





# **Ein Jahr im Leben eines Nexthink-Kunden**



# Ergebnisse im ersten Jahr

-  **2 Mio. USD** Kosteneinsparungen bei Hardware-Upgrades
-  **277** Arbeitsstunden pro Monat beim Service Desk eingespart
-  **78 %** Reduzierung von Blue Screen
-  **86 %** Verbesserung bei Geräte-Neustarts in einem Monat

Lesen Sie weiter, um zu erfahren, wie ein globales Finanzunternehmen diese Ergebnisse im ersten Jahr mit Nexthink erzielt hat.

## Inhalt

<b>01.</b> Kundenziele für die Implementierung von Nexthink	<b>3</b>
<hr/>	
<b>02.</b> Die ersten Schritte mit Nexthink	<b>4</b>
Reduzierung des Service-Desk-Aufkommens	4
Reduzierung kostspieliger Außendienstesätze	5
Lösung der strategischen Compliance-Probleme	6
Aufschieben von Hardware-Upgrades für ein Jahr	8
Nachhaltigere Gestaltung der IT	9
<hr/>	
<b>03.</b> Nachweis des Geschäftswerts	<b>10</b>
<hr/>	

# 01.

## Kundenziele für die Implementierung von Nexthink

Wie viele große Unternehmen, die mit immer mehr Problemen am Arbeitsplatz und knappen Budgets zu kämpfen haben, benötigte auch dieses globale Finanzunternehmen mit Sitz in den USA eine neue Strategie zur Optimierung der digitalen Arbeitsplätze und zur Förderung der Geschäftsproduktivität. Vor diesem Hintergrund entschied sich die IT-Abteilung des Unternehmens für Nexthink. Auf der Suche nach Strategien zur Förderung des langfristigen Unternehmenswachstums und der Rentabilität plante das zuständige Team eine Transformation der digitalen Arbeitsplätze, um widerstandsfähigere und anpassungsfähigere Systeme und Prozesse zu schaffen. In einem ersten Schritt wurden die wichtigsten Ziele für Nexthink und die Erfolgskriterien für die Transformation der Arbeitsplätze festgelegt und damit der Grundstein für eine proaktive IT-Strategie gelegt.



### **Der IT mehr Einblick in das Mitarbeitererlebnis verschaffen**

Frühzeitige Erkennung von Vorfällen und schnellere Ursachenanalyse.



### **Den Mitarbeitern und dem Unternehmen Zeit ersparen**

Erhöhung der Nutzerproduktivität und Verbesserung des allgemeinen Nutzererlebnisses mit den Geräten.



### **Betriebliche Effizienz im IT-Bereich steigern und Asset-Kosten reduzieren**

Implementierung von automatisierten Prozessen für eine schnellere Problembehebung.



### **Nachhaltige IT**

Senkung der CO2-Emissionen pro Mitarbeiterarbeitsplatz.



### **Verbesserte Compliance**

Bessere Einhaltung der Unternehmensrichtlinien und Aufrechterhaltung einer Evergreen IT.

# 02.

## Die ersten Schritte mit Nexthink

Im ersten Jahr seiner proaktiven IT-Strategie mit Nexthink wollte der Kunde zunächst die wichtigsten und einfachsten Anwendungsfälle angehen. Es galt, Vertrauen und Know-how des Teams im Umgang mit dem Tool in diesen einfacheren Anwendungsfällen aufzubauen. Ziel war es, mit Nexthink eine Dynamik zu erzeugen, um im Laufe der Zeit weitere Prozesse innerhalb des Unternehmens zu beeinflussen und zu optimieren.

### Reduzierung des Service-Desk-Aufkommens

Zunächst konzentrierte man sich auf die wichtigsten Anrufursachen beim Service Desk. Die meisten Vorfälle standen im Zusammenhang mit PC-Hardware und -Zubehör, VPN, Outlook und Teams.

Der Kunde konnte einen Teil der Vorfälle selbst bearbeiten. Für die übrigen Vorfälle nutzte er die Automatisierung, um die Standardbetriebsverfahren zu replizieren und die Probleme entweder durch Selbstheilung oder über den Service Desk anzugehen.

Man war sich darüber im Klaren, dass die Reduzierung von Tickets das Ergebnis einer proaktiven Wartung funktionstüchtiger Geräte ist. Deshalb konzentrierte man sich nicht nur auf die von den Nutzern gemeldeten Probleme. Sobald ein Problem auf einem einzelnen Gerät identifiziert war, wurden mithilfe von Nexthink alle Geräte in der Umgebung ermittelt, bei denen diese Probleme auftraten, und die identifizierten Probleme proaktiv für alle behoben.

## Ergebnisse im ersten Jahr

### First Call Resolution (FCR)

Die Rate der Problemlösung beim ersten Kontakt stieg von 72 % auf 78 %. Diese Verbesserung wurde trotz einer Zunahme der als „beim Service Desk lösbar“ eingestuften Tickets erreicht.

### Average Handling Time (AHT)

Der wichtigste Erfolg war die Reduzierung der durchschnittlichen Bearbeitungszeit. Für Tickets mit automatisierten Abläufen sank die AHT um beeindruckende 33 %.

## 26 %

aller Tickets wurden mit Ein-Klick-Lösungen von Nexthink bearbeitet

## 33 %

reduzierte MTTR für adressierte Tickets

## 31 %

geringeres Gesamteingangsvolumen für L2

## 277

Arbeitsstunden pro Monat beim Service Desk eingespart

## Reduzierung kostspieliger Außendiensteinsätze

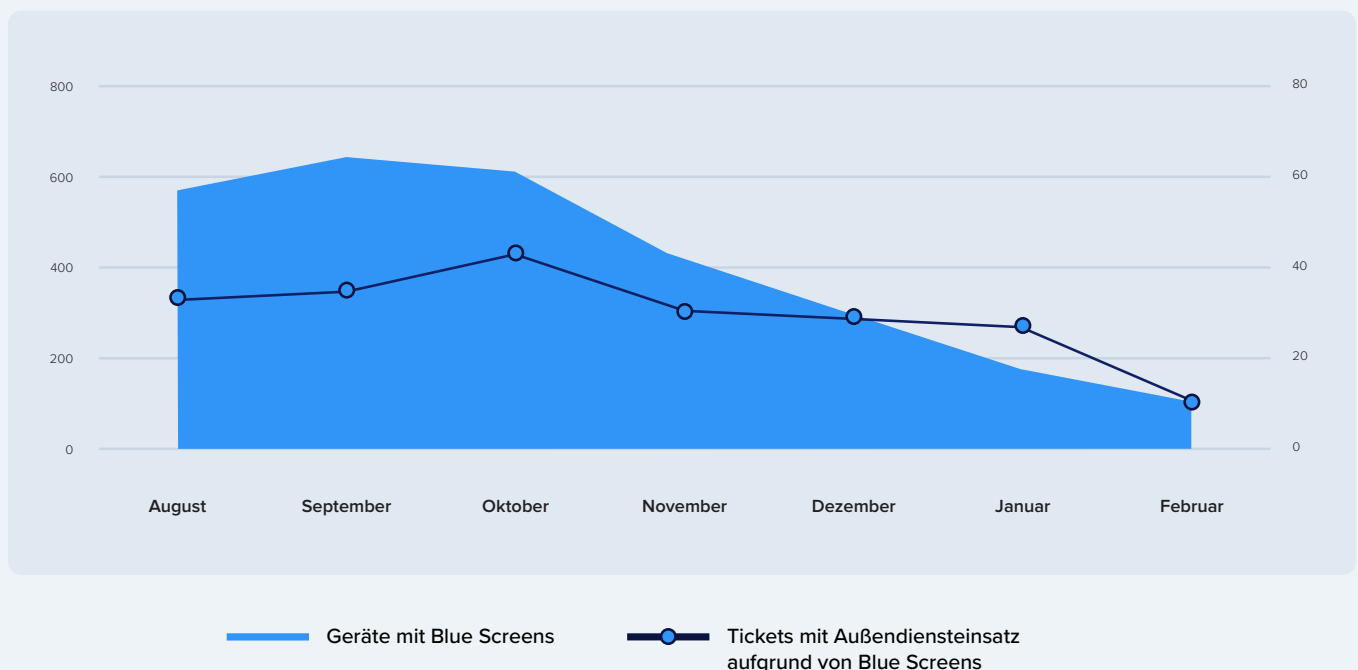
Nachdem das Team den Service Desk gut im Griff hatte, wandte es sich der nächsten Herausforderung zu. Dabei ging es um die teuersten Supporttickets in der Umgebung, d. h. solche, die einen Außendiensteinsatz erfordern.

Der Kunde konzentrierte sich auf die Hauptursache für die Supporttickets mit Außendiensteinsatz: das Problem der Blue Screens of Death (BSOD), die das Neuaufsetzen eines Gerätes notwendig machten. Jedes Neuaufsetzen kostete den Kunden je nach Standort des Nutzers zwischen 150 und 200 US-Dollar, wobei der Produktivitätsverlust des Mitarbeiters nicht einmal berücksichtigt war. Dank Nexthink konnte man veraltete Treiber als Ursache für die Blue Screens identifizieren und das Problem ein für alle Mal beheben.

## Ergebnisse im ersten Jahr

Vor der Implementierung von Nexthink traten die Blue Screens (BSOD) monatlich bei etwa 700 Geräten auf. Durchschnittlich erforderten pro Monat 44 Tickets im Zusammenhang mit BSOD einen Außendiensteinsatz. Durch das Monitoring und die proaktive Bereitstellung aktualisierter Treiber ging die Anzahl der Blue Screens um 78 % zurück. Die Anzahl der BSOD-Tickets sank somit auf fünf pro Monat. Zusätzlich wurde für jede proaktive Treiberaktualisierung eine NPS-Umfrage verschickt, was zu einem NPS-Wert von 84 für proaktive Lösungen im Vergleich zu 54 für reaktive Tickets führte.

### Blue Screens und Tickets mit Außendiensteinsatz



## Lösung der strategischen Compliance-Probleme

Im nächsten Schritt konzentrierte sich das End User Computing Team auf die Geräte-Compliance. Endnutzergeräte können eine erhebliche Sicherheitsbedrohung für Unternehmen darstellen. Die Endnutzer führen keinen Neustart durch, die Geräte können nicht aktualisiert werden, und die Compliance ist nicht mehr gewährleistet. Dies ist ein häufiges Problem, mit dem sich IT-Teams auseinandersetzen müssen, die für digitale Arbeitsplätze zuständig sind. Oft haben sie keinen Überblick über die Endgeräte-Compliance und müssen sich auf ineffektive Kommunikationskanäle wie E-Mail verlassen, um das Nutzerverhalten zu beeinflussen. Für Unternehmen können sich aus dieser mangelnden Compliance ernsthafte Sicherheitsrisiken ergeben.

Mit Nexthink erhalten IT-Teams Einblick in den Compliance-Status von Geräten und können Maßnahmen ergreifen, um die Compliance wiederherzustellen, ohne die Endnutzer zu stören.

Zunächst konzentrierte sich das Team auf fehlende Patches. Viele Mitarbeiter versäumten es, ihre Geräte regelmäßig neu zu starten, was dazu führte, dass Patches nicht installiert wurden und die Geräte-Compliance nicht mehr gegeben war. Der Kunde implementierte umgehend die sofort einsatzbereite Kampagne von Nexthink für den Gerätereustart sowie automatisierte Prozesse, um das Problem zu beheben und die Geräte-Compliance wiederherzustellen.

Das am zweithäufigsten genutzte Standardbetriebsverfahren (SOP) für Patches betraf die Behebung von Problemen im Zusammenhang mit SCCM (Microsoft System Center Configuration Manager). SCCM stellt zwar die Geräte-Compliance sicher, aber wenn SCCM selbst nicht mehr funktioniert, ist dieses Problem oft nicht zu erkennen. Da Nexthink aber einen umfassenden Einblick in digitale Arbeitsplätze bietet, können diejenigen SCCM-Agenten leicht identifiziert werden, bei denen die Compliance nicht mehr gegeben ist. Die sofort einsatzbereite Automatisierung für die SCCM-Reparatur kann das Problem dann schnell beheben.

Darüber hinaus konfigurierte das Team Nexthink für die Kontrolle und Wiederherstellung im Zusammenhang mit weiteren Compliance-Herausforderungen, wie z. B. dem reibungslosen Betrieb von Antivirus-, VPN- und anderen Sicherheitsagenten.



## Ergebnisse im ersten Jahr

Nextthink stellte fest, dass über 14.000 Geräte seit mehr als 14 Tagen nicht neu gestartet worden waren. Die Kampagne für den Gerätereustart war dann außerordentlich erfolgreich: Innerhalb des ersten Monats verringerte sich die Zahl der nicht neu gestarteten Geräte um 86 %. Im Folgemonat sank die Zahl um weitere 47 %.

**Nicht neu gestartete Geräte > 14-Tage-Trend**



Auch die GPO (Group Policy Objects)-Compliance verbesserte sich deutlich.

**Durchschnittsdauer GPO-Durchsetzung**



Ein weiterer wichtiger Erfolg war die Behebung von Intune-Synchronisierungsproblemen, die mit unserer sofort einsatzbereiten Remote Action um 43 % reduziert werden konnten. Dies wurde durch die Behebung von Zscaler-Client-Problemen erreicht, bei denen Geräte nicht synchronisiert werden konnten, weil sie nicht auf die neueste Client-Version aktualisiert wurden.

## Aufschieben von Hardware-Upgrades für ein Jahr

Geräte-Upgrades stellen für Unternehmen einen erheblichen Kostenfaktor dar, allerdings können nicht ordnungsgemäß funktionierende Geräte die Arbeitsplatzproduktivität beeinträchtigen. Die meisten IT-Teams verfolgen eine zeitbasierte Upgrade-Strategie, bei der die Geräte alle drei Jahre aufgewertet oder ersetzt werden. Da jedoch Upgrades für ein Viertel der Geräte anstanden, entschied sich das Team dieses Unternehmens für einen stärker datengestützten Ansatz mithilfe der Geräteanalyse von Nexthink. Der Kunde analysierte, welche Geräte noch ein Jahr halten könnten und welche sofort ersetzt werden mussten. Bei 30 % der Geräte wurde eine längere Nutzung über die Garantiezeit hinaus als möglich erachtet.

Nachdem die Hardware-Aktualisierung geregelt war, wandte sich das Team der Prüfung seiner Ausgaben für SaaS-Anwendungen zu. Um diese Ausgaben zu optimieren, wurde zunächst die Liste der erworbenen SaaS-Anwendungen überprüft. In einer Umgebung mit 45.000 Nutzern wurden über 150 SaaS-Anwendungen gefunden. Das Team konfigurierte eine Softwaremessung, um die Nutzung der teuersten Anwendungen zu verfolgen, und stellte fest, dass alle diese Anwendungen kaum genutzt wurden – null Zugriffe auf die Webanwendung in den letzten 60 Tagen. Da bei drei Anwendungen eine Vertragsverlängerung anstand, wurden bei den Nutzerlizenzen 20 % als Puffer eingeplant und die Verträge erfolgreich neu ausgehandelt, sodass die Lizenzen im Vergleich zum Vorjahr um 32 % reduziert werden konnten.



## Ergebnisse im ersten Jahr

Mehr als 11.000 Geräte standen kurz vor dem Ende ihres Lebenszyklus und sollten ersetzt werden. Anhand der Analysen von Nexthink wurde festgestellt, dass 2045 Geräte einen DEX-Wert (Wert für das digitale Nutzererlebnis) von über 70 aufwiesen. Daher wurde beschlossen, die Nutzungsdauer dieser Geräte um ein weiteres Jahr zu verlängern. Allein diese Verlängerung führte zu einer erheblichen Aufschiebung der Hardware-Investitionen des Unternehmens für das Jahr in Höhe von 2 Millionen US-Dollar. Darüber hinaus trug diese Entscheidung, die Anschaffung neuer Geräte aufzuschieben, zur Nachhaltigkeit bei. Es wurden also nicht nur Kosten gespart, sondern auch die Umwelt geschont.



## Nachhaltigere Gestaltung der IT

Im letzten Projekt des Jahres wollte das IT-Team die Nachhaltigkeit der digitalen Arbeitsplätze bewerten. Obwohl man anfangs den CO<sub>2</sub>-Fußabdruck der Nutzeraktivitäten auf den Geräten noch gar nicht kannte, war klar, dass jede messbare Reduzierung einen Beitrag zu den Unternehmenszielen für das Jahr leisten würde.

Mithilfe des sofort einsatzbereiten Library Packs für nachhaltige IT von Nexthink wurden Möglichkeiten zur Reduzierung des Stromverbrauchs der Geräte ermittelt. Das Team konzentrierte sich auf zwei Hauptmaßnahmen: die Durchführung von Nexthink-Kampagnen, um die Nutzer dafür zu sensibilisieren, wie wichtig es ist, Geräte bei Nichtbenutzung auszuschalten, und die Durchsetzung des unternehmensweiten Energiesparplans für nicht konforme Geräte. Die Kampagne war erfolgreich und erreichte eine Reaktionsquote von 45 %. Allerdings wichen immer noch 20 % der Geräte vom Energiesparplan ab. Deshalb implementierte das Team automatisierte Prozesse, um dies zu beheben, und überprüften deren Auswirkungen auf den Stromverbrauch.

## Ergebnisse im ersten Jahr

Nach der Durchsetzung der Energiesparpläne auf den besagten 20 % der Geräte sank der Gesamtstromverbrauch des Unternehmens von 23,65 MWh auf 18,58 MWh pro Woche – eine bemerkenswerte Reduktion um 21 % pro Gerät. Zur Veranschaulichung: Diese Senkung entspricht dem Stromverbrauch von 25 durchschnittlichen US-Haushalten für ein ganzes Jahr!



Did you know your laptop consumes around 15W in a power saving mode vs. 2W when inactive after a shutdown? ✕

Take a load off, and don't forget to turn off your laptop at the end of the day. You could reduce your yearly emissions by 69kg CO<sub>2</sub>e by turning your laptop off daily!

[\(Source\)](#)

Ok



Jack Ward  
IT End User Experience

# 03.

## Nachweis des Geschäftswerts

Als die kollektiven Auswirkungen aller implementierten Anwendungsfälle bewertet wurden, war der Geschäftswert offensichtlich. Der Kunde zeigte sich sehr zufrieden, dass Nexthink nicht nur hält, was es verspricht, sondern auch den Weg für eine transformative Veränderung der Arbeitsweise im Unternehmen ebnet. Der neue proaktive Ansatz senkt nicht nur die Kosten, sondern erhöht auch die Arbeitsplatzproduktivität. Entscheidungen, die auf datengestützten Erkenntnissen beruhen, sind nicht nur vernünftig, sondern gelten als unerlässlich für die Veränderungen am Arbeitsplatz, die der Kunde für das kommende Jahr anstrebt.

### Übersicht über die Zusammenarbeit mit Nexthink im Laufe eines Jahres

#### Zeitgewinn für Mitarbeiter und Unternehm

**86 %**

Reduzierung der Anzahl an Geräten mit Anwendungsabstürzen

**18 %**

Reduzierung der Anzahl an Geräten mit CPU-Problemen

**78 %**

Reduzierung der Anzahl an Geräten mit Blue Screen

#### Verbesserte Compliance

**57 %**

Reduzierung der Anzahl an Geräten, bei denen Windows nicht aktiviert ist (nicht erfüllte Betriebssystem-Compliance)

**79 %**

Reduzierung der Anzahl an Geräten mit nicht erfüllter GPO-Compliance

**100 %**

Compliance mit Zscaler-Versionsverwaltung

#### Gesteigerte betriebliche Effizienz im IT-Bereich und reduzierte

**78 %**

Erstkontaktlösung (FCR) des Service Desk (früher 72 %)

**33 %**

Reduzierung der durchschnittliche Bearbeitungszeit (AHT) beim Service Desk für adressierte Tickets

**2 Mio. USD**

teure Hardware-Upgrades verschoben

#### Nachhaltigere IT

**264 MWh**

Stromverbrauch in einem Jahr eingespart

### Über Nexthink

Nexthink 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 Beschäftigten einzurichten und für ein hervorragendes Endnutzererlebnis zu sorgen. Nexthink 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.

nexthink