

A man with short dark hair, glasses, and a purple button-down shirt over a striped t-shirt is smiling while looking at a laptop. He is holding a white pen in his right hand. The background is a blurred home office with a shelf holding various items and a plant.

ivanti

IT-Fachkräfte unterstützen

Wie das Arbeiten von jedem Ort die IT beeinflusst – und was Sie diesbezüglich tun können.

Teil der Serie Arbeiten von jedem Ort von Ivanti

Nur wenige achten auf den Druck, den das Arbeiten von jedem Ort auf die IT ausübt, obwohl die Anzeichen überall zu sehen sind.

Mehr als die Hälfte der IT-Fachleute geben an, dass die Umstellung auf Hybrid- und Remote-Arbeit erhebliche negative Auswirkungen auf ihr Arbeitsleben hat: Verlust von Kontakten am Arbeitsplatz, psychische Probleme und höhere Arbeitsbelastungen. Trotzdem wollen nur wenige (16 %) wieder Vollzeit im Büro arbeiten.

Das Problem ist nicht die Remote-Arbeit an sich, sondern der Mangel an Ressourcen, Werkzeugen und Unterstützung für die Mitarbeitenden, insbesondere für die technischen Talente, die die Remote-Arbeit ermöglichen.



1 Milliarde Dollar

Laut IDC werden Unternehmen im Jahr 2023 fast 1 Milliarde Dollar für „Future of Work“-Aktivitäten ausgeben – ein Anstieg von fast 20 % gegenüber 2022.

Ivanti befragte 1.800 IT-Fachleute und C-Level-Führungskräfte auf der ganzen Welt, um das Phänomen zu verstehen:

Was sagen IT-Fachleute über die Qualität ihres Arbeitslebens?

Wie wirken sich flexible und hybride Arbeitsformen auf die Arbeitsbelastung aus?

Wie können Unternehmen hochqualifizierte IT-Talente fördern und an sich binden?

Methodologie

Ivanti befragte 8.400 Führungskräfte, IT-Fachleute und Büroangestellte in Q1-2023, um die Einstellungen, Erwartungen und Herausforderungen zu verstehen, mit denen Unternehmen und ihre Mitarbeitenden in einer Umgebung des Arbeitens von jedem Ort konfrontiert sind. Die hier gesammelten Einsichten basieren auf den Antworten einer Teilmenge dieser Studie: IT-Fachleute und Führungskräfte. Unser Ziel: Wir wollen die Schritte aufzeigen, die Unternehmen unternehmen müssen, um die Vision der „Zukunft der Arbeit“ zu verwirklichen.

Dieses Dokument dient ausschließlich als Leitfaden. Es können keine Garantien gegeben oder erwartet werden. Dieses Dokument enthält vertrauliche Informationen und/oder geschütztes Eigentum von Ivanti, Inc. und seinen verbundenen Unternehmen (zusammenfassend als „Ivanti“ bezeichnet) und darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Ivanti weder weitergegeben noch kopiert werden.

Ivanti behält sich das Recht vor, dieses Dokument oder die zugehörigen Produktspezifikationen und -beschreibungen jederzeit und ohne vorherige Ankündigung zu ändern. Ivanti übernimmt keine Garantie für die Nutzung dieses Dokuments und keine Verantwortung für eventuelle Fehler in diesem Dokument und verpflichtet sich auch nicht, die darin enthaltenen Informationen zu aktualisieren. Aktuelle Produktinformationen finden Sie unter [ivanti.com](https://www.ivanti.com)

Inhalt:

- 01 Kampf gegen Burnout
- 02 Die Arbeitsbelastung unter Kontrolle halten
- 03 Anziehung und Bindung von IT-Fachkräften
- 04 Maßnahmen ergreifen

Kampf gegen Burnout

Problem heute

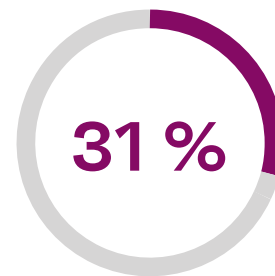
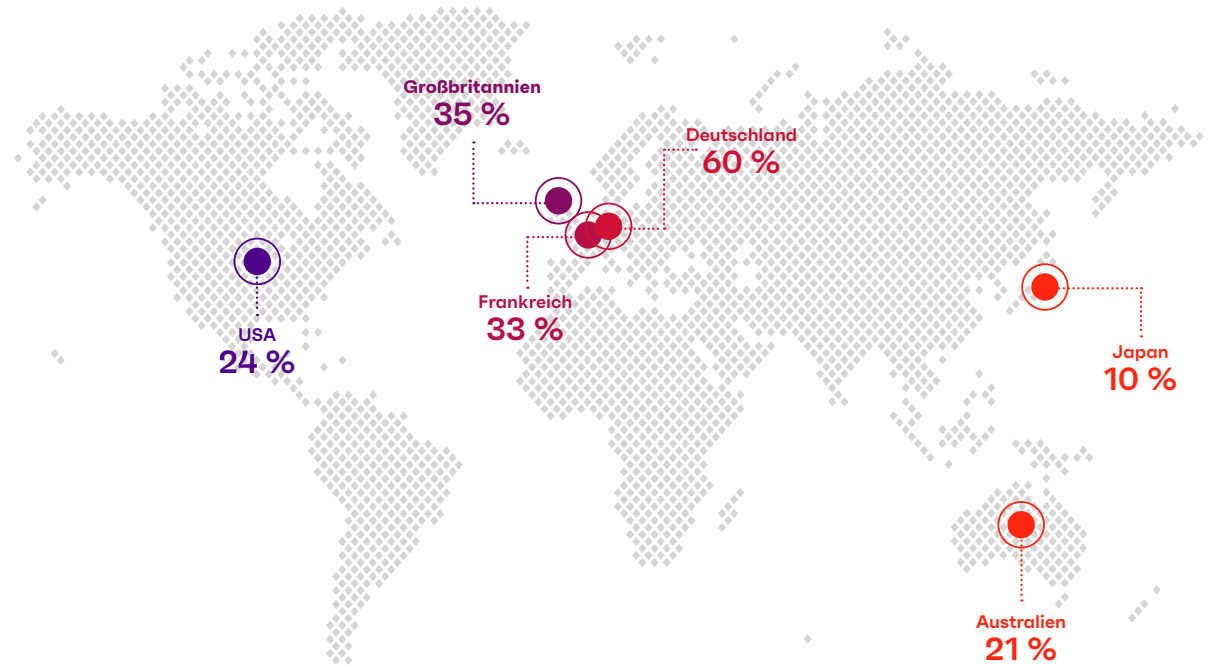
Tech-Talente stehen an vorderster Front bei der strategischen Neuerfindung – von der Ermöglichung neuer Arbeitsweisen bis hin zur Bekämpfung der sich schnell entwickelnden Bedrohungen der Cybersicherheit. Dennoch sind Burnout und Unzufriedenheit weit verbreitet.



Wussten Sie das?

Bei den Millennials und den Talenten der Generation Z liegt die Quote 10 Punkte höher als bei ihren älteren Kolleginnen und Kollegen.

Anteil der IT-Fachleute, die im letzten Jahr „innerlich gekündigt“ haben



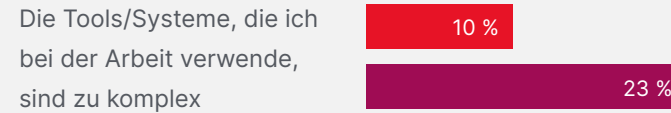
der IT-Fachleute sagen, dass ein Kollege aufgrund von Burnout gekündigt hat

Was treibt IT-Talente dazu, „innerlich zu kündigen“?

Top 5 Gründe für innere Kündigungen in diesem Jahr

- 1 Ich fühlte mich bei der Arbeit nicht motiviert.
- 2 Ich war von den Silos und der Politik an meinem Arbeitsplatz frustriert.
- 3 Ich war wegen der zunehmenden Arbeitsbelastung ausgebrannt.
- 4 Meine psychische Gesundheit hat gelitten.
- 5 Ich fühlte mich meinem Arbeitgeber nicht verpflichtet.

IT-Fachleute geben tendenziell Folgendes an:



Und beschweren sich seltener über Folgendes:



■ Büroangestellte ■ IT-Angestellte

Warum das wichtig ist

Tech-Fachleute gehören nach wie vor zu den am schwierigsten zu rekrutierenden, einzustellenden und zu haltenden Personen.

Bekannte Tech-Unternehmen wie Meta, Twitter, Amazon, DoorDash und Stripe (neben vielen anderen) haben im Jahr 2023 öffentlichkeitswirksam Entlassungen vorgenommen, doch die Beschäftigung in Tech-Jobs wächst immer noch – selbst angesichts des Jobabbaus bei Big Tech. Unternehmen aus dem Finanzdienstleistungssektor und dem Gesundheitswesen, neben vielen anderen Sektoren, nutzen die Umstrukturierung und stellen aggressiv Stellen im technischen Bereich ein.

In Anbetracht der Tatsache, dass Tech-Talente so gefragt sind, ist es erstaunlich, wie hoch das Niveau von Burnout und Desengagement ist. (Wäre es nicht naheliegend, dass Arbeitgeber, wenn IT-Talente so schwer zu finden und zu halten sind, Maßnahmen ergreifen, um sie bei Laune zu halten?)

Unternehmen können die nächste Welle der Umwälzungen am Arbeitsplatz und der Innovation nicht vorantreiben, wenn ihre Tech-Fachkräfte nicht voll engagiert sind – sei es aufgrund von Burnout oder weil sie mit einem Fuß schon zur Tür hinaus sind.

„Trotz der weitverbreiteten Entlassungen, Einstellungsstopps und Kostensenkungen in der Tech-Branche finden viele Tech-Beschäftigte bemerkenswert schnell wieder eine Anstellung. Sie sind immer noch die begehrtesten Arbeitskräfte mit den gefragtesten Fähigkeiten.“

Julia Pollak
Chief Economist bei ZipRecruiter



Defending IT Talent 7

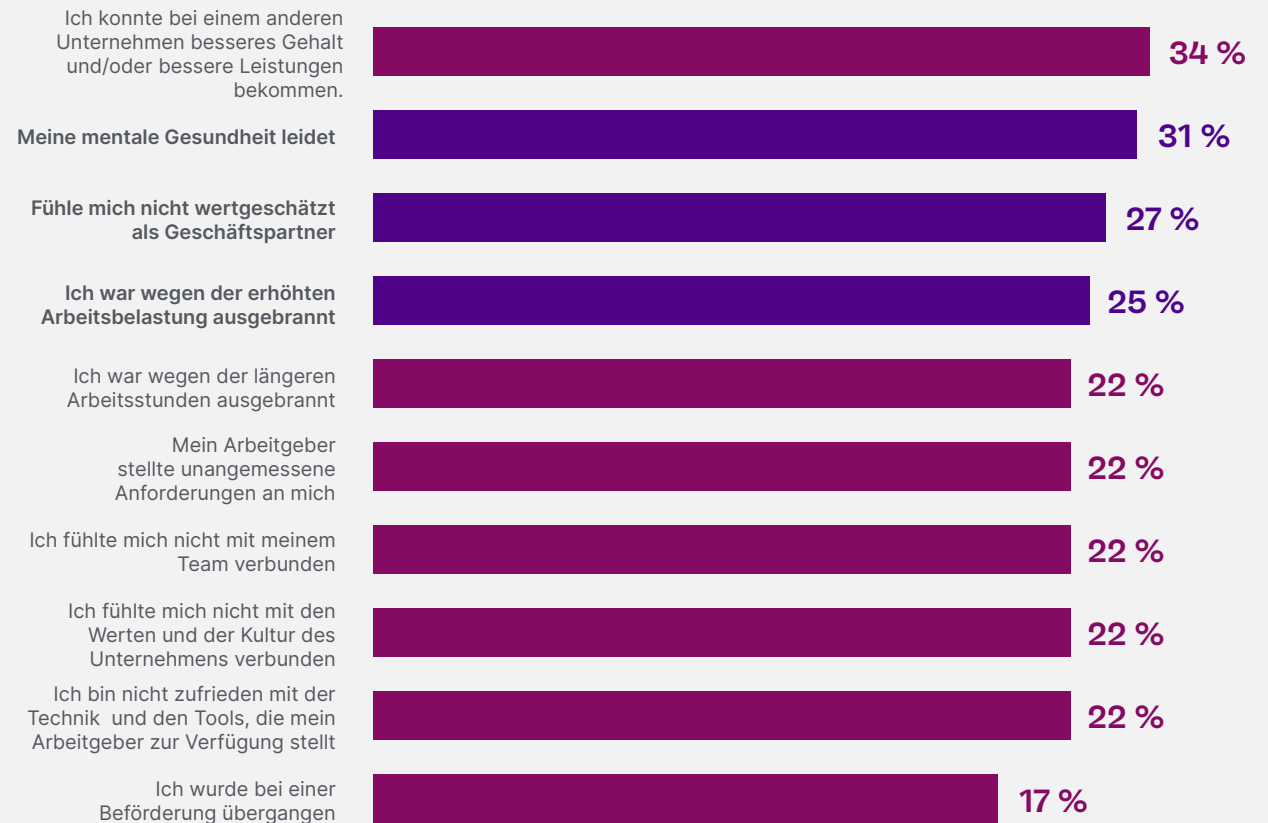
Die Studie von Ivanti zeigt, dass von denjenigen, die eine Kündigung in Erwägung ziehen, 31 % angeben, dass ihre psychische Gesundheit leidet, 27 % sich nicht wertgeschätzt fühlen und 25 % sagen, dass sie durch die hohe Arbeitsbelastung ausgebrannt sind.

Was treibt die Fluktuation in der IT an?

Die Vergütung ist der wichtigste Grund für die Kündigung eines Arbeitsplatzes, aber die Arbeitsbelastung und soziale/emotionale Bedenken folgen dicht dahinter.



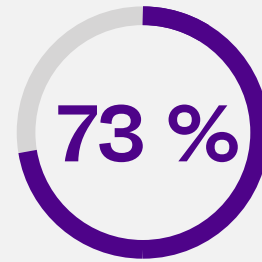
F: Warum haben Sie im letzten Jahr den Job gewechselt? (Wählen Sie alle zutreffenden Punkte aus.)



Die Arbeitsbelastung unter Kontrolle halten

Problem heute

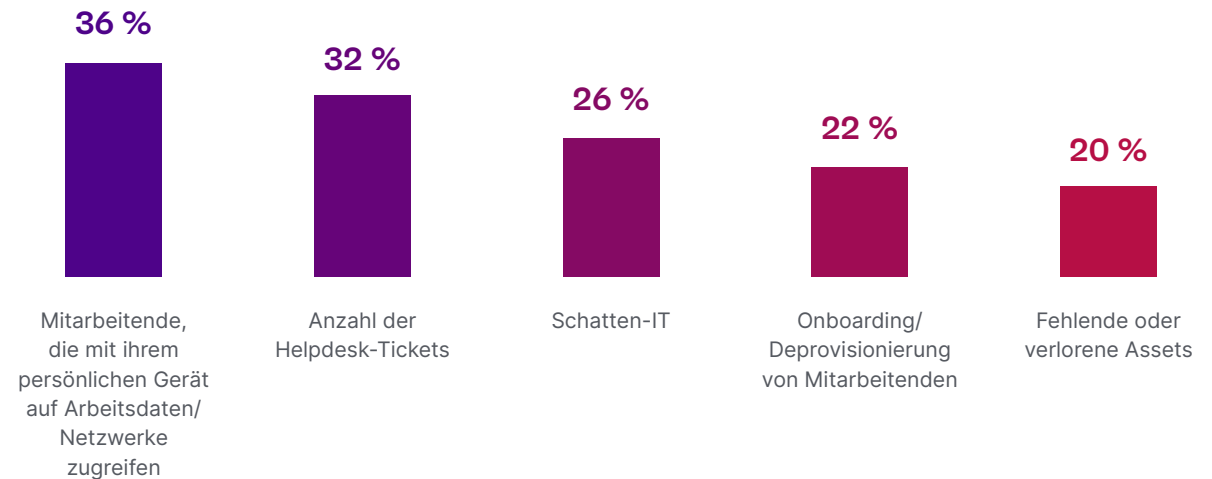
Mit der Zunahme von Hybrid- und Remote-Arbeiten steigt auch die Arbeitsbelastung der IT-Abteilung ... doch die meisten Unternehmen räumen den Lösungen, die dabei helfen können, keine Priorität ein.



der IT- und Sicherheitsexperten berichten von einer erhöhten Arbeitsbelastung durch die Einführung hybrider/ virtueller Arbeitsformen — zusätzliche Belastungen wie die Bearbeitung von mehr Helpdesk-Anfragen von zu Hause arbeitenden Mitarbeitenden und die Verwaltung von Schatten-IT.

Aber nur 8 % der Unternehmen setzen 2023 auf die Automatisierung von sich wiederholenden Aufgaben.

IT-Fachleute berichten von einem Anstieg in diesen Bereichen aufgrund von Remote-Arbeit



„Die meisten Unternehmen sind in den letzten Jahren zu irgendeiner Form von Hybrid- oder Remote-Arbeit übergegangen. Was wir jetzt sehen, ist ein Dominoeffekt in den IT-Abteilungen: zusätzliche Sicherheitsrisiken durch die Verbreitung von Geräten und Remote-Arbeit, eine deutlich höhere Arbeitsbelastung und – was angesichts all dessen nicht überrascht – mehr Stress für IT-Fachkräfte.“

Bob Grazioli,
Chief Information Officer bei Ivanti

IT-Prioritäten für 2023

Investitionen in Automatisierung und KI – Lösungen, die den Arbeitsaufwand für die IT-Abteilung verringern könnten – stehen auf der Prioritätenliste an letzter Stelle.

- 47 %** Cybersicherheit
- 42 %** IT-Infrastruktur
- 30 %** Cloud
- 27 %** Vereinfachung der IT-Landschaft
- 25 %** IT-Kostenoptimierung
- 23 %** Digitales Kundenerlebnis
- 22 %** Remote-Arbeit/Kollaboration
- 21 %** Digitale Erfahrungen der Mitarbeitenden
- 14 %** Rekrutierung / Bindung von IT-Fachkräften
- 11 %** AI/ML-Werkzeuge
- 8 %** Automatisierung sich wiederholender Aufgaben

Warum das wichtig ist

Jobs in der IT sind komplexer, überwältigender und stressiger geworden; Automatisierung und KI können die Last erleichtern.

Es gibt unzählige Anwendungen für die Automatisierung in einer IT-Umgebung – und diese können die Arbeitsbelastung der IT-Teams erheblich reduzieren:



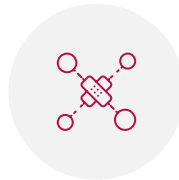
Erhalten Sie einen 360-Grad-Echtzeitüberblick über Geräte, Benutzer, Anwendungen und Dienste.



Greifen Sie über eine sensorbasierte Architektur auf aktuelle Sicherheitskonfigurationen zu.



Setzen Sie eine Armee von Automatisierungsrobotern ein, um Konfigurationsabweichungen, Leistungs- und Sicherheitsprobleme proaktiv zu erkennen, zu diagnostizieren und automatisch zu beheben.



Steuern Sie Ihr Patch-Management-Programm von einem zentralen Ort aus.



Erhalten Sie sofortige Einblicke in Ihre Softwarelandschaft und Ihre Anwendungsausgaben für On-Premises-, Cloud- und Edge-Umgebungen.

Das Endergebnis?

Verlagern Sie sich wiederholende Aufgaben auf Maschinen, verkürzen Sie die IT-Reaktionszeiten, decken Sie Ineffizienzen auf und geben Sie IT-Fachleuten mehr Zeit, sich auf sinnvolle Aufgaben zu konzentrieren, die kritisches Denken erfordern.

Durch den Einsatz von Automatisierung können Unternehmen die IT-Arbeitslast reduzieren – einer der größten Gründe für die Fluktuation von IT-Fachleuten.

Arten der Workflow-Automatisierung für die IT

Automatisierung von Backoffice-IT-Workflows

Automatisieren Sie Dutzende von IT-Workflows, die hinter den Kulissen ablaufen – von der Aktualisierung eines Patch-Status über die Klassifizierung von Support-Tickets bis hin zur Echtzeit-Inventarisierung von IT-Assets.

Benutzerorientierte IT-Workflow-Automatisierung

Geben Sie Ihren Mitarbeitenden die Möglichkeit, Self-Service-Apps (einschließlich Chatbots) zu nutzen, um beispielsweise Support-Tickets zu öffnen oder einen Artikel in der Wissensdatenbank zu finden, um ihr eigenes technisches Problem zu diagnostizieren/ beheben.

Proaktive Erkennung und Behebung

Setzen Sie automatisierte Bots ein, die Probleme erkennen, vorhersagen und beheben können. Verwenden Sie zum Beispiel einen Bot, um einen Rechner zu lokalisieren, der ungewöhnlich langsam läuft, die Ursache zu diagnostizieren und das Problem zu beheben – und das alles ohne menschliches Eingreifen der IT-Abteilung oder des Endbenutzers.

IT-Fachkräfte anziehen und binden

Problem heute

Branchenübergreifend haben Unternehmen immer noch Schwierigkeiten, IT-Fachkräfte zu halten.

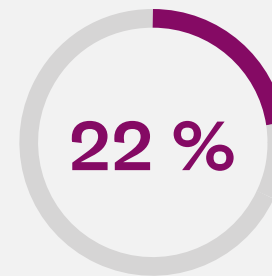


1 von 4

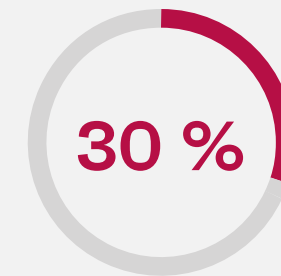
IT-Fachleuten erwägt, in den nächsten 6 Monaten zu kündigen

Unter IT-Fachleuten ist eine „innere Kündigung“ 1,4x wahrscheinlicher als bei anderen Wissensarbeitern ...

F: Haben Sie im letzten Jahr „innerlich gekündigt“?



Alle Büroangestellten



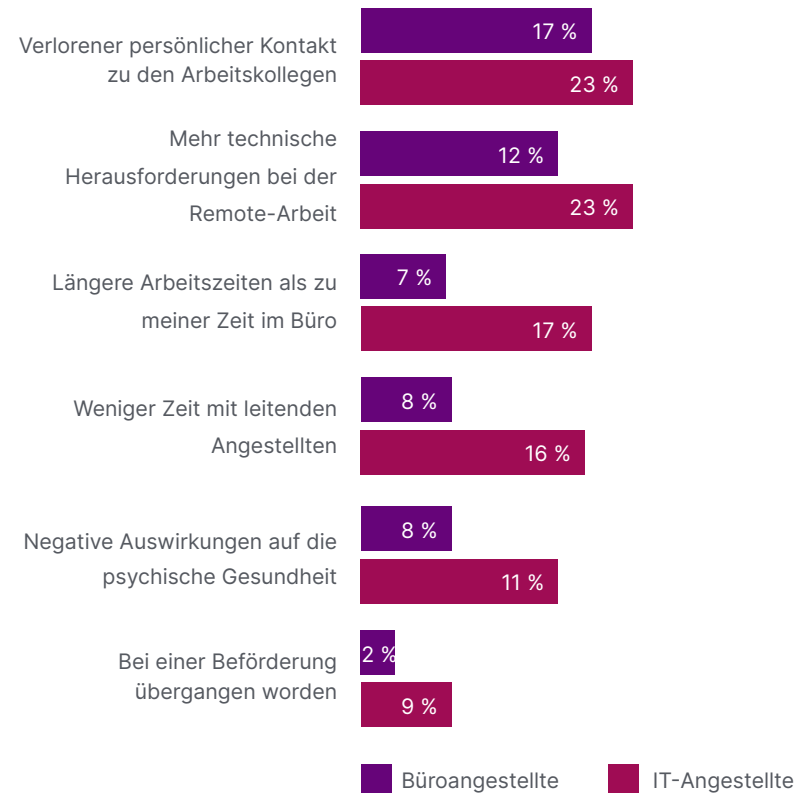
IT-Fachleute

... und eine beträchtliche Anzahl bereitet sich darauf vor, ganz auszusteigen.



Die IT-Branche erfährt im Vergleich zu anderen Büroangestellten mehr negative Auswirkungen von Hybrid-/Remote-Arbeit.

F: Welche negativen Auswirkungen von Remote- oder Hybrid-Arbeit haben Sie erlebt? (Wählen Sie alle zutreffenden Punkte aus.)



Trotzdem wollen nur wenige (16 %) wieder Vollzeit im Büro arbeiten.

Warum das wichtig ist

IT-Fachkräfte sind der Motor, der das Arbeiten von jedem Ort antreibt.

Unsere Untersuchungen zeigen, dass 1 von 3 Büroangestellten negative Auswirkungen von Hybrid- und Remote-Arbeit erlebt, aber unter IT-Mitarbeitende ist *die Rate 50 % höher* - ein bemerkenswerter Unterschied. Nur wenige IT-Fachleute wünschen sich ein striktes Arbeitsformat, das zu 100 % im Büro stattfindet, aber die Anhäufung neuer Herausforderungen und komplexer Aufgaben in ihrem Arbeitsalltag belastet sie eindeutig.

Wie können Unternehmen die Menschen, die Remote-Arbeit leisten, fördern und ...

produktiv machen?

effizient machen?

absichern?



IT-Fachleute erleben im Vergleich zu anderen Wissensarbeitern 1,5 Mal häufiger die negativen Auswirkungen von Hybrid-/Remote-Arbeit.

Unbeabsichtigte IT-Folgen von hybrider/remoter Arbeit

Verlorene Verbindungen

Vor allem für jüngere IT-Mitarbeitende bedeutet der Verlust der persönlichen Arbeit oft weniger Möglichkeiten, mit Managern in Kontakt zu treten, sich mit Kollegen zu vernetzen und wichtige Ratschläge zu erhalten.

Mehr Tech-„Reibung“

Wenn Mitarbeitende außer Haus arbeiten, fügen sie ihrem Arbeitsalltag mehr digitale Interaktionen hinzu – von Technologien für die Remote-Zusammenarbeit bis hin zu zusätzlichen Sicherheitsschnittstellen. Büroangestellte verwenden durchschnittlich 2,6 Geräte, eine enorme Anzahl von Assets, die von der IT-Abteilung verwaltet werden müssen, vor allem, wenn sich einige dieser Geräte außerhalb des Unternehmens befinden.

Längere Arbeitszeiten

Angesichts der vielen Geräte, die an verschiedenen Standorten und in verschiedenen Zeitzonen online gehen, stehen IT-Teams unter enormem Druck – in Bezug auf die Arbeitsbelastung, die Komplexität der Arbeit und sogar die Länge des Arbeitstages. Eine hohe Arbeitsbelastung und ein Umfeld, in dem man ständig auf Abruf bereit ist, senken das Engagement und erhöhen die Fluktuation.

Ist es angesichts des Mangels an IT-Fachkräften nicht an der Zeit, darauf zu achten, was uns IT-Fachleute über ihr Arbeitsleben erzählen?

„Selbst an den Tagen, an denen ich im Büro bin, finden alle meine Arbeitstreffen auf Zoom statt, weil einige Leute zu Hause sind. Viele von uns sitzen an ihren Schreibtischen, nur ein paar Meter voneinander entfernt, aber wir sprechen nur über Bildschirme. Ich fühle mich völlig losgelöst von meinen Kollegen.“

24-jähriger Programmierer
Seattle, USA

Jetzt handeln

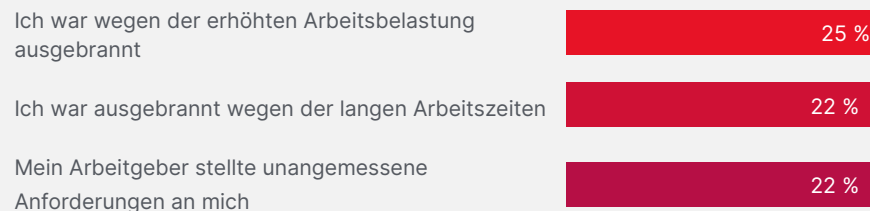
Wie kann Ihr Unternehmen intelligente, zukunftsorientierte Talente anziehen und halten?

1

Diagnostizieren Sie Belastungsfaktoren im IT-Arbeitsalltag

Nutzen Sie interne Umfragen und Einzelgespräche, um eine Bestandsaufnahme der Denkweise von IT-Fachleuten bei der Arbeit zu machen. Achten Sie auf die spezifischen Belastungsfaktoren, die durch Hybrid- und Remote-Arbeitsoptionen entstehen. Unsere Untersuchungen zeigen, dass IT-Fachkräfte 2,5 Mal häufiger längere Arbeitszeiten haben, wenn sie aus der Ferne arbeiten, als wenn sie im Büro arbeiten, und 1 von 4 berichtet von Burnout aufgrund der erhöhten Arbeitsbelastung. Diese versteckten Stressfaktoren führen zu Desengagement, innerer Kündigung und Fluktuation. Mit **Forschungsergebnissen über die Erfahrungen Ihrer Mitarbeitenden** können Sie die Ausgangsbasis Ihres Unternehmens definieren, so dass nachfolgende Veränderungsbemühungen effektiv gemessen werden können.

Arbeitsbedingtes Burnout ist ein wichtiger Grund für die IT-Fluktuation

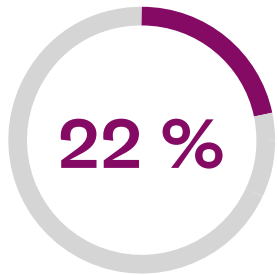


IT-Fachkräfte sind 2,5 Mal eher bereit, mehr Stunden zu arbeiten, wenn sie remote arbeiten, als wenn sie im Büro sitzen.

2

Erfassen Sie tech-spezifische Erfahrungen

IT-Fachkräfte geben an, dass sie mit den Tools, die sie bei der Arbeit außerhalb ihres Büros verwenden, unzufriedener sind (fast 1 von 4). Es ist an der Zeit, dies zu ändern. Beginnen Sie damit, die **digitale Mitarbeitererfahrung** (DEX) für Tech-Fachkräfte zu verfolgen. Wie viele Tools nutzen die IT-Spezialisten zum Beispiel pro Tag, einschließlich der Anzahl der einzelnen Anmeldungen? Welche Tools und Prozesse verbessern die Effizienz und Zufriedenheit, welche behindern die Effizienz und führen zu Frustration? Die Erkenntnisse können helfen, Bereiche zu identifizieren, die Aufmerksamkeit/Investitionen benötigen.



IT-Mitarbeitende sind unzufrieden mit der Technik und den Tools, die ihr Arbeitgeber zur Verfügung stellt.





3

Priorisieren Sie die Automatisierung von IT-Abläufen

Investieren Sie in Technologie, die sich wiederholende Aufgaben automatisch erledigt. Wenden Sie **Workflow-Automatisierung** sowohl auf mitarbeiterseitige Aktivitäten (z.B. Helpdesk-Automatisierungen) als auch auf Back-Office-Workflows (z.B. CMDB-Aktualisierungen) an. Setzen Sie IT-Fachkräfte frei, um an Projekten zu arbeiten, die für das Unternehmen sinnvoller, lohnender und wertvoller sind.

4

Führen Sie proaktive Lösungen ein

Setzen Sie sogenannte „selbstreparierende“ Systeme ein, die eine Kombination aus KI, maschinellem Lernen und Fernüberwachung nutzen, um **technologische Ausfälle am Arbeitsplatz zu beheben**, bevor Mitarbeitende das Problem überhaupt bemerken. Das Endergebnis: weniger Helpdesk-Tickets.

5

Lassen Sie den Mitarbeitenden die Wahl, wie sie arbeiten

Richtlinien, die starr festlegen, wie, wann und wo gearbeitet wird, lassen eine wichtige Wahrheit außer Acht: Ihre Mitarbeitenden haben eine Vielzahl von Arbeitsstilen, Lebensverpflichtungen und arbeiten sogar von zu Hause aus. Manche arbeiten am besten aus der Ferne, während andere sich im Büro wohler fühlen (und dazu kommen viele Situationen dazwischen). Bieten Sie IT-Fachkräften die Möglichkeit, den **Arbeitsstil zu bestimmen, der zu ihren individuellen Lebensumständen passt**, und fördern Sie so die Einstellung und Bindung von IT-Fachkräften.

Kontakte knüpfen und Kameradschaft aufbauen

Unabhängig davon, wie jeder Einzelne arbeitet, bringen Sie alle regelmäßig an einen physischen Ort (das Büro oder einen anderen), um zusammenzuarbeiten, Kontakte zu knüpfen und Kameradschaft zu pflegen.

„Wenn Sie die innere Kündigung bekämpfen wollen, sollten Sie Ihren IT-Fachkräften die Wahl lassen, wie, wann und wo sie arbeiten wollen. Sie werden bald feststellen, dass Sie in Ihrem IT-Team ganz unterschiedliche Gruppen haben – von digitalen Nomaden, die von weit entfernten Orten aus arbeiten wollen, bis hin zu Menschen, die Vollzeit im Büro sein wollen. Am Ende des Tages sollte die Frage lauten, wo jeder Mitarbeitende seine beste Arbeit leistet.“

Jeff Abbott,
Chief Executive Officer bei Ivanti



IT-Fachkräfte verteidigen 23



Gestalten Sie die Arbeit für IT-Mitarbeitende mit unterschiedlichen Bedürfnissen und Lebensphasen

Mitarbeitende auf der Einstiegsebene möchten vielleicht die Verbindungen der Arbeit im Büro ...

... während Fachkräfte in der Mitte ihrer Laufbahn die Zeit zu Hause mit der Familie schätzen

„Ich möchte an den meisten Tagen im Büro sein; ich möchte von anderen lernen, während ich Schulter an Schulter arbeite. Außerdem lebe ich in einer Wohnung mit zwei anderen Damen und wir können nicht alle im Wohnzimmer arbeiten... und glauben Sie mir, wir haben es versucht.“

24-jährige Software-Entwicklerin
in New York, USA

„Ich habe drei Kinder im Grundschulalter und einen 40-minütigen Arbeitsweg. Ich werde nicht für ein Unternehmen arbeiten, das von mir verlangt, mehr als einmal in der Woche im Büro zu sein. Außerdem bin ich in meinem Home Office viel produktiver – eine Win-Win-Situation.“

38-jähriger Ingenieur für maschinelles Lernen
in London, UK

6

Fördern Sie persönliche Kontakte für IT-Teams

Auch wenn die große Mehrheit der IT-Fachleute (84 %) zumindest zeitweise von unterwegs arbeiten möchte, gibt es Aspekte der Hybrid- und Remote-Arbeit, die sie gerne ändern würden. Fast 1 von 4 gibt an, dass ihnen **Arbeitsplatzverbindungen** fehlen – Dinge wie persönliche Betreuung und Entwicklung, Gelegenheiten, ihre Fähigkeiten vor Managern unter Beweis zu stellen, und Gelegenheiten, sich mit Kollegen zu vernetzen. Persönliche Treffen, auch wenn sie nur selten stattfinden, bieten die Möglichkeit, Vertrauen und Kameradschaft aufzubauen. Es ist einfacher, eine Verbindung zu jemandem auf der anderen Seite des Bildschirms herzustellen, wenn das Team gerade den Tag mit einem gemeinsamen Mittagessen und Abhängen verbracht hat.



84 %

der IT-Beschäftigten wollen zumindest zeitweise remote arbeiten.

IT-Fachkräfte verteidigen 25

IT-Fachkräfte verteidigen

ivanti

ivanti.com

1 800 982 2130

sales@ivanti.com



Entdecken Sie weitere Trends des Arbeitens von jedem Ort in dem Forschungsbericht 2023