

# 10 Top-Tipps

Für eine herausragende digitale IT-Erfahrung Ihrer Mitarbeiter – egal von wo aus sie arbeiten

Das moderne Arbeitsleben findet mehr und mehr an Arbeitsplätzen jenseits traditioneller Firmenstandorte statt. Eine herausragende digitale IT-Erfahrung mit funktionierenden Arbeitsgeräten und von überall zugreifbaren Diensten war deshalb nie wichtiger als heute.

Wir haben 10 Top-Tipps für Sie zusammengestellt, um sicherzustellen, dass Ihre Mitarbeiter die bestmögliche digitale IT-Erfahrung machen – egal ob von unterwegs, zu Hause oder aus dem Café.





# 10 Top-Tipps für eine herausragende digitale IT-Erfahrung Ihrer Mitarbeiter – egal von wo aus sie arbeiten .

---

**01**

**Digitale IT-Erfahrung unabhängig von der Lokation gestalten**

**02**

**Digitale Grundlagen schaffen**

**03**

**Störungen proaktiv finden und beheben**

**04**

**Self-Help-Mechanismen für Mitarbeiter einführen**

**05**

**Zusammenarbeit im Team fördern**

**06**

**Wichtige Services im Auge behalten**

**07**

**Immer auf dem Laufenden bleiben**

**08**

**Schatten-IT unter die Lupe nehmen**

**09**

**Mit Mitarbeitern in Kommunikation bleiben**

**10**

**Präzise die Stimmungslage der Mitarbeiter ermitteln**



# Einführung

Tag für Tag verlassen sich Mitarbeiter in aller Welt auf digitale Werkzeuge und Geräte, um ihre Arbeit effektiv zu erledigen. Die Interaktionen und Erfahrungen, die Mitarbeiter täglich mit ihrem Arbeitsplatz, ihren Anwendungen und dem IT-Support machen, lässt sich in einer Kennzahl zusammenfassen, der so genannten Digital Experience (DEX); sie ist ein entscheidender Faktor für die Zufriedenheit sowie Produktivität der Mitarbeiter und letztendlich ein Maß für den geschäftlichen Erfolg.

Für viele bedeutet bereits die Umsetzung einer positiven IT-Erfahrung an Unternehmensstandorten eine echte Herausforderung. Umso schwieriger erscheint es, Mitarbeitern unterwegs oder am Heimarbeitsplatz ebenfalls eine positive Erfahrung zu bieten. Zu sehr war man in der Vergangenheit auf das Rechenzentrum fixiert und hat die Anwendersicht vernachlässigt.

Seit jeher stellen Arbeitsplätze außerhalb der zentralen Standorte IT-Abteilungen vor ganz besondere Herausforderungen, sowohl was das Thema Produktivität als auch Sicherheit angeht. Trotzdem ist der Trend zum Heimarbeitsplatz oder generell zu variablen Arbeitslokationen fern der Unternehmensstandorte unumkehrbar. Aber: Mitarbeiter fühlen sich mitunter isoliert. Collaboration-Werkzeuge nehmen plötzlich einen ganz anderen Stellenwert ein und müssen funktionieren. IT Support wird ausschließlich aus der Ferne erbracht und Netzwerke liegen außerhalb der Unternehmenshoheit, trotzdem ist die Erwartungshaltung des Anwenders, dass alles so wie gewohnt funktionieren muss.

Man darf aber nicht nur die potenziellen Probleme sehen!

Daher haben wir 10 Tipps zusammengestellt, mit deren Hilfe Sie die Arbeitsumgebung unabhängig vom Aufenthaltsort optimal gestalten können.

Nutzen Sie die Tipps und Beispiele unserer Kunden, um auch ihren Mitarbeitern eine leistungsstarke Arbeitsumgebung bereitzustellen – egal wann sie arbeiten, egal von wo sie arbeiten.

## Was macht eine herausragende digitale IT-Erfahrung der Mitarbeiter aus?

- ✓ **Geräte** – Die Hardware muss funktionsfähig, verfügbar und bereit für den Einsatz außerhalb von Firmenlokationen sein.
- ✓ **Geschäftsanwendungen** – Um produktiv zu sein, benötigen Mitarbeiter überall unterbrechungsfreien Zugriff auf die für sie wichtigen Geschäftsanwendungen.
- ✓ **Internet-Nutzung** – Netzwerkqualität und Internetzugriff (serverseitig und lokal am Arbeitsort) sollten sicher und schnell sein.
- ✓ **Sicherheit & Richtlinien** – Sie haben ein sicheres VPN und die im Unternehmen zugelassene Software wird verwendet.
- ✓ **Produktivität und Zusammenarbeit** – Die Werkzeuge für Zusammenarbeit funktionieren gut und fördern Produktivität und Kommunikation.
- ✓ **Mitarbeiterzufriedenheit** – Sie können mit Ihren Anwendern direkt in Kontakt treten, Störungen mit minimaler Beeinträchtigung beheben und zeitnah relevantes Feedback einholen.

# 01

## Digitale IT-Erfahrung unabhängig von der Lokation gestalten

Eine der Hauptursachen für eine schlechte digitale IT-Erfahrung von Mitarbeitern ist fehlende Transparenz. Es ist nicht klar, ob und welche IT-Services Mitarbeiter während ihrer täglichen Arbeit verwenden oder gar wie sie sie nutzen. Die herkömmliche Praxis konzentriert sich auf die IT-technische Bereitstellung dieser Services und interessiert sich weniger dafür, wie sie von den Mitarbeitern in Anspruch genommen werden.

Wenn Sie wirklich erfahren möchten, wie der IT-Arbeitsalltag Ihrer Mitarbeiter aussieht, sollten Sie über die Einführung aussagekräftiger Kennzahlen nachdenken, die auf Echtzeitdaten basieren. Neben harten Daten empfehlen wir Ihnen, die subjektive Stimmungslage miteinzubeziehen, um ein umfassendes Bild zu erhalten, wie zufrieden und produktiv ihre Anwender wirklich sind.

Geben Sie Ihrer IT die Möglichkeit, den Erfolg von Technologie-Rollouts oder die Nutzung von Diensten zu verstehen. Erst wenn Sie den Zustand ihrer Workplace-Umgebung kennen, können Sie Verbesserungen und Innovationen wirklich gezielt steuern.

# 02

## Digitale Grundlagen schaffen

Egal ob Sie nur einem kleinen Teil Ihrer Belegschaft oder allen das Arbeiten von einem beliebigen Ort aus ermöglichen wollen: Sie müssen die kritischen Grundlagen dafür schaffen.

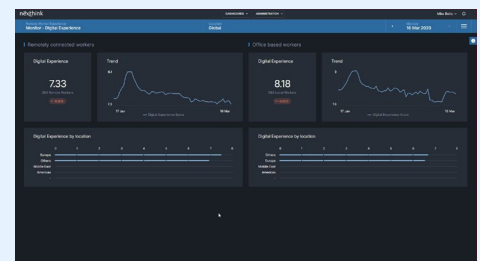
Als erstes sollten Sie den Zustand Ihrer verschiedenen physikalischen und virtualisierten Gerätetypen prüfen. Vergewissern Sie sich, dass wichtige Zertifikate (VPN, Office 365) vorhanden und die erforderliche Software sowie Firewalls auf dem neuesten Stand sind.

Mit einer soliden digitalen Basis können Ihre Mitarbeiter reibungslos den Arbeitstag zu Hause oder unterwegs beginnen, ohne dass die digitale IT-Erfahrung oder die Produktivität beeinträchtigt würden.

### GLOBALER FINANZDIENSTLEISTER

#### Vorbereitung auf eine dezentral arbeitende Belegschaft: Einführung von Kennzahlen und Checklisten

Angesichts einer bevorstehenden, groß angelegten Umstellung auf variable, dezentrale Arbeitsplätze hat die IT-Abteilung unseres Kunden Dashboards und Checklisten mit Echtzeit-Informationen verwendet, um die Bereitschaft der betroffenen Anwender und ihrer Endgeräte zu validieren. Dazu gehörte, die Gültigkeit von Zertifikaten sicherzustellen, und dass alle notwendigen Werkzeuge für die Zusammenarbeit, Firewalls und VPNs korrekt installiert und aktualisiert waren. Die Checklisten verschafften der IT größtmögliche Transparenz und Kontrolle darüber, dass alle Voraussetzungen gegeben sind, dass Mitarbeiter auch außerhalb einer Firmenlokation produktiv arbeitsfähig sind. Mithilfe einer Kennzahl, dem Digital Experience Score stellt das Unternehmen kontinuierlich sicher, dass Mitarbeiter egal von welchem Ort aus jederzeit produktiv arbeiten können.



## 03

# Störungen proaktiv finden und beheben

Je diversifizierter die Arbeitsorte und Netzwerkanbindungen, je komplexer die Anwendungen und je umfangreicher die Nutzung von Cloud-Diensten sind, desto schwieriger und langwieriger wird oft die Störungsbehebung.

Den Mitarbeitern des IT-Helpdesk fehlen genaue Informationen in Echtzeit und Werkzeuge, um rasch die vielfältigen Probleme zu lösen, die zu Ausfallzeiten, Unterbrechungen und Produktivitätsverlusten führen.

IT-Abteilungen müssen den Fokus auf die Qualität der Daten, die den Support-Teams zur Verfügung gestellt werden, legen, um die Effizienz der Störungsbehebung drastisch und proaktiv zu verbessern. Investitionen in die automatisierte Lösung von Störfällen können zusätzlich dabei helfen, rasch und effektiv Probleme zu lösen und die Produktivität auf einem hohen Stand zu halten.

Zu diesem Zweck benötigen IT-Support-Teams in jeder Phase des Incident Management Prozesses einfachen Zugang zu relevanten Echtzeit-Daten.

## 04

# Self-Help-Mechanismen für Mitarbeiter einführen

IT-Teams haben oft alle Hände damit zu tun, sich gleichzeitig um Störungen und alle anderen möglichen IT-Themen zu kümmern. Mit dem richtigen Ansatz und der richtigen Automatisierungsstrategie können IT-Teams ein benutzerfreundliches Self-Help-System einrichten, ihre Arbeitsbelastung reduzieren und die Zufriedenheit der Anwender drastisch erhöhen.

Automatische Gerätediagnostik kann Fehlerquellen wie Konfigurationsfehler im Netzwerk, nicht optimierte Geräteeinstellungen oder z.B. eine erforderliche Festplattenbereinigung rasch identifizieren. Wenn die Mitarbeiter frühzeitig über derartige Probleme informiert werden und die Möglichkeit erhalten, sie selbst zu beheben, entlastet dies den IT-Support und gibt den Mitarbeitern das gute Gefühl, selbst Teil der Lösung zu sein.

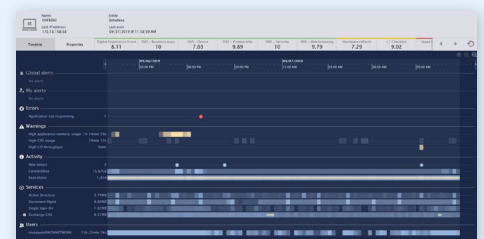
### MULTINATIONALE UNTERNEHMENSBERATUNG

#### Analyse und Automatisierung: Schneller Umgang mit Störfällen

Die Beschäftigten arbeiten in der Regel beim Kunden, unterwegs oder aus dem Homeoffice. Der Digital Experience Score der Mitarbeiter verschlechterte sich dramatisch. Eine genauere Analyse dieser Bewertung brachte die Ursache ans Tageslicht: hohe CPU-Auslastung.

Das IT-Team filterte zunächst alle betroffenen Benutzer heraus und ging dann bei der Analyse der Daten weiter ins Detail, indem es betroffene Geräte genauer untersucht hat. Auf dieser Detailebene fiel auf, dass die Festplatten eine sehr hohe Auslastung hatten. Anstatt das Problem für jeden Computer einzeln zu beheben, startete das IT-Team für die betroffenen Mitarbeiter kurzerhand eine Informationskampagne, um darüber zu informieren, wie jeder Einzelne mit einem einzigen Klick den jeweiligen Speicherplatz bereinigen und die Störung alleine beheben kann.

Von der Beobachtung über die Diagnose bis zur Lösung dauerte der Prozess 2 Stunden.



## 05

### Zusammenarbeit im Team fördern

Eine der großen Herausforderungen von Arbeitsplätzen außerhalb traditioneller Unternehmensstandorte ist die direkte Kommunikation zwischen und mit den Mitarbeitern. Die Tage, an denen man schnell zur Kollegin oder zum Kollegen gehen oder etwas direkt besprechen konnte, sind vorbei. Werkzeuge für die Zusammenarbeit wie MS Teams und Zoom erfreuen sich daher umso größerer Beliebtheit, je mehr Unternehmen z.B. die Anzahl der Heimarbeitsplätze erhöhen.

Bevor Kollaborationsplattformen wie MS Teams effizient genutzt werden können, ist einiges an Aufwand durch die IT zu leisten. Neben rein technischen Themen spielen hier reale Nutzung und vor allem Akzeptanz eine wichtige Rolle. Statt für Konfusion zu sorgen, kann die IT hier Mitarbeiter besser gezielt miteinbeziehen.

Am besten begleiten Sie die Einführung kontinuierlich von der Pilotphase bis zum späteren Betrieb, holen sich konsequent Feedback der Anwender ein und konzentrieren sich auf eine dauerhaft hohe Servicequalität.

## 06

### Wichtige Services im Auge behalten

Zufriedenheit und eine positive IT-Erfahrung sind dann besonders groß, wenn wichtige geschäftliche Anwendungen und Services problemlos zugänglich sind. Für Mitarbeiter außerhalb einer Firmenlokation ist für diesen Zugriff eine stabile Internetverbindung unverzichtbar. Fehlt sie, verlieren sie jeglichen Kontakt zu ihrem Arbeitsumfeld.

Die IT-Abteilung muss also wichtige Kennzahlen wie die Reaktionszeit des Netzwerks kontinuierlich verfolgen können, um bei Qualitätseinbrüchen sofort punktgenau zu wissen, ob das Problem auf Mitarbeiter- oder auf Unternehmensseite liegt.

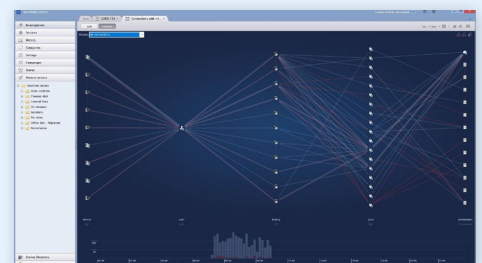
Der Zugriff auf Echtzeitdaten ist für die Problembehebung von unschätzbarem Wert. Konzentrieren Sie sich dabei auf aktuelle Leistungsberichte über Services und Netzwerk und darauf, wie diese Daten zwischen den verschiedenen Akteuren, die am Management der IT-Umgebung beteiligt sind, ausgetauscht werden können.

### Zusammenarbeit mit stabiler MS Teams-Verbindung sicherstellen

Die Mitarbeiter dieses Unternehmens konnten am Unternehmensstandort wie auch aus der Ferne arbeiten. Aus diesem Grund musste die Zusammenarbeit und Produktivität aller Beschäftigten sichergestellt sein, egal wo sie sich befanden.

Dennoch bemerkte die IT-Abteilung, dass Schwierigkeiten mit MS Teams die Kommunikation und Zusammenarbeit zunehmend beeinträchtigten. Als erste Maßnahme wurde eine unternehmensweite Initiative gestartet, um die Qualität und Nutzung von MS Teams zu fördern, die Nutzung von Nischen-Alternativen zu vermeiden und die Arbeitsfähigkeit der Mitarbeiter sicherzustellen.

Die Verwendung von MS Teams wurde über ein umfassendes Dashboard visualisiert, das auch die Verfolgung von Problemen wie sinkende Anrufqualität bis hin zur Übersicht verwendeter Versionen der Anwendung ermöglichte. Davon ausgehend ermittelte die IT-Abteilung alle Remote-Mitarbeiter, bei denen das Netzwerk eine zu hohe Latenz aufwies. Mithilfe einer anschaulichen Netzwerkdarstellung konnte man schnell herausfinden, ob Konnektivitätsprobleme im Unternehmensnetzwerk oder in den persönlichen Netzwerken der Mitarbeiter entstanden waren, und anschließend entsprechend handeln.





## 07

# Immer auf dem Laufenden bleiben

Eine der größten Sorgen der IT-Abteilung im Umgang mit Arbeitsplätzen außerhalb des Unternehmensstandortes sind fehlende Transparenz und die Einhaltung von Richtlinien, die am Unternehmensstandort gegeben waren. Wenn die IT eine große Anzahl von Fernzugriffen unterstützen muss, sollte es oberste Priorität sein, die IT-Umgebung auf dem neuesten Stand zu halten, um Störungen zu vermeiden und ein hohes Maß an Sicherheit zu gewährleisten.

Unternehmen können nur dann die Mitarbeiter-Erfahrung aktiv verbessern und gleichzeitig Geräteleistung und Systemsicherheit gewährleisten, wenn sie stets genau wissen, was in ihrer Infrastruktur installiert, verwendet, modifiziert, mit Patches aktualisiert oder konfiguriert wird, und zwar für jeden Mitarbeiter, egal ob lokal oder in der Cloud. Die Begründung ist einfach: Wenn aktuelle Daten zu Endgeräten und ein aktives Monitoring der Infrastruktur fehlen, sind Versuche, Services reibungslos zu gestalten oder Fehler zu beheben aufgrund fehlender Transparenz schwierig. Unter Umständen führen fehlende Informationen zu mehr Problemen und falschen Entscheidungen.

## 08

# Schatten-IT unter die Lupe nehmen

Schatten-IT gibt es immer und überall. Nicht zugelassene Software und Cloud-Services sind leicht zugänglich, leicht zu handhaben und einfach zu installieren. Eine der größten Herausforderungen für jede IT-Abteilung ist es also sicherzustellen, dass nur sichere und den Unternehmensrichtlinien entsprechende Ressourcen genutzt werden – und diese Herausforderung ist bei Arbeitsplätzen, die nicht nur im lokalen Netz sind, besonders groß.

Wie also bekommt die IT wieder die Kontrolle, ohne die Mitarbeiter zu verlieren, die möglicherweise unwissend oder vielleicht auch aus gutem Grund Schatten-IT-Services nutzen, um ihre Arbeit zu erledigen. Beginnen Sie mit einer Amnestie: Stellen Sie fest, was überhaupt genutzt wird und befragen sie die Anwender, warum sie nicht zugelassene Dienste nutzen. Bieten Sie Unterstützung an, auf zugelassene Anwendungen zu wechseln oder arbeiten Sie mit den Abteilungen daran, sinnvolle Dienste in den IT-Katalog mitaufzunehmen.

Was Sie brauchen, ist eine Echtzeitdarstellung der tatsächlichen Mitarbeiter-Nutzung von Technologien sowie der damit verbundenen Herausforderungen. Versuchen Sie zu verstehen, welche Schatten-IT-Nutzung akzeptabel ist und was sie aus Sicherheitsgründen wirklich unterbinden müssen.

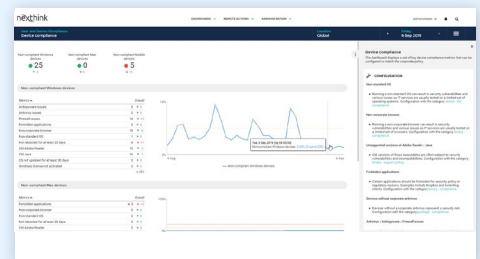
GLOBALER TECHNOLOGIEDIENSTLEISTER

## Schatten-IT auf Arbeitsplätzen erkennen und bekämpfen

Bei der fortschreitenden Einführung mobiler Arbeitsplätze machte sich das IT-Team dieses Unternehmens große Sorgen um die IT-Sicherheit. Allerdings konnte sichergestellt werden, dass alle Mitarbeiter nur per VPN auf Unternehmensressourcen zugreifen können.

Mitarbeiter mit Geräten ohne VPN-Client wurden identifiziert und benachrichtigt, dass man ihnen die VPN-Komponente automatisch installiert und aktuell hält.

VPN alleine reichte aber nicht, um sicherzustellen, dass Mitarbeiter nicht mit ihren eigenen Geräten oder ungenehmigten Anwendungen arbeiten. Angesichts dieser Erkenntnis richtete das IT-Team zügig ein Schatten-IT-Dashboard ein, um Regelverstöße zuverlässig zu erkennen. Die betroffenen Mitarbeiter wurden informiert und gezielt auf den Umgang mit den aktuell gültigen Sicherheitsrichtlinien geschult.



## 09

### Mit Mitarbeitern in Kommunikation bleiben

---

Die Kommunikation mit Mitarbeitern, die nicht an einem Unternehmensstandort sitzen, ist eine häufig unterschätzte Komponente. Gerade IT-Unterstützung wird zu einer Herausforderung, wenn man den Service-Desk nicht überlasten will.

Informieren Sie Ihre Mitarbeiter regelmäßig über Veränderungen in der IT, wie die Verfügbarkeit neuer Services. Bieten Sie proaktiv Maßnahmen an, die Störungen verhindern können, wie z.B. das Aufräumen von Festplatten, Aktualisierung von Zertifikaten etc.

Je gezielter Sie Mitarbeiter ansprechen, umso geschätzter und zugehöriger werden diese sich fühlen. Signalisieren Sie: Die IT-Erfahrung ist wichtig und Hilfe ist jederzeit kompetent verfügbar.

## 10

### Präzise die Stimmungslage der Mitarbeiter ermitteln

---

Ein kontinuierlicher Dialog mit den Mitarbeitern bietet oft auch gute Möglichkeiten, Feedback einzuholen. Herkömmliche, kollektive Umfragen per E-Mail liefern in der Regel keine hohen Antwortquoten, sondern stören die Mitarbeiter oft einfach nur, weil sie zu unspezifisch sind.

IT-Abteilungen sollten also innovativere Wege finden, wie Mitarbeiter umfassend und kontinuierlich Feedback geben können.

Mitarbeiter werden es zu schätzen wissen, wenn sie relevantes Feedback im Kontext ihrer tatsächlichen Arbeit geben können, schnell und unkompliziert ohne seitenlange Fragebögen. Stellen Sie sich vor, Sie führen ein neues Werkzeug ein und nach der ersten Verwendung kann der Mitarbeiter direkt Feedback liefern. Für die IT liefert dies endlich die Möglichkeit, subjektives Empfinden mit technischen Metriken zu einem aussagekräftigen Gesamtbild zusammenzuführen.

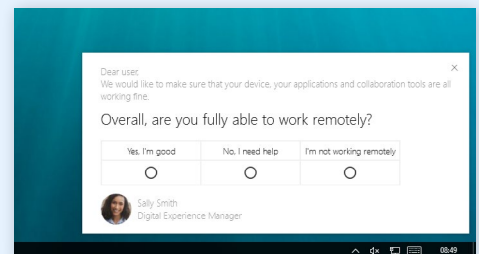
#### US-PHARMAUNTERNEHMEN

### Eine digitale Rettungsleine für Remote-Mitarbeiter

Dieser Kunde befürchtete, Mitarbeiter könnten sich ohne die Präsenz im Büro isoliert fühlen. Ihre Abhängigkeit von digitalen Werkzeugen würde nicht nur die IT-Systeme belasten, sondern ihnen auch das Gefühl geben, ganz alleine zu sein.

Also nahm die IT-Abteilung mit speziellen Kommunikationskampagnen proaktiv Kontakt auf. Sie konnte auf diese Weise beispielsweise die Mitarbeiter an die Wichtigkeit von Sicherheitsrichtlinien erinnern, Informationen zu Arbeitsstrategien im Homeoffice oder wichtige Unternehmensmitteilungen versenden und einfach nachfragen, ob alles gut lief.

Die Rückmeldungen der Mitarbeiter konnten zu einer umfassenden Sicht auf die IT-Landschaft genutzt werden und haben Entscheidungen bzgl. Infrastrukturmaßnahmen und Störungsbehebungen maßgeblich beeinflusst.







Digitale IT-Erfahrung zu managen, ist nicht einfach.

Arbeitsplätze jenseits der bekannten Standort-Infrastruktur machen diese Aufgabe noch schwieriger.

Die IT ist entscheidend daran beteiligt, eine positive Arbeitsumgebung zu schaffen, und zwar unabhängig vom Arbeitsort des einzelnen Mitarbeiters.

Nextthink ist führend im Management der digitalen IT-Erfahrung. Wir sorgen dafür, dass entfernt Arbeitende in aller Welt produktiv bleiben, mit Kolleginnen und Kollegen zusammenarbeiten, zeitnah IT-Support erhalten und, was am wichtigsten ist, eine hervorragende digitale IT-Erfahrung genießen können, die sie Tag für Tag produktiv hält.

Über die üblichen Möglichkeiten hinaus haben wir von Nextthink ein vorkonfiguriertes, sofort einsetzbares **„Remote Worker Experience“ Library Pack** zusammengestellt, mit dem IT-Teams die digitale IT-Erfahrung von Mitarbeitern vermessen und verbessern können – egal von wo aus diese arbeiten.

**Sie möchten mehr erfahren?**

Vereinbaren Sie eine Demo