

Mitarbeitererfahrung im Zeitalter des Everywhere Workplace: Warum die IT eine Vorreiterrolle spielen muss

Es war ein abrupter Wechsel, der in vielen Fällen über Nacht stattfand. Weltweit schickten Unternehmen Millionen von Mitarbeitern aufgrund der Corona-Pandemie nach Hause – und die IT-Teams beeilten sich, sofortige Lösungen zu finden, um die Produktivität der Unternehmen zu gewährleisten.

Zwei Jahre später hat die Remote-Arbeit nur noch zugenommen, da IT-Teams neue Wege finden, um alle Mitarbeiter zu unterstützen, unabhängig davon, wo, wann und wie die Arbeit stattfindet. Software, Geräte und Netzwerke sorgen dafür, dass kritische Verbindungen intakt bleiben und Mitarbeiter weiterhin erfolgreich arbeiten können, während moderne Apps und Integrationen Videokonferenzen und globale Zusammenarbeit zum Alltag gemacht haben – auch das alles dank der IT.

Mit diesen tiefgreifenderen und öffentlicheren Initiativen gewann die IT auch eine größere Sichtbarkeit sowohl bei den Mitarbeitern als auch bei den Führungskräften auf dem C-Level. Dies war ein wichtiges Unterscheidungsmerkmal in den letzten beiden Jahren und führte zu einem dynamischeren Klima für IT-Teams, die ihre Kernfunktionen weiterentwickeln und eine strategischere, geschäftsfördernde Rolle einnehmen.

Die frühe Umstellung auf Remote-Arbeit war jedoch nur der Anfang der jüngsten Entwicklung der IT. Jetzt, wo Unternehmen mit den Auswirkungen der „Großen Neubewertung“ (Great Reassessment) und der „Großen Kündigungswelle“ (Great Resignation) zu kämpfen haben, gibt es einen neuen Auftrag: Das Mitarbeitererlebnis durch hochwertige, hochtechnologische Berührungspunkte neu zu überdenken. Mit anderen Worten: Eine dynamische digitale Mitarbeitererfahrungen zu entwickeln, die diese Echtzeit-Nachfrage nach größerer Autonomie der Mitarbeiter, einschließlich radikaler Flexibilität, unterstützen.

Und die Gestaltung dieser modernen Arbeitswelt liegt voll und ganz in den Händen der IT. Die Personalabteilung muss Platz machen – oder sollte Ihren IT-Partnern zumindest einen Platz am Tisch einräumen. Denn mehr denn je ist die IT-Abteilung für das Mitarbeitererlebnis verantwortlich.

Denken Sie darüber nach.

Die IT-Abteilung ist verantwortlich für die Koordinierung und Optimierung umfassender, nahtloser „Überall“-Arbeitsplätze, die die Mitarbeiter unterstützen.

Die IT-Abteilung legt die Plattformen, Anwendungen und Erfahrungen fest, mit denen die Mitarbeiter in Verbindung bleiben, egal ob sie sich im Konferenzraum oder in einem Café befinden.

Die IT-Abteilung schafft die solide Grundlage, auf der praktisch jede Mitarbeitererfahrung aufbaut – wohl wissend, dass sich die Kluft zwischen dem Erfolg der Mitarbeiter ohne hochoptimierte, stets aktive und universell einsetzbare Technologie vergrößert.

Der Aufbau der Grundlage für ein positives, produktives Arbeitsumfeld führt jetzt direkt zur IT. Die IT ist der entscheidende Verantwortliche für das moderne Mitarbeitererlebnis, und diese strategische Verantwortung wird nur noch zunehmen und sich beschleunigen – und die IT-Führungskräfte müssen diese Chance ergreifen.

In diesem eBook werden die Veränderungen auf dem Markt und die aufkommenden Trends, die die Nachfrage nach einer verbesserten Mitarbeitererfahrung antreiben, ebenso erläutert wie die einzigartige Rolle, die die IT jetzt spielt. Wenn Sie verstehen, welche Kräfte unser kollektives Geschäftsumfeld verändern und wie Technologien wie KI und Automatisierung zunehmend eine Rolle bei der Bereitstellung von Erfahrungen spielen, sind Sie besser gerüstet, um Ihr Team durch diese fortlaufende Entwicklung zu führen – und damit den Einfluss der IT in Ihrem Unternehmen zu stärken.

Die sich verändernde – und schnell wachsende – Rolle der IT in der neuen Unternehmenslandschaft

Während die anfängliche Umstellung auf Telearbeit einen Tsunami an unmittelbaren IT-Anforderungen und eine verstärkte Fehlerbehebung zur Folge hatte, ist der Everywhere Workplace heute die Norm. Jetzt sind die Unternehmen bereit für die nächste High-Tech-Transformation, bei der es um die Erfahrung der Mitarbeiter geht.

Dieser Wandel ist jedoch nicht so klar definiert wie die traditionellen HR-gesteuerten Initiativen zur Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit. HR-Teams konzentrieren sich in der Regel auf genau definierte kulturelle Bedürfnisse, wie z.B. die Unterstützung der Mitarbeiter bei der Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben, die Verbesserung der Anerkennungsmöglichkeiten oder die Förderung eines besseren Zugehörigkeitsgefühls und der Integration.

Diese Initiativen sind zwar keine leichte Aufgabe, aber sie sind in der Regel mit spezifischen Zielen und KPIs verbunden, die z. B. durch Umfragen und Online-Bewertungen gemessen werden können oder mit Daten zur Personalbeschaffung und -bindung verknüpft sind.

Es gibt jedoch keinen genau definierten Fahrplan für eine erfolgreiche digitale Mitarbeitererfahrung oder gar Leitplanken dafür, was „gut“ ist. Das sollte Sie oder Ihr Team jedoch nicht davon abhalten, voranzugehen und Wege zu finden, um die Mitarbeitererfahrung zu verbessern und Ihre Arbeit öffentlich mit weiter

reichenden Zielen wie Mitarbeiterzufriedenheit und -bindung zu verbinden.

Das beginnt damit, einen Schritt zurückzutreten und die Bedürfnisse und Prioritäten des Unternehmens sowie die Hürden für den Erfolg der Mitarbeiter zu verstehen. Mit diesen Informationen können IT-Teams Bedingungen schaffen, die die Bedürfnisse der Mitarbeiter und die KPIs des Unternehmens unterstützen. Zum Beispiel:

- Lässt die Produktivität nach, weil immer mehr Mitarbeiter remote oder hybrid arbeiten?
- Ist der Umsatz trotz der zusätzlichen Flexibilität gestiegen?
- Haben KPIs wie die Markteinführungszeit, die Verkaufsquote oder die Personalbeschaffung in den letzten Monaten einen Einfluss?

Dies sind nur einige der wichtigsten Anliegen. Wenn Sie sich mit diesen organisatorischen Anforderungen auseinandersetzen, sind Sie und Ihr IT-Team in einer guten Position, um Erfahrungsstrategien und technologische Frameworks zu entwickeln, die einige der größten Herausforderungen Ihres Unternehmens lösen – und die sie mit dem verbinden können, was am wichtigsten ist.

Bewertung von IT-Initiativen durch die Brille der Mitarbeitererfahrung

Auch hier ist die Verlagerung hin zur IT als zentralem Treiber der Mitarbeitererfahrung relativ neu. Folglich gibt es kein Standardwerk, das definiert, wie eine gute

digitale Mitarbeitererfahrung aussieht. Es gibt jedoch einige wichtige Merkmale, die sicherstellen, dass IT-Initiativen die Bedürfnisse und Ziele auf höchster Ebene unterstützen. Wenn Sie eine Auswahlliste potenzieller IT-Lösungen und -Tools erstellt haben, ist es wichtig, sie anhand dieser Eigenschaften – Produktivität, Kontextualisierung und Sicherheit – zu bewerten, bevor Sie sie in Betrieb nehmen.

1

Produktivität: Unterstützt, steigert e oder verbessert diese neue Initiative die Produktivität der Mitarbeiter?

Mitarbeiter müssen das gleiche Maß an Produktivität – und Erfolg – haben, egal ob sie im Büro oder unterwegs sind. Nehmen wir zum Beispiel an, dass ein Remote-Mitarbeiter nicht auf eine Datei zugreifen, sich nicht mit einem Kollegen verbinden, keine Arbeit zur Überprüfung weiterleiten oder einen anderen wichtigen nächsten Schritt unternehmen kann. In diesem Fall ist es problematisch – und es ist keine positive Erfahrung für den Mitarbeiter und die internen und externen Stakeholder, die direkt von dem blockierten Arbeitsablauf betroffen sind.

Mitarbeiter – ob im Büro oder unterwegs – erwarten eine nahtlose Arbeitsplatz Erfahrung. Sie möchten sich anmelden und sofort auf alles zugreifen können, was sie brauchen, um ihre Aufgaben voranzutreiben. IT-Teams müssen darauf vorbereitet sein, diese Anforderungen zu erfüllen, unabhängig von Gerät, Plattform oder Standort. Self-Service-Optionen wie

Schulungsvideos, Anleitungen zur Fehlerbehebung oder sogar automatisierte Hilfe über Chatbots oder virtuelle Assistenten ermöglichen eine höhere Produktivität, da die Mitarbeiter sofort und rund um die Uhr Unterstützung erhalten, ohne warten zu müssen.

Omnichannel- und asynchrone Kommunikation können auch dazu beitragen, die Flexibilität und Erfahrung der Mitarbeiter zu fördern. „Flexibilität“ bedeutet dabei nicht nur wo Mitarbeiter arbeiten, sondern auch wann. Asynchrone und kanalübergreifende Kommunikation stellt deshalb sicher, dass alle Beteiligten sich auf ihrer bevorzugten Plattform nach ihrem Zeitplan einbringen und die Arbeit voranbringen können. Dies unterstützt das Streben nach größerer Flexibilität – und damit auch nach einer besseren Erfahrung für die Mitarbeiter.

Auch wenn dies nach einem Selbstläufer klingt, sind viele Unternehmen noch nicht so weit. Zweiundsiebzig Prozent der Mitarbeiter sagen, dass sie mit den derzeitigen Systemen ihres Unternehmens nicht die Informationen finden können, die sie benötigen. Für viele ist selbst die grundlegende Konnektivität weiterhin ein Problem.

2

Kontextualisierung: Unterstützt diese neue Initiative die Omnichannel-Erfahrungen und Vorlieben der Beschäftigten?

Ob remote oder nicht, Ihre Mitarbeiter wechseln während des Arbeitstages zwischen Geräten und Plattformen – 74 % geben an, zwei oder mehr Geräte zu benutzen, und 52 % sagen, dass sie mindestens

drei benutzen. Außerdem interagieren Mitarbeiter im Durchschnitt regelmäßig mit 11,5 Systemen.

Indem wir es Mitarbeitern ermöglichen, nahtlos zwischen Geräten und Plattformen zu wechseln, können Einzelpersonen und Teams produktiver arbeiten, unabhängig von ihrer unmittelbaren oder bevorzugten Umgebung. Nehmen wir zum Beispiel an, ein Mitarbeiter erstellt eine gemeinsame Designdatei und leitet sie zur Überprüfung und zum Feedback über ein internes Projektmanagement-Tool weiter. In diesem Fall erwarten sie, dass sie auf diese Datei zugreifen, das Feedback überprüfen und die Freigabe später von ihrem mobilen Gerät aus fortsetzen können – ohne Verzögerung, ohne mehrere Profile oder von vorne beginnen zu müssen.

Damit Ihre Mitarbeiter diese Erfahrung machen können, müssen Sie Tools und Anwendungen identifizieren und integrieren, die nahtlos über verschiedene Gerätetypen funktionieren. Einundsiebzig Prozent der Angestellten sagen, sie wollen“das gleiche Maß an Technologie bei der Arbeit – einfach, intuitiv und leicht – wie in ihrem Privatleben“.

3

Sicherheit: Ist diese neue Initiative sicher – sowohl für den Mitarbeiter als auch für das Unternehmen als Ganzes?

Auch wenn es für Arbeitnehmer vielleicht nicht an erster Stelle steht, ist Sicherheit für Arbeitgeber von zentraler Bedeutung. Obwohl die meisten über Cybersecurity-Verteidigungspläne verfügen, wurde die überwältigende Mehrheit der globalen Organisationen im vergangenen

Jahr von mindestens einem Cybersecurity-Vorfall betroffen. Angesichts der zunehmenden Schwachstellen in der Lieferkette – und der damit einhergehenden Zunahme von Cyberangriffen und Ransomware – investieren Unternehmen verstärkt in integriertes Risikomanagement und interdisziplinäre Cyberfähigkeiten, um Netzwerke und sensible Daten zu schützen.

Wenn Ihr Team Technologien und Lösungen bewertet, ist es wichtig, die Sicherheit zu berücksichtigen. Mobile Apps, Cloud Computing und die Zunahme von Bring-your-own-devices (BYOD) haben die Angriffsfläche vergrößert und damit auch die Notwendigkeit einer stärkeren Zugangskontrolle. Diese zusätzlichen Sicherheitsmaßnahmen sind zwar wichtig, aber sie können die Arbeit der Mitarbeiter verlangsamen und zu suboptimalen Erfahrungen führen. Ein vergessenes Passwort oder fehlender Zugriff auf bestimmte Dateien kann die Produktivität einschränken, während die IT-Abteilung das Problem behebt.

Doch auch wenn diese Maßnahmen wichtig sind, muss die IT-Abteilung ein Gleichgewicht zwischen Sicherheit, Produktivität und Bequemlichkeit finden. Komplizierte Authentifizierung, fehlerhafte Fernanmeldungen und fehlender Zugriff auf wichtige Informationen sind zum Beispiel schlechte Erfahrungen für Mitarbeiter, die ihre Produktivität behindern. Zusätzliche Sicherheit muss reibungslos sein und problemlos über Geräte, Plattformen und Zugangspunkte hinweg funktionieren, damit so ein 24/7-Zugang für entfernte Mitarbeiter gewährleistet ist.

Was braucht es also, um die richtige digitale Erfahrung für Mitarbeiter zu bieten?

Diese neue Vision für die IT ist gewaltig. Aber angesichts der dünnen Personaldecke und der ständigen Notwendigkeit, Remote- und Hybrid-Arbeitsplätze zu unterstützen, kann es eine große Herausforderung sein, die Mitarbeitererfahrung zu verbessern.

Und das ist es auch. Dieser Wandel wirft auch ein grelles Licht auf die IT-Teams und ihre Fähigkeit, Strategien zu entwickeln, umzusetzen und die sich ständig verändernden Anforderungen an Unternehmen und Mitarbeiter zu unterstützen.

Diese Vision ist jedoch durchaus realisierbar und beginnt mit der Integration der richtigen Werkzeuge – insbesondere KI und intelligenter Automatisierung. KI und Automatisierung können nicht nur den Druck von überlasteten IT-Teams nehmen, sondern die richtigen automatisierten Workflows können auch für bessere Mitarbeitererfahrungen sorgen: reibungslosere Interaktionen, mehr Self-Service und schnellere Problemlösungen, um nur einige Beispiele zu nennen.

Während 67 % der Entscheider sagen, dass sie [Pläne beschleunigt oder automatisierte IT-Serviceangebote](#) auf Grund der Pandemie eingeführt haben, gibt es für Ihr Team oder Ihr Unternehmen, das neu im Bereich KI und Automatisierung ist, viele Möglichkeiten, klein anzufangen oder auf Ihrem bestehenden Fundament aufzubauen. Einige Beispiele:

- Wechseln Sie von einem manuellen Problemlösungsprozess zu einem automatisierten Servicemanagement, insbesondere für manuelle Aufgaben mit geringem Wert und hohem Ticketaufkommen. Durch die Automatisierung gängiger, weniger anspruchsvoller IT-Service-Anfragen – z. B. Browser-Optimierung oder Zurücksetzen von Passwörtern – können IT-Teams proaktivere Lösungen und eine vereinfachte Servicebereitstellung gewährleisten.

Analysieren Sie zunächst die Daten aus dem System zur Verwaltung von Vorfällen und Anfragen und stellen Sie fest, was wirklich ein menschliches Eingreifen erfordert und was automatisiert werden könnte.

Mit einem automatisierten System können Mitarbeiter Serviceanfragen initiieren, die dann sofort automatisiert bearbeitet werden können, anstatt auf den Service Desk zu warten.

- Integrieren Sie intelligente Chatbots oder virtuelle IT-Assistenten, um Mitarbeitern bei der Selbstbedienung zu helfen und/oder IT-Analysten bei der schnellen Lösung von Problemen zu unterstützen.

Oft wissen die Mitarbeiter nicht genau, welchen Service oder Support sie benötigen – aber sie wissen, dass sie IT brauchen. Dieser KI-gesteuerte virtuelle Support-Agent weist Benutzer auf potenzielle Lösungen für ihre Probleme hin – basierend auf Schlüsselwörtern oder häufigen Hilfsanfragen. So kann er Mitarbeiter dann auf einen Video-Walk-Through oder einfache Schritte zur Fehlerbehebung

hinweisen. Dadurch wird nicht nur die Ausfallzeit eines Mitarbeiters verkürzt und dieser kann schneller wieder an die Arbeit gehen, sondern es entfällt auch die Notwendigkeit, einen Service-Desk-Analysten für den Erst-Support einzusetzen. Je wohler sich die Mitarbeiter mit solchen Selbstbedienungsoptionen fühlen, desto mehr können sie auch ihre Abhängigkeit von der Zeit und den Bemühungen der Analysten verringern, was zu Kosteneinsparungen führt.

- Implementieren Sie selbstreparierende und selbstabsichernde Automatisierung, um Vorfälle proaktiv zu überwachen und zu beheben. Ein Bot könnte zum Beispiel einen leistungsschwachen Browser erkennen und im Hintergrund Aktualisierungen vornehmen, während der Mitarbeiter arbeitet, ohne dass ein menschliches Eingreifen erforderlich ist.
- Wenden Sie intelligentes Routing für Supportanfragen über mehrere Kanäle an. Diese Prozesse nutzen KI, um Mitarbeiteranfragen an den richtigen Servicemitarbeiter, den IT-Support oder das Self-Service-Portal weiterzuleiten, ohne dass eine manuelle Überprüfung erforderlich ist. Dadurch wird die Anzahl der Schritte und der beteiligten IT-Ressourcen minimiert und die Zeit bis zur Lösung des Problems verkürzt.

Diese Initiativen können sich sowohl auf Ihre IT-Teams als auch auf externe Mitarbeiter auswirken, ohne die bestehende IT-Infrastruktur zu überholen oder die Arbeitsabläufe der Mitarbeiter neu zu gestalten – und sie führen zu sinnvollen, messbaren Ergebnissen. Fünfundfünfzig Prozent der IT-Teams geben an, dass sie durch diese verstärkte Automatisierung eine bis acht Stunden pro Serviceanfrage einsparen. Zwölf Prozent sagen, dass sie ein bis zwei Tage pro Anfrage sparen.

Wenn KI und Automatisierung vorhanden sind, besteht der nächste Schritt darin, Ihre Arbeit mit den KPIs des Unternehmens zu verbinden. Wenn Sie sich im Vorfeld Zeit nehmen, um die Unternehmensziele zu verstehen, können Sie diese intelligenten Implementierungen leicht mit KPIs verknüpfen und ihren Wert über die IT hinaus besser quantifizieren.

Mit diesen datengestützten Verbindungen ausgestattet, besteht der nächste Schritt darin, jeden Erfolg zu kommunizieren. Allzu oft sind sich die Entscheidungsträger auf der C-Ebene und andere wichtige Stakeholder nicht bewusst, welche Auswirkungen IT-Initiativen auf das gesamte Unternehmen haben – 85 % der CEOs sagen beispielsweise, dass ihr Unternehmen während der Pandemie digitale Initiativen beschleunigt hat.

Die Mehrheit kann jedoch ihre Strategie oder ihren Fortschritt nicht erklären – sie wissen nur, dass eine IT-Investition getätigt wurde.

Indem Sie nicht nur die neuen Initiativen anpreisen, sondern auch deren direkte Auswirkungen auf die KPIs – z.B. Mitarbeiterbindung, Recruiting und Produktivität – sowie die Auswirkungen auf das Endergebnis – werden Ihr Team und Ihre Arbeit mehr Beachtung und Unterstützung finden.

Das ist von entscheidender Bedeutung, wenn man bedenkt, dass sich Remote-Arbeit, hybride Arbeitsplätze und die Anforderungen an die Mitarbeitererfahrung ständig weiterentwickeln – und das wird sich so schnell nicht ändern. Dies eröffnet der IT-Abteilung eine enorme Chance, sich einzubringen und neue digitale Mitarbeitererfahrungen zu entwickeln. Auf diese Weise können IT-Führungskräfte und -Teams dynamische Arbeitsplätze konzipieren und einrichten, die die aktuellen Bedürfnisse der Mitarbeiter unterstützen und gleichzeitig einen Rahmen für die Zukunft schaffen – Umgebungen, die das digitale Mitarbeitererlebnis verbessern und den Scheinwerfer auf die IT-Führungskräfte und -Teams richten, die diese hochwertigen Erfahrungen orchestrieren.

The Ivanti logo consists of the word "ivanti" in a bold, lowercase, sans-serif font. The letter "i" is red, while the remaining letters "vanti" are black. A small registered trademark symbol (®) is located at the top right of the letter "i".A vertical decorative bar on the right side of the page, transitioning from red at the top to orange at the bottom.

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

1 800 982 2130

sales@ivanti.com