

Die Welt der Arbeit ruht auf den Schultern von IT-Teams

Umfragegestützte Einblicke in die digitale IT-Erfahrung der Mitarbeiter



Seit Anfang 2020 sind IT-Teams nicht mehr nur für Büros zuständig, sondern mit einem Schlag auch für tausende von Home-Offices. Die Erwartungen der Mitarbeiter, überall und immer problemlos auf die nötige Technik zugreifen zu können, stiegen entsprechend.

Nexthink führte mit dem unabhängigen Marktforschungsinstitut Vanson Bourne eine Umfrage durch, um ein besseres Verständnis für die Situation zu gewinnen, in der sich IT-Teams und die von ihnen betreuten Mitarbeiter derzeit befinden. Die Ergebnisse weisen auf eklatante Defizite hin.

Die IT ist in einem Teufelskreis gefangen



Dieser wiederkehrende Arbeitsablauf macht es für IT-Teams fast unmöglich, sich auf die wesentlichen Aufgaben zu konzentrieren:



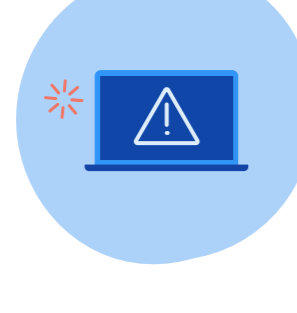
Bereitstellung neuer Services zur Stärkung des Unternehmens



Schnellere Beseitigung von Störungen und Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit

Folgende Punkte beeinträchtigen Mitarbeiter

Frühere Untersuchungen von Vanson Bourne ergaben:



45 % aller IT-Probleme werden von Mitarbeitern nicht gemeldet



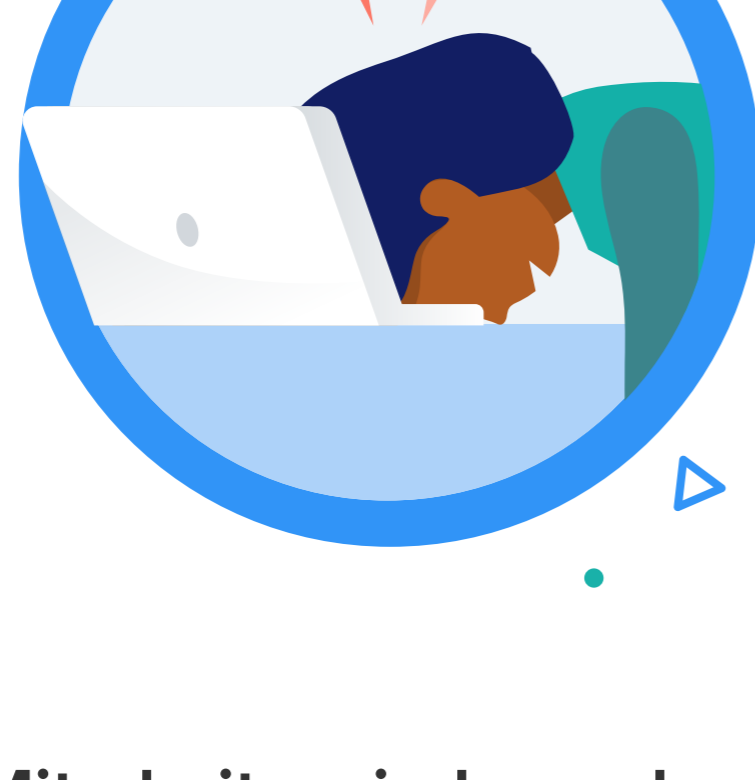
Mitarbeiter verlieren bei jedem IT-Problem durchschnittlich **28 Minuten**



Dies ergibt **100 Stunden** (also mehr als 2 Arbeitswochen) pro Mitarbeiter an jährlich verschwendeter Zeit

Dem Ergebnis der letzten Umfrage zufolge verschärft das Arbeiten im Home-Office diese Schwierigkeiten noch

“Welches sind die größten Herausforderungen, mit denen das IT-Team Ihrer Organisation während der Corona-Krise bei der Unterstützung sowohl der Mitarbeiter im Home-Office als auch des Unternehmens konfrontiert ist?”

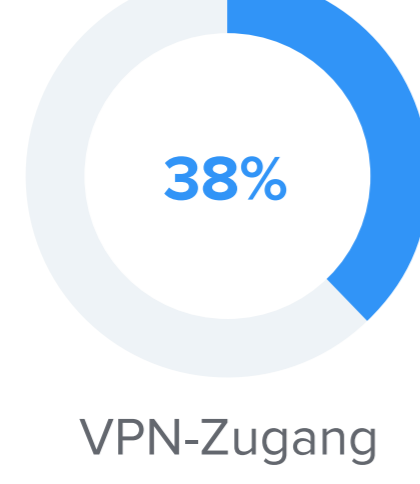


Insgesamt gaben **90%** aller Antwortenden an, dass sie während der Krise mit **zusätzlichen technischen Schwierigkeiten zu kämpfen hatten**

Mitarbeiter sind zu sehr vom IT-Team abhängig, um die Arbeit zuverlässig erledigen und überall produktiv sein zu können

“Welche der folgenden IT-Probleme haben die Mitarbeiter Ihres Unternehmens während der Corona-Krise aufgrund ihres Wechsels ins Home-Office erlebt?”

DIE 5 GRÖßTEN PROBLEME:



VPN-Zugang



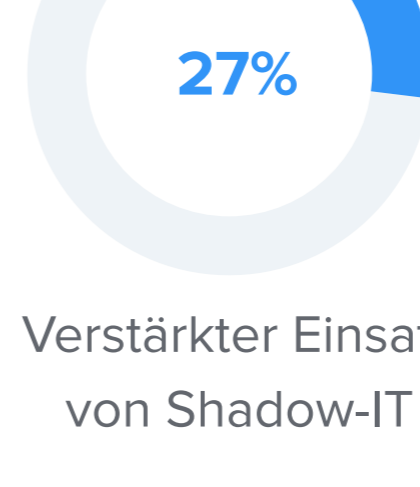
WLAN-Konnektivität und -Stabilität



Apps für Videokonferenzen



Längere Reaktionszeiten des IT-Teams



Verstärkter Einsatz von Shadow-IT

Defizite bei der digitalen IT-Erfahrung der Mitarbeiter

Der moderne Arbeitsplatz ist nur dann erfolgreich, wenn das IT-Team **jeden Aspekt** der IT-Erfahrung der Mitarbeiter messen und managen kann.



Diese Defizite bei der digitalen IT-Erfahrung zu überwinden, hat oberste Priorität



Die digitale IT-Erfahrung von Mitarbeitern gewinnt an Bedeutung, da nun mehr Teams als je zuvor im Home-Office arbeiten. Unzureichende Präsenz verursacht jedoch Defizite bei der IT-Erfahrung der Mitarbeiter.

78% aller IT-Experten geben heute an, die digitale IT-Erfahrung der Mitarbeiter als **wesentlichen Faktor mit hoher Priorität zu betrachten. Vor 12 Monaten waren es nur 49%.**

Die herkömmliche Netzwerkumgebung verschwindet nach und nach, und die bestehenden systemzentrierten Tools reichen nicht mehr aus.

- ❌ **Das Monitoring der Anwendungsperformance, des Netzwerks sowie der ITSM-Produkte** vermitteln keine Einblicke in die digitale IT-Erfahrung der Mitarbeiter
- ❌ **Technologien zur Client-Verwaltung** mangelt es an Echtzeitsichtbarkeit der Erfahrungen, die Mitarbeiter mit SaaS-Anwendungen machen
- ✅ **Management der Digital Employee Experience** ist die einzige Möglichkeit für eine übergreifende Analyse von Systemen, Geräten, Anwendungen und Netzwerken, um die IT-Erfahrung der Mitarbeiter wirklich zu verstehen und zu verbessern



Die Nexthink Plattform für das Management der digitalen IT-Experience der Mitarbeiter bietet eine mitarbeiterorientierte Darstellung der Geräte, Anwendungen und Netzwerke aller Plattformen und Anbieter.

Sie sind bereit, Defizite in der IT-Experience der Mitarbeiter zu überwinden? Erfahren Sie mehr unter www.nexthink.com/de/digital-employee-experience-management