



Transformation des IT-Managements mit KI-gestützter DEX für dummies A Wiley Brand

Digital Employee Experience für Dummies

Künstliche Intelligenz (KI) hat sich von einer experimentellen Technologie zu einem Eckpfeiler der Digital Employee Experience (DEX) entwickelt und eröffnet Unternehmen neue Möglichkeiten zur Verwaltung und Optimierung der Mitarbeiterzufriedenheit und -produktivität. Unsere digitale Welt ist inzwischen so fragmentiert und komplex, dass es für Teams immer schwieriger wird, die fortlaufende Liste mit technologiebedingten Herausforderungen abzu- arbeiten, mit denen ihr Unternehmen konfrontiert ist. Ein KI-gesteuerter DEX- Ansatz hilft Mitarbeitern nicht nur bei der täglichen Nutzung von Technologien, sondern rationalisiert auch das IT-Management. Unternehmen sind damit in der Lage, Probleme in der gesamten Umgebung und auf Geräteebene proaktiv anzugehen, um die Geschwindigkeit und Qualität von Services zu optimieren und gleichzeitig die Kosten zu senken.

IN DIESEM KURZBEITRAG

- » Wie Unternehmen dank KI schneller einen Wettbewerbsvorteil mit DEX-Plattformen erzielen können
- » Innovative KI-gestützte DEX-Funktionen, die Unternehmen heute zur Verfügung stehen
- » Wie die KI IT-Abläufe von reaktiven in präventive Prozesse umwandelt

Arten von KI für DEX

KI ist ein komplexes Thema. Deshalb beschränkt sich dieser Beitrag auf zwei wichtige Arten von KI, die die DEX-Leistung massiv verbessern:

- **Generative KI (GenAI):** Generative KI kann auf vielfältige Weise genutzt werden. Einer ihrer häufigsten Anwendungsfälle ist die Verwaltung von DEX-Plattformen mittels natürlicher Sprache. Die Tatsache, dass IT-Mitarbeiter mit GenAI in natürlicher Sprache mit dem System interagieren können, erhöht seine Akzeptanz im IT-Team und verbessert die allgemeine Mitarbeitererfahrung. Der Tech-Support kann Probleme schnell lösen oder technische Unterstützung anbieten, ohne auf komplizierte

Benutzeroberflächen zurückgreifen zu müssen, was die Technologie intuitiver und leichter zugänglich macht.

- **Maschinelles Lernen (ML):** Maschinelles Lernen ist für die Fehlerbehebung unerlässlich. ML kann Anomalien erkennen, aus historischen Daten lernen und Lösungen in unterschiedlichen Umgebungen skalieren. Dank datengesteuerter Methoden ist ML in der Lage, IT-Probleme schneller und mit größerer Genauigkeit zu lösen. ML verbessert seine Algorithmen ständig weiter und bietet bessere Prognosefunktionen, die sowohl die Produktivität der Mitarbeiter als auch die Effizienz des IT-Teams steigern.

Die Vorteile von KI für DEX

Die Integration von KI in DEX bietet mehrere entscheidende Vorteile, die die Resilienz und Anpassungsfähigkeit der Unternehmensumgebung deutlich erhöhen.

Lösung komplexer Probleme mit KI

Wenn komplexe IT-Probleme auftreten, müssen oft umfangreiche Datensätze durchsucht werden, um den Ursachen auf den Grund zu gehen. Dies ist ein zeit- und kostspieliger, fehleranfälliger Prozess, den KI dank der folgenden Vorteile von Grund auf verändert:

- **Automatisierte Datenanalyse:** KI reduziert den mit der Fehlersuche verbundenen Zeit- und Arbeitsaufwand erheblich, da sie die Analyse umfangreicher Datensätze automatisiert und Probleme schneller erkennen kann als ein menschliches Team.
- **Minimierung menschlicher Fehler:** Mithilfe von KI können Probleme mit größerer Genauigkeit identifiziert werden. Dadurch nimmt die Wahrscheinlichkeit von Fehldiagnosen ab, die sonst zu wiederkehrenden Problemen führen könnten.
- **Frühzeitige Erkennung von Mustern und Ursachen:** Mit KI sind Unternehmen in der Lage, Präventivmaßnahmen zu ergreifen, um die Wahrscheinlichkeit zukünftiger Probleme zu verringern und reibungslose Betriebsabläufe zu gewährleisten.



TIPP

Nexthink nutzt KI zur Lösung komplexer Probleme. Hierzu werden alle Geräte im Unternehmen gescannt, um Mitarbeitergruppen mit ähnlichen Hardwareproblemen zu identifizieren. Dies hilft IT-Teams dabei, deren Ursachen auf den Grund zu gehen und proaktive Maßnahmen zur Vermeidung zukünftiger Probleme zu ergreifen.

Verbesserung der Time-to-Value

In der heutigen extrem wettbewerbsorientierten Geschäftswelt stehen Unternehmen unter dem ständigen Druck, schneller einen Mehrwert zu liefern. Nicht

selten stößt die Einführung neuer IT-Plattformen bei einigen Gruppen im Unternehmen auf Widerstand oder wird sogar gänzlich abgelehnt, weil sie unzulängliche Kontrollen oder mangelnde Aufklärung befürchten. Dies hat direkte Auswirkungen auf die Investitionsrendite.

Die Implementierung einer DEX-Plattform mit GenAI-Funktionen bietet daher die folgenden Vorteile:

- **Einfacheres Plattform-Onboarding:** Mit generativer KI sind IT-Mitarbeiter in der Lage, in natürlicher Sprache mit ihrer DEX-Plattform zu interagieren, was die Suche nach Dokumentation erleichtert und das Erlernen komplizierter Befehlsstrukturen überflüssig macht, die die Nutzung sonst verlangsamen würden.
- **Schnellere Amortisierung:** Eine KI-gestützte DEX bietet Ihnen auch die Möglichkeit, besonders wichtige Projekte von Anfang an zu priorisieren. Mit natürlicher Sprache kann die Plattform zunächst nach bestimmten Datensätzen abgefragt werden, die bei der Lösung der dringendsten Probleme im Unternehmen helfen.
- **Erweiterung der Plattformnutzung:** Um das Potenzial von DEX-Investitionen voll auszuschöpfen, sollten nicht nur bestimmte Personen im Unternehmen in den Genuss ihrer Vorteile kommen. Da die Navigation in natürlicher Sprache erfolgt, sind für die Nutzung der Plattform keine umfangreichen Schulungen erforderlich und KI-basierte Empfehlungen bieten auch weniger erfahrenen Teammitglieder die benötigten Anweisungen.



TIPP

Nexthink hat den ersten KI-gestützten virtuellen Assistenten für DEX eingeführt, mit dem IT-Teams zum Beispiel Produktdokumentation durchsuchen, Ermittlungsabfragen generieren und DEX-Inhalte wie Kampagnen zur Mitarbeiterbindung erstellen können. Das Hauptziel bestand darin, Mitarbeitern eine nahtlose Navigation der gesamten Nexthink-Plattform in natürlicher Sprache zu ermöglichen.

Intelligentere Entscheidungsfindung mit KI

Eine in die DEX-Plattform integrierte KI hilft Unternehmen dabei, intelligentere Entscheidungen zu treffen, indem sie aussagekräftige Leistungsvergleiche von Geräten und Anwendungen in Echtzeit bereitstellt, die nicht nur in der eigenen Unternehmensumgebung, sondern auch in anderen Unternehmen weltweit eingesetzt werden. Die Nutzung von KI bietet folgende Vorteile:

- **Erkennung von Bereichen mit Verbesserungspotenzial:** KI informiert Sie darüber, wenn die aktuelle Technologieleistung nachlässt. Sie können sehen, welche Mitarbeiter bzw. Abteilungen effizient arbeiten und in welchen Bereichen Unterstützung benötigt wird.

- **Vermeidung von Problemen:** KI benachrichtigt Sie auch, wenn Anomalien in anderen Unternehmen bemerkt wurden, die ähnliche Technologien nutzen. So können Sie eine Lösung für das jeweilige Problem finden, bevor es sich auch in Ihrem Unternehmen ausbreiten kann.
- **Optimierung der Ressourcenzuweisung:** Durch KI-gesteuerte Empfehlungen werden Unternehmen auf die wichtigsten Bereiche hingewiesen, in denen es Verbesserungs- und Innovationspotenzial gibt.



TIPP

Nexthink nutzt KI, um die Anwendungsleistung von Millionen von Benutzern zu vergleichen und Bereiche mit Verbesserungspotenzial zu identifizieren, z. B. Backend-Ladezeiten, Netzwerkkonnektivität und größere Ausfälle. Dadurch wird eine unverzügliche, zielgerichtete Fehlerbehebung und eine schnellere Wiederherstellung des jeweiligen Service gewährleistet.

Steigerung der Geschäftseffizienz durch KI

Bei der herkömmlichen Fehlerbehebung nach dem Trial-and-Error-Prinzip werden häufig nur vorübergehende Korrekturen und Behelfslösungen angewandt, die den eigentlichen Ursachen nicht auf den Grund gehen und so zu wiederholten Störungen führen können. Da beim Ausprobieren möglicher Lösungen auch andere Bereiche in Mitleidenschaft gezogen werden können, entstehen häufig neue Probleme. Dieser Prozess kann sowohl für die IT-Abteilung als auch für den betroffenen Mitarbeiter langwierig und frustrierend sein. KI optimiert diesen Prozess durch die:

- **Ermittlung von Zusammenhängen zwischen Ursache und Wirkung:** KI bietet klare, datengestützte Einblicke in die Beziehungen zwischen unterschiedlichen IT-Problemen. Veraltete Methoden zur Fehlerbehebung, die meist schwierig, langsam und kostspielig sind, werden dadurch überflüssig.
- **Eliminierung des Trial-and-Error-Ansatzes:** Mit KI können Lösungen genau auf die Ursachen von Problemen ausgerichtet werden, um Ausfallzeiten und Störungen zu reduzieren. Das Rätselraten gehört damit der Vergangenheit an.
- **Reduzierung der Kosten:** Wenn Sie von Anfang an die richtige Lösung einsetzen, können Sie die für IT-Ressourcen benötigten Kosten erheblich reduzieren und verhindern, dass Ihre Mitarbeiter Produktivitätsverluste erleiden.



TIPP

Nexthink nutzt KI, um die Leistungskennzahlen unterschiedlicher Binärdateien zu vergleichen und dadurch die Geschäftseffizienz zu steigern. Mit KI entfällt das Rätselraten in der IT und Empfehlungen werden automatisch generiert, z. B. zur Aktualisierung auf eine stabilere Version.

Geschwindigkeit, Effizienz und weniger Ausfälle durch Transformation

Unternehmen stehen heute unter einem enormen Innovationsdruck. Dabei geht Schnelligkeit oft mit Qualitätseinbußen einher, was zu minderwertigen Services und ineffizienten Prozessen führen kann. Dies hat letztlich auch negative Auswirkungen auf die Mitarbeiter. Jahrzehntlang gingen Unternehmen allzu sehr auf Nummer sicher, weil sie befürchteten, dass Veränderungen die IT-Umgebung beeinträchtigen, Prozesse verlangsamen und die Kosten in die Höhe treiben könnten. Oft wird die IT-Transformation durch langsame, kostspielige und minderwertige Technologien ausgebremst, während sich agilere Konkurrenten einen Vorteil verschaffen können. KI löst dieses Problem durch:

- **Planung:** KI hilft dem IT-Team dabei, Zielgruppen genauer zu bestimmen, um ihre Bereitschaft zur Umstellung zu bewerten und Mitarbeiter in der Vorbereitungsphase einzubeziehen.
- **Vorbereitung:** KI-gestützte DEX-Plattformen helfen der IT-Abteilung bei der Bereitstellung einer gleichbleibenden Qualität, da sie Unterschiede, unbekannte Konfigurationen und fehlende Komponenten problemlos erkennen können. Diese Inkonsistenzen, an denen Änderungen oft scheitern, werden mithilfe von KI automatisch behoben.
- **Bereitstellung:** Eine auf KI-Erkenntnissen basierende zuverlässige Workflow-Automatisierung ermöglicht die genaue und einheitliche Implementierung mehrerer komplexer, voneinander abhängiger Änderungen. Dadurch werden Verzögerungen aufgrund menschlicher Eingriffe, eingeschränkte Verfügbarkeit und menschliche Fehler vermieden.



TIPP

Nexthink ermöglicht das Dashboarding von Zielgruppen, d. h. Unterschiede vor und nach der Umstellung, Erfolgsergebnisse, Feedback, Bereitschaft und viele andere Kennzahlen werden in übersichtlicher und leicht verständlicher Form dargestellt. Dies macht die Planung, Vorbereitung und Umsetzung von Änderungen nicht nur für das IT-Team deutlich weniger mühsam, sondern auch für das gesamte Unternehmen.

Maximierung von DEX-Investitionen

Natürlich ist es wichtig, die allgemeinen Vorteile einer KI-gestützten DEX-Plattform zu kennen. Man sollte aber auch über die richtigen Funktionen Bescheid wissen, mit denen man die gewünschten Ergebnisse erzielen kann. Zur Maximierung von DEX-Investitionen sind einige der folgenden KI-Fähigkeiten erforderlich, welche die Nexthink-Plattform alle vorweisen kann:

- **Clustering und Profiling:** Nexthink nutzt KI, um die technologiebezogene Leistung jedes Mitarbeiters in der jeweiligen Kundenumgebung zu analysieren und so jederzeit eine optimale digitale Benutzererfahrung zu

gewährleisten. Mithilfe automatisierter Ursachenanalysen können IT-Teams mit Nexthink erkennen, wie Hardware, Betriebssysteme, Software und Netzwerkverbindungen miteinander interagieren und was konkret zu positiven oder negativen Erfahrungen führt.

- **Externes Benchmarking:** Nexthink nutzt KI, um über 18 Millionen verwaltete Endpunkte in Echtzeit anonym miteinander zu vergleichen und leistungsorientierte Schwellenwerte für Geräte, Betriebssysteme, Anwendungen, DEX-Bewertungen usw. zu erstellen. Durch die Erkennung von Abweichungen können Anomalien in der globalen Technologielandschaft aufgedeckt werden, damit Kunden schnell die erforderlichen Maßnahmen ergreifen können.
- **Empfehlungen und Erkenntnisse:** Nexthink nutzt KI, um interne Kundenprofilierungsdaten mit kundenübergreifenden Benchmarking-Daten zu verknüpfen und die beste Vorgehensweise zu ermitteln – entweder um ein anhaltendes Problem reaktiv zu lösen, proaktiv auf ein potenzielles Problem zu reagieren oder prädiktiv Technologieentscheidungen zu treffen, damit die gesamte Belegschaft weiterhin produktiv arbeiten kann.
- **Natürliche Sprache:** Der KI-gestützte virtuelle Assistent von Nexthink hilft beim schnellen Onboarding von Mitarbeitern und erweitert die Möglichkeiten der IT, indem Teams dank natürlicher Sprache DEX-Probleme auf intuitive Weise erkennen, diagnostizieren und beheben können.

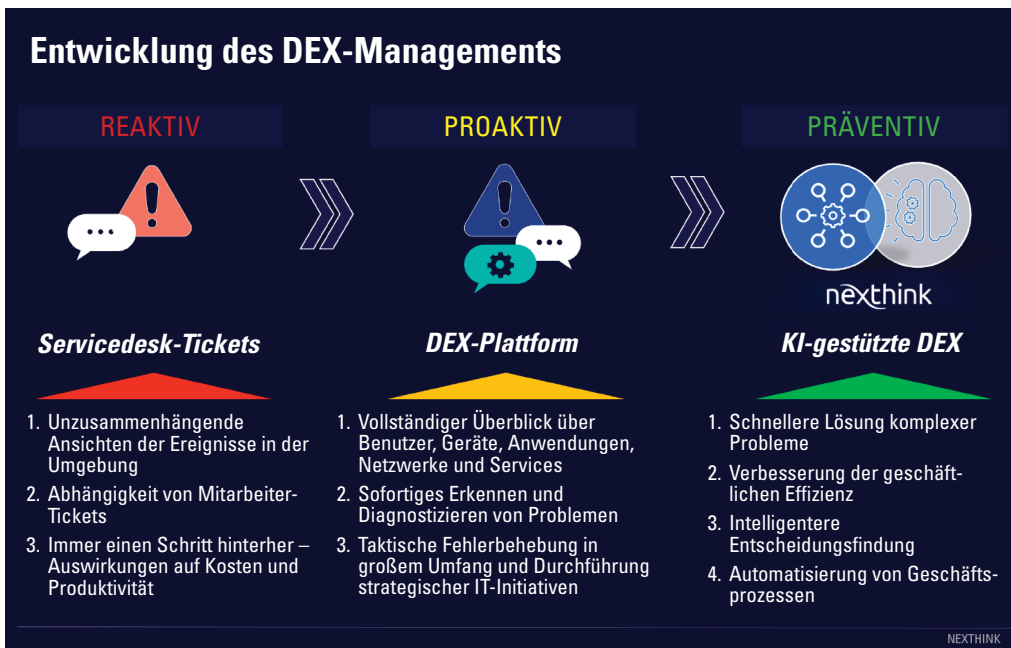


Abbildung 1-1: Die IT – von reaktiv über proaktiv zu präventiv

Das Endziel: Präventive IT

Die Einführung einer DEX-Plattform hilft der IT dabei, von einem reaktiven, auf Servicedesk-Tickets basierenden Verwaltungsansatz auf einen hocheffizienten, proaktiven Verwaltungsansatz umzustellen. Es gibt jedoch noch Spielraum für weitere Verbesserungen: Die nächste Entwicklungsstufe ist die präventive IT (Abbildung 1-1). Man könnte die präventive IT als das Nonplusultra bezeichnen, da sie die Implementierung von Strategien und Technologien vorsieht, mit denen potenzielle Probleme erkannt und behoben werden können, bevor sie sich negativ auf das Unternehmen auswirken. Die Nutzung von KI in DEX-Systemen versetzt Unternehmen in die Lage, Geschäftsprozesse zu automatisieren, intelligente Änderungskontrollen zu implementieren und Test- und Freigabezyklen effizient zu verwalten.

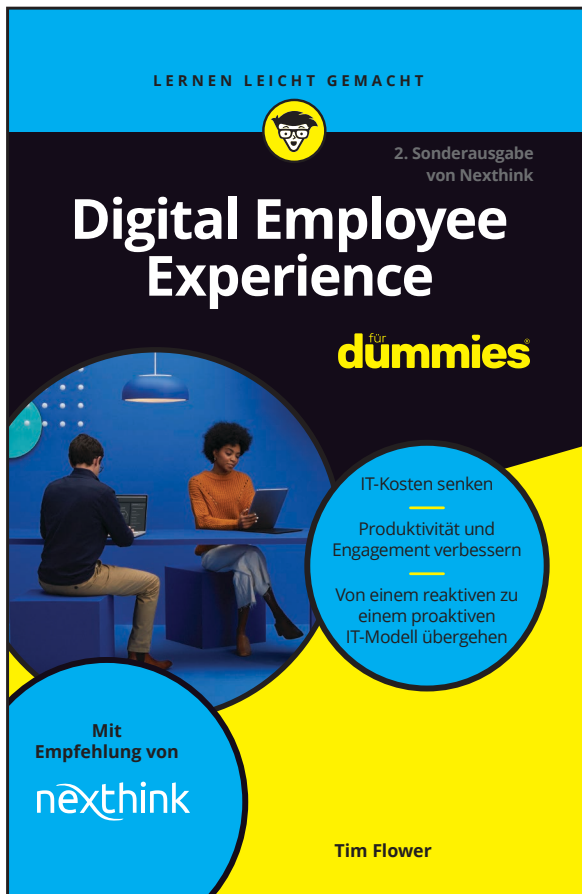
Zur Vermeidung von Problemen benötigen Sie jedoch mehr Daten und intelligente Einblicke. KI ist nur so intelligent wie die ihr zur Verfügung stehenden Daten. Deshalb spielt der Data Lake von Nexthink mit Metadaten von über 18 Millionen Endpunkten in der Cloud eine so wichtige Rolle. Mit der KI-Modellierung von Nexthink erhalten Sie Empfehlungen zur Vermeidung von Ausfällen basierend auf Anzeichen und Folgen, die andere Benutzer bereits bemerkt bzw. erlebt haben. Dadurch können Sie potenzielle Notfälle entweder verhindern oder diese leichter überstehen. Mehr noch: KI hilft Unternehmen dabei, transformative Initiativen in Rekordgeschwindigkeit umzusetzen und die Produktivität ihrer Mitarbeiter zu optimieren, während die Kosten sinken.

Wie geht es weiter?

Durch die Integration von KI in Ihre DEX-Strategie können Sie die digitale Umgebung Ihres Unternehmens erheblich verbessern, die Mitarbeiterzufriedenheit erhöhen und ein proaktives/präventives IT-Modell erreichen, das zu langfristigen Erfolg führt.

Nexthink ist ein führender Anbieter von KI-gestützten DEX-Lösungen, die einzigartige Einblicke und Automatisierungsfunktionen bieten. Anhand von zuverlässigen Daten von mehreren Millionen Endpunkten ermöglicht die Plattform von Nexthink eine effektive Verwaltung und Verbesserung der DEX, was sie zur ersten Wahl für zukunftsorientierte Unternehmen macht.

Für weitere Informationen können Sie noch heute ein Exemplar von *Digital Employee Experience für Dummies* anfordern.



<https://nexthink.com/de/ressource/digital-employee-experience-for-dummies>

nexthink

Für Dummies ist eine Marke von John Wiley & Sons, Inc. Nexthink und das Nexthink-Logo sind eingetragene Marken bzw. Marken von Nexthink.



9 781394 338085