

Das Mitarbeitererlebnis als zentraler Aspekt von SaaS-Anwendungen

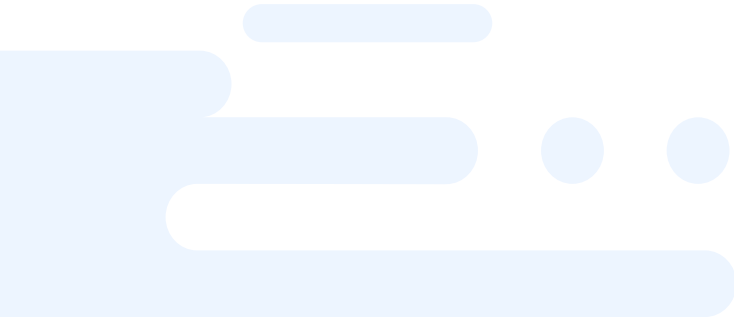
Erfolgreiches und produktives Arbeiten mit Web- und SaaS-Lösungen





Inhalt

01	Der unaufhaltsame Siegeszug der SaaS-Anwendung	3
02	Sind APM-Tools (Application Performance Management) auch für SaaS-Lösungen geeignet?.....	4
03	Entscheidende Faktoren des Mitarbeitererlebnisses – mehr als nur Performance?	6
04	Es geht nicht nur um Informationstechnologie.....	8
05	Der Schlüssel zur effizienten Nutzung von SaaS-Anwendungen	9



Der unaufhaltsame Siegeszug der SaaS- Anwendung

Die zunehmende Verbreitung von Web- und SaaS-Anwendungen in allen Unternehmensbereichen ist ein anhaltender Trend. Die Investitionen in SaaS-Lösungen für Groupware, Projektmanagement, ERP, HCM, Videokonferenzen, E-Mail, CRM, Identitätsmanagement, Sicherheit und mehr sind regelrecht nach oben geschneilt. Tatsächlich ergab eine kürzlich durchgeführte [Umfrage](#) von Blissfully, dass Unternehmen mit mehr als 1.000 Beschäftigten im Durchschnitt 288 verschiedene SaaS-Anwendungen einsetzen.

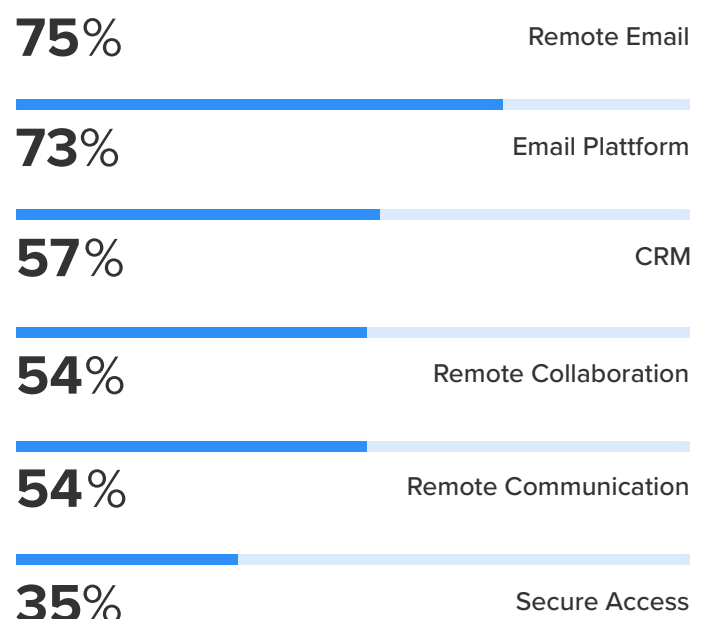
Die Ereignisse des vergangenen Jahres waren mit immensen Herausforderungen verbunden – ganz besonders für IT-Abteilungen und die Mitarbeiter, die sie betreuen. Der Ruf nach Flexibilität bedeutet, dass die Belegschaft heute mehr denn je auf Technologie angewiesen ist, um ihre Arbeit zu erledigen. IT-Teams mussten weiterdenken und ganzheitlich vorgehen, um die zunehmend digitale Arbeitsweise bestmöglich zu unterstützen.

Mit den Lockdowns im Jahr 2020 nahm der Langzeittrend immer mehr Fahrt auf. Immer mehr Websites wurden in Richtung digitales Kundenerlebnis optimiert, das neue Konzepte wie die Option „Online-Kauf mit Abholung im Ladengeschäft“ anbieten. Was folgte, war eine Verlagerung von Kaufentscheidungen zugunsten von modernen Unternehmen mit intuitiven, personalisierten und komfortablen Online-Plattformen.

Kurzum: Die Kundenerwartungen sind aktuell höher denn je. Das hat aber einen Haken.

Diese Kunden sind im Arbeitsleben Ihre Mitarbeiter. Und analog zur gestiegenen Erwartung an das Kundenerlebnis, erwarten diese Menschen ein entsprechendes IT-Erlebnis an ihren Arbeitsplätzen. Nicht zu Unrecht fordern Mitarbeiter auch im Büro das gleiche intuitive, personalisierte und positive digitale Erlebnis. Sie vertrauen darauf, dass der Umgang mit SaaS-basierten Business-Anwendungen genauso schnell und angenehm sein muss wie im Privatleben.

Welches sind die 5 Web-Anwendungen, deren Ausfall die Produktivität und den Umsatz Ihres Unternehmens am stärksten beeinträchtigen würde?



Sind APM-Tools (Application Performance Management) auch für SaaS-Lösungen geeignet?

Digitale Transformation und Individualsoftware

Die digitale Transformation ist ein wichtiger Impulsgeber für die zunehmende Verbreitung von SaaS-Lösungen und Modellen zur kontinuierlichen Entwicklung und Bereitstellung von Individualsoftware für die Interaktion mit Kunden. Diese Realität hat sich während der Pandemie weiter gefestigt, was wiederum eine Flut neuer digitaler Vertriebskanäle und Online-Dienste nach sich zog. Die Zuverlässigkeit sowie die Lade- und Reaktionszeit einer Anwendung sind sowohl Performance-Merkmale als auch die Grundvoraussetzung für positive Kundenerfahrungen. Wenn Anwendungen (Websites) gar nicht oder nur langsam reagieren, ist ihre Nutzung bestenfalls frustrierend und führt schlimmstenfalls zum Kaufabbruch.

APM-Tools werden für Individualsoftware zur Interaktion mit Endkunden entwickelt

APM-Lösungen sind im Laufe der Zeit mit der Entwicklung von DevOps-Ansätzen und -Technologien entstanden, um die ständig wachsenden Anforderungen zu erfüllen. Die ersten APM-Produkte waren ausschließlich auf die Optimierung des Quellcodes ausgerichtet. Das notwendige Code Profiling war jedoch hochgradig invasiv und entsprechend leistungsmindernd, weshalb diese Tools niemals für das Monitoring von Produktivumgebungen eingesetzt wurden.

Außerdem waren sie nicht für kommerzielle Standardsoftware geeignet, da der Code dieser Programme weder instrumentiert noch modifiziert werden kann.

Die meisten modernen APM-Produkte verwenden einen RUM-Ansatz (Real User Monitoring), d. h. die Interaktionen der Nutzer mit der Anwendung und der Infrastruktur werden serverseitig erfasst. Dabei wird der Code der Anwendung instrumentiert, um zeitkritische Punkte in der Ausführung der Programmschritte messen zu können. Das ermöglicht ein granulares Monitoring der Kundenerfahrung, und zwar ohne zusätzliche Anforderungen an die Nutzer.

Warum also kein APM für SaaS-Lösungen?

Ebenso wie lokal installierte Standardprogramme sind auch SaaS-Anwendungen eine Black Box ohne die Möglichkeit einer nachträglichen Instrumentierung. Etwaige APIs für externes Monitoring liefern in der Regel nur einen Überblick über den Status bzw. die Verfügbarkeit der jeweiligen Anwendungsinstanz und ermöglichen keine Rückschlüsse auf das Erlebnis einzelner Nutzer. Und selbst wenn ein solchermaßen detaillierter Einblick möglich wäre, könnte man etwaige Probleme in SaaS-Anwendungen nicht selbst beheben, da der Programmcode nicht modifizierbar ist. Darüber hinaus kann man mit APM-Werkzeugen natürlich nicht auf die Endgeräte und Browser der Kunden, die eine Anwendung nutzen, zugreifen. Nicht zuletzt sind APM-Produkte sehr kostspielig und werden deshalb

zumeist nur für geschäftskritische bzw. besonders umsatzrelevante Anwendungen eingesetzt.

Sowohl bei Individualsoftware als auch bei SaaS-Anwendungen ist die Analyse der Performance und Zuverlässigkeit unverzichtbar. Allerdings unterscheiden sich die technischen Möglichkeiten.

Bei Individualsoftware ist das serverseitige Monitoring mit APM-Lösungen durchaus möglich. Und auch bei SaaS-Anwendungen hat sich im Bereich der Messung und Optimierung des Mitarbeitererlebnisses einiges getan.

ALLE MITARBEITER ZÄHLEN

Die Kosten für SaaS-Lizenzen richten sich in der Regel nach der Anzahl der Nutzer. Dieser Aufwand rechnet sich, wenn die Mitarbeitenden dank der Anwendung geschäftsrelevante Aufgaben erledigen bzw. produktiver arbeiten können. Daraus folgt, dass alle Mitarbeiter gleich wichtig sind, da sonst die Ausgaben für SaaS-Lizenzen eine Verschwendung wären. Bei der Messung und Optimierung der Nutzererfahrung müssen also alle Anwender einbezogen werden. Theoretisch wären bestimmte APM-Produkte mit clientseitigen RUM-Funktionen für diese Aufgabe geeignet, aber die Gesamtkosten wären in der Praxis kaum tragbar.

DAS MITARBEITERERLEBNIS HÄNGT NICHT NUR MIT DER ANWENDUNG ZUSAMMEN

Anwendungen sind zwar für das digitale Mitarbeitererlebnis wichtig, jedoch längst nicht der einzige bestimmende Faktor. Es gibt etliche mögliche Ursachen für technische Probleme, die nichts mit dem Browser oder dem Anwendungsserver zu tun haben. Von der Gerätekonfiguration, den Hardware-Treibern, der CPU bis hin zu Netzwerk- und VPN-Verbindungen, Proxy-Servern und mehr – die Liste ist schier endlos. Die zugehörigen Daten müssen lückenlos erfasst und analysiert werden, damit die IT einen vollständigen Überblick über das Mitarbeitererlebnis erhält und etwaige Problemursachen isolieren kann. Scheinbare Probleme mit SaaS-Anwendungen können in Wirklichkeit an der Gerätekonfiguration, einem Proxy-Server oder an anderen Faktoren liegen.

Zur Behebung von Problemen mit SaaS-Anwendungen bzw. für das Monitoring ihrer Performance und Zuverlässigkeit ist APM einfach nicht die richtige Technologie. Aus diesem Grund orientieren sich moderne Ansätze vermehrt am Nutzer und an den Endpunkten.



Entscheidende Faktoren des Mitarbeitererlebnisses – mehr als nur Performance?

Neben dem Monitoring der Performance von SaaS-Anwendungen müssen im Rahmen der Optimierung des digitalen Mitarbeitererlebnisses drei wesentliche Anforderungen berücksichtigt werden.

Proaktive Fehlerbehebung

Die Verbesserung des Mitarbeitererlebnisses beim Umgang mit SaaS- und Webapplikationen erfordert eine proaktive Herangehensweise an die Lösung von Problemen. Möglicherweise stellen Sie fest, dass eine bestimmte Browserversion in Verbindung mit dem VPN-Dienst Probleme bereitet. Im Rahmen der proaktiven Fehlerbehebung würden Sie alle Kollegen, die dieselbe Browser-VPN-Kombination verwenden, automatisch dazu auffordern, möglichst schnell den Browser zu aktualisieren. Damit werden erkannte Probleme schon im Ansatz unterdrückt, sodass keine weiteren Mitarbeiter betroffen sind.



Monitoring der Akzeptanz

SaaS-Lösungen sind mit erheblichen Investitionen verbunden. Die Einführung einer SaaS-Anwendung ist somit ein wichtiges Projekt, das ein sorgfältiges Monitoring und Management erfordert, damit die Lösung auf Akzeptanz stößt und möglichst intensiv und produktiv genutzt wird. Solche Projekte erfordern datenbasierte Transparenz, um auf Fragen wie diese antworten zu können:

- Wie können wir ein möglichst optimales Gleichgewicht zwischen **Nutzungsgrad und Lizenzierung** sicherstellen?
- Wie viele Mitarbeiter nutzen die Anwendung regelmäßig?
- Welche Mitarbeiter nutzen sie regelmäßig, welche weniger und warum?
- Gibt es Gemeinsamkeiten unter Mitarbeitern, die mit dem Nutzungsgrad korrelieren? Etwa der Standort, die Gerätekategorie oder die Netzwerkverbindung?

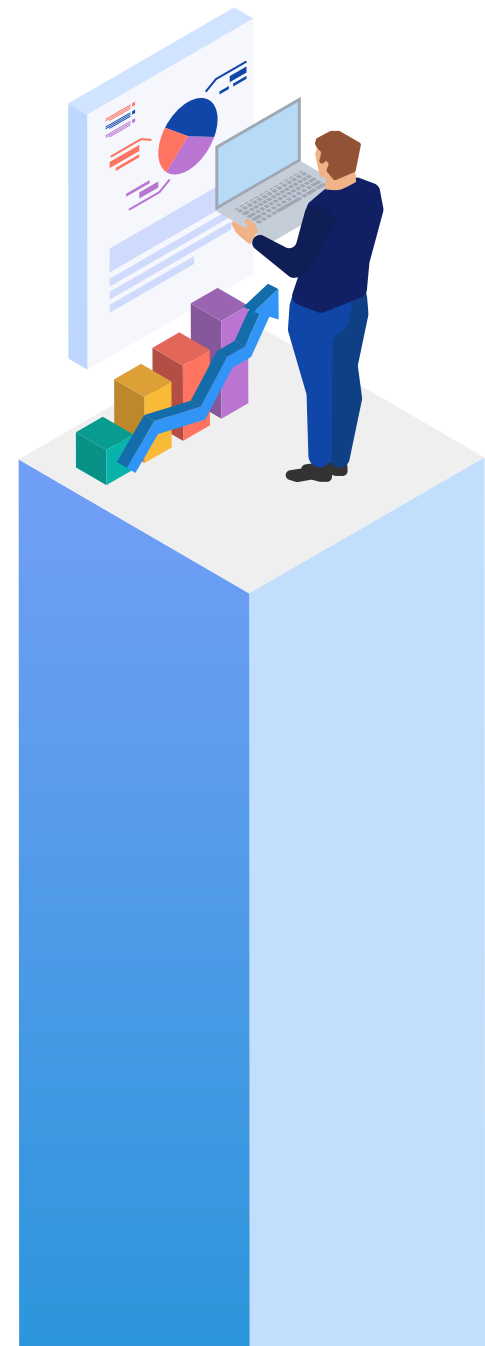
Diese umfassenden Echtzeit-Informationen über die Nutzung von Anwendungen können aufzeigen, welche Aspekte und Use Cases der Software für Ihre Mitarbeitenden von Vorteil sind und welche Funktionen nicht genutzt werden, weil sie zu umständlich oder schlecht implementiert sind. Anhand dieser Erkenntnisse kann die Belegschaft aufgeklärt werden, wie die Software für häufige und besonders wichtige Aufgaben einzusetzen ist. Zudem besteht die Möglichkeit, auf etwaige

vertiefende Schulungen hinzuweisen bzw. die Nutzerfreundlichkeit durch entsprechende Anpassungen der Konfigurationen, Abläufe und Richtlinien weitgehend zu optimieren.

Zufriedenheit bestimmen

Die Zufriedenheit ist eine weitere Dimension des digitalen Mitarbeitererlebnisses. Sie wird von der Lade- und Reaktionszeit, der Verfügbarkeit und der Nutzerfreundlichkeit der eingesetzten Anwendungen bestimmt. Da Ihre Mitarbeiter viel Zeit mit SaaS- und Webapplikationen verbringen müssen, ist die Toleranz gegenüber langsamen oder schlechten Anwendungen eher gering. Wenn die zur Verfügung gestellten SaaS-Anwendungen nicht wie gewünscht funktionieren, werden manche Mitarbeiter möglicherweise Alternativen suchen und nutzen, ggf. eine der privat bevorzugten SaaS-Lösungen, z. B. für Messaging oder die gemeinsame Nutzung von Dokumenten. Dadurch werden geltende Unternehmens- und Compliance-Richtlinien verletzt und unnötige Sicherheitsrisiken eingegangen.

Die kontinuierliche Beobachtung der Mitarbeiterzufriedenheit ermöglicht die Erkennung unterschwelliger Probleme im Kontext der Zuverlässigkeit, Performance und Nutzbarkeit von Anwendungen. Dieses ganzheitliche Verständnis des digitalen Mitarbeitererlebnisses kann wiederum als Basis für Informationen zur Aufklärung und Sensibilisierung der Belegschaft dienen.



Es geht nicht nur um Informationstechnologie

Unternehmen investieren verstärkt in SaaS-Lösungen, um ihre Betriebskosten zu senken, flexibel und schnell neue Geschäftsmöglichkeiten wahrzunehmen und die operative Produktivität zu verbessern. Anwendungs- bzw. Serviceverantwortliche müssen über den gesamten Lebenszyklus der Anwendung die Produktivität sicherstellen und den ROI optimieren. Das betrifft die Auswahl, Bereitstellung und die laufende Nutzung der Software.

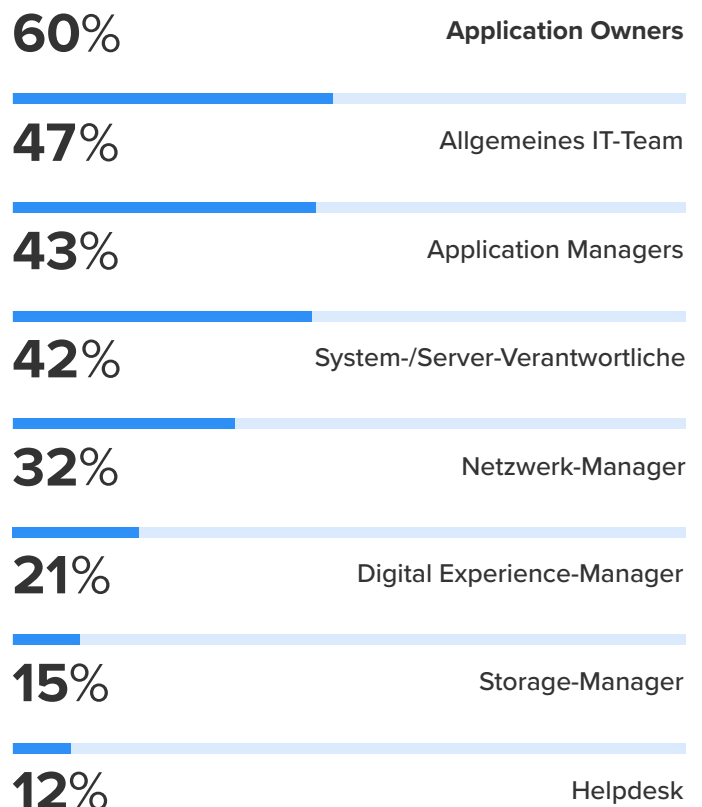
Im Unterschied zu Individualsoftware, bei der sich die verantwortliche Person zumeist mit dem DevOps-Team abstimmt, liegt das organisatorische Management der meisten SaaS-Anwendungen nicht im Einflussbereich der IT-Abteilung.

SaaS-Lösungen sind ein zentraler Bestandteil der täglichen Arbeitsabläufe und werden von allen Mitarbeitern genutzt. Diese Anwendungen basieren in der Regel auf verschiedenen Technologien mit komplexen Beziehungen und Wechselwirkungen. Deshalb benötigen IT-Mitarbeiter und Anwendungsverantwortliche umfassende, allgemeingültige und zeitnahe Einblicke in alle Aspekte des Mitarbeitererlebnisses hinsichtlich der Zuverlässigkeit, Performance, Nutzbarkeit und Akzeptanz von SaaS-Anwendungen.

Anwendungsverantwortliche wollen beispielsweise wissen, wie gut ihre SaaS-Anwendungen angenommen werden. Und falls die Akzeptanz nicht den Vorgaben entspricht, möchten sie die Situation verbessern. Schließlich wollen sie untermauern, dass der ursprünglich geplante geschäftliche Nutzen der Applikation auch wirklich erreicht wird. Gleichzeitig muss sich die IT um Analyse und Management der Zuverlässigkeit und Performance dieser betriebsrelevanten Anwendungen kümmern.

Stellen Sie sich eine Situation vor, in der die Akzeptanz und Nutzung einer Anwendung nicht der Planung entsprechen. Mögliche Ursachen dafür sind grundlegende Probleme mit der Anwendung oder auch eine ungeeignete Anpassung der Abläufe für den Einsatz im Unternehmen. Im letzteren Fall müssen Anwendungsverantwortliche anhand von Kennzahlen zu Nutzung, Zufriedenheit und Performance nachvollziehen können, wie sich die durch die Anwendung vorgegebenen Abläufe auf die Mitarbeiter auswirken. Diese Erkenntnisse sind gleichzeitig die Basis für die Erprobung neuer Workflows und die kontinuierliche Erhöhung des Nutzungsgrads durch Echtzeit-Feedback und Analyse der Akzeptanz.

Wer in Ihrer Organisation ist für den Rollout, die Bereitstellung und Nutzererfahrung von Ihren Web-Anwendungen verantwortlich?



Der Schlüssel zum wahren Potenzial von SaaS-Anwendungen

SaaS-Anwendungen sind eine zunehmend wichtige Komponente der digitalen Arbeitswelt. Deshalb sind Unternehmen gut beraten, in das Monitoring und die kontinuierliche Verbesserung der Performance, Akzeptanz und Nutzbarkeit dieser Lösungen zu investieren.

Dafür eignet sich die Messung des Mitarbeitererlebnisses in vier zentralen Dimensionen.

- **Zuverlässigkeit** – alle benötigten Funktionen der Anwendung sind jederzeit für alle berechtigten Mitarbeiter verfügbar.
- **Performance** – alle Websites, wichtige Seiten und Transaktionen innerhalb der Anwendung entsprechen den Erwartungen an die Lade- und Reaktionszeit.
- **Nutzungsgrad** – die Anwendung ist angemessen nutzerfreundlich und intuitiv, so dass alle relevanten Funktionen und Workflows im Arbeitsalltag genutzt werden.
- **Zufriedenheit** – die Mitarbeiter betrachten die Anwendung als sinnvoll, ihre Anliegen werden proaktiv und umgehend umgesetzt und sie sind imstande, die Software effizient und produktiv einzusetzen.

Allein durch Fokus auf diese vier zentralen Dimensionen können Sie das wahre Potenzial Ihrer SaaS-Anwendungen ausschöpfen und sowohl Ihren Mitarbeitern als auch dem gesamten Unternehmen zu mehr Erfolg verhelfen.





Besprechen Sie noch heute mit uns, wie Sie von Nextthink Application Experience profitieren können.

ÜBER NEXTHINK APPLICATION EXPERIENCE

Wenn Sie wissen möchten, wie es um das Mitarbeitererlebnis und die Akzeptanz Ihrer geschäftlich genutzten SaaS-Anwendungen steht, liefert Ihnen Nextthink Application Experience ein ebenso detailliertes wie umfassendes Lagebild. Die von der Lösung bereitgestellten Echtzeitdaten sind die ideale Grundlage für das proaktive Management des Anwendungszustands und des damit einhergehenden Mitarbeitererlebnisses. Sie können die Zufriedenheit der Mitarbeiter in Bezug auf Nutzerfreundlichkeit und Performance lückenlos nachvollziehen und die Akzeptanz durch kontextbezogene Einblicke in die tatsächliche Nutzung erhöhen.

**Möchten Sie mehr über
Nextthink erfahren?**