



IT & DATA MANAGEMENT RESEARCH,  
INDUSTRY ANALYSIS & CONSULTING

# Effektive Lösungen für das Digital Employee Experience Management (DEX)

Juli 2022 EMA eBook  
Von Steve Brasen

Erstellt für

**ivanti**



# Inhalts- verzeichnis

- 1** Der Aufstieg des Digital Employee Experience Managements (DEX)
- 3** Objektive Datenerhebung zur Mitarbeitererfahrung
- 5** Subjektive Datenerhebung zur Mitarbeitererfahrung
- 6** Intelligente Datenanalyse zur Mitarbeitererfahrung
- 7** Problembhebung bei der Mitarbeitererfahrung
- 9** Wirksame Integration ermöglichen
- 10** Lösungen für den Erfolg identifizieren

# Der Aufstieg des Digital Employee Experience Managements (DEX)


Traditionelle IT-Managementpraktiken sind in erster Linie unternehmensorientiert. Das heißt, sie räumen der Erfüllung von Geschäfts- und IT-Effizienzanforderungen Vorrang vor dem Benutzererlebnis ein. Herkömmliche IT-Verwaltungstools bieten daher von Haus aus nur wenige Funktionen, die speziell auf die Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit und Produktivität abzielen. Um moderne Managementziele zu erreichen, müssen IT-Lösungen sowohl Unternehmensanforderungen als auch zugleich Anforderungen an die Benutzererfahrung erfüllen.

In den letzten Jahren hat sich eine neue Klasse von Managementverfahren und -technologien speziell zur Überbrückung dieser Lücke herausgebildet. Das Digital Employee Experience Management (DEX) hat sich ursprünglich aus Produkten für das Application Performance Management (APM) entwickelt und wurde eingeführt, um das Benutzererlebnis zu überwachen, Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren und proaktiv Probleme zu beheben.

Moderne DEX-Lösungen umfassen bewährte IT-Management-Praktiken in einer Vielzahl von Disziplinen, darunter:

- Unified Endpoint Management (UEM)
- Management des Anwendungslebenszyklus (Application Lifecycle Management – ALM)
- IT-Service-Management (ITSM)
- Sicherheitsmanagement
- Echte Benutzerüberwachung (Real User Monitoring – RUM)





Nur wenige DEX-Plattformen auf dem Markt umfassen heute von Haus aus Managementfähigkeiten über alle IT-Disziplinen hinweg, und viele bieten keine einheitliche Unterstützung für alle Endpunktarchitekturen. Insbesondere werden mobile Geräte von beliebten DEX-Lösungen häufiger übersehen. Die umfassenderen Plattformen enthalten jedoch Funktionen, die sich sinnvoll in vier Schlüsselbereiche einteilen lassen.

## Objektive Datenerhebung zur Mitarbeitererfahrung

Die Sammlung von Konfigurations-, Leistungs- und Kontextinformationen über Geräte und Anwendungen, Netzwerke und Service-Hosting-Umgebungen ermöglicht es Administratoren, objektiv Mängel bei IT-Diensten und Möglichkeiten zur Leistungsverbesserung zu ermitteln.

## Subjektive Datenerhebung zur Mitarbeitererfahrung

Keine zwei Benutzer erleben Technologien auf dieselbe Weise. Was für den einen Benutzer einfach ist, kann für den anderen schwierig sein. Die einzige effektive Möglichkeit, um festzustellen, wie ein einzelner Benutzer einen IT-Dienst wahrnimmt, ist es, in regelmäßigen Abständen Feedback einzuholen.

## Intelligente Datenanalyse zur Mitarbeitererfahrung

Objektive und subjektive Benutzererfahrungsdaten sind für Administratoren zu umfangreich, um sie manuell in Echtzeit zu überprüfen. Der Einsatz von Informationstechnologien – wie Analytik und maschinelles Lernen – ist unerlässlich für die schnelle Korrelation der komplexen Datensätze, um die Benutzererfahrungen zu quantifizieren und zu bewerten sowie Hinweise zur Verbesserung der Erfahrungen zu geben.

## Problembeseitigung bei der Mitarbeitererfahrung

Sobald die Daten zur Benutzererfahrung gesammelt und analysiert sind, sollten Unternehmen Abhilfemaßnahmen zur proaktiven Verbesserung der Produktivität der Endbenutzer und der Zufriedenheit mit den angebotenen IT-Diensten einleiten.

# Objektive Datenerhebung zur Mitarbeitererfahrung

Es sollte eine Selbstverständlichkeit sein, dass die digitale Erfahrung von Arbeitnehmern abhängig von der Leistung von Geräten und Anwendungen ist, die die Mitarbeiter zur Erfüllung ihrer Aufgaben verwenden. Langsame und regelmäßige systematisch versagende IT-Systeme behindern die Leistung der Arbeitsaktivitäten. Wenn die IT-Dienste nicht wie erwartet funktionieren, sind die Arbeitnehmer frustriert und werden häufig von der Erledigung ihrer Arbeitsaufgaben abgelenkt.

Der erste Schritt zur Verbesserung der IT-Leistung ist die Schaffung einer ganzheitlichen Sichtbarkeit aller Elemente im IT-Ökosystem. IT-Teams müssen Informationen über die Leistung von Geräten, Anwendungen, Netzwerken und den Umgebungen sammeln, in denen die IT-Dienste gehostet werden, auf die zugegriffen wird. Sie sollten auch kontextbezogene Informationen sammeln, um die Bedingungen zu ermitteln, unter denen die Leistung nachlässt. Alle Ereignisse und Bedingungen sollten zentral erfasst werden, damit sie leicht zu überprüfen sind und um die Korrelation von Ereignissen zu vereinfachen. Darüber hinaus können die Statusdaten historisch ausgewertet werden, um eine Ausgangsbasis für den erwarteten Zustand zu erstellen. IT-Teams können dann alle Abweichungen von diesem Zustand als mögliche Auswirkungen auf die Erfahrungen der Mitarbeiter evaluieren. Diese Informationen sind entscheidend für die Erkennung und Behebung von Problemen in Echtzeit.



## Systemüberwachung

Die effektivsten DEX-Lösungen sammeln eine Vielzahl von Gerätekonfigurations- und Statusinformationen von Endpunkt-Hardware und Betriebssystemen, einschließlich:

- **Leistungsstatistiken über**  
on CPU and memory CPU- und Speichernutzung, laufende Prozesse, Festplatten-Zustände, Betriebszeit, und Netzwerk-leistung
- **Konfigurations-Details**  
in den Registry- oder Kernel-Einstellungen, OS-Versionen, und OS-Patch-Stufen
- **Asset-Informationen**  
zum Eigentum der Geräte, Geolokalisierung des Geräts, und Bestimmung der Bedeutung des Geräts für das Unternehmen
- **Wichtige Ereignisse**  
aus Logs und Absturzberichten
- **Status-Details**  
von cloud- und unternehmensgehosteten Desktop-Virtualisierungsinstanzen, wie die Anzahl der gleichzeitigen virtuellen Instanzen und eine Karte der virtuellen Infrastruktur



## Überwachung von Anwendungen

Die Sammlung von Konfigurations- und Leistungsdaten über Software-Komponenten kann auch Probleme proaktiv verhindern, die sich auf die Mitarbeiter auswirken – sei es durch auf dem Gerät installierte Anwendungen, gehostete Geschäftsanwendungen, Webanwendungen und SaaS-Anwendungen. Entsprechende zu sammelnde Informationen umfassen:

- Informationen zur Anwendungsleistung, wie Reaktionszeiten, Aufhänger, Fehler, Absturzereignisse, Speicherverbrauch, Ausnahme-Stacktraces und Verarbeitungsdauer
- Lizenzinformationen um sicherzustellen, dass Softwarekomponenten rechtmäßig unterstützt werden
- Details zur Netzwerk- und Browserleistung zur Gewährleistung der zuverlässigen Nutzung von Web- und SaaS-Anwendungen

Darüber hinaus können IT-Teams Real User Monitoring (RUM) einsetzen, um die detaillierte Analyse der Benutzerinteraktionen mit Online-Diensten zu unterstützen und anomale Aktivitäten zu erkennen.

# Subjektive Datenerhebung zur Mitarbeitererfahrung

Während die Überwachung von Endgeräten und Anwendungen für die objektive Bestimmung des Zustands der IT-Umgebung unerlässlich ist, lässt sich damit allein kaum feststellen, wie die Benutzer auf diese Zustände reagieren. Verschiedene Arbeitnehmer nutzen digitale Technologien auf unterschiedliche Weise, und einige sind technisch versierter als andere. Sie haben auch unterschiedliche Präferenzen für IT-Dienste, und manche tolerieren möglicherweise bestimmte Arten von Unterbrechungen besser als andere. Um die Erfahrungen der Mitarbeiter genau bewerten zu können, müssen Organisationen unabhängige Befragungen der Benutzer zu ihrer Zufriedenheit und Produktivität während der Nutzung der angebotenen IT-Dienste durchführen.

Um die subjektiven Erfahrungen der Mitarbeiter konsistent zu messen, sollten Unternehmen regelmäßig Umfragen zur Benutzerzufriedenheit durchführen. Laut einer von Ivanti durchgeführten Studie<sup>1</sup>, haben die meisten Unternehmen entweder kein Verfahren, um die Stimmung der Benutzer zu messen oder verlassen sich auf einfache HR-Fragebögen zum Engagement. Effektivere und gezieltere Umfragen zur Benutzerzufriedenheit werden in regelmäßigen Abständen (z. B. wöchentlich oder monatlich) durchgeführt, automatisch nach der Entdeckung eines Leistungsproblems ausgeführt, nach einer Umgebungsänderung (z. B. einer neuen Softwareinstallation) verteilt oder von den Endbenutzer nach eigenem Ermessen initiiert. Unternehmen sollten alle Umfrageergebnisse an einem zentralen Ort

aufbewahren und einen historischen Trend ermitteln, um festzustellen, ob die DEX-Prozesse die Ziele der Leistungsverbesserung erreichen.

Optimale DEX-Plattformen umfassen von Haus aus die Fähigkeit, Umfragen zur Stimmung der Benutzer zu erzeugen und auszuführen. Im Idealfall sind die Umfragen einfach zu erstellen und anzupassen. Einzelne Umfragen können so gestaltet sein, dass allgemeine Fragen über die Qualität der angebotenen IT-Dienstleistungen gestellt werden oder können auf die Einstellung zu bestimmten Anwendungen oder Geräten abzielen. DEX-Plattformen, die vorgefertigte und bearbeitbare Umfragevorlagen enthalten, machen es den Administratoren sehr leicht neue Umfragekampagnen schnell vorzubereiten.



Es gibt viele Methoden, mit denen Unternehmen Umfragen zur Mitarbeiterstimmung einsetzen können. Zu den häufigsten gehören:

- **Endpunkt-Popups** – ein Fenster mit Fragen erscheint auf unterstützten Endpunktgeräten
- **E-Mail-Kampagnen** – Unternehmen verteilen Umfragen oder Weblinks zu Umfragen per E-Mail, und sie werden nachverfolgt, um die Teilnahme sicherzustellen
- **Chat-Integrationen** – Unternehmen initiieren Umfragen als Teil von Live- oder automatisierten Chat-Sitzungen, um die Zufriedenheit der Mitarbeiter mit Sanierungsdiensten zu messen
- **Benutzerportal** – Mitarbeiter initiieren freiwillig eine Umfrage, um Feedback zu angebotenen IT-Diensten zu geben

DEX-Plattformen mit Umfrage-Orchestrierungsfunktionen ermöglichen es Administratoren, Umfragen zu planen, die zu einem bestimmten Zeitpunkt verteilt werden sollen, entweder als einmaliges Ereignis oder als wiederkehrende regelmäßige Kampagne. Die Orchestrierung ermöglicht auch die Einbeziehung der Durchführung von Umfragen in größere Automatisierungsabläufe.

<sup>1</sup> "The need for improved digital employee experience," 2022

# Intelligente Datenanalyse zur Mitarbeitererfahrung

Insgesamt sind die objektiven und subjektiven Daten über die Erfahrungen der Mitarbeiter viel zu umfangreich, als dass die Administratoren sie schnell genug auswerten könnten, um die Benutzererfahrung effektiv zu verbessern. Um die Leistung von IT-Diensten proaktiv zu verbessern, müssen Bedingungen und Trends, die auf eine Störung hinweisen, in Echtzeit erkannt werden, sodass IT-Teams Abhilfemaßnahmen ergreifen können, bevor sie die Produktivität der Mitarbeiter beeinträchtigen.

Unternehmen können große, komplexe Datenmengen nur mithilfe von Informationstechnologien in Echtzeit auswerten. In den Medien werden diese Technologien unter dem Begriff „künstliche Intelligenz“ zusammengefasst. Dazu gehören Analytik, maschinelles Lernen, kognitives Rechnen und die Verarbeitung natürlicher Sprache. Der Einsatz von solchen Informationstechnologien ist eine wesentliche Voraussetzung für eine Vielzahl von DEX-Funktionen. Im Folgenden sind jedoch einige der wichtigsten Anwendungen aufgeführt.

## Berechnung zu Bewertung der Mitarbeitererfahrung

Um die Erfahrungen der Mitarbeiter einheitlich zu bewerten, müssen kontextbezogene Informationen über den Zustand von Benutzern und Geräten schnell analysiert und zu einem einzigen numerischen Ergebnis verdichtet werden. Im Idealfall umfassen diese Bewertungen auch subjektive Informationen aus den Umfragen zur Stimmung der Benutzer. Wenn die Punktzahl unter einen bestimmten Schwellenwert fällt, kann eine Untersuchung oder eine andere Reaktion ausgelöst werden. Die Benutzer können die Bewertungen auch in SLAs oder XLAs einbeziehen, um akzeptable Werte für die Mitarbeitererfahrung zu erhalten oder um Leistungsverbesserungen zu verfolgen.

## Synthetische Transaktionen

Unternehmen können Informationstechnologien auch zur Simulation von Benutzeraktivitäten in Anwendungs- oder IT-Umgebungen nutzen. Synthetische Transaktionen emulieren Benutzerreaktionen auf der Grundlage von gesammelten und aufbereiteten Informationen. Durch Modellierung der Umgebung und Replikation häufiger Benutzeraktionen, können Administratoren Leistungsprobleme proaktiv erkennen, bevor sie auftreten und ohne die Produktionsumgebungen oder Endgeräte zu beeinträchtigen. Außerdem ermöglicht dieser Ansatz den Administratoren die Auswirkungen auf die Mitarbeiter vor der Einführung neuer Dienste oder Umgebungsveränderungen, wie zum Beispiel die Bereitstellung von Systemaktualisierungen und Patches zu messen.

## Analyse der Grundursache

Systemische IT-Ausfälle treten auf, wenn Administratoren das Symptom eines Problems der Mitarbeitererfahrung angehen, sich aber nicht um die Grundursache kümmern. Informationstechnologien können das tatsächliche Ereignis, die Einstellung oder die Konfiguration identifizieren, die zu dem Problem geführt haben. Durch die Behebung der Grundursache des Problems können Administratoren sicherstellen, dass das Problem nicht wieder auftritt. Dies beendet den Kreislauf von reaktiver Brandbekämpfung und verringert die Häufigkeit von Problemen bei der Mitarbeitererfahrung. Darüber hinaus kann die Identifizierung der Grundursache eines Problems, das einen Mitarbeiter betrifft, genutzt werden, um proaktiv zu verhindern, dass das Problem andere Mitarbeiter beeinträchtigt.



## Problembehebung bei der Mitarbeitererfahrung

Sobald die Probleme der Mitarbeiter und ihre Ursachen ermittelt sind, stellt ein proaktiver DEX-Ansatz sicher, dass Abhilfemaßnahmen schnell umgesetzt werden. Das Ziel ist es, Probleme und Bedingungen anzugehen, bevor sie sich negativ auf die Erfahrungen der Mitarbeiter auswirken. Einige Antworten werden zwar das Eingreifen des Administrators erfordern, andere können jedoch automatisiert werden, um sofortige Lösungen zu bieten.

## Reaktionen des Administrators bei Abhilfemaßnahmen

Bei Erkennung von Bedingungen, die sich auf den Benutzer auswirken, sollten Warnungen sofort entweder direkt von der DEX-Plattform aus oder durch Integration mit einem Service-Desk an die Administratoren gemeldet werden. Die Administratoren können das Problem dann anhand der gesammelten Daten zur digitalen Erfahrung und Empfehlungen von Informationstechnologien beurteilen, um die wirksamste Reaktion zu bestimmen. DEX-Lösungen mit Fernzugriffs- und Kontrollfunktionen ermöglichen Administratoren Probleme auf den Geräten der Mitarbeiter schneller zu diagnostizieren und zu beheben. Während einige Probleme die Durchführung manueller Abhilfemaßnahmen erfordern, können viele Probleme mithilfe von Automatisierungs-Bots und -Skripten gelöst werden, die von Administratoren ausgelöst werden, wie z. B. die in Unified Endpoint Management (UEM), Service Management und Sicherheitsplattformen enthaltenen.



## Automatisierte Reaktionen bei Abhilfemaßnahmen

Jeder wiederholbare Prozess kann automatisiert werden, was besonders nützlich ist, um sofortige Abhilfemaßnahmen für bekannte Probleme der Mitarbeiter zu ermöglichen. Boolesche Wenn/Dann-Richtlinien können erstellt werden, um bei Erkennung eines die Leistung beeinträchtigenden Zustands automatische Reaktionen auszuführen. So können beispielsweise Updates installiert, Konfigurationseinstellungen geändert oder Anweisungen an die Benutzer gesendet werden. Auslöser für Abhilfemaßnahmen ermöglichen Echtzeitreaktionen auf häufige Probleme und können auf der Erkennung von fehlerhaften Zuständen, Antworten auf Umfragen zur Mitarbeiterstimmung, dem Überschreiten vorgegebener KPI-Schwellenwerte und kontextbezogenen Änderungen basieren, z. B. wenn Endpunkte vom Unternehmensnetzwerk oder DEX-Plattformservers getrennt werden.

Während ein Großteil der Aktionen einfach mit individuellen Skripten automatisiert werden kann, können komplexere Aufgaben mehrere Skripte erfordern, die zu einem logischen Arbeitsablauf zusammengefügt werden. Dies ermöglicht Administratoren eine Reihe von Reaktionen zu definieren und sequentiell anzuordnen, z. B. das Herunterfahren von Anwendungen vor einer Konfigurationsänderung und einem Neustart nach Abschluss. DEX-Workflows können auch festlegen, wann automatische Antworten erfolgen, z. B. bei geöffneten Wartungsfenstern oder zu anderen Zeiten, wenn sie die Produktivität der Mitarbeiter nicht beeinträchtigen.

Im Idealfall enthält eine DEX-Plattform standardmäßig eine umfassende Bibliothek mit vorgefertigten Automatisierungsskripten und Workflows, sodass die Anzahl der neuen Skripte, die ein Administrator entwickeln muss, minimiert wird. Eine Skriptbibliothek bietet auch Vorlagen, die Benutzer bearbeiten können, um neue Automatisierungen zu erstellen. Außerdem ist es von Vorteil, wenn die DEX-Plattform standardmäßig Ressourcen für die Erstellung und Bearbeitung benutzerdefinierter Skripte und Arbeitsabläufe umfasst, die es dem Unternehmen ermöglichen, alle besonderen Anforderungen zu adressieren.



# Wirksame Integration ermöglichen

Keine einzelne DEX-Plattform – und auch keine IT-Management-Suite – kann alle Informationen sammeln, die notwendig sind, um die Erfahrungen der Mitarbeiter zu bewerten oder automatisierte Antworten zu ermöglichen, ohne zumindest eine gewisse Integration mit Tools von Drittanbietern. Um alle vier Kernanforderungen an die DEX-Funktionalität zu erfüllen, sind Integrationspunkte in den Ökosystemen für IT-Dienste, Sicherheit und Betriebsmanagement unerlässlich. Tatsächlich haben die meisten Unternehmen vor der Einführung von DEX-Lösungen bereits erheblich in Systeme, Dienste und Sicherheitsmanagement-Technologien investiert, die mehrere der für DEX erforderlichen Prozesse duplizieren. Es ist nur sinnvoll, die gesammelten Informationen, Automatisierungs- und Intelligenztechnologien zu nutzen, um die DEX-Leistung zu verbessern.

Optimalerweise sind die Integrationspunkte gefördert und ermöglichen einen bidirektionalen Informationsaustausch und die Ausführung von Aufgaben zwischen der DEX-Plattform und den Verwaltungsressourcen von Drittanbietern. Die grundlegendsten Integrationspunkte betreffen die gemeinsame Nutzung der gesammelten Daten. Es ist jedoch auch möglich, dass Lösungen einen gemeinsamen Datenerfassungsprozess verwenden, um die Anzahl der Agenten zu minimieren, die für die Arbeit an den Endpunkten erforderlich sind. Die Vereinheitlichung von Daten über alle IT-Management-Disziplinen hinweg hilft bei der Schaffung einer ganzheitlichen Sichtbarkeit und eines gemeinsamen Bezugsrahmens für unterschiedliche IT-Teams. Die Fähigkeit einer DEX-Lösung zur Ausführung automatisierter Aufgaben auf Plattformen von Drittanbietern (oder umgekehrt) können ebenfalls zur Schaffung einheitlicher Arbeitsabläufe von Vorteil sein.

IT-Management-Ressourcen, die am häufigsten die DEX-Funktionalität durch Integration verbessern, umfassen:

- Verzeichnisdienste – wie Active Directory oder LDAP
- Systemmanagementplattformen – Endpunktverwaltung, Mobilgerätemanagement- und Konfigurationsmanagement-Lösungen
- Service-Management-Plattformen – Helpdesk/Ticketing-Systeme und Change-Management-Lösungen
- Sicherheits-Management-Plattformen – Security Information Event Management (SIEM), Schutz vor Malware und Lösungen zur Bedrohungserkennung
- Lösungen für die Protokoll- und Datenanalyse – Informationstechnologien, die komplexe Datensätze verarbeiten und analysieren
- Business Productivity Toolsets – Desktop-Anwendungs-Sets für (z. B. Office 365, Google Workspace etc.) und Kommunikationsplattformen (z. B. Zoom, Teams etc.)

Bevorzugte Integrationspunkte sind vorgefertigt und in der DEX-Plattform enthalten. Diese direkten Integrationen erfordern wenig, bis gar keinen Entwicklungsaufwand bei der Implementierung, sind leicht zu warten und werden vom Verkäufer oder Dienstleister vollständig unterstützt. Je mehr Integrationskonnektoren eine DEX-Plattform bietet, desto einfacher ist es, sie in einer bestehenden Umgebung zu implementieren.

Natürlich ist es unmöglich, dass eine einzige DEX-Lösung Konnektoren für alle möglichen Management-Software-Komponenten enthält – insbesondere für solche, die intern entwickelt wurden. Um die Erstellung von benutzerdefinierten Integrationen zu ermöglichen, sollten DEX-Plattformen über einen robusten Satz von APIs verfügen. Software-Entwicklungskits (SDKs) können auch für die Entwicklung kundenspezifischer Anschlüsse und integrierter Komponenten verwendet werden.

# 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, während sich die Investitionen auch schneller amortisieren.

Die sich entwickelnden geschäftlichen Anforderungen für das Management der digitalen Mitarbeitererfahrung 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, die 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 device named 'sf-shha' (IP: 193.203.180.2). The interface is divided into several sections:

- General:** A table listing device attributes:
 

Device Name	Device Type	Device State
sf-shha	No Data	No Data
Assigned User	Login Name	Approximate Location
Shawn Holmstead	ENGR001sholmstead	No Data
Serial Number	Asset Tag	OS Name
02D4A87	No Data	Windows Server Enterprise
OS Version & Build	Windows Reliability	No Data
- Digital Experience Score:** Shows a 'Current Score' of 53 (Normal). It includes 'Potential Issues' (Created On: 4/14/2017 | 5 years, 2 months; Warranty: Out of warranty 12/14/2019) and 'Device Indicators' (2 Warning, 4 Normal).
- 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](http://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.