



DER ULTIMATIVE LEITFÄDEN FÜR DEN

Übergang von einer reaktiven zu einer proaktiven IT



Einführung

In ihrem Bestreben, qualitativ hochwertigen Service zu bieten, stehen IT-Teams heute vor mehr Herausforderungen als je zuvor. Die digitale Transformation hat Fahrt aufgenommen, die Technologie am Arbeitsplatz wird immer ausgefeilter und die Arbeit im Homeoffice oder unterwegs gehört genauso selbstverständlich zum Mitarbeitererlebnis wie die Arbeit im Büro.

Doch trotz ihres unermüdlichen Einsatzes haben viele IT-Profis das Gefühl, es niemandem recht machen zu können. Die Kollegen aus anderen Abteilungen beschweren sich über schlechte digitale Erfahrungen und die Vorstandsetage beklagt die steigenden Kosten. Aufgrund der endlosen Flut an Supporttickets haben IT-Teams jedoch keine Zeit für Innovationen.

Das kann nicht so weitergehen. Wenn digitale Arbeitsplätze sich im derzeitigen Tempo weiterentwickeln, müssen Supportteams ihre Arbeitsweise ebenfalls modernisieren, um Schritt zu halten. Was hindert IT-Teams daran, ein besseres digitales Mitarbeitererlebnis anzubieten?

In erster Linie ihre nach wie vor reaktive Strategie. Sie können Probleme erst lösen, nachdem diese von Mitarbeitern gemeldet wurden – wenn die Störung bereits eingetreten ist. Angesichts der Komplexität der Technologie am Arbeitsplatz von heute ist diese Herangehensweise nicht mehr zeitgemäß.

Zum Glück gibt es eine Alternative. Statt zu warten, bis Mitarbeiter unter den Folgen von Problemen leiden, können sie diese beheben, bevor sie für den Mitarbeiter spürbar werden, und verhindern, dass sie erneut auftreten. Mit anderen Worten: Sie können von einer reaktiven zu einer proaktiven Arbeitsweise übergehen.

In diesem E-Book finden Sie die fünf folgenreichsten Vorteile einer proaktiven IT-Strategie und erfahren, wie Sie mit einem proaktiven Ansatz den Druck auf Ihr Helpdesk reduzieren und für ein besseres digitales Mitarbeitererlebnis sorgen.

Lesen Sie weiter und informieren Sie sich, wie Ihr Team eine veraltete reaktive Strategie hinter sich lassen und die Früchte einer proaktiven IT ernten kann.

Inhalt

01.

Einblick in das Geschehen aus Mitarbeitersicht 3

02.

Probleme lösen, bevor sie zu scherwigen Vorfällen werden 4

03.

Mitarbeiter befähigen, Probleme einfach durch Self-Service selbst zu beheben 5

04.

Das Mitarbeitererlebnis durch Echtzeitbewertungen fokussieren 6

05.

Unternehmensweite Verbesserungen durch automatisierte Selbst-Heilung 7

01.

Einblick in das Geschehen aus Mitarbeiterperspektive

Reaktive Supportteams sind häufig im immer gleichen Zyklus sich wiederholender Schritte gefangen:

1. Ein Mitarbeiter meldet einen Vorfall und das IT-Team beeilt sich, die Ursache zu finden und zu beheben.
2. Während sie daran arbeiten, macht sich das Problem auch bei anderen Mitarbeitern bemerkbar und die Supporttickets häufen sich an.
3. Wenn das Problem endlich bei allen betroffenen Mitarbeitern behoben ist, sind bereits neue Vorfälle aufgetreten, und das IT-Team steht wieder bei Schritt eins.

Das IT-Team bleibt in diesem Kreislauf gefangen, weil es nur über die Vorfälle informiert wird, die bereits eingetreten sind. Es kann nicht herausfinden, wie viele Mitarbeiter das gleiche Problem haben, und muss daher jede Störung Gerät für Gerät manuell beseitigen, während sich unter den Mitarbeitern Frustration breit macht.

Doch damit nicht genug. Die Mitglieder des IT-Teams haben auch keinen vollständigen Überblick über die Schwere und den Umfang der Probleme, die sie gerade untersuchen.

Deshalb ist umfassende Transparenz eine wesentliche Voraussetzung für den Umstieg auf eine proaktive Strategie. Mit einer umfassenden, detaillierten Übersicht über die Aktivität und Leistung sämtlicher Geräte in Echtzeit kann ein ehemals reaktives IT-Team:

- sofort ermitteln, wie viele Geräte von einer gemeldeten Störung betroffen sind
- über den „Tellerrand“ der gemeldeten Vorfälle hinaussehen und sich die Leistung aller Kernkomponenten (Hardware, Software, Anwendungen, Netzwerke usw.) der Mitarbeitergeräte veranschaulichen
- grundlegende Compliance-Standards für alle Komponenten in der Umgebung etablieren, so dass Risiken für Störungen oder Sicherheitsvorfälle schnell ermittelt werden können

Kurzfristig versetzt eine solche detaillierte Übersicht IT-Teams in die Lage, Problemursachen schneller zu finden und zu beheben. Längerfristig – und das ist das Entscheidende – bildet sie die Grundlage für die Entwicklung einer wirklich proaktiven Strategie.

KUNDENBERICHT

Erstaunliche Dinge, die wir vorher nie gesehen hatten

Eines der mit 2.500 digitalen Arbeitsplätzen in 24 weltweit verteilten Niederlassungen weltgrößten Investmentunternehmen kämpfte jahrelang mit häufigen Systemabstürzen und anderen Problemen, die seine Supportteams nicht in den Griff bekamen. Ein Senior Vice President des Unternehmens stellt es so dar: „Gefühlt kamen wir an den Punkt, an dem Mitarbeiter tatsächlich mit dem Schlimmsten rechneten.“

Dank Nexthink gewannen sie nun Einblick in verschiedene Endgeräte und Mitarbeiterdaten, die sie noch nie zuvor einsehen konnten. Auf einmal konnten sie vorhandene und sich anbahnende Probleme erkennen und mithilfe der Fehlerbehebungsskripte von Nexthink proaktiv beseitigen.

„Gefühlt kamen wir an den Punkt, an dem Mitarbeiter tatsächlich mit dem Schlimmsten rechneten.“

Senior Vice President
eines Investmentunternehmens

FALLSTUDIE LESEN

02.

Probleme lösen, bevor sie zu scherwiegenden Vorfällen werden

Wenn Transparenz in Echtzeit der erste Schritt zu einer proaktiven Strategie ist, besteht der zweite Schritt darin, Probleme zu beheben, bevor die Mitarbeiter sie melden.

Hierbei geht es um das, was wir als „Shift Left“-Philosophie bezeichnen. Wenn Sie sich das Fortschreiten eines Vorfalls als gerade Linie vorstellen, beschäftigen sich reaktive IT-Teams nur mit dem Ende der Linie. Sie konzentrieren sich nur auf die Vorfälle, die bei den Mitarbeitern bereits aufgetreten sind. Ein proaktives Team kann die Anzahl der durch Mitarbeiter generierten Supporttickets reduzieren, indem es weiter links auf der Linie die frühesten Entwicklungsstadien eines möglichen Vorfalls analysiert.



Durch die Überwachung der Leistung kritischer Komponenten auf den Mitarbeitergeräten kann das IT-Personal Vorfälle bis zu ihrer Grundursache zurückverfolgen und dabei das Auftreten möglicher Probleme in Echtzeit erkennen. Betrachten Sie diese Probleme als tickende Zeitbomben. Bisher hatten sie noch keinen Einfluss auf das digitale Mitarbeitererlebnis, doch das wird sich bald ändern, wenn sie nicht behoben werden.

Nachdem ein mögliches Problem erkannt wurde, kann das IT-Team die Entstörung vorwegnehmen, indem es eine Lösung findet und diese dann automatisiert und skaliert, damit das Problem nicht wieder auftritt.

Vorfälle wird es immer geben, aber der Schlüssel zu proaktivem Handeln besteht darin, sich dieser anzunehmen, bevor die Nutzer sie melden. Wenn es gelingt, die Anzahl der von Nutzern gemeldeten Vorfälle zu reduzieren, laufen auch die Drähte zum Helpdesk nicht mehr heiß.

Durch „Shift Left“, das Lösen von Problemen, bevor sie eskalieren, wird es dem Supportteam gelingen, die mittlere Zeit zwischen Ausfällen (MTBF) drastisch zu verlängern, IT-Kosten zu senken und die Auswirkungen technischer Probleme auf die Produktivität der Mitarbeiter zu reduzieren.

„Wir konnten Vorfälle nur beheben, indem wir per Fernzugriff die Kontrolle über die Endgeräte übernahmen. Heute können wir Problemursachen direkt auf den Grund gehen.“

Frédéric Gaborieau

FALLSTUDIE LESEN

03.

Mitarbeiter befähigen, Probleme einfach durch Self-Service selbst zu beheben

Auch für reaktive IT-Teams sind Supporttickets nur die Spitze des Eisbergs, was die Mitarbeiterprobleme betrifft, denn 45 Prozent aller digitalen Probleme werden von den Mitarbeitern nicht gemeldet.

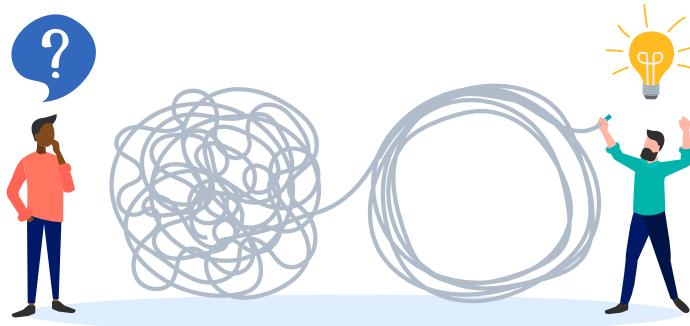
Viele Mitarbeiter betrachten das IT-Team als letzte Instanz, insbesondere, wenn sie lange Reaktionszeiten oder ineffektiven Service gewohnt sind. Stattdessen verschwenden sie Zeit damit, selbst nach einer Lösung zu suchen, oder nehmen in Kauf, dass Probleme bestehen bleiben und ihr digitales Erlebnis beeinträchtigen.

Die oft mühevolle Suche nach Lösungen sollte nicht Sache der Mitarbeiter sein, sondern die des IT-Teams. Mit einem proaktiven Ansatz können Unternehmen das still ertragene digitale Leid ihrer Mitarbeiter lindern und gleichzeitig den Helpdesk entlasten.

Zur ständigen proaktiven Selbsthilfe sind Handlungsaufforderungen denkbar, die den Mitarbeitern automatisiert eingespielt werden. Diese Handlungsaufforderungen können ferngesteuert gestartet werden. Sie helfen den Mitarbeitern, Vorfälle zu beseitigen und zu vermeiden, indem sie:

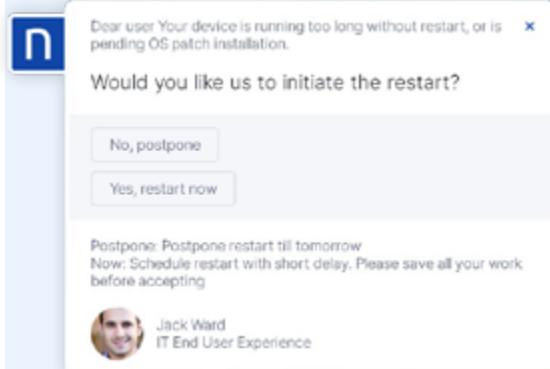
- die Mitarbeiter über vorhandene oder mögliche Probleme informieren
- eine Abfolge von Schritten zur Lösung des Problems vorschlagen
- die Mitarbeiter benachrichtigen, wenn das Problem gelöst wurde

Durch unaufdringliche Hilfestellungen können Aktionen wie Bereinigung der Festplatte, Neustart des Geräts, Upgrade von Anwendungen und weitere einfache Lösungen für übliche Mitarbeiterprobleme optimal an den Mitarbeiter gebracht werden.



KUNDENBERICHT

Das IT-Team eines global agierenden Bergbauunternehmens stellte kürzlich auf mehr als 7.000 Geräten eine sehr hohe Speicherauslastung fest, die sich negativ auf das Mitarbeitererlebnis auswirkte. Durch eine gezielte Selbsthilfekampagne, mit der Mitarbeiter ihre Geräte automatisiert neu starten konnten, war das Team in der Lage, das Problem zu lösen und 350 Stunden Zusatzarbeit zu vermeiden.



Automatisierte Selbsthilfefunktionen haben dem IT-Team 350 Stunden Zusatzarbeit erspart.

[E-BOOK LESEN](#)

04.

Das Mitarbeitererlebnis durch Echtzeitbewertungen fokussieren

Die moderne IT-Infrastruktur ist komplex und entwickelt sich ständig weiter. Supportteams wissen daher oft nicht, wie sie ihre Prioritäten setzen sollen. Wie sollen sie eigentlich herausfinden, welche Probleme gerade am dringendsten sind, welche Mitarbeiter welche Lösungen benötigen oder welche unterschiedlichen Auswirkungen die Einführung neuer Technologien auf die Mitarbeiter hat?

Gelingt es nicht, die Prioritäten richtig zu setzen, besteht die Gefahr inkonsistenter Mitarbeitererlebnisse im Unternehmen. Nutzer in einer Region leiden vielleicht unter mehr Störungen als ihre Kollegen an anderen Standorten oder einzelne Teams oder Abteilungen erhalten nicht den zur Erledigung ihrer Aufgaben erforderlichen Support.

Wie also können Supportteams die Priorisierung proaktiv angehen? Indem sie die IT aus dem Blickwinkel der Mitarbeiter betrachten.

Wenn IT-Teams Funktionen zur Echtzeitbewertung der digitalen Erfahrung zur Verfügung stehen, können sie sich ein ganzheitliches Bild des Mitarbeitererlebnisses machen, das sowohl die technischen Daten als auch auf die Wahrnehmung der Mitarbeiter berücksichtigt. Anhand dieser Bewertungen können sie das Mitarbeitererlebnis messen, verfolgen und ermitteln, ob es sich in bestimmten Abteilungen oder Regionen oder bei Mitarbeitern mit gewissen Arbeitsweisen oder anderen spezifischen Merkmalen ändert.

Die Analyse von Trends bei der Erlebnisbewertung gibt Supportteams die Möglichkeit, sich bei ihren Entscheidungen auf Daten zu stützen und das Mitarbeitererlebnis zu optimieren – nicht nur für einzelne Mitarbeiter, sondern für das gesamte Unternehmen.



KUNDENBERICHT

Radikal neue Wege des Supports

Slater and Gordon, eine führende Anwaltskanzlei mit Sitz in Großbritannien, hat schon vor Jahren auf eine proaktive IT umgestellt und sogar die Kultur seiner Serviceteams auf die proaktiven Bemühungen ausgerichtet. Mit dem Experience Optimization Dashboard von Nexthink und seinen geführten Erkennungs- und Lösungsabläufen können sie IT-Probleme nun mühelos nach Dringlichkeit ordnen und sich in der entsprechenden Reihenfolge darum kümmern.

„Nexthink Experience verschafft uns nicht nur Einblick in das Problem, es schlägt sogar selbstständig Lösungen vor. Das ist ein unglaublicher Fortschritt ... Mein Team hat dadurch mehr Zeit und Ressourcen für geschäftliche Innovationen.“

Jon Grainger
CIO, Slater and Gordon

[FALLSTUDIE LESEN](#)

05.

Unternehmensweite Verbesserungen durch automatisierte Selbst-Heilung

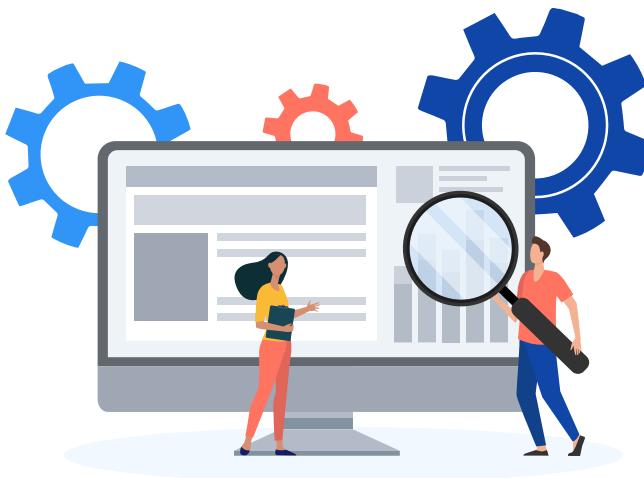
Wir haben bereits erwähnt, wie vorteilhaft proaktive Selbsthilfekampagnen sein können. Manchmal ist es jedoch noch besser, Lösungen einzuspielen, ohne dass die Mitarbeiter dies überhaupt merken.

Lösungen für die proaktive Selbstreparatur können Probleme erkennen und mithilfe etablierter Best Practices eine Vielzahl von Abhilfemaßnahmen einleiten. Durch Aufsetzen ferngesteuerter Aktionen, die automatisch ausgeführt werden, können Supportteams verhindern, dass Mitarbeiter selbst auf Lösungssuche gehen oder Hilfe in Anspruch nehmen müssen.

Nehmen wir beispielsweise an, eine Anwendung stürzt immer wieder ab, weil eine Datei beschädigt ist. Um dieses Problem selbst zu lösen, müssten Mitarbeiter die Datei finden und löschen und dann die Anwendung neu starten. Dieser recht aufwendige Vorgang kann technisch weniger versierte Nutzer überfordern.

Mit proaktiver Selbstreparatur könnte ein Supportteam eine ferngesteuerte Aktion aufsetzen, um automatisch den Absturz der Anwendung zu erkennen, die beschädigte Datei zu löschen und die Anwendung neu zu starten. In diesem Beispiel müssten Mitarbeiter nicht einmal über die Aktion informiert werden, bis diese durchgeführt worden ist.

Diese Arten von Selbstreparatur tragen dazu bei, digitale Arbeitsplätze in einem guten Zustand zu erhalten. Besonders nützlich sind sie für Lösungen, die an sehr vielen Stellen angewandt werden müssen, beispielsweise beim unternehmensweiten Einspielen von Patches.



„Für die verschiedenen Funktionssupportteams sind die detaillierten Informationen, die Nexthink bereitstellt, ein riesiger Mehrwert. Die Motivation und das Vertrauen der Mitarbeiter nehmen stetig zu und das IT-Team genießt ein höheres Ansehen als je zuvor.“

Steve Amos

IT Customer Experience & Operations Manager, Vitality

[FALLSTUDIE LESEN](#)

Fazit

Wie erfolgreich sich jeder einzelne Mitarbeiter ins Unternehmen einbringen kann, hängt zu einem Großteil von den Supportteams ab. In einem zunehmend digitalisierten Arbeitsumfeld reduzieren Sie mit einem proaktiven Ansatz nicht nur die Anzahl der Supporttickets und die Kosten, sondern ersparen Ihren Kollegen auch viele unnötige Probleme, begeistern mit Ihrem Service und tragen dazu bei, dass Ihre Mitarbeiter zufriedener und produktiver sind.

Wir von Nexthink möchten Supportteams dabei unterstützen, ihren IT-Service mitarbeiterorientiert auszurichten. Ob Sie noch ganz am Anfang Ihres Weges zu einer proaktiven Arbeitsweise stehen oder nach innovativen Möglichkeiten für ständige Verbesserungen suchen – wir sind hier, um Ihnen zu helfen, das ansprechende digitale Arbeitsumfeld zu schaffen, das Ihre Mitarbeiter verdienen.



ÜBER NEXTHINK

Nexthink gehört zu den weltweit führenden Anbietern im Bereich Digital Employee Experience Management. Unsere Produkte versetzen Unternehmen in die Lage, äußerst produktive digitale Arbeitsplätze für ihre Mitarbeiter einzurichten und für ein hervorragendes Endnutzererlebnis zu sorgen. Nexthink nutzt eine einzigartige Kombination aus Echtzeitanalysen, Automatisierung und Mitarbeiterfeedback über alle Endpunkte hinweg, um IT-Teams zu helfen, die Anforderungen an moderne digitale Arbeitsplätze zu erfüllen.



Möchten Sie mehr darüber erfahren, wie Ihnen Nexthink bei der Verbesserung der Digital Employee Experience helfen kann?

Kontaktieren Sie uns