



IT & DATA MANAGEMENT RESEARCH,
INDUSTRY ANALYSIS & CONSULTING

Steigende Anforderungen an das Digital Employee Experience Management (DEX)

Juli 2022 EMA eBook
Von Steve Brasen

Erstellt für

ivanti



Inhalts- verzeichnis

- 1** Die moderne Managementtheorie
- 2** Hemmnisse für die digitale Erfahrung
- 3** Mitarbeitererfahrungen in einer Multi-Device-Welt
- 4** Unterstützung für den Everywhere Workplace
- 5** Auswirkungen der Sicherheit auf die Erfahrungen der Mitarbeiter
- 6** Lösungen für den Erfolg identifizieren

Die moderne Managementtheorie

In den letzten Jahren haben die Unternehmen eine benutzerzentrierte Ausrichtung neu bewertet und sich wieder auf benutzerorientierte IT-Ansätze besonnen. Die „moderne Managementtheorie“ geht insbesondere davon aus, dass die Zufriedenheit mit dem Arbeitsplatz die Produktivität der Arbeitskräfte bestimmt und nicht die finanzielle Vergütung. Überträgt man diesen Grundsatz auf die heutige Zeit, so erfordert die Nutzung der IT, dass die digitale Technologie den Arbeitnehmern dient, und nicht umgekehrt.

Heutzutage sind die Art und die Benutzerfreundlichkeit der Technologie, die Unternehmen ihren Mitarbeitern anbieten, die wichtigsten Faktoren, um talentierte Arbeitskräfte zu gewinnen und zu halten. Laut einer Studie von Ivanti, einem Anbieter von IT-Management-Lösungen, gaben 41 % der befragten Unternehmen an, dass sie IT-Mitarbeiter verloren haben, weil diese mit der übermäßigen Arbeitsbelastung unzufrieden waren. Anstatt sich auf die Bereitstellung einer „benutzerorientierten“ Technologie zu konzentrieren, die lediglich darauf abzielt, die Produktivität der Mitarbeiter zu steigern,¹ Moderne Managementansätze verfolgen das übergeordnete Ziel, die Erfahrungen der Mitarbeiter zu verbessern, um sowohl die Produktivität als auch die Arbeitszufriedenheit zu erhöhen.

Unternehmen definieren zunehmend spezifische Anforderungen zur Verbesserung der Mitarbeitererfahrung durch digitale Transformation und moderne Management-Tools. Diese Ziele werden entweder zu bestehenden Service-Level-Agreements (SLAs) hinzugefügt oder unabhängig davon in Experience-Level-Agreements (XLAs) dokumentiert. Die sich abzeichnenden Trends im IT-Management zeigen deutlich, dass sich Unternehmen auf die Verbesserung der digitalen Erfahrungen ihrer Mitarbeiter konzentrieren, um die größten technologischen Herausforderungen von heute zu bewältigen.



¹ **Top IT Trends for the Everywhere Workplace**, 2021

Hemmnisse für die digitale Erfahrung

Die Bedeutung des Managements digitaler Mitarbeitererfahrungen lässt sich leicht durch die Bewertung der Vielzahl von Ereignissen quantifizieren und durch die Produktivität der Mitarbeiter beeinflussen. Im Durchschnitt werden Arbeitnehmer, die regelmäßig digitale Technologien zur Erledigung ihrer Arbeitsaufgaben einsetzen, 919 Mal pro Jahr durch ein Problem mit der Endpunktverwaltung beeinflusst, was etwa 3,67 Problemen pro Arbeitstag entspricht². Jeder dieser Unterbrechungen können sich gravierend auf die Leistung der Mitarbeiter auswirken. Wenn ein Benutzer von der Ausführung einer Arbeitsaufgabe abgelenkt wird, kann es bis zu 20 Minuten dauern, bis er sich wieder auf seine Aufgabe konzentrieren kann, nachdem das Problem behoben wurde.

Die Häufigkeit der Auswirkungen auf die Erfahrung der Mitarbeiter verringert auch die Effektivität der IT-Administratoren. Im Durchschnitt kontaktieren 40 % der Mitarbeiter eines Unternehmens jede Woche den Helpdesk-Support wegen eines Problems mit der digitalen Umgebung. Dadurch werden die Support-Mitarbeiter unnötig überlastet, und die Gesamtkosten des IT-Betriebs steigen. Noch schlimmer ist, dass viele Mitarbeiter darauf verzichten, den Helpdesk-Support zu kontaktieren, und stattdessen einen unqualifizierten Kollegen um eine Notlösung bitten, die ihre Produktivität sogar noch weiter einschränken kann. In diesem Fall wird die Ursache der Störung nie entdeckt und die Vorfälle wiederholen sich so lange, bis jemand einen IT-Administrator über das Problem informiert.

Die Mitarbeiter von Unternehmen leiden unter einer Vielzahl von Problemen, die sich auf ihre Produktivität auswirken. Die am häufigsten auftretenden Probleme stehen jedoch im Zusammenhang mit der Erfüllung von Sicherheitsanforderungen, wie z. B. Zugangsauthentifizierung, Initiierung von VPN-Verbindungen, Malware-Scans und Patch-Implementierungen. Ebenfalls häufig anzutreffen sind Schwierigkeiten beim Zugang zu in der Cloud gehosteten SaaS- und Webdiensten.



Durchschnittliche Häufigkeit pro Jahr, in der jeder Nutzer unter digitalen Problemen leidet, laut der befragten Unternehmen

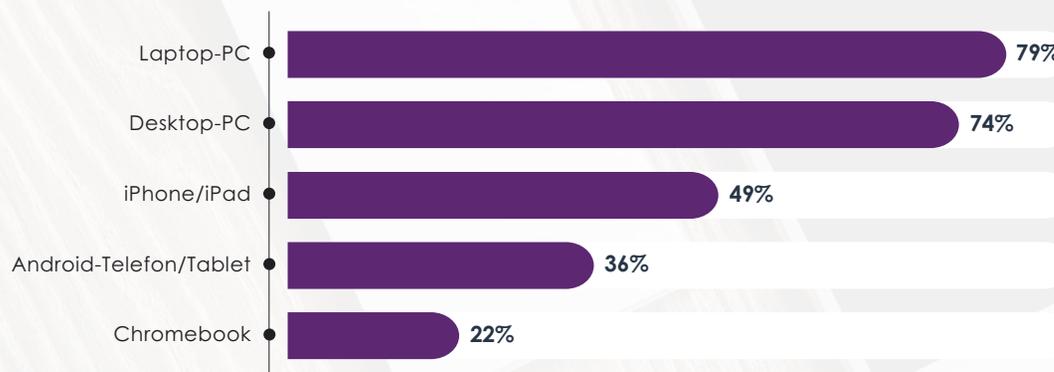
² Identifying Effective Digital Employee Experience (DEX) Management Solutions: A Quantitative Analysis, 2021

Mitarbeitererfahrungen in einer Multi-Device-Welt

Mitarbeiter in Unternehmen, die im Rahmen ihrer Tätigkeit digitale Technologien nutzen müssen, verwenden heute im Durchschnitt 2,6 verschiedene Geräte, darunter Desktop-PCs, Laptops, Smartphones und Tablets.³ Um produktiv zu sein, müssen sie in der Lage sein, auf die IT-Ressourcen des Unternehmens über alle von ihnen verwendeten Geräte hinweg auf einheitliche Weise zuzugreifen und sie zu nutzen – unabhängig davon, ob sie sie häufig oder nur gelegentlich verwenden. Die Gewährleistung dieses nahtlosen Erlebnisses kann sich jedoch als schwierig erweisen, da die unterschiedlichen Formfaktoren der einzelnen Geräte (z. B. Bildschirmgrößen, Eingabegeräte und Betriebssysteme) unterschiedliche Benutzerinteraktionen erfordern.

Auch die Methoden für den Erwerb von und den Zugang zu verschiedenen Anwendungen und IT-Diensten sind je nach Art des Geräts sehr unterschiedlich. Einige Benutzer können Ressourcen über App-Stores oder Portale für Unternehmensanwendungen herunterladen, während andere SaaS-, Web- oder virtuelle Anwendungen nutzen können. Letztendlich müssen die Gerätetypen und -konfigurationen den individuellen Vorlieben der Benutzer entsprechen.

Prozentualer Anteil der Umfrageteilnehmer, die die Art der Geräte angeben, die sie zur Erledigung ihrer Aufgaben verwenden



Die große Vielfalt an Endgerätekonfigurationen erschwert eine konsistente und zentralisierte Verwaltung der Benutzererfahrung auf allen Geräten der Mitarbeiter. Dies liegt in der Regel daran, dass Administratoren keine ganzheitliche Sicht auf alle Geräte haben, sodass sie nicht in der Lage sind, Gerätezustände und Benutzeraktivitäten zu korrelieren. Um die Benutzererfahrung genau zu bewerten, sollten Unternehmen Probleme, Leistungseinbußen und Verbesserungsmöglichkeiten auf allen Geräten in Echtzeit identifizieren und beheben. Funktionen, die eine einheitliche Endpunktverwaltung (UEM) bieten zu der auch eine starke plattformübergreifende Unterstützung gehört, die zentral verwaltet wird, verbessern DEX-Lösungen erheblich.

³ EMA Contextual Awareness Research Report, 2020

Unterstützung für den Everywhere Workplace

Als Reaktion auf den Druck auf die Arbeitskräfte und die Anforderungen an die Aufrechterhaltung des Geschäftsbetriebs während der COVID-19-Pandemie haben die Unternehmen die Unterstützung für die Erledigung von Arbeitsaufgaben außerhalb des physischen Büros erheblich ausgebaut. Heute erledigen 91 % der Geschäftsleute, die IT-Dienstleistungen in Anspruch nehmen, zumindest einen Teil ihrer Aufgaben zu Hause oder an anderen Remote-Standorten.⁴ Nur 9 % der Mitarbeiter sind in Vollzeit ins Büro zurückgekehrt, während weitere 9 % jetzt Vollzeit von zu Hause aus arbeiten. Die Mehrheit der Arbeitnehmer (82 %) arbeiten mit einem hybriden Ansatz, bei dem die Aufgaben sowohl in als auch außerhalb des Büros erledigt werden. Im Durchschnitt werden jetzt 47 % der Aufgaben außerhalb des physischen Büro erledigt.

Nachdem sie während der Pandemie die Vorteile des „Everywhere Workplace“ kennengelernt haben, möchten die meisten Arbeitnehmer lieber nicht mehr wieder in Vollzeit in ein physisches Büro zurückzukehren. Laut einer Studie von Ivanti⁵ bevorzugen mehr als 87 % der Angestellten in Unternehmen die Flexibilität, Aufgaben außerhalb des Büros erledigen zu können. 71 % gaben an, dass sie die Möglichkeit, von überall aus zu arbeiten, einer Beförderung vorziehen würden. Darüber hinaus gaben viele der Befragten an, dass sie durch die Möglichkeit, remote zu arbeiten, erhebliche persönliche Vorteile erzielt haben, darunter:



berichteten über
Verbesserungen bei ihrer
Work-Life-Balance



berichteten über
finanzielle Einsparungen
als Vorteil



berichteten, dass die reduzierte
Pendlerzeit ihnen mehr Zeit für
die Ausführung der Arbeit und
persönliche Aufgaben ließ

Die Arbeitnehmer von heute benötigen – und verlangen auch oft – dieselben digitalen Erfahrungen für ihre Remote-Arbeit, die sie auch im physischen Büro vorfinden, z. B. den einfachen Zugriff auf Systeme und IT-Dienstleistungen. Dies erfordert die Fähigkeit, flüssig über nicht-betriebliche Netzwerke (einschließlich privater und öffentlicher Wi-Fi- und Internet-Dienste) zu arbeiten, ohne mit verzögerten oder abgebrochenen Verbindungen kämpfen zu müssen. Netzwerkverbindungen sind besonders wichtig für die Remote-Kommunikation, z. B. zur Unterstützung von Videokonferenzen.

Wenn Mitarbeiter remote arbeiten, kann es für Administratoren eine Herausforderung sein, Fehler zu beheben, Störungen zu beseitigen und Wartungsarbeiten an ihren Geräten durchzuführen. Die Arbeitnehmer sollten unabhängig von ihrem Standort das gleiche Maß an Support-Leistungen erwarten können. In ähnlicher Weise müssen Unternehmen ständige Anforderungen an die Sicherheit und die Einhaltung von Vorschriften auf Unternehmensgeräten und bei jeder Kommunikation mit unternehmensgehosteten Diensten erfüllen.

⁴ Identifying Effective Digital Employee Experience (DEX) Management Solutions: A Quantitative Analysis, 2021

⁵ Everywhere Workplace Report, 2022

Auswirkungen der Sicherheit auf die Erfahrungen der Mitarbeiter

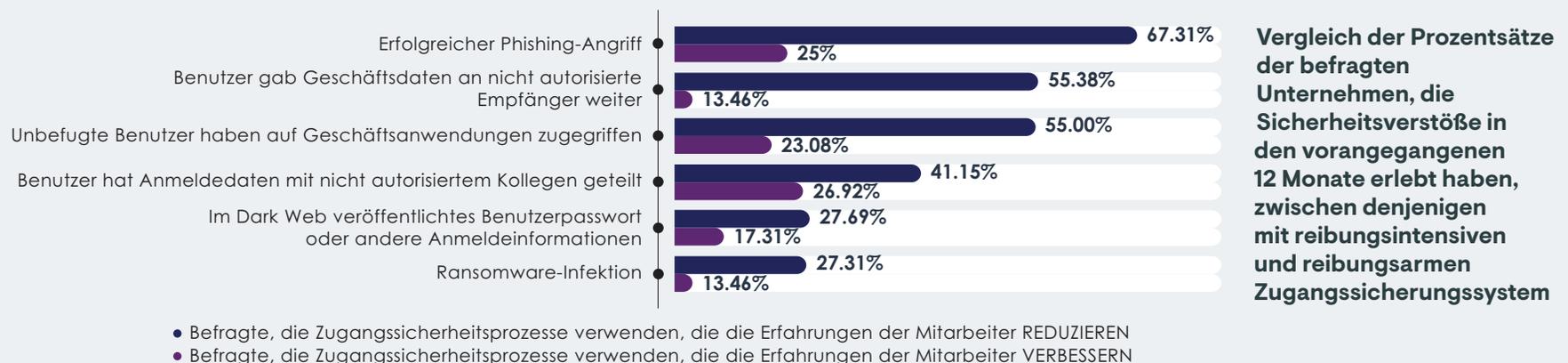
Ironischerweise ist eine der am meisten übersehenen Auswirkungen auf die digitalen Erfahrungen der Mitarbeiter auch die disruptivste. Organisatorische Anforderungen an die Sicherheit bedeuten eine ständige Ablenkung für die Benutzer und einen Leistungsabfall bei den Endgeräten. Normalerweise betrachten Unternehmen Sicherheit und Mitarbeitererfahrung als diametral entgegengesetzte Kräfte – wenn man das eine erhöht, verringert man das andere. Aus dieser Perspektive entscheiden sich die meisten Unternehmen dafür, die Sicherheit zu erhöhen, anstatt produktive Mitarbeiter zu haben. Untersuchungen der EMA zeigen jedoch, dass eine Verringerung der Reibungsverluste in der Sicherheit zu deutlich weniger Sicherheitsvorfällen führt.⁶

Sicherheitsbedenken sind sicherlich gerechtfertigt, und Sicherheitsvorfälle können die Leistung der Mitarbeiter erheblich

beeinträchtigen. So können beispielsweise Malware-Infektionen und Ransomware-Angriffe Geräte beschädigen und den Zugriff auf wichtige Ressourcen verhindern. Browser-Cookies und bössartige Software können auch Endgeräte für nicht autorisierte Aufgaben (z. B. Cryptojacking) vereinnahmen und deren Leistung verringern. Sobald ein Gerät oder ein Mitarbeiterkonto kompromittiert wurde, kann die Behebung des Problems sehr störend und zeitaufwändig sein, insbesondere wenn eine vollständige Wiederherstellung des Systems erforderlich ist – ganz zu schweigen von der Schädigung des Rufs und der finanziellen Situation des Unternehmens. Sicherheitsverletzungen können auch einen emotionalen Tribut von den Mitarbeitern fordern, indem sie Stress verursachen, der ihre Produktivität beeinträchtigt. Es ist daher wichtig zu erkennen, dass die Verhinderung von Sicherheitsverletzungen selbst eine Methode ist, um die Mitarbeitererfahrung zu verbessern.

Leider sind viele gängige Sicherheitsmanagementprozesse auch sehr beeinträchtigend für die Ausführung der täglichen Arbeitsaufgaben. Authentifizierungsverfahren mit hohen Reibungsverlusten (z. B. Passwörter, 2FA OTPs usw.) erschweren den Zugang zu wichtigen Unternehmensressourcen. Netzwerk-Tunneling-Tools (wie z. B. VPNs) sind oft umständlich in der Anwendung, werden aber benötigt, um sicheren Zugang zu Unternehmenssystemen zu erhalten. Darüber hinaus beeinträchtigen Sicherheitspatch-Verfahren und Malware-Scans die Leistung der Endgeräte und können einen Neustart des Systems erzwingen.

Um die Sicherheit bei minimaler Beeinträchtigung der Mitarbeiter zu gewährleisten, müssen Richtlinien und automatisierte Prozesse so angepasst werden können, dass sie den legitimen Geschäftsanforderungen der Endbenutzer gerecht werden.



⁶ EMA Contextual Awareness Research Report, 2020

Lösungen für den Erfolg identifizieren

Die größte Herausforderung bei der Einführung einer optimalen DEX-Lösung besteht darin, die Vielfalt der Anforderungen in den vier Hauptbereichen des Supports zu erfüllen. Die meisten DEX-Plattformen, die heute auf dem Markt sind, konzentrieren sich bei der Verwaltung nur auf einen oder wenige Bereiche mit Schlüsselfunktionen, wie Überwachung, Analyse oder Automatisierung. Lücken in den angebotenen DEX-Lösungen werden in der Regel durch Integrationspunkte mit Produkten von Drittanbietern oder durch die Entwicklung von benutzerdefinierten Automatisierungsskripten geschlossen. Die DEX-Plattformen, die den besonderen Anforderungen eines Unternehmens am besten gerecht werden, sind jedoch diejenigen, die die wichtigsten Funktionen in allen vier Säulen des Supports gleichermaßen und nativ unterstützen. Ein einheitlicher Ansatz für DEX ist einfacher zu implementieren und zu warten, wobei sich die Investitionen auch schneller amortisieren.

Die sich entwickelnden geschäftlichen Anforderungen an die Verwaltung digitaler Mitarbeitererfahrungen können nur mit einer einheitlichen DEX-Plattform erfüllt werden, die Kernfunktionen für die Überwachung von Geräten, die Ermittlung der Stimmung von Mitarbeitern, die Analyse von Bedingungen und die Automatisierung effektiver Reaktionen bietet. So liefert beispielsweise die Ivanti Neurons Suite von Verwaltungslösungen ein umfassendes und einheitliches Portfolio von DEX-Funktionen. Ivanti Neurons

gewährt Echtzeiteinblicke in Geräte, Benutzer, Anwendungen und IT-Dienste sowie flexible Umfragen zur Mitarbeiterstimmung und ermöglicht so einen einheitlichen Einblick in objektive und subjektive Mitarbeitererfahrungen. Die gesammelten Informationen werden analysiert und in eine standardisierte Bewertung der Benutzererfahrung umgewandelt. Die integrierten „Smart Advisors“ liefern vorgefertigte Diagramme zu den Geräte- und Umgebungsbedingungen und bieten gleichzeitig umsetzbare Hinweise zu Verbesserungen und Abhilfemaßnahmen.

Ivanti Neurons bietet eine vollständig automatisierte Korrekturfunktion. Selbstreparierende Skripte, sogenannte „Bots“, werden bei Bedarf oder kontinuierlich im Hintergrund ausgeführt, um Aufgaben zur Korrektur von Leistungsproblemen, zur Durchführung von Konfigurationsänderungen und zur Implementierung von Umgebungsverbesserungen durchzuführen. Die Plattform umfasst eine umfangreiche Bibliothek mit vorgefertigten Bots, bietet aber auch ein benutzerfreundliches Low-Code-/No-Code-Tool zur Erstellung benutzerdefinierter Bot-Workflows.

Die DEX-Funktionalität von Ivanti ist außerdem vollständig erweiterbar und ermöglicht die Integration mit anderen Managementtechnologien von Ivanti, das Unified Endpoint Management (UEM), Patch Management, Service Management und Spend Intelligence unterstützen. Außerdem steht eine Bibliothek mit Konnektoren für die direkte Integration mit Verwaltungslösungen von Drittanbietern, wie z. B. ServiceNow, zur Verfügung. Außerdem können mithilfe der bereitgestellten REST-API benutzerdefinierte Integrationen erstellt werden.

The screenshot displays the Ivanti Neurons interface for a specific device named 'sf-shha' (IP: 193.203.180.2). The interface is divided into several sections:

- General Information:** A table listing device details.

Device Name	Device Type	Device State
sf-shha	No Data	No Data
Assigned User	Login Name	Approximate Location
Shawn Holmstead	ENGR00Tisholmstead	No Data
Serial Number	Asset Tag	OS Name
02D4A87	No Data	Windows Server Enterprise
OS Version & Build	Windows Reliability	
No Data	No Data	
- Digital Experience Score:** Shows a current score of 53 (Normal). It includes a 'Potential Issues' section with 'Created On 4/14/2017 | 5 years, 2 months' and 'Warranty: Out of warranty 12/14/2019'. A 'Device Indicators' section shows 2 Warning and 6 Normal indicators.
- Service Management:** Displays 0 Open Incidents and 0 Incidents Last 30 Days.
- Network:** Lists IP Address (193.203.180.2), Connected to (No Data), Subnet Mask (No Data), Default Gateway, MAC Address, and DHCP Enabled.



Über Enterprise Management Associates, Inc.

Enterprise Management Associates (EMA) wurde 1996 gegründet und ist ein führendes Analytischenunternehmen, das umfassende Einblicke in das gesamte Spektrum der IT- und Datenverwaltungstechnologien bietet. Die Analysten von EMA nutzen eine einzigartige Kombination aus praktischer Erfahrung, Einblicken in die bewährtesten Praktiken der Branche und fundierten Kenntnissen der aktuellen und geplanten Anbieterlösungen, um die Kunden von EMA beim Erreichen ihrer Ziele zu unterstützen. Erfahren Sie mehr über die Forschungs-, Analyse- und Beratungsdienste von EMA für Unternehmensanwender, IT-Experten und IT-Anbieter unter www.enterprisemanagement.com. Sie können der EMA auch auf [Twitter](#) oder [LinkedIn](#) folgen.

Dieser Bericht darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung von Enterprise Management Associates, Inc. weder ganz noch teilweise vervielfältigt, reproduziert, in einem Datenabfragesystem gespeichert oder weitergegeben werden. Alle hierin enthaltenen Meinungen und Schätzungen stellen unsere Einschätzung zu diesem Zeitpunkt dar und können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die hier genannten Produktnamen können Marken und/oder eingetragene Marken der jeweiligen Unternehmen sein. „EMA“ und „Enterprise Management Associates“ sind Marken von Enterprise Management Associates, Inc. in den Vereinigten Staaten und anderen Ländern.

©2022 Enterprise Management Associates, Inc. Alle Rechte vorbehalten. EMA™, ENTERPRISE MANAGEMENT ASSOCIATES®, und das Mobius-Symbol sind eingetragene Marken oder Handelsmarken von Enterprise Management Associates, Inc.