



Erste Schritte mit DEX:

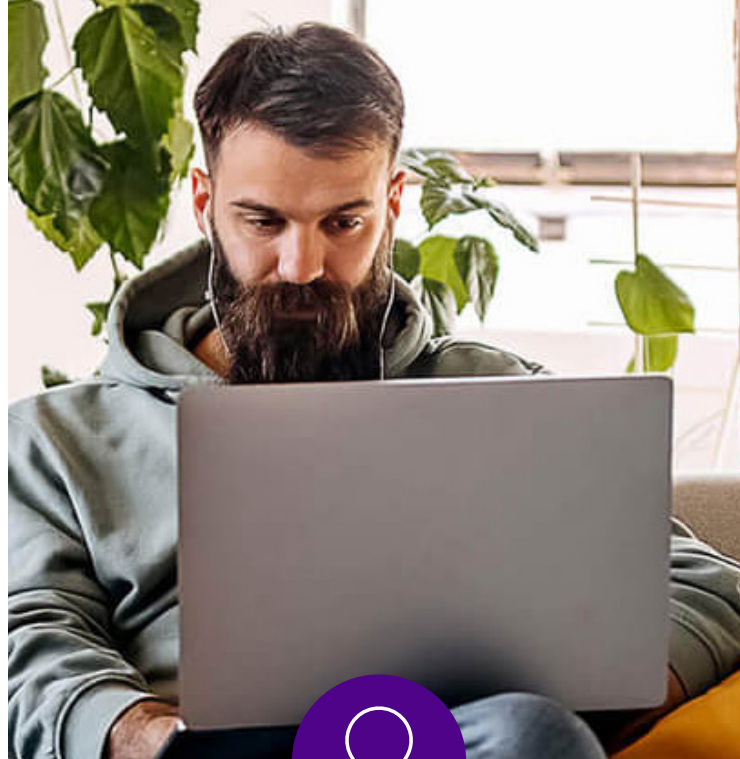
Kernbereiche für die Lieferung einer großartigen digitalen Mitarbeitererfahrung

Verbesserung von Produktivität,
Sicherheit und Mitarbeiterbindung

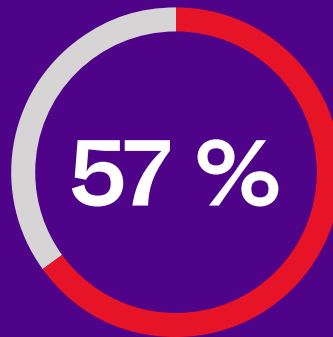


Einführung

Die beschleunigte Digitalisierung der letzten Jahre hat zu einem enormen Anstieg der Komplexität des IT-Bestands geführt. Die Absichten waren gut. Die IT-Abteilung wollte eine bessere Unterstützung für hybride Teams ermöglichen, aber das Ergebnis hat viel Raum für Verbesserungen gelassen, um die Beschäftigten effektiv zu unterstützen.



Wussten Sie das?



der deutschen Arbeitnehmer sagen, dass sich ihr DEX auf ihre Arbeitsmoral auswirkt.



55 %

der deutschen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer sind frustriert über die Tools, die sie bei der Arbeit benutzen müssen.



26 %

erwägen, ihren derzeitigen Arbeitsplatz teilweise wegen der Technologie aufzugeben.

Diese Statistiken unterstreichen die entscheidende Rolle der Technologie bei der Steigerung der Produktivität und der Bindung von Talenten an das Unternehmen und verdeutlichen die Bedeutung einer guten digitalen Mitarbeitererfahrung (DEX). Da die IT-Fachleute eine so zentrale Rolle bei der Umsetzung der Geschäftsziele spielen, bietet sich ihnen die **einzigartige Gelegenheit**, sich von der Wahrnehmung als Ad-hoc-Feuerwehrmann zu lösen und ihre **Rolle als strategischer Geschäftspartner** neu zu etablieren.

DEX ist nicht etwas, das man über Nacht beherrscht oder einen Schalter, den man umlegen kann. Dennoch gibt es eine Vielzahl von Fähigkeiten, die Sie entwickeln können, um DEX in Ihrem Unternehmen zu verbessern und die Rolle der IT als strategischen Partner neu zu positionieren.

Eine **exzellente DEX** ist dann gegeben, wenn die gesamte Technik miteinander kommuniziert, reibungslos funktioniert und es den Nutzern ermöglicht, flexibel und ohne Unterbrechungen zwischen den Geräten zu wechseln, an denen sie arbeiten. Es steht für das, was sich jeder von seiner Technik wünscht, ob privat oder beruflich.

Für viele Unternehmen besteht DEX jedoch aus einer Reihe von Tools und Plattformen, die von den Mitarbeitern zur Erledigung ihrer Aufgaben verwendet werden und für die oft ein zusätzlicher Administrator erforderlich ist, damit sie die von den Anwendern benötigten Aufgaben erfüllen.

Auf den folgenden Seiten finden Sie Bereiche, auf die Sie sich konzentrieren sollten, wenn Sie sich auf die Reise mit DEX in Ihrer Organisation begeben. Lesen Sie weiter, um zu erfahren, wie die Priorisierung von DEX **Ihre IT- und Sicherheitsabläufe verbessern, die Produktivität steigern und die Bindung von Talenten unterstützen kann.**

01

Echtzeit-Sichtbarkeit verbessern

02

Die Stimmung der Mitarbeiter verstehen

03

Leistung messen und optimieren

04

Proaktive Unterstützung bieten

05

Ihren Everywhere Workplace absichern

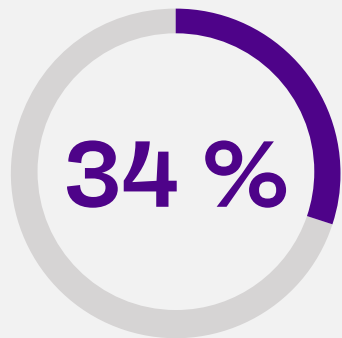
01. Echtzeit-Sichtbarkeit verbessern

Heutzutage verwenden Arbeitnehmer im Durchschnitt **2,6 Geräte**¹ für ihre Arbeit und wechseln während der Bearbeitung einer Aufgabe von einem Gerät zum anderen. Die Hälfte von ihnen arbeitet häufiger an persönlichen Geräten als vor der Pandemie. Eine vollständige Sichtbarkeit aller Assets in Ihrem Netzwerk ist für die Verwaltung und Sicherung Ihres IT-Bestands immer von größter Bedeutung – vor allem, wenn weniger als die Hälfte der IT-Teams davon überzeugt sind, dass sie dies derzeit tun.

Wenn Sie die gesamte Bandbreite Ihrer IT-Umgebung verstehen, können Sie sich nicht mehr auf eine Ad-hoc-Datenerfassung verlassen.

Es ist an der Zeit, Excel-Tabellen für die Verfolgung von IT-Assets hinter sich zu lassen. Beginnen Sie mit der Überwachung all Ihrer Assets in Echtzeit. Sammeln und überwachen Sie Nutzungs-, Leistungs- und Sicherheitsdaten von allen Geräten und Anwendungen, auf die sich Ihre Mitarbeiter verlassen.

Wenn Sie proaktiv auf Anomalien reagieren und sie beheben, bevor sie die Produktivität Ihrer Benutzer beeinträchtigen, verbessert sich die Erfahrung Ihrer Mitarbeiter und Ihr IT-Team hat ein Ticket weniger zu bearbeiten. Sie können sich weiterhin auf die Projekte konzentrieren, die den größten Nutzen für Ihr Unternehmen bringen.



34 %
der IT-Teams in Deutschland
verwenden immer noch
Tabellenkalkulationen zur
Verfolgung ihrer IT-Ressourcen.

1

Evolving Requirements for Digital Experience Management (DEX), EMA, 2022

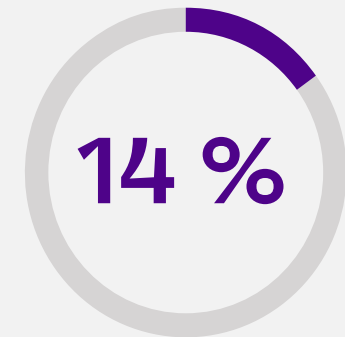


02. Die Stimmung der Mitarbeiter verstehen

Trotz des stark beschleunigten digitalen Wandels holen IT-Teams entweder kein Feedback von ihren Mitarbeitern ein (14 %) oder verlassen sich auf Umfragen der Personalabteilung und Post-Service-Umfragen (36 %). Da stellt sich die Frage: Warum? Zumal ein Fünftel der Mitarbeiter gerne Feedback geben und den Prozess sogar durch einen Chatbot (17 %) oder eine technische Überwachungslösung (21 %) automatisieren lassen würde.

Je komplexer Ihre Umgebung wird und je mehr hybride Teams sich bilden, desto wichtiger ist es, dass Sie über Post-Ticket-Umfragen hinausgehen und **mit dem Sammeln von Stimmungen mittels KI- und ML-gesteuerter Automatisierung** beginnen, die eine direkte Benutzerinteraktion ermöglichen. Das Verständnis der Erfahrungen Ihrer Mitarbeiter mit der Technologie ist der Grundstein, um Bereiche für Verbesserung und Kostenoptimierung zu identifizieren.

Wenn Sie im Voraus wissen, dass die Nutzer ihre Rechner zu langsam oder eine Plattform, die sie täglich nutzen, zu kompliziert finden, wissen Sie, wo und wie Sie Ihr Budget und Ihre Ressourcen aufteilen müssen. Proaktives und automatisiertes Sammeln von Feedback ermöglicht es Ihnen, Problembereiche schnell zu erkennen und sie leichter zu beheben. Außerdem können Sie damit die Leistung Ihres Teams messen.



14 %
der IT-Experten weltweit sammeln kein Feedback zu den Erfahrungen ihrer Mitarbeiter mit der Technologie.

03. Leistung messen und optimieren

Wenn 78 % der Mitarbeiter weltweit sagen, dass sie sich bei der Erledigung ihrer Aufgaben mehr auf Technologie verlassen als vor der Pandemie, und 69 % von ihnen täglich mehrere Systeme und Anwendungen nutzen müssen, brauchen Sie mehr als nur die Zeit bis zur Ticketauflösung, um DEX zu bewerten und Produktivitätseinbrüche vorherzusagen.

Viele IT-Teams werden jetzt mit XLAs gesteuert, so dass eine einfache Möglichkeit zur Messung der Leistung Ihres Teams von grundlegender Bedeutung ist. Beginnen Sie mit dem Einsatz eines aggregierten Scores, der die Gerätenutzung, Leistung und Sicherheit verfolgt. Wenn Sie den DEX-Wert eines Benutzers kennen, kann Ihr Team **proaktiv Probleme erkennen und beheben**.

Experience Level Agreement (XLA) misst die Erfahrungen, die ein Nutzer macht, und seine Zufriedenheit mit der Technologie und den IT-Diensten, mit denen sie zu einem bestimmten Zeitpunkt interagieren müssen, z. B. Geräteleistung oder Benutzerfreundlichkeit von Anwendungen.

“

Die besten Argumente für Ivanti Neurons for ITSM sind die Kundenerfahrung, der Erfolg, den wir erreicht haben, und die enorme Verbesserung unseres NPS-Scores.



Stephen Peatling
Manager of Customer Engagement,
Victoria University

Stellen Sie sich das so vor: Ein aggregierter DEX-Wert ermöglicht Ihnen die Bewertung Ihrer IT-Investitionen und der Zufriedenheit Ihrer Teams auf einen Blick. So können Sie schnell erkennen, worauf Sie Ihre Ressourcen konzentrieren und was Sie neu priorisieren müssen.

04. Proaktive Unterstützung bieten

Da immer mehr Geräte für die Arbeit genutzt werden, ist es nicht verwunderlich, dass 47 % der Beschäftigten weltweit angeben, mehr technische Probleme als vor der Pandemie gehabt zu haben. Daher wünscht sich fast ein Drittel von ihnen eine bessere IT-Unterstützung (28 %).

IT- und Sicherheitsprobleme lassen sich nie vollständig beseitigen, aber die Implementierung von KI und Automatisierung, wie zum Beispiel Selbsteinigung, stellt sicher, dass Ihr Team diese Probleme proaktiv aufspürt und behebt, bevor Ihre Benutzer sie bemerken. Lassen Sie sich von der Technologie helfen, die Auswirkungen auf

die Produktivität zu minimieren und die DEX zu verbessern.

Je mehr Zeit Ihr Team mit der Lösung einfacher und sich wiederholender Probleme verbringt, desto weniger Zeit bleibt ihm für die Arbeit an Projekten mit tatsächlichem Mehrwert. Schließlich stellt man keine Fachkräfte ein, um einfache Aufgaben zu erledigen. Wenn Sie es der Automatisierung überlassen, Probleme für Sie zu lösen, wann immer dies möglich ist, können Ihre Benutzer ihre Arbeit ungestört fortsetzen, und ihre Erfahrungen mit der Technik bleiben positiv, während sich Ihr Team auf strategische Prioritäten konzentriert.

“

Im Durchschnitt sind Arbeitnehmer, die regelmäßig digitale Technologien zur Erfüllung ihrer Aufgaben einsetzen, von (...) etwa 3,67 Problemen pro Arbeitstag betroffen.¹



Steve Brasen
Senior Analyst,
Enterprise Management Associates

05. Ihren Everywhere Workplace absichern

Angesichts der zunehmenden Cyberbedrohungen sind die durchschnittlichen **Kosten einer Datenschutzverletzung** auf **4,35 Millionen Dollar im Jahr 2022¹** gestiegen. Die Verstärkung von Sicherheitsmaßnahmen ist für 52 % der Unternehmen weltweit eine Budgetpriorität. Auf der anderen Seite berichten 72 % der Mitarbeiter, dass sie sich mit mehr Sicherheitsmaßnahmen auseinandersetzen müssen, und 65 % der Führungskräfte geben zu, dass sie im vergangenen Jahr mindestens einmal eine Umgehung der Sicherheitsmaßnahmen gefordert haben. Stellen Sie sicher, dass der sichere Zugriff und der Schutz Ihres IT-Bestands die Flexibilität Ihrer Mitarbeiter, von überall aus zu arbeiten, nicht beeinträchtigt.



Die Sicherheit wird oft übersehen, wenn es um DEX geht, doch die Navigation durch die Sicherheitskontrollen ist für die Benutzer oft die größte Herausforderung. **Mitarbeitererfahrung und Sicherheit sollten kein Nullsummenmodell sein.** Schließlich führt die Verbesserung des einen zu einer Verbesserung des anderen. Wenden Sie proaktive Sicherheitsmaßnahmen an, die die Benutzer nicht sehen oder die sie nicht stören, anstatt komplexe und reaktive Maßnahmen, die die Erledigung der täglichen Aufgaben behindern.

Erwägen Sie einen „**in-design**“-Ansatz für Ihre Sicherheit. Integrieren Sie die Sicherheit in Prozesse und Tools, mit denen Ihre Benutzer täglich arbeiten, und zwar so, dass sie im Hintergrund geschützt sind und ihre Produktivität nicht beeinträchtigt wird. Dies ermöglicht Ihren IT-Teams auch eine bessere Kontrolle über Ihre IT-Umgebung und die Eindämmung von Risiken, bevor sie sich auf die Endbenutzer auswirken.



Sicherheit sollte einfach zu handhaben sein, sie sollte die Benutzererfahrung nicht beeinträchtigen.²



Steve Brasen
Senior Analyst,
Enterprise Management Associates

¹ Cost of a Data Breach 2022 Report, IBM

² Strengthening Security with Digital Employee Experience Feat. Steve Brasen, The Everywhere Workplace Podcast, 2022

Zusammenfassung

Unabhängig von der Branche und der Größe Ihres Unternehmens ist die Technologie ein integraler Bestandteil der täglichen Arbeit Ihrer Mitarbeiter. Da die Produktivität für 49 % der Führungskräfte weltweit nach wie vor höchste Priorität hat, muss sich die IT-Abteilung mit der digitalen Mitarbeitererfahrung befassen.

Die IT muss vom reaktiven Troubleshooting zum proaktiven Serviceangebot und zur strategischen Führung übergehen. Bewerten Sie Ihren Technologie-Stack, erweitern und verbinden Sie Ihre Datenquellen für Echtzeit-Transparenz und Leistungsverfolgung, ermöglichen Sie die Automatisierung für die Erfassung von Feedback und die proaktive Lösung von Problemen, bevor sie sich auf den Benutzer auswirken, und ermöglichen Sie einen flexiblen und sicheren Everywhere Workplace.



Erste Schritte mit DEX: Kernbereiche für die Lieferung einer großartigen digitalen Mitarbeitererfahrung

Verbesserung von Produktivität,
Sicherheit und Mitarbeiterbindung



[ivanti.com](https://www.ivanti.com)

1 800 982 2130

sales@ivanti.com

Einige der in diesem eBook verwendeten Daten stammen aus dem 2022 Digital Employee Experience Report, den Sie [hier](#) abrufen können.