

# IT-Innovation ohne Arbeitsunterbrechung

10 bewährte Wege, Mitarbeiter digital einzubeziehen  
und den proaktiven Wandel voranzutreiben



# Inhalt.

---

## Teil 1:

### Mitarbeitern Self-Help-Mechanismen proaktiv anbieten

- 1) Geringer Speicherplatz - die schleichende Krankheit heilen..... 5
- 2) End-User erinnern, das System neu zu starten ..... 6
- 3) Schnelle Hilfe bei instabilem MS Teams..... 7

## Teil 2:

### Geräte immer aktuell halten

- 4) Unvollständige Rollouts? Überholte Software-Versionen  
aktualisieren..... 8
- 5) Probleme beim Schnellstart beheben..... 9
- 6) VPN-Engpässe verhindern..... 10

## Teil 3:

### Probleme bei der Zusammenarbeit erkennen und beheben

- 7) Fehlerhafte SCCM-Bereitstellungen beseitigen..... 11
- 8) Fehlende Plug-Ins erkennen ..... 12
- 9) Schluss mit stillschweigend ertragenen  
Verbindungsproblemen in Outlook ..... 12
- 10) Wie lange dauert das? SCCM-Agents sofort  
und automatisiert reparieren ..... 13



## Einleitung

Weshalb geht in Unternehmen das Thema IT-Innovation oft mit Arbeitsunterbrechungen einher?

Das Update eines Collaboration Tools, das Rollout einer neuen Anwendung oder der Umzug auf die Cloud scheinen nicht ohne Arbeitsunterbrechungen für die Mitarbeiter möglich zu sein. Nur selten gelingt es der IT mit Informationsangeboten, Ängste vor Neuerungen, Unsicherheiten bei neuen Arbeitswerkzeugen oder IT-Richtlinien zu beseitigen.

Anstatt proaktiv auf Mitarbeiter zuzugehen und damit das IT-Erlebnis zu verbessern, sind IT-Teams nicht selten damit beschäftigt, bereits gemeldete Störungen zu beheben. Inzwischen hat sich die Lage derart verschlechtert, dass sich viele Mitarbeiter nicht einmal mehr die Mühe machen, technische Probleme dem Support zu melden. Einer [unabhängigen Umfrage](#) zufolge wird nur bei etwa der Hälfte aller technischen Störungen ein IT-Ticket angelegt, die andere Hälfte wird stillschweigend ertragen.

Leider gibt es keine Anzeichen dafür, dass die Probleme der IT weniger werden. Unseren Erhebungen gemäß erwartet etwa ein Viertel der IT-Führungskräfte im Jahr 2021 Herausforderungen hinsichtlich der Akzeptanz und Nutzung von Anwendungen, der Einführung neuer Technologien, der Identifizierung von Problemen und der Unterstützung ortsungebundenes Arbeitens.

### Und dennoch ...

Auch wenn eine große Kluft klafft zwischen dem, was die IT zu leisten bestrebt ist und was sie tatsächlich zu leisten vermag, finden viele Unternehmen dennoch Wege, diese Kluft zu überwinden. Unter dem Druck, den die Pandemie sowie digitale Transformationsprojekte, Initiativen der Führungskräfte, Fusionen und Firmenübernahmen erzeugten, sind einige IT-Teams an ihren Aufgaben gewachsen. Sie ermöglichten den Mitarbeitern eine positive digitale IT-Erfahrung und ihren Unternehmen eindeutig bessere Geschäftsergebnisse.

Durch den Einsatz der einzigartigen Funktionen von Nexthink, die sowohl End-User als auch deren Geräte berücksichtigen, konnten die hier vorgestellten 10 IT-Teams ihre Kolleginnen und Kollegen dabei unterstützen, ihre IT-Probleme selbst zu lösen und produktiv zu bleiben. Mit unserer nachfolgenden Zusammenstellung dieser Erfolgsstories möchten wir Ihnen zeigen, wie auch Ihr Unternehmen mit Hilfe von intelligenten Automatisierungen sowie durch die Einbeziehung der Mitarbeiter erhebliche Kosten einsparen, die Mitarbeiterzufriedenheit steigern und Ressourcen besser nutzen kann.

## TEIL 1: Mitarbeitern Self-Help-Mechanismen proaktiv anbieten

Als innovatives Mittel zur Verhinderung von Arbeitsunterbrechungen können IT-Teams den Mitarbeitern ohne großen Aufwand Hilfestellungen anbieten, die sie selbst auslösen können. Wenn End-User in den Prozess der Fehlerbehebung einbezogen werden, beschleunigt und verbessert das das Incident Management. Zudem werden versteckte Probleme erkannt und gelöst, bevor sie gemeldet werden.

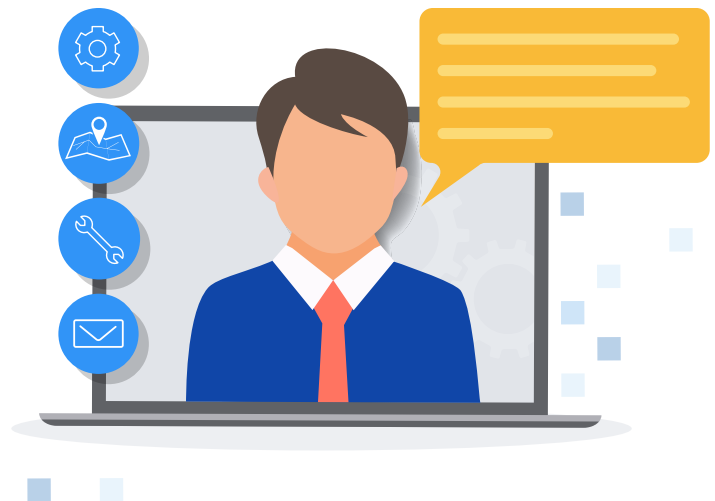
Damit diese Vorgehensweise funktioniert, muss die Möglichkeit zur direkten Kommunikation zwischen IT und End-Usern über auf dem Bildschirm eingeblendete Pop-up-Fenster ebenso gegeben sein wie skalierbare automatisierte Maßnahmen im Backend, die Software-Updates, Festplattenbereinigungen und vieles mehr beschleunigen.

Stellen Sie sich vor, Sie haben ein IT-Problem. Noch bevor Sie in Betracht ziehen, sich an die IT zu wenden, wird bereits eine Nachricht auf Ihrem Gerät eingeblendet, die Sie darüber informiert, dass man auf die Störung bereits aufmerksam wurde.

Sie werden nun gebeten, das Problem mit einem einfachen Klick zu beheben. Durch diesen einen Handgriff wird – unsichtbar für Sie als Mitarbeiter – eine sogenannte Remote-Action ausgeführt, dank der das Problem sofort behoben wird.

Übertragen Sie nun dieses Szenario im großen Maßstab auf Ihr Gesamtunternehmen.

Die folgenden Erfolgsstories zeigen, wie IT-Teams genau das gelang. Mithilfe von Echtzeit-Analysen, präzise ausgerichteter Kommunikation und vielen verschiedenen automatisierten Maßnahmen zur Fehlerbehebung unterstützten diese IT-Teams die Mitarbeiter bei der eigenständigen Problemlösung.



## 1) Geringer Speicherplatz - die schleichende Krankheit heilen

Wenige Wochen nach Beginn der Pandemie wurden bei den Mitarbeitern eines globalen Finanzdienstleisters Speicherplatzprobleme bemerkt. Geringer Festplattenspeicher führt zu einem schleichenden aber sicheren Ende einer erstklassigen digitalen IT-Erfahrung. Mangelnde Speicherkapazitäten können beispielsweise Leistungsprobleme verursachen, die die gemeinsame Nutzung von Dateien und die Produktivität beeinträchtigen. Eine nicht ordnungsgemäße Installation von System-Updates kann sich zudem negativ auf die Software-Compliance auswirken. Tritt der Speicherplatzmangel auf mehreren Geräten auf, führt das schnell zu einem Anstieg der Support-Tickets, was wiederum die Problemlösung erschwert und die Benutzererfahrung weiter verschlechtert.

Daher wurde in diesem Unternehmen der Speicherplatz auf jedem einzelnen Endgerät gemonitort. Als klar war, welche Geräte betroffen waren, kontaktierte das IT-Team im Rahmen einer gezielten Informationskampagne automatisch diejenigen Mitarbeiter, auf deren Gerät weniger als 10 GB Speicherplatz frei waren.



Die End-User wurden mittels einer sogenannten Nexthink Kampagne dazu aufgefordert, das Gerät neu zu starten und konnten über einen Klick - das Löschen des Papierkorbinhalts und der temporären Dateien auslösen. Diese Self-Help-Kampagne schuf Hunderte von GB an freiem Festplattenspeicherplatz und verringerte die Anzahl der IT-Tickets im Laufe weniger Tage erheblich. Normalerweise hatte die IT für das Löschen überflüssiger Daten pro Gerät ca. 15 Minuten benötigt – nun konnte sie dieses Problem automatisch beheben und ohne jeglichen manuellen Eingriff die Produktivität im gesamten Unternehmen deutlich steigern.

Devices System drive free  
space <=10GB

**547**

▲ +38

Disk Cleanup was executed  
to CleanUP Disk

**20**

▲ +4

Amount of Disk space  
Cleaned today

**6.6 GB**

▲ +5 GB



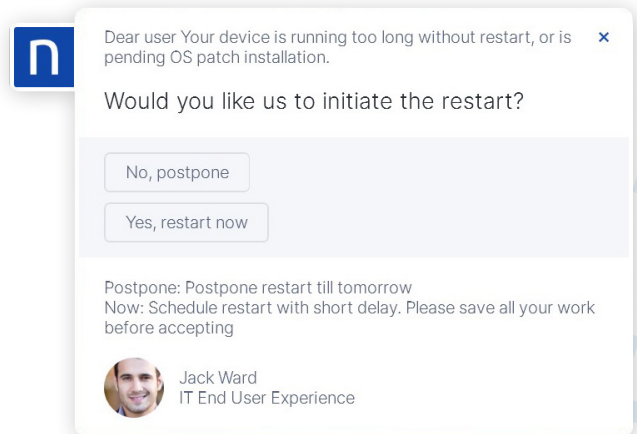
Diese Self-Help-Kampagne schuf Hunderte von GB an freiem Festplattenspeicherplatz und verringerte die Anzahl der IT-Tickets im Laufe weniger Tage erheblich.

## 2) End-User an den Neustart erinnern

Bei einem international tätigen Bergbauunternehmen hatten mehr als 7000 Geräte einen sehr hohen Arbeitsspeicherbedarf, was zu Leistungsabfällen führte. Weitergehende Analysen zeigten, dass 50 % der Geräte seit über sieben Tagen nicht neu gestartet worden waren.

Zur Verbesserung der Benutzererfahrung der Mitarbeiter setzte das IT-Team auf eine gezielte, automatisierte Self-Help-Kampagne. Dabei wurden nicht etwa alle End-User, ja nicht einmal alle Mitarbeiter mit hoher Speicherauslastung kontaktiert, sondern ein noch präziseres Vorgehen gewählt: Die Kampagne wandte sich nur an diejenigen Mitarbeiter, die seit Längerem ihren Rechner nicht neu gestartet hatten und deren Arbeitsspeicher deshalb voll ausgelastet war. Mittels einer automatisierten Remote-Action, über die in der Kampagne informiert wurde, konnten die Angesprochenen ihre Geräte bequem neu starten.

In der Folge verbesserten sich Geräteleistung und Mitarbeiterzufriedenheit innerhalb kürzester Zeit. Automatisierte Self-Help-Mechanismen ersparten der IT ca. 350 Stunden Arbeitszeit. Bisher hatte sie für Kommunikation und Problemlösung 30 Minuten Aufwand pro Gerät veranschlagt!



**Automatisierte Self-Help-Mechanismen ersparten der IT 350 Stunden Arbeitszeit.**



### 3) Schnelle Hilfe bei instabilem MS Teams

Nach dem Wechsel zum ortsunabhängigen Arbeiten bemerkte ein globales Unternehmen des produzierenden Gewerbes Stabilitätsprobleme bei MS Teams. Seit der letzten Software-Aktualisierung stürzte MS Teams bei den Mitarbeitern wiederholt ab.

Das IT-Team identifizierte das Problem und richtete eine Self-Help-Kampagne für die Nutzer der 324 betroffenen Endgeräte ein. Mit nur einem Klick konnten die Mitarbeiter auf ihren Geräten die GPU-Hardwarebeschleunigung von MS Teams deaktivieren. Der nun erforderliche Neustart wurde von der IT für 10 Minuten später festgesetzt, damit die End-User genug Zeit hatten, um geöffnete Dokumente zu schließen.

Und das Ergebnis?

MS Teams stürzte auf den über die Kampagne angesprochenen Geräten um 78 % seltener ab, und die Mitarbeiter konnten endlich die projektbezogene Zusammenarbeit in MS Teams fortsetzen.



## Zusammenfassung

Obwohl jedes Unternehmen einmalig ist, zeigen diese Erfahrungsberichte, wie die IT ihren Job proaktiv und effizient erledigen kann. Diese IT-Teams arbeiteten Probleme nicht mehr einzeln nacheinander ab, sondern identifizierten alle betroffenen End-User und initiierten gezielt Kampagnen, in deren Rahmen die Mitarbeiter Probleme eigenständig mit jeweils nur einem Mausklick beheben konnten.

## TEIL 2: Geräte immer aktuell halten

Sowohl IT-Teams als auch Mitarbeiter sind immer wieder mit dieser Frage konfrontiert: „Wann hast du deinen Rechner zuletzt aktualisiert?“ Ein veraltetes oder ein gegen die Compliance verstoßendes Endgerät öffnet potenziellen IT-Problemen wie Leistungsabfall, instabile Anwendungen oder Sicherheitsrisiken, um nur einige zu nennen, Tür und Tor.

Noch schlimmer ist, dass IT-Teams regelmäßig Schwierigkeiten damit haben, derartige Probleme, zu erkennen und zu lösen. Versionsstreuung – wenn in einem Unternehmen gleichzeitig verschiedene Netzwerk-, Anwendungs- oder Geräteversionen genutzt werden – erschwert die Fehlerbehebung erheblich, insbesondere dann, wenn es sich dabei um eine umfangreiche IT-Landschaft handelt. In den meisten Fällen werden Supportteams nur dann auf veraltete Geräte und Anwendungen aufmerksam, wenn ein entsprechendes Ticket eingereicht wurde. Daher musste das Problem bislang stets im Einzelfall manuell gelöst werden, was Tage, wenn nicht Wochen an Arbeitszeit in Anspruch nahm.

Wir haben bereits gezeigt, wie die IT die Mitarbeiter mit gezielter Kommunikation und intelligenten Automatisierungsmechanismen in die Lage versetzt, Probleme unter Anleitung selbst zu lösen. Wie aber könnte das Auftreten von Problemen überhaupt vermieden werden?

In den folgenden Erfolgsgeschichten gelang den IT-Teams genau das: Sie behielten die Versionsverwaltung für kritische Dienste beständig im Auge, aktualisierten sie bei Bedarf per Remote-Action und bezogen dabei die Mitarbeiter stets mit ein.

### 4) Unvollständige Rollouts? Überholte Software-Versionen aktualisieren

In einem britischen Bergbauunternehmen konnten beim Rollout von Windows 10 Leistungsprobleme und Sicherheitsrisiken vermieden werden, die möglicherweise eine verheerende Wirkung entfaltet hätten. Mithilfe der Dashboards von Nexthink identifizierte das IT-Team 6000 Geräte mit veralteten Software-Versionen, bei denen zudem der letzte Neustart meist mehr als 30 Tage zurücklag!

Um dieses Problem zu beheben, ermittelte das IT-Team zügig die entsprechenden Geräte und beschrieb in einer Informationskampagne ausschließlich den betroffenen Mitarbeitern ihr Anliegen. Damit verknüpft war das Angebot eines automatisierten Geräteneustarts. Bei Zustimmung des Benutzers wurde innerhalb von zwei Minuten über Fernzugriff ein Neustart des Endgeräts erzwungen.



77%

weniger überholte Software-Versionen auf Endgeräten



96%

Rücklaufquote dieser Informationskampagne



Aufgrund dieser Bemühungen stellte das IT-Team innerhalb einer Woche eine Verringerung der Geräte mit veralteter Software-Version um 77 % fest. Dank dieser Informationskampagne ließ sich verhindern, dass potenzielle Leistungsstörungen oder sicherheitsrelevante Ereignisse jemals wieder auftraten. Und da die Mitarbeiter direkt eingebunden und über die Gründe des Neustarts informiert worden waren, erzielte die IT-Kampagne mit 96 % die höchste Rücklaufquote aller Zeiten!

Alle End-User einzeln anzusprechen und sie vom notwendigen Neustart ihres Endgeräts zu überzeugen, hätte dem Supportteam pro Person und Gerät ca. 10 Minuten Zeit gekostet. Somit wurden durch diese automatisierte Aktion mehr als 1000 Stunden eingespart.

## 5) Probleme beim Schnellstart beheben

Die Schnellstartfunktion von Windows 10 hat zwar für End-User Vorteile, sie war jedoch bei einem nordeuropäischen Unternehmen des produzierenden Gewerbes für mehrere Geräteprobleme als Hauptverursacher verantwortlich. Wäre die Schnellstartfunktion von noch mehr Mitarbeitern verwendet worden - was zu ähnlichen Problemen geführt hätte - hätte das die Produktivität des Unternehmens empfindlich beeinträchtigt. Zudem stellte das IT-Team fest, dass die Verwendung der Schnellstartfunktion die korrekte Meldung von Datum und Uhrzeit des letzten Gerätereustarts verhinderte.

Um das Problem proaktiv zu lösen, schrieb das IT-Team Skripte für zwei maßgeschneiderte Remote-Actions und implementierte sie. Mittels des ersten Ferneingriffs fand man heraus, dass auf rund 500 der 3100 Windows-Geräte die Schnellstartfunktion aktiviert war. Während der zweiten Remote-Action wurde der Schnellstart jeweils deaktiviert.

In einer einzigen Sitzung konnte das Unternehmen die Compliance bezüglich der Schnellstartfunktion von Windows 10 um rund 98 % steigern, was hunderte Stunden an Produktivität einsparte. Und dabei ist noch nicht eingerechnet, dass zukünftige diesbezügliche Störungen nicht mehr behoben werden müssen – da sie ja nicht mehr auftreten!



Die Automatisierung dieser Problemlösung sparte über 1000 Stunden produktiver Arbeitszeit ein.



Steigerung der Compliance hinsichtlich der Schnellstartfunktion von Windows 10 um rund 98 % und Einsparung von Hunderten von Stunden.

## 6) VPN-Engpässe verhindern

Ein international tätiges, französisches Transportunternehmen stand vor der Herausforderung, für alle Mitarbeiter ein Arbeitsmodell, das vollkommene Ortsunabhängigkeit bietet, effizient und sicher einzuführen. Nach dem Wechsel ins Home-Office meldeten sich alle Mitarbeiter im VPN an, waren sich aber dabei nicht bewusst, dass sie die meisten der für ihre Arbeit notwendigen Anwendungen als Cloud-Anwendung nutzen konnten und somit keine VPN-Verbindung zum internen Netzwerk benötigten. Das VPN-System des Unternehmens brach vollkommen zusammen, und tausende End-User konnten nicht mehr auf die für sie wichtigen Geschäftsanwendungen zugreifen.

Schnell klärte das IT-Team in einer Informationskampagne die Mitarbeiter darüber auf, in welchen Fällen die VPN-Nutzung für den Zugriff auf Unternehmensressourcen unbedingt erforderlich war. In dieser, auf die Mitarbeiterbedürfnisse zugeschnittenen, mehrsprachigen Kampagne wurden diejenigen Mitarbeiter angesprochen, die sich tatsächlich mit dem VPN verbunden hatten. So gelang es der IT den Netzwerkverkehr erfolgreich umzuleiten.

Da die Kampagne frühzeitig und kontextabhängig gestartet wurde, zeigten sich bereits nach wenigen Stunden erste positive Ergebnisse. Mehr als 23.500 End-User wurden in der Kampagne angesprochen und 90 % von ihnen reagierten auf sie. Die VPN-Auslastung sank um 75 %, Konnektivität und Leistung des VPN nahmen insgesamt zu. Für diejenigen Mitarbeiter, die darauf angewiesen waren, war nun der Zugriff auf für Sie wichtige Services wieder möglich. Dadurch konnten sowohl Mitarbeiter als auch das IT-Team tausende eingesparte Stunden für produktives Arbeiten nutzen und Kosten einsparen.



Mehr als 23.500 Mitarbeiter wurden in der Kampagne angesprochen, und die Rücklaufquote betrug **90%**.



## Zusammenfassung

Diese Erfolgsgeschichten zeigen, wie IT-Teams künftig auftretende desaströse Situationen vermeiden können, wenn sie für jedes einzelne Gerät ihrer IT-Landschaft sowohl Aktualität als auch Compliance sicherstellen.

## TEIL 3: Probleme bei der Zusammenarbeit erkennen und beheben

Wann immer bei der Arbeit im Büro Dateiübertragungen, Instant Messaging, E-Mails oder WLAN ausfielen, konnten Mitarbeiter einfach aufstehen und Mitteilungen persönlich überbringen. Derartige Ausfälle hatten nicht zwangsläufig zu einer Unterbrechung ihrer Tätigkeit geführt.

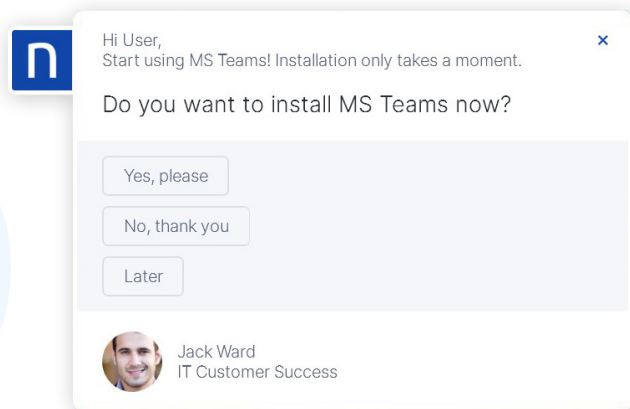
In Zeiten, in denen es normal ist, von zu Hause aus zu arbeiten, hängt eine funktionierende Zusammenarbeit jedoch stark von Tools wie Zoom oder Teams ab. Bei Ausfall dieser Anwendungen können die Mitarbeiter nicht mehr auf die persönliche Übergabe von Mitteilungen zurückgreifen – und sie können nun nicht mehr weiterarbeiten.

Das zuverlässige Funktionieren digitaler Collaboration Tools ist jedoch nur der halbe Weg, denn die Mitarbeiter müssen sie auch nutzen.

In den Erfolgsgeschichten in diesem letzten Teil erfahren Sie, wie IT-Teams ein umfassendes Bewertungssystem und detaillierte Aufschlüsselungsmöglichkeiten zur proaktiven Problemerkennung zu nutzen wussten. Jedes dieser IT-Teams war in der Lage, Probleme zu beheben, bevor diese sich auf weitere Endgeräte und Benutzer des Unternehmens auswirken konnten.

### 7) Fehlerhafte Softwareverteilung über SCCM beseitigen

Das IT-Team eines nordeuropäischen Unternehmens des produzierenden Gewerbes hatte vor, Skype for Business durch MS Teams zu ersetzen. MS Teams wurde mittels Microsoft SCCM zur Verfügung gestellt. Schon bald nach dem Rollout stellte sich jedoch heraus, dass die Anwendung dennoch auf mehr als 2000 Geräten nicht vorhanden war. SCCM hatte nicht alle Geräte entsprechend aktualisiert. Dem IT-Team standen nur wenige Wege offen, um möglichst zeitsparend dennoch ans Ziel zu gelangen.



gen. Zu diesem Zeitpunkt arbeiteten alle Mitarbeiter im Home-Office, so dass Skype, bzw. Teams für die Zusammenarbeit unverzichtbar waren.

Anstatt den Fehler per SCCM manuell zu beheben, entschied sich die Leiterin des IT-Teams für eine andere Lösung. Als Sofortmaßnahme versandte sie eine Informationskampagne, die sich an alle Benutzer richtete, bei denen Teams nicht installiert worden war und die detaillierte Instruktionen dazu enthielt, wie End-User die Anwendung selbst installieren konnten.

Die Ergebnisse ließen nicht lange auf sich warten. Nach 48 Stunden lag die Rücklaufquote bereits bei 80 %. Anhand dieser Anleitung wurde Teams auf mehr als 1200 Geräten erfolgreich installiert. Die IT vermied so, dass Hunderte diese Installation betreffende Tickets erstellt wurden, deren Bearbeitung pro Gerät meist mindestens 15 Minuten in Anspruch genommen hätte. Auf diese Weise wurden Tausende potenzieller Supportstunden eingespart und gleichzeitig gewährleistet, dass alle Mitarbeiter effizient mit dem gleichen Collaboration Tool zusammenarbeiten konnten und dafür nur eine minimale Ausfallzeit hinnehmen mussten.



Die Rücklaufquote lag bei **80 %**, und Teams wurde erfolgreich auf mehr als 1200 Endgeräten installiert.

## 8) Fehlende Plug-Ins erkennen

Bei einem Finanzdienstleister in den USA erhielt der IT-Support ein Ticket eines Mitarbeiters, in dem das Fehlen des Skype-for-Business Plug-Ins für Outlook bemängelt wurde. Nach kurzer Recherche stellte sich heraus, dass dieses Plug-In auf Hunderten von Geräten ebenfalls fehlte, was der IT jedoch nie gemeldet worden war.

Dennoch konnte das Problem vom IT-Team sehr schnell gelöst werden. Es nahm Kontakt zu den Mitarbeitern auf, um ihre Zustimmung für das Ausführen von Remote-Actions auf ihren Rechnern zu erlangen. Diejenigen Mitarbeiter, auf deren Gerät das Plug-In fehlte, wurden gezielt gefragt, ob sie es aktivieren wollten. Sobald eine Person auf „OK“ geklickt hatte, wurde das Plug-In auf dem Gerät per Ferneingriff installiert.

Innerhalb einer Woche konnte das Skype-for-Business Plug-In auf 95 % aller Geräte aktiviert werden. Nach einem Monat verzeichnete das IT-Team einen Ticketrückgang um 28 % für Anfragen zu Skype for Business und um 12 % für Probleme mit Outlook. Dadurch gewann das Supportteam nicht nur wertvolle Arbeitszeit, sondern verbesserte zweifellos auch die allgemeine IT-Erfahrung hinsichtlich der Zusammenarbeit.

**95%**

Innerhalb einer Woche konnte das Skype-for-Business Plug-In auf 95 % aller Geräte aktiviert werden.

**28%**

Nach einem Monat verzeichnete das IT-Team einen Ticketrückgang um 28 % für Anfragen zu Skype for Business.

**12%**

Außerdem gingen nach einem Monat um 12 % weniger Outlook-bezogene Tickets ein.

## 9) Schluss mit stillschweigend ertragenen Verbindungsproblemen in Outlook

Ein niederländischer Finanzdienstleister sah sich Anfang 2019 mit Leistungsproblemen und Programmabstürzen bei Outlook konfrontiert, die durch veraltete Binärdateien verursacht worden waren. Lediglich einige wenige Mitarbeiter hatten hierzu Tickets eingereicht. Wie das IT-Team jedoch schnell feststellte, waren es hunderte Mitarbeiter, die von den gleichen Problemen betroffen waren, sich dazu aber nicht geäußert hatten.

Um dieses wachsende Problem in den Griff zu bekommen, stellte das IT-Team ohne Zögern eine automatisierte Remote-Action bereit, um sämtliche Geräte mit veralteten Programmdateien zu aktualisieren.

Nach nur wenigen Tagen war die Anzahl der Programmabstürze bei Outlook um 93 % zurückgegangen. Seither setzt das Supportteam diese Remote-Action immer wieder zur Behebung ähnlicher Probleme in Outlook ein. Dank dieser automatisierten Aktion verzeichnete das Unternehmen seit Mitte 2019 keine gehäuften Programmabstürze bei Outlook mehr.



93 % weniger Programmabstürze bei Outlook.

## 10) Wie lange dauert das? SCCM-Agents sofort und automatisiert reparieren

Dem IT-Team einer niederländischen Lebensmittelhandelskette fiel auf, dass die SCCM Software im gesamten Netzwerk zu einem großen Prozentsatz nicht mehr aktuell war. Das war bedenklich, da die Ordnungsmäßigkeit des SCCM-Agents für Softwareverteilung und Installation von Patches entscheidend war.

Um weitere Informationen einzuholen, verfasste das IT-Team ein Remote-Action-Skript, um sämtliche Geräte zu erfassen, auf denen die SCCM Dienste nicht mehr liefen. Im nächsten Schritt wurde einen Monat lang eine zweite automatisierte Remote-Action bereitgestellt, mit der die SCCM Dienste auf jedem betroffenen Gerät neu gestartet und so wieder in Betrieb genommen werden konnten.

Mit diesen einfachen Remote-Actions stellte das IT-Team die Compliance auf insgesamt 14.000 Geräten her. Durch den Neustart von SCCM Diensten und die Installation erforderlicher Patches konnten zudem weitere Tickets und Anrufe beim Helpdesk vermieden werden. Manuell und in diesem Umfang ausgeführt, hätte das IT-Team für die Behebung dieses Problems mindestens 2000 Arbeitsstunden benötigt!



Manuell hätte das IT-Team für die Behebung eines Problems dieser Größenordnung mindestens 2000 Arbeitsstunden benötigt.



## Zusammenfassung

Diese Erfolgsstories zeigen, wie die IT technische Probleme diagnostizieren und Mitarbeiter durch den Einsatz intelligenter Automatisierungsmechanismen dabei unterstützen kann, neue Tools und Services erfolgreich anzunehmen und zu nutzen.

# Schlusswort

---

Diese zehn Erfolgsgeschichten zeigen beispielhaft, wie moderne Unternehmen Neuerungen eingeführt haben, ohne dabei die Mitarbeiter und ihre Arbeitsabläufe zu beeinträchtigen. Dank einzigartiger Analysen der End-User, leistungsstarker Automatisierungsmechanismen und frühzeitig eingesetzter Informationskampagnen konnten die beschriebenen IT-Teams ihre Probleme im vollen Umfang lösen. Sie sparten so einige hundert Stunden an Arbeitszeit, die andernfalls für Ticketbearbeitung und manuelle Fehlerbehebung angefallen wären.

Und die Erfahrungsberichte dieser Kunden stellen lediglich einige Beispiele dar. Zu erwähnen sind auch ein dänischer Speditionsbetrieb, bei dem BitLocker mit einer einzigen Remote-Aktion auf

98,5 % der Geräte gemäß Unternehmensstandards aktualisiert wurde, ein Unternehmen im Gesundheitssektor, das auf 72.500 Geräten ein automatisiertes Chrome-Update ermöglichte und so die Erstellung von mehr als 500 Tickets vermied, oder ein Sicherheitsdienst, der in nur drei Tagen 15.000 Geräte verschlüsselt hatte.

Mit Nexthink können Unternehmen intelligente Automatisierungen und Mitarbeiterbindung nutzen, um signifikante Kosteneinsparungen, mehr Zufriedenheit bei den Mitarbeitern und eine bessere Ressourcenzuweisung zu erlangen. Nexthink gibt Mitarbeitern die Möglichkeit, ihre eigenen digitalen Probleme zu lösen und produktiv zu bleiben.



Wenden Sie sich noch heute an uns, um herauszufinden, wie Sie Nexthink Act und Nexthink Engage nutzen könnten.

#### **NEXTHINK ACT**

kombiniert leistungsstarke Funktionen zur benutzerdefinierten Datenabfrage mit Funktionen zur Fehlerbehebung und eröffnet die Chance, zuverlässig, automatisiert und vor allem proaktiv die Probleme der Mitarbeiter zu beheben.

#### **NEXTHINK ENGAGE**

ermöglicht präzise ausgerichtete Kommunikation zwischen IT und Mitarbeitern, um umfassendes Feedback zu sammeln, wichtige IT-Informationen zu vermitteln und Self-Help-Funktionen einzurichten.

**Mehr erfahren?**

**KONTAKT**