

# Experience 2020: Ein Bericht über die aktuelle Digital Employee Experience

EINE UMFRAGE VON VANSON BOURNE



# Einleitung

von Jon Cairns, VP Global Solution Consulting bei Nextthink

In modernen Unternehmen ist bekannt, wie schnell eine taktische Technologieherausforderung zu einem erheblichen strategischen Risiko werden kann. Die IT-Infrastruktur, vom Datacenter bis zu den Endpunkten, ist das Nervensystem eines Unternehmens, ohne das kein Mitarbeiter produktiv arbeiten kann. Das trifft umso mehr zu, wenn immer mehr Menschen von zuhause oder von anderen Remote-Standorten aus arbeiten.

Infolgedessen hat die Digital Employee Experience (DEX) sehr weitreichende Auswirkungen, von der Produktivität über die Mitarbeitertreue und die Kundenzufriedenheit bis hin zu den Geschäftsergebnissen. In den meisten zukunftsorientierten Unternehmen wird die DEX daher bereits bewusst gemanagt. In diesen Unternehmen haben die IT-Teams einen echten Überblick über die IT-Probleme der Mitarbeiter und können sie beheben, auch wenn sie in großer Anzahl auftreten.

In vielen anderen Unternehmen hat dieser Prozess jedoch gerade erst begonnen. Deshalb hat Nextthink bei Vanson Bourne eine unabhängige Umfrage unter 1.000 IT-Managern in gehobenen Positionen und 2.000 Mitarbeitern (außerhalb von IT-Teams) in Auftrag gegeben, um herauszufinden, mit welchen Herausforderungen derzeit die meisten Mitarbeiter konfrontiert sind.

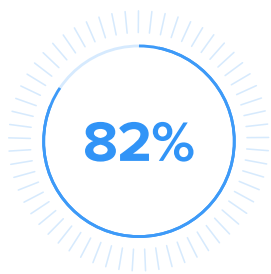
Wir hoffen, dass die vorliegenden Untersuchungsergebnisse nützlich für Sie sind, unabhängig davon, wie weit Sie mit Ihrem DEX-Prozess bereits sind.



## Inhalt

Einige wichtige Ergebnisse	<b>3</b>
Mitarbeiter, IT und Produktivität	<b>4 - 6</b>
Innovation und Transparenz	<b>7 - 9</b>
Kommerzielle Vorteile und Kosten	<b>10 - 12</b>
Über diese Umfrage	<b>13</b>

# Einige wichtige Ergebnisse



## Mitarbeiter erwarten Verbesserungen:

82 % der Mitarbeiter würden Maßnahmen zur Verbesserung der DEX seitens ihres Unternehmens begrüßen.



## Neue IT-Implementierungen können nicht gemessen werden:

Im Durchschnitt haben IT-Abteilungen nur zu 56% Einblick in den Stand der neuer Technologie-Rollouts und nur zu 45% Einblick in die Probleme, die sich auf die Erfahrung der Mitarbeiter auswirken.



## IT-Probleme am Arbeitsplatz sind weit verbreitet:

61 % der Umfrageteilnehmer stimmten der Aussage zu, dass IT-Ausfälle in ihrem Unternehmen als normal gelten.

# Mitarbeiter, IT und Produktivität

Vanson Bourne hat eine signifikante Anzahl von Mitarbeitern und IT-Managern in gehobenen Positionen befragt. Die Antworten wurden kombiniert und miteinander verglichen, um die wahren Kosten einer schlechten Digital Employee Experience zu ermitteln, sowohl in Bezug auf die Produktivität einzelner Mitarbeiter als auch auf die Geschäftsergebnisse des Unternehmens als Ganzes.

## Gemeldete Vorfälle

**55%**

Die befragten Mitarbeiter gaben zu, dass sie der IT-Abteilung im Durchschnitt nur etwa die Hälfte ihrer technologischen Probleme melden

## IT kontaktiert

**66%**

Knapp zwei Drittel der Befragten hatten ihre IT-Abteilung schon mindestens einmal um Hilfe bei einem IT- oder Technologieproblem gebeten

## Mitarbeiter beeinträchtigt

**79%**

Dennoch stimmten mehr als drei Viertel der Befragten der Aussage zu, dass nicht gemeldete IT-Probleme immer zu größeren Problemen führen



VIDEO ANSEHEN



“Wie haben Sie die Mitarbeitererfahrung vor zehn Jahren gemessen? Sie konnten eine halbe Stunde in der Nähe der Kaffeemaschine verbringen und sich ziemlich sicher sein, dass Ihnen jemand genau erklären würde, welches Problem er gerade mit seinem Gerät hatte. Heute ist das anders.

### Cedric Le Coguic

Group IT Technical Project Manager  
bei MCI Group

## Dauer von Arbeitsausfällen



IT-Managern zufolge die **durchschnittliche Zeit**, während der Mitarbeiter bei einem **IT- oder Technologieproblem** nicht arbeiten können

Mitarbeitern zufolge die **durchschnittliche Zeit**, während der sie bei einem **IT- oder Technologieproblem** nicht arbeiten können



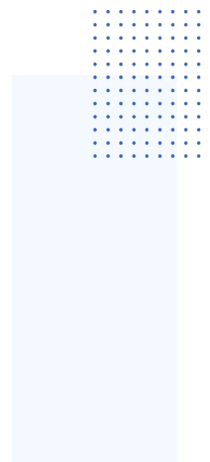
## Häufigkeit von Technologieproblemen



Durchschnittliche Häufigkeit von Technologieproblemen pro Mitarbeiter, nach Einschätzung von IT-Managern



Doch da nur 55 % der Technologieprobleme an die IT-Abteilung gemeldet werden, könnte die tatsächliche Häufigkeit doppelt so hoch sein



## Produktivitätsverluste wirken sich auf das Geschäftsergebnis aus:

- IT-Manager sagten Vanson Bourne gegenüber aus, dass Mitarbeiter im Durchschnitt von 100 IT- oder Technologieausfällen pro Jahr betroffen sind.
- Wenn das stimmt und die Mitarbeiter jedes Mal 28 Minuten lang nicht arbeiten können, wären das fast 50 Stunden Produktivitätsverlust pro Mitarbeiter und Jahr.
- Doch da Mitarbeiter nur gut die Hälfte (55 %) der Vorfälle melden, könnten die tatsächlichen Auswirkungen auf die Produktivität fast doppelt so groß sein wie die IT-Manager vermuten.
- Für ein Unternehmen mit 10.000 Mitarbeitern bedeutet das Kosten von 500.000 US-Dollar pro Woche und 25 Millionen US-Dollar pro Jahr.



“

Diese Zahlen belegen die strategischen Kosten einer schlechten Digital Employee Experience (DEX). Wenn Sie die Anzahl der Ausfälle mit der Anzahl der Mitarbeiter multiplizieren, wird das gewaltige Ausmaß der Produktivitätsverluste deutlich. Dadurch wird nicht nur das Geschäftsergebnis, sondern auch die Mitarbeiterzufriedenheit beeinträchtigt. Viele betroffene Nutzer fragen sich vermutlich, ob sie in einem anderen Unternehmen bessere Arbeitsbedingungen hätten.

**Jon Cairns**

VP Global Solution Consulting bei Nextthink



# Innovation und Transparenz

Obwohl die Innovation in modernen Unternehmen eine hohe Priorität genießt, ist es in der Praxis oft schwer, reibungslos neue Technologien für die eigenen Mitarbeiter bereitzustellen. Hinzu kommt, dass die IT-Manager diese Implementierungen anders erleben als die Mitarbeiter anderer Abteilungen. Das bestätigt die weit verbreitete Meinung, dass die Kommunikation zwischen diesen beiden Mitarbeitergruppen verbessert werden muss.

## Transparenz des Erfolgs

**56%**

Das durchschnittliche Niveau an Überblick (seitens der IT-Abteilungen) über den Erfolg neu implementierter Technologien

## Transparenz der Nutzung

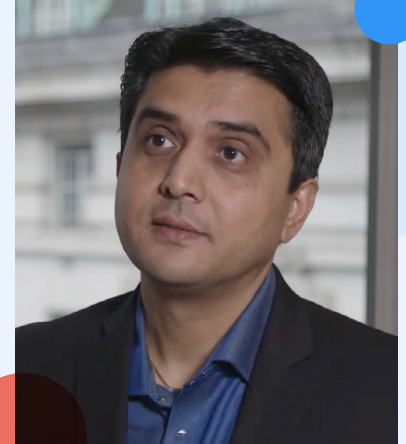
**58%**

Das durchschnittliche Niveau an Überblick (seitens der IT-Abteilungen) über die aktive Nutzung neu implementierter Technologien

## Transparenz der Probleme

**45%**

Das durchschnittliche Niveau an Überblick (seitens der IT-Abteilungen) über Probleme mit neu implementierten Technologien



VIDEO ANSEHEN



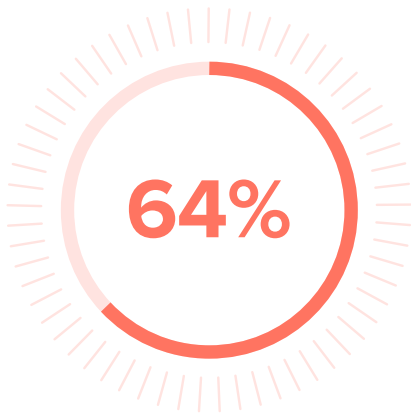
“Wir wissen, dass es Änderungen in unserer Umgebung geben wird. Doch wie können wir diese Änderungen managen, steuern und die richtigen Technologien bereitstellen, damit unsere Nutzer eine einwandfreie Anwendererfahrung mit ihnen haben?”

### Bhavin Shah

Application Service Desk Manager bei Johnson & Johnson

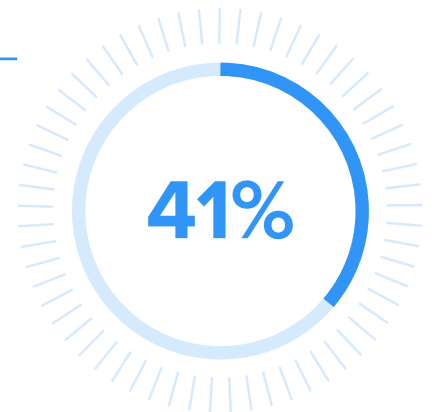


## Unterschiedliche Sichtweisen auf die Innovation



Die Mehrheit der Umfrageteilnehmer aus dem IT-Bereich beschrieb die Innovationsinitiativen in ihrem Unternehmen als größtenteils (60 %) oder absolut (4 %) erfolgreich.

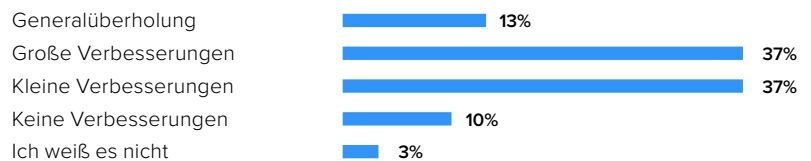
Die Mitarbeiter aus anderen Unternehmensbereichen zeichneten jedoch ein anderes Bild. Der Anteil der **absolut erfolgreichen Innovationsaktivitäten** war mit 2 % ähnlich niedrig, doch sie beschrieben nur 39 % der Initiativen als **größtenteils erfolgreich**.



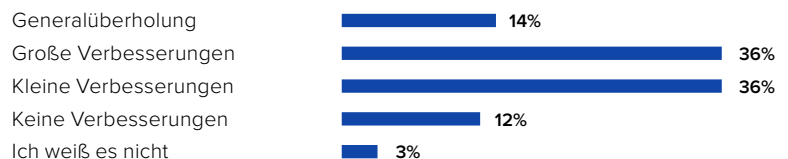
Beide Gruppen waren sich jedoch einig, dass Verbesserungsbedarf besteht – sowohl bei der Einführung neuer Technologien (88 %) als auch bei der Innovation (85 %).

**Frage:** „Wie umfangreich müssten Verbesserungen in Ihrer IT-Abteilung in den folgenden Bereichen Ihrer Meinung nach sein?“ [Mitarbeiter und IT-Manager]

### Einführung neuer Technologien



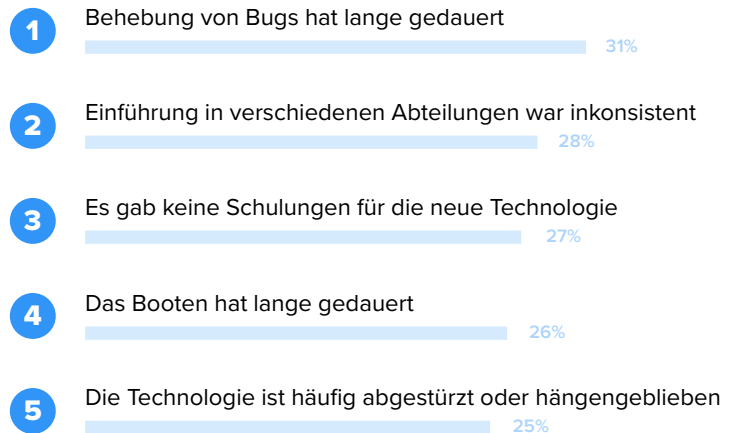
### Innovationen bei unserer Arbeitsweise



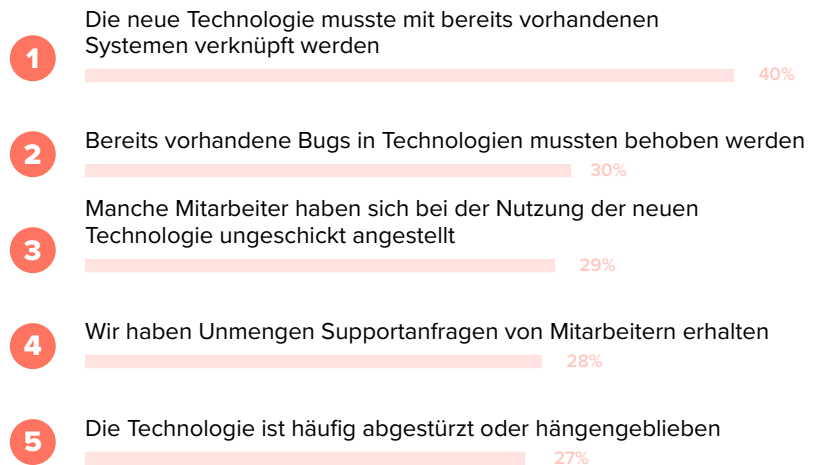


## Herausforderungen bei der Transformation für Mitarbeiter und IT-Manager

Die fünf Herausforderungen, mit denen Mitarbeiter bei Technologieimplementierungen in den letzten 12 bis 24 Monaten am häufigsten zu kämpfen hatten



Die fünf Herausforderungen, mit denen IT-Manager in gehobenen Positionen bei Technologieimplementierungen in den letzten 12 bis 24 Monaten am häufigsten zu kämpfen hatten



“

IT-Abteilungen haben in der Regel einen guten Überblick über ihr Netzwerk, die Anwendungen, die Server und das Datacenter. Doch wenn ein Nutzer anruft, um ein Problem zu melden, können sie nicht sehen, wie sich dieses Problem auf die DEX auswirkt. Das hängt oft auch von anderen Faktoren ab, die die IT-Teams vieler Unternehmen nicht im Blick haben.

**Jon Cairns**

VP Global Solution Consulting bei Nextthink



# Kommerzielle Vorteile und Kosten

Vanson Bourne wollte auch den derzeitigen Status der Digital Employee Experience (DEX) in Unternehmen und ihr Verhältnis zur Mitarbeitererfahrung im Allgemeinen beurteilen. Wie ernst nehmen Arbeitgeber die DEX und was kann getan werden, um das Gesamtbild zu verbessern? Die Umfrageergebnisse erzählen eine interessante Geschichte.

## Geschätzte Zufriedenheit

**25%** IT-Manager sagten uns, dass jeder vierte Nutzer in ihrem Unternehmen „vollständig zufrieden“ mit der Digital Employee Experience sei

## Tatsächliche Zufriedenheit

**17%** Damit überschätzten sie den Anteil der befragten Mitarbeiter, die sich als „vollständig zufrieden“ mit der DEX beschrieben, um fast 10 %

## Niedrige Erwartungen

**32%** Ein größerer Prozentsatz der Befragten war „vollständig zufrieden“ mit der Erfahrung am Arbeitsplatz insgesamt (IT und Mitarbeiter)



VIDEO ANSEHEN

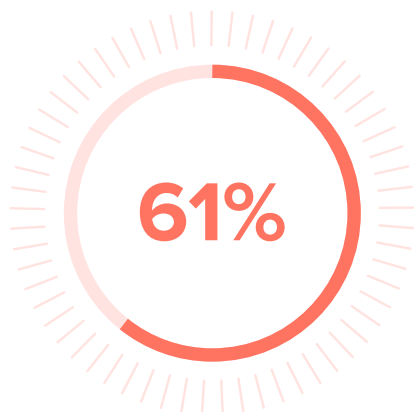


“Die Nachhaltigkeit der Verbesserungen ist uns sehr wichtig. Wir möchten ein Ziel erreichen und dann die nächste Verbesserung vornehmen, und die nächste und die Situation dabei jedes Mal tatsächlich und langfristig verbessern.

### Arnaud Pire

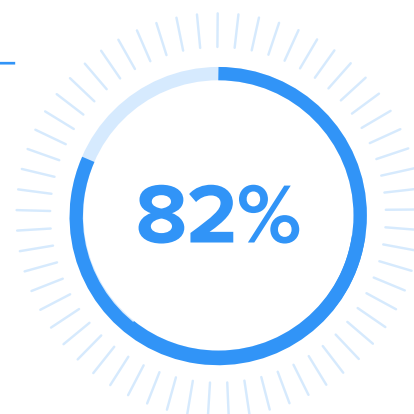
Senior Manager IT bei Toyota Motor Europe

## Ist die Digital Employee Experience der Schwachpunkt der Mitarbeitererfahrung?



Der Anteil der befragten Mitarbeiter, die glauben, dass IT- bzw. Technologieausfälle in ihrem Unternehmen als normal gelten

Diese Befragten wünschen sich jedoch Verbesserungen bei der DEX. 82 % sagten uns, dass ihr Arbeitgeber diesbezüglich mehr tun sollte



### Auswirkungen der Digital Employee Experience auf die Mitarbeitererfahrung:

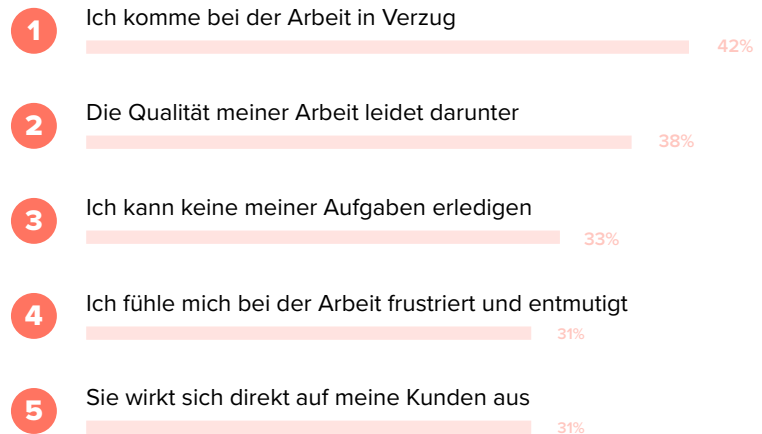
- IT-Manager schätzen, dass 25 % ihrer Nutzer „vollständig zufrieden“ sind. Tatsächlich trifft das jedoch nur auf 17 % der befragten Mitarbeiter zu
- Der Anteil der Befragten, die mit ihrer Mitarbeitererfahrung im allgemeinen „vollständig zufrieden“ sind, liegt mit 32 % deutlich höher
- Da 61 % der befragten Mitarbeiter den Eindruck haben, dass IT-Ausfälle in ihrem Unternehmen als normal gelten, verblüfft es nicht, dass 82 % Maßnahmen zur Verbesserung der DEX seitens ihres Unternehmens begrüßen würden



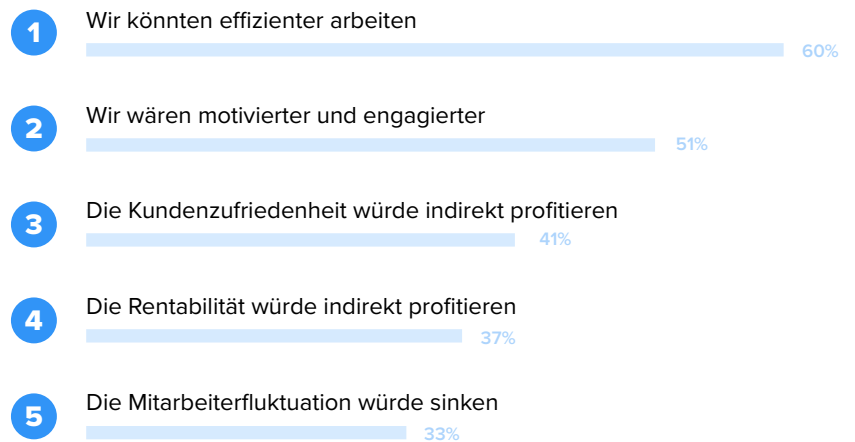


## Digital Employee Experience: Risiken und Vorteile

Die fünf größten Auswirkungen einer schlechten Digital Employee Experience [auf Mitarbeiter]



Die fünf größten Vorteile einer verbesserten Digital Employee Experience [für Mitarbeiter]



“

Die Digital Employee Experience ist eine äußerst wichtige Komponente der Mitarbeitererfahrung. Viele Menschen erleben ihr Unternehmen durch die Anwendungen auf ihren Geräten. Und je mehr Menschen von zuhause oder anderen Remote-Standorten aus arbeiten, desto mehr Mitarbeiter werden ausschließlich über digitale Anwendungen mit ihren Unternehmen interagieren.

**Jon Cairns**

VP Global Solution Consulting bei Nextthink

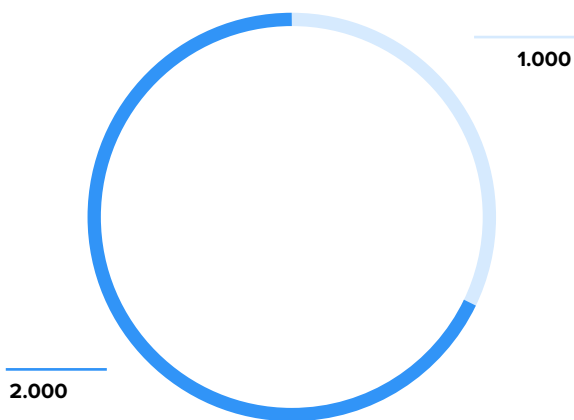


## ÜBER DIESE UMFRAGE

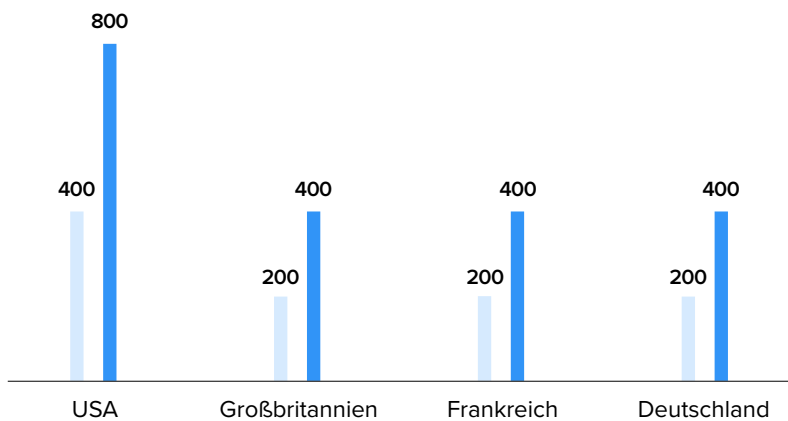
Im November und Dezember 2019 haben wir Interviews mit 3.000 IT-Managern und Mitarbeitern durchgeführt. Die Zusammensetzung unserer Stichprobe war wie folgt:

■ Mitarbeiter      ■ IT-Manager in gehobenen Positionen

### Teilnehmertyp



### Teilnehmerland



## ÜBER NEXTHINK

Nextthink 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 eine hervorragende Endnutzenerfahrung zu sorgen. Nextthink 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.

Sie haben Fragen über die Nextthink Plattform?

[FRAGEN SIE UNS!](#)