatten-IT ist aktuell wie nie. In vielen Organisationen ist es verhältnismäßig einfach, Anwendungen zu installieren oder zu nutzen, die nicht offiziell vom Unternehmen freigegeben sind. Mitunter lassen Unternehmen die auch zu, um Mitarbeiterzufriedenheit und -produktivität zu erhöhen. Trotzdem müssen grundsätzliche Sicherheitsaspekte und Richtlinien rechtskonform eingehalten werden. Ein echter Spagat für die IT und die Herausforderung ist umso größer, wenn Mitarbeiter weit verteilt und nicht nur an Unternehmensstandorten arbeiten.

Unser Ratschlag

Vertrauen statt bestrafen. Schauen Sie erst einmal nach, welche Anwendungen und Cloud-Dienste im Unternehmen tatsächlich genutzt werden. Danach versuchen Sie zu verstehen, welche Motivation Anwender haben, ihre eigenen Lösungen zu verwenden, anstatt auf Unternehmensvorgaben zu vertrauen. Gehen Sie in den Dialog, versuchen sie mehr für Standards zu werben oder lassen Sie sich Anregungen geben, welche Dienste in einen offiziellen Katalog noch aufgenommen werden sollten. In jedem Fall haben Sie Transparenz und Kontrolle über den Prozess. So können Sie Mitarbeiterbedürfnisse tolerieren und dennoch die Sicherheit von Daten und Infrastruktur gewährleisten.

PAKETDIENST

Eine positive Digital Employee Experience der Belegschaft gewährleisten

Die Einführung von Konzepten zum ortsungebundenen Arbeiten kann umso schmerzlicher sein, wenn es bereits zuvor an den Unternehmensstandorten Herausforderungen mit der IT-Erfahrung gab. In einer Kundensituation gab es direkt nach Einführung einer Home-Office Regelung hunderte von Tickets, die vor allem Collaboration-Tools wie Zoom oder Teams betrafen und einem effizienten Arbeiten im Weg standen. Um die Qualität der Arbeitsplätze für alle Mitarbeiter zu verbessern, wurde Nexthink als Lösung implementiert. Nexthinks Digital Experience Score fungiert als Leistungsindikator, um die IT auf Störungen hinzuweisen. Fällt er unter einen bestimmten Wert, begibt sich der Support proaktiv auf die Suche nach Ursachen und Lösungen. In nur drei Monaten konnte so die IT-Zufriedenheit um knapp 20% an den Standorten und 10% im Home-Office verbessert werden.

09.

Mitarbeiter proaktiv ansprechen

Nicht selten fühlen sich Mitarbeiter, die plötzlich von daheim aus arbeiten von Kommunikation und speziell vom IT-Support abgekoppelt. Die Abgeschiedenheit wird auch für die IT zur Herausforderung. Umso wichtiger ist es, dem Anwender das Signal zu geben: Wir haben die Augen und Ohren offen – wir sind da und helfen, wenn es nötig ist.

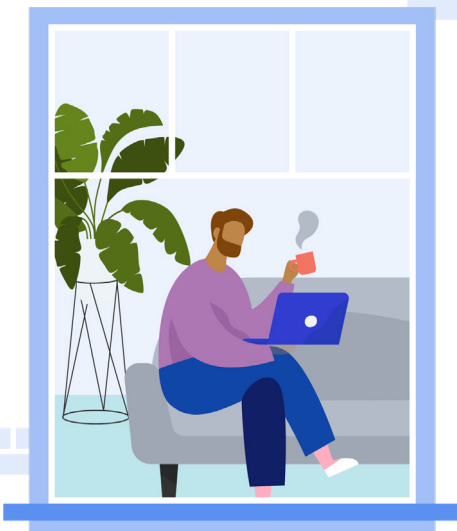
Aktive Kommunikation mit Mitarbeitern zuhause ist das A und O, damit das Gefühl von Abgeschiedenheit und Einzelkampf gar nicht erst aufkommt. Informieren Sie Mitarbeiter über Veränderungen, holen Sie sich Feedback über ihre Situation oder gerade neu eingeführte Technologien/Prozesse ein. Geben Sie ihnen das Gefühl, wirklich gehört zu werden und agieren Sie proaktiv, wenn Sie feststellen, dass die objektiv gemessene oder subjektiv mitgeteilte Erfahrung mit IT sinkt.



10. Präzise Rückmeldungen von Mitarbeitern in Echtzeit einholen

Herkömmliche Umfragen per E-Mail mit vielen Detailspekten liefern normalerweise geringe Rücklaufquoten, finden selten statt und sind damit nur Momentaufnahmen mit geringer Aussagekraft. Besser wäre sicherlich ein beständiger Dialog mit den Mitarbeitern, der ein breites und akkurates Bild der tatsächlichen Situation zeichnet.

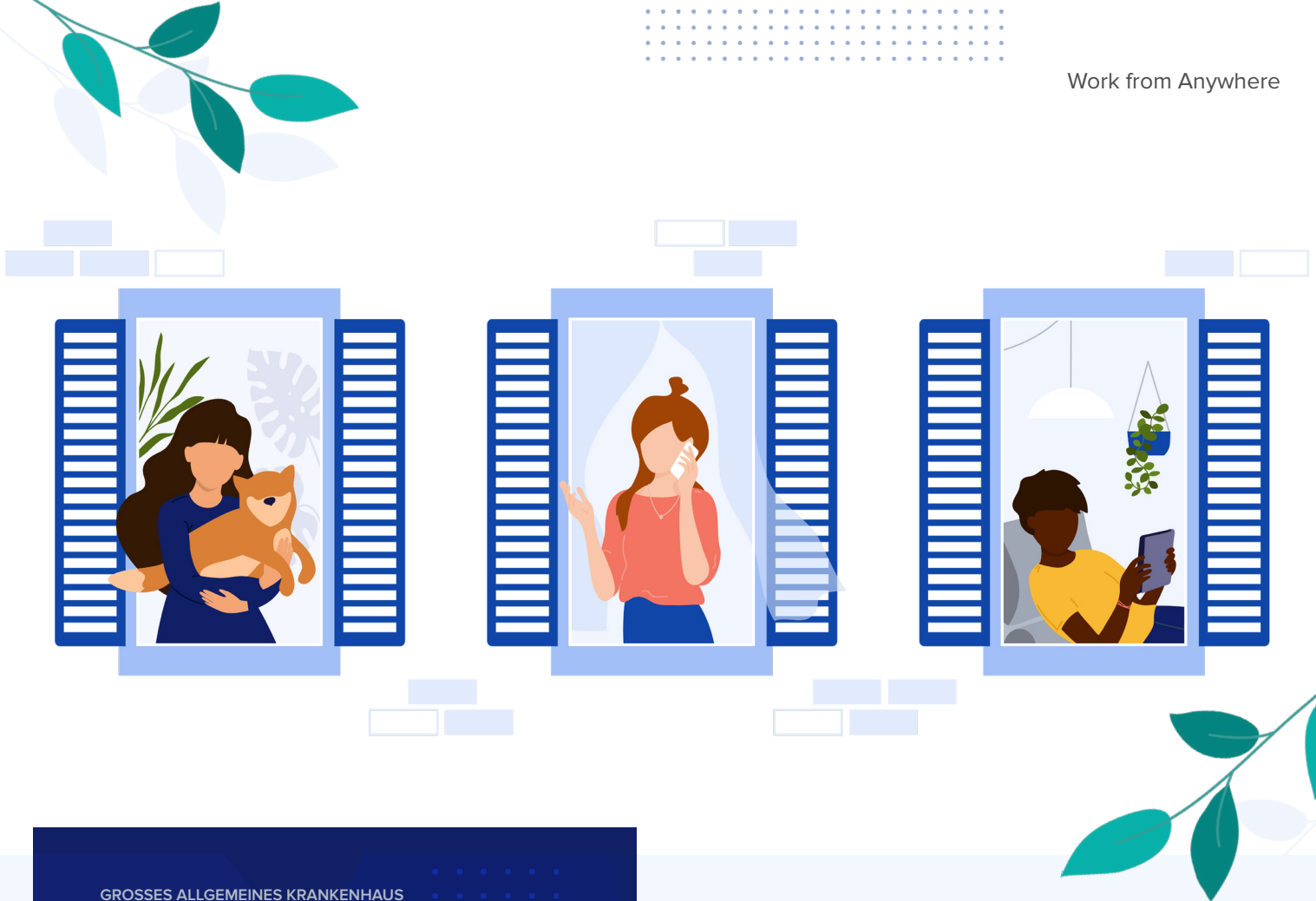
Befragen Sie ihre Mitarbeiter lieber häufiger, stellen Sie aber weniger Fragen und fokussieren Sie auf den spezifischen Kontext. Mitarbeiter wechseln ins Home-Office, dann befragen Sie diese doch einfach mal nach Ihren Erfahrungen. Sie führen ein neues IT-System ein und wollen wissen, wie es sich aus Mitarbeitersicht darstellt – fragen Sie einfach diejenigen, die es wirklich betrifft und die den neuen Service vielleicht schon verwendet haben. Subjektive, kontextbezogene Rückmeldungen liefern einen ganz anderen Einblick für die IT – egal ob Mitarbeiter von daheim oder an einem Unternehmensstandort arbeiten, plötzlich versteht IT auch die subjektiv wahrgenommenen Unterschiede.



11. Den Weg zurück ins Büro ebnen

Ist Home-Office die einzige Zukunftsstrategie? Für viele Unternehmen sowie Mitarbeiter nicht unbedingt – hybride Strategien sind die Modelle der Zukunft. Nur weil Mitarbeiter keine Störungen im Service Desk melden heißt das nicht, dass sie keine Probleme haben. Studien zeigen, dass die meisten technischen Probleme gar nicht erst gemeldet werden.

Um eine hybride Arbeitsplatzstrategie zu untermauern, bedarf es einer besseren Analyse der Situation, der Herausforderungen, aber auch der Anforderungen von Mitarbeitern und Unternehmen. Neben der technischen IT-Erfahrung spielen die weichen Parameter eine ganz zentrale Rolle. IT-Abteilungen sollten sich mehr damit beschäftigen, wie sie technische und subjektive Größen effizient zu einem Gesamtbild korrelieren können, um Entscheidungen (für VDI, Applikationsstreaming, VPN-Kapazitäten, Rückkehr an Büroarbeitsplätze etc.) anhand von Fakten zur realen IT-Erfahrung treffen zu können.



GROSSES ALLGEMEINES KRANKENHAUS

Die richtigen Fragen zum richtigen Zeitpunkt

Je einfacher es für einen Mitarbeiter ist, Rückmeldungen zu geben, desto höher ist die Beteiligungsquote und die Relevanz der Aussagen. Mit Nexthink konnte ein Krankenhaus u.a. sein Hardware-Asset-Management auf Basis von kontextbasierten Umfragen optimieren. Nach dem Zufallsprinzip wurden ausgewählte Gruppen des Pflegepersonals befragt, die intensiv ihre Endgeräte nutzten. Ihre Zufriedenheit mit der IT im Allgemeinen und der Hardware im Speziellen wurde in einer Kampagne gezielt erfasst. Neben einer eindrucksvollen Rücklaufquote von gut 90% erhielt die IT wichtige Daten zur Verbesserung von Diensten und konnte beispielsweise Hardware-Upgrades zielgerichteter und damit kosteneffizienter gestalten.

12. Digitale Erfahrung kontinuierlich verbessern

Um Mitarbeiter an Unternehmenslokationen sowie daheim oder auf Reisen und beim Kunden nachhaltig mit guten digitalen Arbeitsumgebungen zu unterstützen, muss eine moderne IT die reale IT-Erfahrung aller Angestellten in Echtzeit transparent verstehen. Kennzahlen wie der Digital Experience Score helfen als Orientierungspunkt, den Zustand sowie jede Veränderung zu beurteilen. Aussagekräftige Dashboards weisen auf mögliche Störungen hin, priorisieren nach Wichtigkeit und liefern Vorschläge, mit denen die IT-Erfahrung regelmäßig verbessert werden kann. Ein unschätzbarer Wert für IT-Abteilungen, die Entscheidungen auf Basis realer Daten treffen, Entstörungen durch Automatismen in Gang setzen und damit Zeit und Aufwand sparen.



Schlusswort

Es ist nicht immer leicht, die digitale IT-Erfahrung der Mitarbeiter zu managen. Noch schwieriger ist es, die Mitarbeiter zu unterstützen, wenn sie ortsunabhängig arbeiten. Die IT ist jedoch entscheidend daran beteiligt, eine positive Arbeitsumgebung zu schaffen, und zwar unabhängig vom Arbeitsort des einzelnen Mitarbeiters.

Nextthink hat im Management der digitalen IT-Erfahrung Pionierleistungen erbracht. Wir sorgen dafür, dass alle Mitarbeiter auf der ganzen Welt produktiv bleiben, mit Kolleginnen und Kollegen zusammenarbeiten, zeitnah IT-Support erhalten und, was am wichtigsten ist, eine hervorragende digitale IT-Erfahrung genießen.

Wir helfen weltweit über 1000 Unternehmen, die digitale IT-Erfahrung ihrer Belegschaften zu ermitteln, zu managen und zu verbessern – jederzeit und überall. Lassen Sie uns gemeinsam herausfinden, wie wir Ihnen helfen können.



nextthink

Möchten Sie mehr erfahren?
Demovorführung vereinbaren



nextthink.com