

# Von technischer Performance zum IT-Erlebnis:

DIGITALE ARBEITSPLÄTZE IM  
STRATEGISCHEN FOKUS



# Zusammenfassung

Prävention statt Reaktion – mit dieser Prämisse etabliert sich Digital Employee Experience (DEX) in Unternehmen mehr und mehr als eigene IT-Disziplin. Die Fähigkeit, digitale Arbeitsplätze auch aus Sicht der Anwender störungsfrei zu betreiben, wird zur strategischen Anforderung. Denn: IT-Ausfälle und -Störungen sind nicht nur frustrierend für Mitarbeiter. Sie unterlaufen die Ziele nach hoher Produktivität, agilen Prozessen und kurzen Durchlaufzeiten, verursachen Kosten und hemmen die Innovationsfähigkeit. Nur ein Indikator dafür: Knapp zwei Drittel der in Deutschland, Österreich und der Schweiz befragten Unternehmen sagen, dass sie möglichst wenig neue Anwendungen einführen, um IT-Störungen zu vermeiden. Drei Viertel geben an, dass neue Anwendungen immer zu höherem Ticketaufkommen im IT-Helpdesk führen.

Dies zeigt die Nexthink DEX-Studie 2021 (DACH), für die über 300 IT-Experten aus Deutschland, Österreich und der Schweiz im Mai 2021 befragt wurden. Im Fokus standen Unternehmen mit mehr als 3.000 Mitarbeitern aus sechs Branchen: industrielle Produktion, Maschinen- und Anlagenbau, Finanz- und Versicherungswesen, Öffentlicher Sektor, Dienstleistungen und Versorgungsunternehmen.

Hybride IT-Infrastrukturen aus On-Premises- und Cloud-Systemen sowie der Trend zu mobilen Anwendungen und „Work-from-Anywhere“ bilden einen brisanten Mix: Den immer komplexeren technischen Herausforderungen und Zwängen der IT-Organisation stehen hohe Erwartungen und unterschiedliche Bedürfnisse auf der Anwenderseite gegenüber. Kurz: Was die IT macht und der Anwender braucht, läuft häufig nicht immer Hand in Hand und birgt erhebliches Potenzial für unnötige Reibungsverluste – mit oft weitreichenden Konsequenzen.

Die meisten Organisationen haben sich auf die Fahnen geschrieben, dies nachhaltig zu verändern: Bei 77 Prozent der in der Studie befragten Unternehmen wird das digitale Mitarbeitererlebnis zu einem Thema mit hoher Priorität.

Zum einen auf technischer Seite: Um die Qualität von digitalen Arbeitsplätzen zu erfassen und sicherzustellen, sollen verstärkt zentrale Management-Plattformen (82%) sowie spezifische KPIs bzw. Metriken und automatisierte Prozesse (76%) zum Einsatz kommen. Zudem stehen für dieses Ziel bei den meisten Unternehmen (76%) auch Predictive-Analytics-Tools zur Prävention von Störungen ganz oben auf der Agenda.

Zum anderen gewinnt die Mitarbeiterperspektive an Bedeutung. So wird die Sammlung und Berücksichtigung von Anwenderrückmeldungen zur Qualität der digitalen Arbeitsplätze bei 72 Prozent der Befragten deutlich an Bedeutung gewinnen.

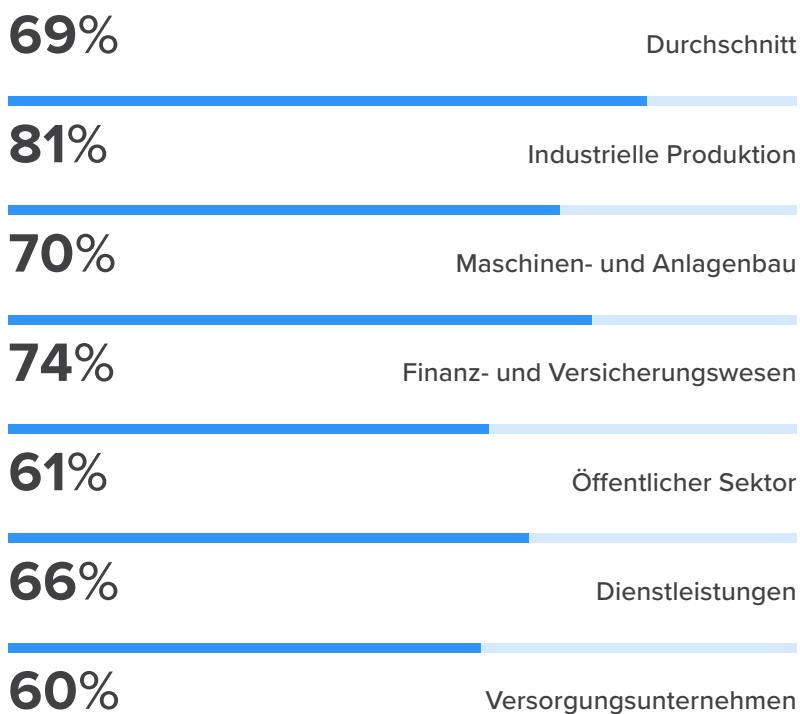
Die Tendenz ist klar: Der bislang eher hemdsärmelige Umgang mit IT-Störungen an digitalen Arbeitsplätzen geht Schritt für Schritt über zu einer nachhaltigen Strategie mit speziell dafür ausgerichteten Teams, Projekten und technologischen Investitionen, um die Qualität und Produktivität von Arbeitsplätzen kontinuierlich zu verbessern.



# Das Management digitaler IT-Erfahrung wird konkret – mit speziellen Teams und Projekten

Die im Mai 2021 im Auftrag von Nexthink von Sapio Research durchgeführte DEX-Studie 2021 DACH macht deutlich: End User Experience Management (EUEM) gewinnt an Bedeutung als strategisches Instrument in Unternehmen, um eine hohe Produktivität und Innovationsfähigkeit sicherzustellen bzw. weiter auszubauen. Für über zwei Drittel (69%) ist Digital Experience Management im Unternehmen ein Begriff und spielt eine wichtige Rolle.

**EUEM ist ein Begriff im Unternehmen und das Thema spielt eine wichtige Rolle**



Quelle: Nexthink DEX-Studie 2021 (DACH); [www.nexthink.com/de](http://www.nexthink.com/de)

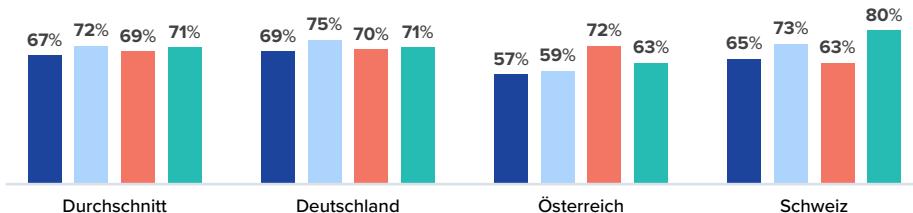
Wie ernst es ihnen damit ist, zeigt die ebenso hohe Bestätigung (67%), mit einem speziell für dieses Thema verantwortlichen Team das Thema im Unternehmen voranzutreiben. Damit sind bei den meisten Unternehmen auch konkrete Projekte verbunden, etwa zur Messung der Qualität digitaler Arbeitsplätze (72%), zur Optimierung der Zuverlässigkeit (71%) oder um „Work-from-Anywhere“ auf breiter Basis sicher zu gewährleisten (69%).

Der aktuelle – voraussichtlich dauerhafte – Trend zu Hybrid Working hat in Unternehmen die Bedeutung der IT-Disziplin 'Digital Employee Experience' verstärkt ins Bewusstsein gerufen.

Derzeit ermöglicht rund jedes fünfte der befragten Unternehmen fast allen Mitarbeitern „Work-from-Anywhere“ mit unternehmenseigener Hardware – sei es über VPN-Verbindungen, virtuelle Desktops oder SaaS-Anwendungen. Gut 40 Prozent schaffen mindestens für die Hälfte ihrer Mitarbeiter die Voraussetzungen für Remote Working. Nur wenige (11 bis 15 Prozent) schließen dies über die genannten Möglichkeiten generell aus.

Geht es um den Einsatz von privaten Desktop-PCs oder Laptops für die Anbindung an das Unternehmensnetz, erlauben dies immerhin 52 Prozent umfassend mittels VPN oder virtualisierter Desktops. Knapp ein Viertel der Unternehmen schließt den Zugriff über private Endgeräte aus.

## Pläne und Projekte rund um EUEM



- Wir haben (bzw. planen konkret) für EUEM ein speziell dafür verantwortliches Team bzw. Mitarbeiter, um das Thema im Unternehmen voranzutreiben
- Wir haben (bzw. planen konkret) EUEM-Projekte im Unternehmen, um die Qualität der digitalen Arbeitsplätze insbesondere auch auf Basis von Mitarbeiterrückmeldungen zu messen
- Wir haben (bzw. planen konkret) EUEM Projekte im Unternehmen, um Mitarbeitern auf optimale Weise einen Heimarbeitsplatz bzw. „Arbeiten von überall“ zu ermöglichen
- Wir haben (bzw. planen konkret) EUEM-Projekte mit dem Fokus, die Zuverlässigkeit der digitalen Arbeitsplätze proaktiv und vorausschauend zu optimieren bzw. technische Störungen zu minimieren

Quelle: Nexthink DEX-Studie 2021 (DACH); [www.nexthink.com/de](http://www.nexthink.com/de)

Rund jedes fünfte Unternehmen ermöglicht **fast allen Mitarbeitern** „Work-from-Anywhere“ mit unternehmenseigener **Hardware** – sei es über VPN-Verbindungen, virtuelle Desktops oder SaaS-Anwendungen.

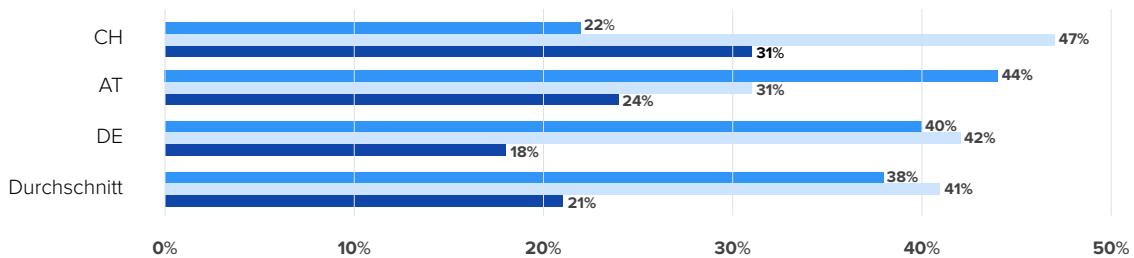
# Management und Qualitätsmessung von digitalen Arbeitsplätzen – noch ist es Stückwerk

Produktive digitale Arbeitsumgebungen – ob remote oder im Büro vor Ort: für ein effektives Management der digitalen Erfahrung haben die Unternehmen noch ein Stück Weg vor sich. Dies betrifft zunächst die dafür eingesetzten Management-Lösungen. Nur 38 Prozent nutzen in der IT-Organisation bereits ein integriertes Management-System, das Analyse-Daten aus dem IT-Backend mit Performance-Daten der Anwenderseite korreliert. Weitere 41 Prozent haben immerhin eine zentrale Management-Plattform im Einsatz, die vom Ticket-Management bis zu User-Kommunikation die grundlegenden Aspekte im IT-Helpdesk bündelt.

Jedes fünfte Unternehmen betreibt aber noch getrennte Systeme für die einzelnen Aufgaben im IT-Support. Der Ländervergleich zeigt, dass in der Schweiz sogar noch jedes dritte Unternehmen mit separaten Systemen hantiert, in Österreich ist es jedes vierte.

Ein weiterer entscheidender Bestandteil für nachhaltiges Management des Anwendererlebnisses ist zudem die Messung der Qualität und Zuverlässigkeit der digitalen Arbeitsplätze. Hier setzen die meisten Unternehmen derzeit nur rudimentäre Leistungsmaßstäbe an: Als wichtigsten Indikator dafür nannten 45 Prozent der Befragten die durchschnittliche Zeit zur Behebung der Störung bzw. des Tickets (MTTR), dicht gefolgt von Mitarbeiterrückmeldungen nach Kontakt mit dem IT-Support (43%). 39 Prozent messen dies anhand der Anzahl der notwendigen Kontaktaufnahmen, bis ein Problem gelöst wird.

## Welche IT-Werkzeuge werden im IT-Helpdesk für das Management von IT-Störungen bzw. für den Mitarbeiter-Support genutzt?



- █ Ein integriertes System, das für verbesserten, beschleunigten Support Daten aus dem IT-Backend mit der Management-Plattform aus dem IT-Helpdesk/Service-Desk kombiniert
- █ Eine zentrale Management-Plattform, die vom Ticketing bis hin zu User-Kommunikation, Reporting, Analysen und Anleitungen für Problembehebungen alle notwendigen Funktionen abdeckt
- █ Einzelne System für Ticket-Management, Reporting, Chat etc.

Quelle: Nexthink DEX-Studie 2021 (DACH); [www.nexthink.com/de](http://www.nexthink.com/de)

Die Messung der Qualität und Zuverlässigkeit von digitalen Arbeitsplätzen erfolgt meist nur rudimentär.

# Perspektive der IT-Anwender – kaum jemand kennt sie genau

Bei der Qualitätsmessung spielt die Perspektive und das IT-Erlebnis der Mitarbeiter bislang nur eine untergeordnete Rolle. Nur ein knappes Drittel (30%) führt jährliche Anwender-Befragungen zur allgemeinen Zufriedenheit mit der IT durch. Hier zeigen sich deutliche Unterschiede in den Ländern. Während in Deutschland 35 Prozent der Unternehmen einmal im Jahr ihre Mitarbeiter zum IT-Erlebnis befragen, liegt dieser Wert in Österreich bei lediglich 20 Prozent und in der Schweiz mit 18 Prozent sogar noch darunter. Und zielgerichtete Umfragen zu einzelnen Aspekten des IT-Arbeitsplatzes nutzen in der DACH-Region nur 17 Prozent.

Bei neu eingeführten Anwendungen ist das Interesse an der Mitarbeiterperspektive ebenfalls als halbherzig einzustufen. Nur 40 Prozent der Unternehmen fragen Anwender dazu systematisch und regelmäßig, 19 Prozent führen hierzu gar keine Befragungen durch, 40 Prozent lediglich sporadisch. Das bedeutet: bei der Frage, ob neue Applikationen von Anwenderseite eher akzeptiert oder abgelehnt werden, tappen Unternehmen zumeist im Dunkeln. Ebenso unklar bleibt damit häufig, ob Investitionen in Software tatsächlich Vorteile bringen – mit Auswirkungen auf die Beurteilung des Return-on-Investment (ROI). Auch nach Wünschen und Verbesserungsvorschlägen rund um den digitalen Arbeitsplatz erkundigen sich nur 37 Prozent der Unternehmen.

Nicht nur bei der Frequenz, auch bei der Art und Weise der Befragung besteht offensichtlich noch Optimierungsbedarf. So gibt nur rund die Hälfte der Unternehmen an, dass die Antwortquoten bei Befragungen im Schnitt höher als 50 Prozent liegen. Die andere Hälfte verzeichnet aus Umfragen Antwortquoten von unter 50 Prozent und erhält somit nur einen sehr vagen Einblick in das reale IT-Erlebnis der Mitarbeiter.

Die schwachen Antwortquoten verwundern nicht. Denn wie sich im Umgang mit IT-Problemen herausstellt, geben 60 Prozent der befragten IT-Experten zu, dass zu Störungen zwar Feedback der Mitarbeiter eingeholt wird, daraus aber keine entsprechenden Verbesserungen folgen. Zum Ärgernis über die Störungen selbst kommt also noch der Frust hinzu, nicht gehört bzw. nicht ernst genommen zu werden.



Nur 30 Prozent führen jährliche Anwender-Befragungen zur allgemeinen Zufriedenheit mit der IT durch.

# Komplexität steigt – Predictive Analytics ist im Kommen

Die IT-Infrastrukturen und Anwendungslandschaften sind und bleiben komplex: Vom eigenen Rechenzentrum über die Cloud bis hin zu VPN, virtualisierten Desktops und eigener Anwendungsentwicklung betreiben Unternehmen sehr heterogene IT-Umgebungen, und werden diese laut der DEX-Studie auf absehbare Zeit auch nicht – etwa durch Cloud-Servicemodelle – konsolidieren. Mehr noch: mobile Applikationen gewinnen signifikant an Bedeutung, was eine zusätzliche Ebene der Komplexität mit sich bringt.

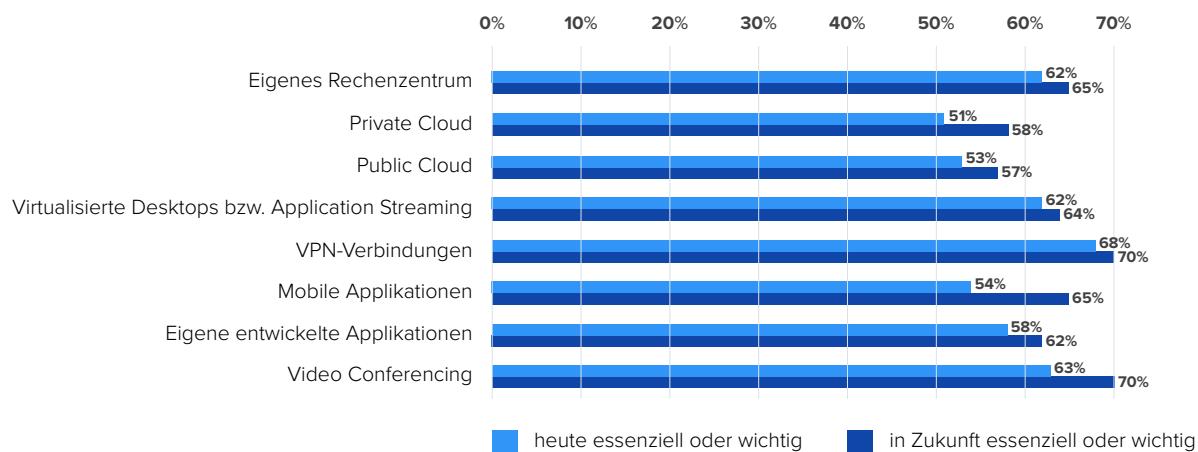
Umso wichtiger wäre es daher, mögliche Fehlerquellen bereits vorausschauend zu erkennen und auszuschließen. Noch steckt der Einsatz von Predictive Analytics-Tools, um präventiv IT-Störungen mit Auswirkungen auf die digitalen Arbeitsplätze zu verhindern, in den Anfängen. Immerhin rund die Hälfte der befragten Unternehmen (54%) setzen im IT-Backend Big-Data-Technologien wie Machine Learning bis hin zu Künstlicher Intelligenz ein oder plant dies konkret. Doch nicht einmal ein Drittel (30%) nutzt auf der Anwenderseite entsprechende Analyse-Werkzeuge, um möglichen IT-Störungen einen Schritt voraus zu sein.

Doch das wird sich ändern: Denn gleichzeitig sind es nur sechs Prozent, die sich derzeit nicht mit Predictive Analytics auseinandersetzen. Das heißt, intelligente Technologien für präventives IT-Störungsmanagement sind ein aktuelles Thema, das mehr und mehr in die Praxis überführt werden wird.

Momentan scheint allerdings noch ein eher hemdsärmeliger Umgang mit IT-Problemen auf Anwenderseite die Regel zu sein. Dies ist durchaus überraschend. Denn die überwiegende Mehrheit der Unternehmen (74%) arbeitet im IT-Betrieb mit einem oder mehreren externen Dienstleistern zusammen. Dies kann im Falle von Störungen und der Suche nach deren Ursachen in der Praxis schnell zu einem „Ping-Pong-Spiel“ zwischen den Beteiligten werden, was die Lösung letztlich verzögert.

Knapp die Hälfte (49%) der Unternehmen hat zwar zumindest Standard-Routinen für Maßnahmen bei typischen Störungen hinterlegt. Doch spezielle Workplace-Leitstände, um IT-Ausfälle analysieren und automatisiert entstören zu können, sind nur bei jedem vierten Unternehmen (26%) zu finden. Immerhin knapp ein Drittel (31%) setzt auf spezielle Workplace-Analyse-Mechanismen, um reibungsloses digitales Arbeiten zu gewährleisten.

## Welche IT-Infrastrukturen und Anwendungen nutzen Sie heute und in Zukunft?



Quelle: Nexthink DEX-Studie 2021 (DACH); [www.nexthink.com/de](http://www.nexthink.com/de)

# Innovationen werden vermieden – sie könnten zu Störungen führen

Die Brisanz eines Workplace-Managements aus Anwendersicht sowie von ausgefeilten Maßnahmen zur Abwehr von Störungen am digitalen Arbeitsplatz zeigt sich auf Fragen rund um die Einführung neuer Anwendungen. Höchst bedenklich ist: 62 Prozent aller befragten Unternehmen gaben zu, dass möglichst wenig neue Anwendungen eingeführt werden, um Probleme zu vermeiden. Im Ländervergleich ist Deutschland mit 64 Prozent aus diesem Grund bei der Implementierung neuer Applikationen besonders zurückhaltend. Bei den Branchen ist es der Maschinen- und Anlagenbau, der sogar zu 75 Prozent angibt, zur Vermeidung von Problemen eher auf neue Anwendungen zu verzichten.

Mehr als drei Viertel der in der DACH-Region befragten Unternehmen sagen, dass neue Anwendungen immer zu höherem Ticketaufkommen im IT-Helpdesk führen. 79 Prozent räumen ein, dass sie Anwendern mehr bzw. bessere Hilfestellung – etwa auch über Self-Service-Portale – geben sollten. Zumal auch die Mehrheit (61%) angibt, dass Endanwender den Anruf bei der Ticket-Hotline vermeiden, wenn sie Probleme mit neuen Anwendungen haben.

Interessant ist in diesem Zusammenhang auch die Aussage von 76 Prozent der Befragten, dass die Akzeptanz neuer Anwendungen auf Mitarbeiterseite meist sehr unterschiedlich ausfällt und zwischen Begeisterung und Ablehnung schwankt.

## Welche Konsequenz hat die Einführung neuer Anwendungen in Ihrem Unternehmen?

**76%** Neue Anwendungen bei Anwendern (Mitarbeiter) führen immer zu höherem Ticketaufkommen im IT-Helpdesk

**60%** Die Bereitschaft der Anwender, sich in neue Anwendungen selbst einzuarbeiten, ist gering

**61%** Das IT-Self-Service-Portal wird zu wenig genutzt, um das Potenzial neuer Anwendungen auszuschöpfen

**61%** Endanwender vermeiden den Anruf bei der Ticket-Hotline, wenn sie Probleme mit neuen Anwendungen haben

**62%** Es werden möglichst wenig neue Anwendungen eingeführt, um Probleme zu vermeiden

**79%** Bei neuen Anwendungen sollten wir Anwendern mehr bzw. bessere Hilfestellung – etwa über ein Self-Service-Portal – zur Verfügung stellen

**76%** Die Akzeptanz neuer Anwendungen ist zumeist sehr unterschiedlich – sie schwankt zwischen Begeisterung und Ablehnung

Quelle: Nexthink DEX-Studie 2021 (DACH); [www.nexthink.com/de](http://www.nexthink.com/de)

# Umgang mit IT-Problemen – von Kompromisslösungen bis zu vermeidbaren Ärgernissen

Dass im Umgang mit IT-Störungen am Arbeitsplatz nach wie vor zu wenig die Perspektive der Anwender bedacht wird, zeigen die Antworten hinsichtlich vermeidbarer Ärgernisse. So sagen 74 Prozent, dass es durchaus hilfreich wäre, wenn Anwender besser über größere oder geplante Beeinträchtigungen informiert werden würden – ein Problem, das mit 85 Prozent vor allem Befragte aus der produzierenden Industrie bemängeln. Dass Anwender oft im Unklaren gelassen werden, wie lange eine Störung voraussichtlich dauert, räumen 63 Prozent ein. Und ganze 70 Prozent aller Studienteilnehmer sind der Ansicht, dass sie mit vielen Kompromissen am digitalen Arbeitsplatz leben. Es würden zwar Mitarbeiterrückmeldungen zu IT-Störungen eingeholt, was aber meist nicht zu Verbesserungen führt – ein Versäumnis, das 60 Prozent der befragten IT-Experten zugeben.

Dementsprechend beklagt jeweils über die Hälfte, dass viele Störungen immer wieder auftreten und das bestehende IT-Self-Service-Portal zumeist wenig hilfreich ist. Dies bestätigt sich auch bei Fragen dazu, welche Auswirkungen Innovationszyklen im IT-Backend auf digitale Arbeitsplätze haben. Rund die Hälfte der befragten IT-Experten gibt an, dass Störungen häufig auftreten, wenn im IT-Backend geplante oder Ad-hoc-Anpassungen vorgenommen werden, gleiches gilt für Updates und Austausch von Applikationen sowie bei Veränderungen in der IT-Security.

## Wie wird mit IT-Störungen umgegangen?

**60%** Es werden zwar Mitarbeiterrückmeldungen eingeholt, aber das führt meist nicht zu Verbesserungen

**74%** Es wäre hilfreich, wenn Anwender besser über bedeutende oder geplante Beeinträchtigungen informiert werden würden

**70%** Wir leben mit vielen Kompromissen am digitalen Arbeitsplatz

**55%** Die Behebung von Störungen dauert meist sehr lange

**53%** Das IT-Self-Service-Portal ist zumeist nicht hilfreich

**63%** Anwender bleiben oft im Unklaren, wie lange eine Störung dauert

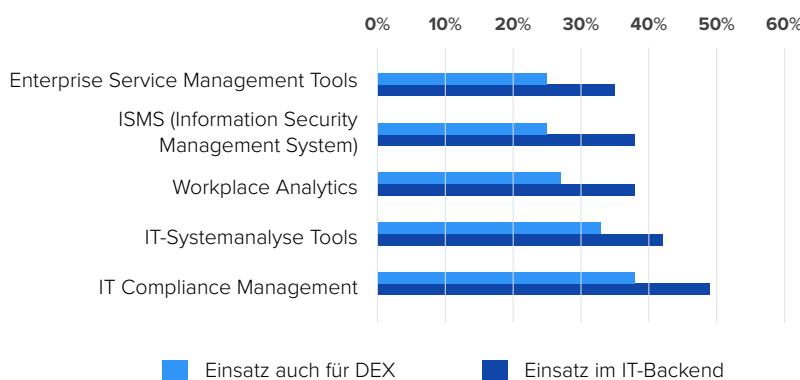
**54%** Viele Störungen treten immer wieder auf

Quelle: Nexthink DEX-Studie 2021 (DACH); [www.nexthink.com/de](http://www.nexthink.com/de)

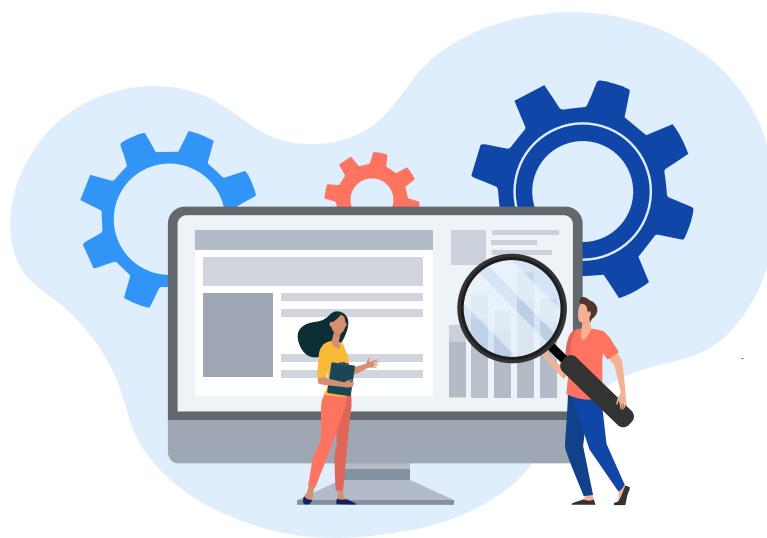
IT-Störungen nachhaltig und grundlegend auszuräumen ist leider noch kein verbreiteter Ansatz in Unternehmen. Nur rund ein Drittel (35%) der Unternehmen betrachtet auftretende IT-Störungen in allen Zusammenhängen im IT-Backend für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Treten Störungen auf, informieren lediglich 44 Prozent alle potenziell betroffenen Anwender und nennen dabei auch die voraussichtliche Dauer, bis das Problem behoben sein sollte. Nur 37 Prozent ergänzen im Störungsfall das IT-Self-Service-Portal um hilfreiche Tipps.

Mit Blick auf das IT-Backend ist die Situation nicht viel besser. Zwar nutzt die Mehrheit das eine oder andere Analyse- und Management-Tool – etwa für IT Compliance Management (49%), IT-Systemanalyse (42%) oder Enterprise Service Management (35%) – doch werden die Daten daraus nicht konsequent genutzt, um die Ursachen von Störungen am digitalen Arbeitsplatz zu finden und zu beheben.

## Welche Analyse- und Management-Werkzeuge nutzen Sie im IT-Backend und unterstützen damit auch DEX?



Quelle: Nexthink DEX-Studie 2021 (DACH); [www.nexthink.com/de](http://www.nexthink.com/de)



Daten aus dem IT-Backend werden nicht konsequent genutzt, um die Ursachen von Störungen am digitalen Arbeitsplatz zu finden und zu beheben.

# Digital Employee Experience steht vor Innovationssprung – das Management digitaler Arbeitsplätze erhält Rundum-Erneuerung

Für die nahe Zukunft ist durchaus Bewegung im optimierten Management digitaler Arbeitsplätze zu erwarten.

So plant die überwiegende Mehrheit (82%) der Befragten für die IT-Organisation künftig eine zentrale Managementplattform zu nutzen, die auf Anwenderseite vom Ticketing über die Benutzerkommunikation bis hin zu Reporting, Analyse und Anleitung zur Fehlerbehebung alles abdeckt. Auf ähnlich hohem Niveau (81%) bewegen sich Vorhaben, zur beschleunigten Störungsbehebung bei digitalen Arbeitsplätzen systematische Prozesse und Werkzeuge mit einem hohen Automatisierungsgrad einzusetzen. 76 Prozent wollen spezifische Key Performance Indikatoren (KPIs) und Metriken nutzen, um die Qualität digitaler Arbeitsplätze zu messen. Entsprechend hoch ist mit 77 Prozent auch die Zustimmung, dass das digitale Mitarbeitererlebnis generell hohe Priorität im Unternehmen haben wird.

Mit diesen grundlegenden Maßnahmen bereiten die Unternehmen den Weg hin zu Hybrid-Working – demnach haben 82 Prozent vor, künftig mehr Heimarbeitsplätze bzw. "Work-from-Anywhere" zu ermöglichen.

Die meisten planen sogar einen deutlichen Innovationssprung: Durchschnittlich 75 Prozent (in Deutschland 77%) werden ein integriertes System einsetzen, das IT-Performance-Daten aus dem IT-Backend mit der Management-Plattform des IT-Servicedesks korreliert. In Österreich liegt dieser Wert sogar bei 81 Prozent, in der Schweiz hingegen bei nur 65 Prozent.

Zudem planen in der DACH-Region insgesamt 76 Prozent, Predictive Analytics-Technologien für präventives IT-Störungsmanagement zu nutzen.

**76 Prozent** werden künftig Predictive Analytics-Technologien für präventives IT-Störungsmanagement nutzen.

## Was sind Ihre zukünftigen Pläne für die digitalen Arbeitsplätze in Ihrem Unternehmen?

**76%** Um mögliche Störungen an digitalen Arbeitsplätzen vorherzusehen oder zu verhindern, werden wir Predictive Analytics-Tools wie Big-Data-Analytik/AI/Machine Learning einsetzen

**81%** Zur beschleunigten Störungsbehebung bei digitalen Arbeitsplätzen werden wir systematische Prozesse und Werkzeuge mit einem hohen Automatisierungsgrad einsetzen

**76%** Wir werden spezifische KPIs/Metriken und automatisierte Prozesse nutzen, um die Qualität von digitalen Arbeitsplätzen zu messen

**75%** Für unseren IT-Helpdesk werden wir ein integriertes System nutzen, das Daten aus dem IT-Backend mit der Management-Plattform des IT-Helpdesks/Service-Desks korreliert

**82%** Für unseren IT-Helpdesk werden wir eine zentrale Management Platform nutzen, die vom Ticketing über die Benutzerkommunikation bis hin zu Reporting, Analyse und Anleitung zur Fehlerbehandlung alles abdeckt

**72%** Die Sammlung und Berücksichtigung von Anwenderrückmeldungen zur Qualität unserer digitalen Arbeitsplätze wird deutlich an Bedeutung gewinnen

**77%** End User Experience Management (EUEM) wird ein Thema mit hoher Priorität in unserem Unternehmen sein

**82%** Wir werden mehr Homearbeitsplätze bzw. "Arbeiten von überall" ermöglichen

Quelle: Nexthink DEX-Studie 2021 (DACH); [www.nexthink.com/de](http://www.nexthink.com/de)

Nach Branchen betrachtet stechen bei den Maßnahmen zur Verbesserung der IT-Erfahrung insbesondere die Sektoren der Industriellen Produktion sowie das Finanz- und Versicherungswesen hervor.

Letztere gaben jeweils zu 91 Prozent an, künftig sowohl eine zentrale Plattform für das Management digitaler Arbeitsplätze einzusetzen sowie auch KPIs bzw. Metriken für deren Qualitätssicherung. Den Einsatz von Predictive Analytics-Tools hat die Finanz- und Versicherungsbranche zu 85 Prozent auf der Agenda.

Die Industrielle Produktion setzt zu 80 Prozent den Fokus auf die Sammlung und Berücksichtigung von Anwenderrückmeldungen, 85 Prozent halten ein integriertes System für die Korrelation von Performance-Daten aus dem IT-Backend mit der Anwenderseite für ein wichtiges Zukunftsthema. Ein weiterer Schwerpunkt in der Produktionsbranche sind Prozesse und Werkzeuge für die automatisierte und damit beschleunigte Entstörung digitaler Arbeitsplätze.



Möchten Sie mehr darüber erfahren,  
wie Nexthink Ihnen helfen kann, die  
IT-Erfahrung Ihrer Mitarbeiter zu verbessern?

**KONTAKT AUFNEHMEN**