



Bericht für 2022:

Die Notwendigkeit einer verbesserten Digital Experience

Wie Technologie eine bessere
Mitarbeiterbindung und
Produktivität ermöglicht



Willkommen zum Bericht über die Digital Experience 2022

Heute sind nur 13 % der Beschäftigten weltweit damit zufrieden, ausschließlich im Büro zu arbeiten, während der Rest es vorzieht, entweder teilweise oder komplett remote zu arbeiten. Doch während die Vorteile einer flexiblen Arbeitsumgebung für die Arbeitsmoral und die Produktivität unbestritten sind, stellen die technischen und betrieblichen Überlegungen nach wie vor eine große Herausforderung dar, insbesondere die Mitarbeitererfahrung.

Ivanti befragte **10.000 IT-Fachleute, Führungskräfte und Endanwender** aus aller Welt und einer Vielzahl von Branchen, um ihre Meinung zum aktuellen Stand der Digital Employee Experience (DEX) zu erfahren. Ziel der Umfrage war es, **den Grad der Priorisierung und Annahme von DEX und die Art und Weise, in der DEX die täglichen Arbeitserfahrungen der Mitarbeiter prägt, zu bewerten.**

Dieser Bericht erörtert einige der wichtigsten Erkenntnisse aus der Umfrage, was sie für IT-Leiter und Führungskräfte bedeuten und welche Rolle sie bei der Förderung von DEX spielen. Er untersucht auch die **Gründe für die Herausforderungen**, mit denen sie konfrontiert sind, und gibt Einblicke **in die Art und Weise, wie sie überwunden werden können**, um Mitarbeiter besser zu unterstützen, Sicherheit und Governance zu verbessern und Top-Talente zu halten.



In this report

01	Konzentration auf den Arbeitnehmer	
	Der aktuelle Stand der Digital Experience	5
	Verzernte Wahrnehmungen	7
	Der hybride Arbeitsplatz	10
	Die Auswirkungen auf die Produktivität	12
02	Häufige Spannungen	
	Zunehmendes Cyber-Risiko	15
	Wachsende Nachfrage nach Support	16
	Die Silo-Mentalität	19
	Gemeinsam besser: Sicherheit und Mitarbeitererfahrung	20
03	Die Erfahrung der Mitarbeiter neu gestalten	
	Aufrechterhaltung von Sichtbarkeit und Governance	24
	Messung der Digital Experience	26
	Auseinandersetzung mit den Erwartungen der Arbeitskräfte	28
	Verbesserung der Mitarbeitererfahrung	29

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 Tochtergesellschaften (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 Verwendung dieses Dokuments und haftet nicht für eventuelle Fehler in diesem Dokument. Ivanti verpflichtet sich auch nicht zur Aktualisierung der hierin enthaltenen Informationen. Die aktuellsten Produktinformationen finden Sie unter [ivanti.com](https://www.ivanti.com)

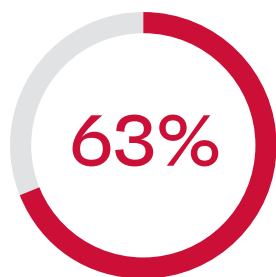
01

Konzentration auf den Arbeitnehmer

79 % der Arbeitnehmer in
Deutschland geben an, dass sich
die Art und Weise, wie sie mit der
Technologie umgehen, direkt auf
die Arbeitsmoral auswirkt.

Der aktuelle Stand der Digital Experience

Flexible Arbeitsmodelle sind in vorausschauenden Unternehmen schon seit Jahren etabliert, aber die Corona-Pandemie hat die langfristige Einführung von Remote-Arbeit in allen Branchen sicherlich beschleunigt. Unbestreitbar ist die Technologie die Haupttriebkraft dieses kulturellen Wandels, aber es gibt nach wie vor widersprüchliche Ansichten zwischen der Unternehmensleitung, den HR- und IT-Verantwortlichen und den Mitarbeitern über die Zukunft der Arbeit.




63 % der Wissensarbeiter in Deutschland arbeiten heute mindestens 25 % der Zeit remote

Es mag einfach sein, diese Kluft auf die Rolle der Personalabteilung und der Unternehmensführung zu schieben, aber in Wirklichkeit beginnt das Problem meist mit der Technologie oder, genauer gesagt, mit der Digital Experience. DEX konzentriert sich auf die Art und Weise, wie Mitarbeiter bei ihrer Arbeit mit Technologie umgehen. Wenn sie nicht über die richtigen Tools verfügen, um in einer Remote- oder hybriden Umgebung effektiv zu arbeiten, werden sowohl die Produktivität als auch die Arbeitsmoral leiden. Unsere Ergebnisse bestätigen dies: 47 % der Wissensarbeiter in Deutschland halten die von ihrem Unternehmen zur Verfügung gestellten digitalen Tools und das digitale Umfeld für frustrierend. 60 % glauben, dass sie produktiver wären, wenn sie eine bessere Technologie zur Verfügung hätten, und ein Viertel hält den Mangel an geeigneter Technologie für einen der Gründe für die Kündigung ihres Arbeitsverhältnisses. Bei IT-Fachleuten und in der Führungsetage sind diese Werte noch höher.

Das bringt uns zu der Frage, wer letztendlich für DEX verantwortlich ist. Die Priorisierung muss zwar in der Vorstandsetage erfolgen, aber die IT-Abteilung ist am besten in der Lage, sie umzusetzen und zu verwalten. Angesichts der Tatsache, dass die Technologie DEX und die hybride Belegschaft ermöglicht, ist es nur logisch, dass Führungskräfte der C-Ebene sich verstärkt mit DEX befassen und die IT-Abteilung befähigen müssen, die Verantwortung dafür zu übernehmen. Das digitale Erlebnis muss den unterschiedlichen Bedürfnissen der Mitarbeiter gerecht werden, und die Verantwortung dafür liegt bei der IT-Abteilung. Dies ist eine Gelegenheit für IT-Führungskräfte, die strategische Rolle bei der Gestaltung der Arbeitsweise ihrer Organisationen zu übernehmen, indem sie eine sichere digitale Transformation einleiten.



Weltweit ziehen es nur 13 % der Wissensarbeiter vor, ausschließlich vom Büro aus zu arbeiten, aber 56 % der CXOs sind immer noch der Meinung, dass die Mitarbeiter im Büro sein müssen, um produktiv zu sein.



„Ich denke darüber nach, meinen derzeitigen Job zu kündigen, teilweise bedingt durch die verfügbaren Apps und technischen Hilfsmittel“



In Deutschland sind 60 % der Arbeitnehmer und 68 % der IT-Fachleute der Meinung, dass sie produktiver sein könnten, wenn sie über andere Tools verfügen würden.

Verzerrte Wahrnehmungen

Es besteht eine große Kluft zwischen dem, was die Unternehmensführung denkt, und dem, was die Mitarbeiter sehen. Da DEX eng mit der Erfahrung zusammenhängt, die die Mitarbeiter bei der Interaktion mit der Technik machen, spielt sie eine wesentliche Rolle in der Kultur der hybriden Arbeit.

Doch wenn ein Viertel der Mitarbeiter weltweit angibt, dass technische Probleme und Lösungszeiten die größten Herausforderungen bei der Nutzung des digitalen Arbeitsplatzes sind, dann stimmt offensichtlich etwas nicht. Die IT-Abteilung teilt zwar die Ansicht der Mitarbeiter und möchte effektiven Support bieten, wird aber häufig durch die Menge der Support-Tickets oder den fehlenden Kontext, der für eine schnelle Problemlösung erforderlich ist, behindert.

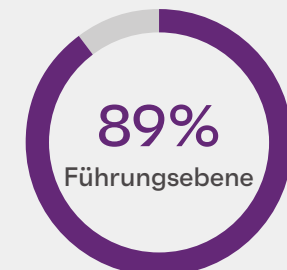
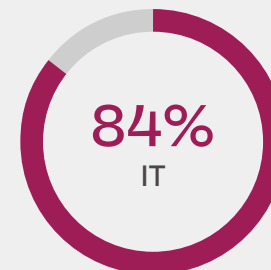
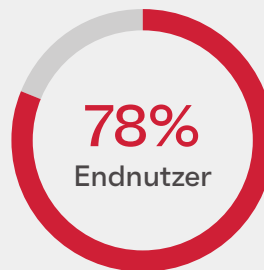
Angesichts dieser Situation ist es für IT-Führungskräfte an der Zeit, ihre Prioritäten zu überdenken. Gegenwärtig betrachten in Deutschland nur 20 % von ihnen die Endbenutzererfahrung als wichtigste Priorität bei der Auswahl neuer technischer Hilfsmittel. Dieser Fokus muss jedoch von der Spitze kommen. Solange die Mitarbeitererfahrung auf der Agenda der Unternehmensleitung ganz unten steht, wird die IT-Abteilung ihr weiterhin keine Priorität einräumen. Einfache Investitionen in die Verbesserung der IT-Dienste werden nicht zu Onboarding-Tools führen, die für die Verbesserung der DEX geeignet sind. Mit anderen Worten: Um einen besseren IT-Service anbieten zu können, muss DEX zur Chefsache werden. Dazu müssen die Prioritäten von Führung, IT und Mitarbeitern aufeinander abgestimmt werden.

71 % der CXOs in Deutschland geben an, dass die Unternehmensführung der Rentabilität Vorrang vor der Mitarbeitererfahrung einräumt.



„Ich muss mich mehr auf die Technologie verlassen, um meine Arbeit zu erledigen“

– Umfrageteilnehmer

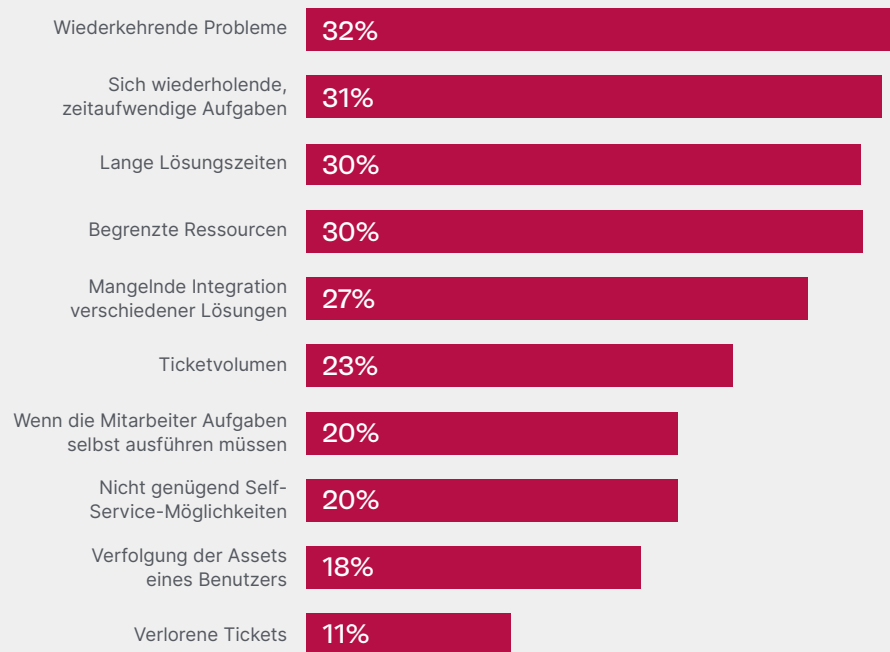


Die größten Herausforderungen in Bezug auf das digitale Arbeitsumfeld, die von den Umfrageteilnehmer weltweit genannt wurden

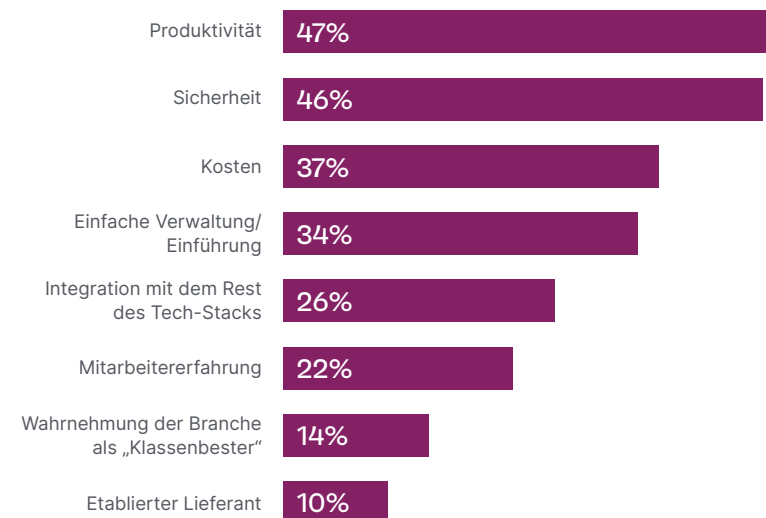
- 28% Zu viele E-Mails/Chats
- 27% Keine ausreichende Verbindung zu den Kolleginnen und Kollegen
- 23% Software/Apps funktionieren nicht richtig
- 21% Die IT-Abteilung benötigt viel Zeit, um ein Problem zu lösen
- 19% Nicht ordnungsgemäß funktionierende Arbeitsgeräte
- 18% Weniger Einblick in die Organisation
- 14% Fehlende Abgrenzung von Kollegen aufgrund ständiger Verfügbarkeit durch technische Geräte



Was sehen IT-Fachleute als größte Herausforderung für Servicemitarbeiter an? (Globale Daten)



Was sind nach Ansicht der Umfrageteilnehmer die Hauptgründe für die Wahl eines technischen Hilfsmittels in ihrer Organisation? (Globale Daten)



41 % der Arbeitnehmer in Deutschland nutzen persönliche Geräte häufiger für die Arbeit als vor der Corona-Pandemie.

Der hybride Arbeitsplatz

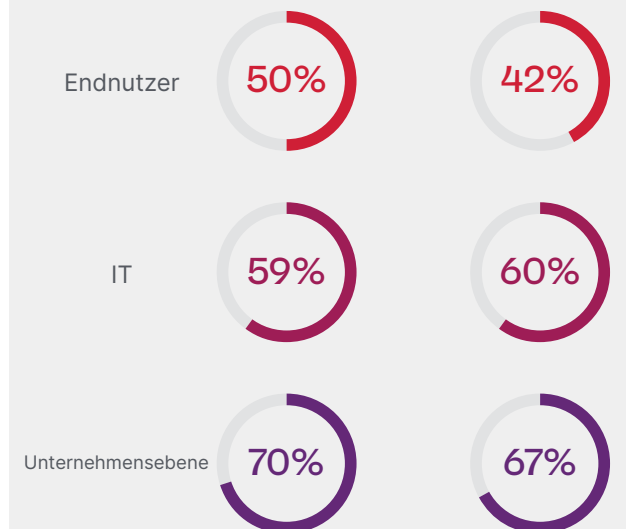
Die mit dem hybriden Arbeitsmodell einhergehenden verschwimmenden Grenzen zwischen privatem und beruflichem Umfeld zeigen sich in der Art und Weise, wie Mitarbeiter auf allen Ebenen mit der Technik umgehen.

Arbeitsumgebungen umfassen heute eine Vielzahl von Geräten, von denen viele den Mitarbeitern selbst gehören. Die Nutzung dieser persönlichen Geräte für die Arbeit nimmt unter Führungskräften und IT-Leitern sogar noch weiter zu. Tatsächlich haben **78 % der CXOs in Deutschland persönlich in bessere Technologie investiert**, um ihre eigene Produktivität zu steigern. Die Nutzung dieses persönlichen Technologiepakets ist in den verschiedenen Regionen der Welt sehr unterschiedlich.

Innovation ist unbestreitbar die treibende Kraft hinter dem Aufschwung des hybriden Arbeitens, aber die bedauerliche Wahrheit ist, dass viele Organisationen immer noch große Herausforderungen bei der Einführung dieser Technologie haben. Zu den größten Herausforderungen gehören die Schwierigkeiten bei der Aufrechterhaltung von Sicherheitsprotokollen und der Kontrolle über eine immer größere Anzahl privater und unternehmenseigener Geräte. Aus Sicht des Mitarbeiters sollte eine optimierte hybride Arbeitsumgebung es ihm ermöglichen, **nahtlos zwischen verschiedenen Geräten** zu wechseln, egal ob er im Büro, remote oder sogar unterwegs arbeitet.

Ich verwende private Geräte häufiger für die Arbeit (Globale Daten)

Ich musste persönlich in bessere Technik investieren, um produktiv arbeiten zu können



Viele digitale Arbeitsumgebungen bieten jedoch noch nicht die Erfahrung, die die Menschen erwarten. Zu den größten Herausforderungen für die deutschen Umfrageteilnehmer gehören zu viele E-Mails oder Chat-Nachrichten (27 %), zu viele Tools für die Arbeit (38 %) und nicht richtig funktionierende Software (24 %).

In vielen Umgebungen finden sich die Beschäftigten als Opfer all dieser Probleme wieder. Die rasante Entwicklung der Arbeitswelt hat diese Schwierigkeiten noch beschleunigt, und so überrascht es nicht, dass 30 % der Arbeitnehmer sich wünschen, ihre Arbeitgeber würden in bessere Technologien investieren, einschließlich plattformübergreifender Tools.

Was wünschen sich Arbeitnehmer weltweit von ihrem Arbeitgeber, um ihre Arbeitszufriedenheit zu erhöhen?

- 30% Aufrüsten meiner Hardware
- 28% Verbesserung der Qualität/Reaktionsfähigkeit des IT-Service-Desk
- 25% Verbesserung des IT-Self-Service
- 24% Intuitivere Software und Tools
- 24% Einführung von Tools, die plattformübergreifend funktionieren (Desktop, Mobiltelefon usw.)
- 23% Erleichterung der Verwaltung von Sicherheitsanforderungen (z. B. Einführung von Single Sign-On)
- 19% Weniger Abhängigkeit von E-Mails
- 19% Automatisierung
- 15% Verbesserung des HR-Self-Service
- 11% Keine Videoanrufe mehr
- 11% Einsatz von Spitzentechnologien wie VR und Metaverse
- 8% Umsetzung einer BYOD-Richtlinie

Die Auswirkungen auf die Produktivität

Für die Führungsebene ist die **Produktivität der Mitarbeiter** meist die **oberste Priorität**, während die Arbeitsplatzkultur und die Mitarbeiterzufriedenheit weiter unten auf der Liste stehen. Dies ist jedoch nicht überall der Fall, und unsere Umfrage ergab erhebliche Unterschiede in der Welt.

Eine der wichtigsten Fragen für IT-Verantwortliche ist, ob ihre technischen Hilfsmittel DEX unterstützen oder behindern. Das Engagement der Mitarbeiter hängt von der Verfügbarkeit der richtigen Hardware und Anwendungen ab. Fehlen diese, leidet die

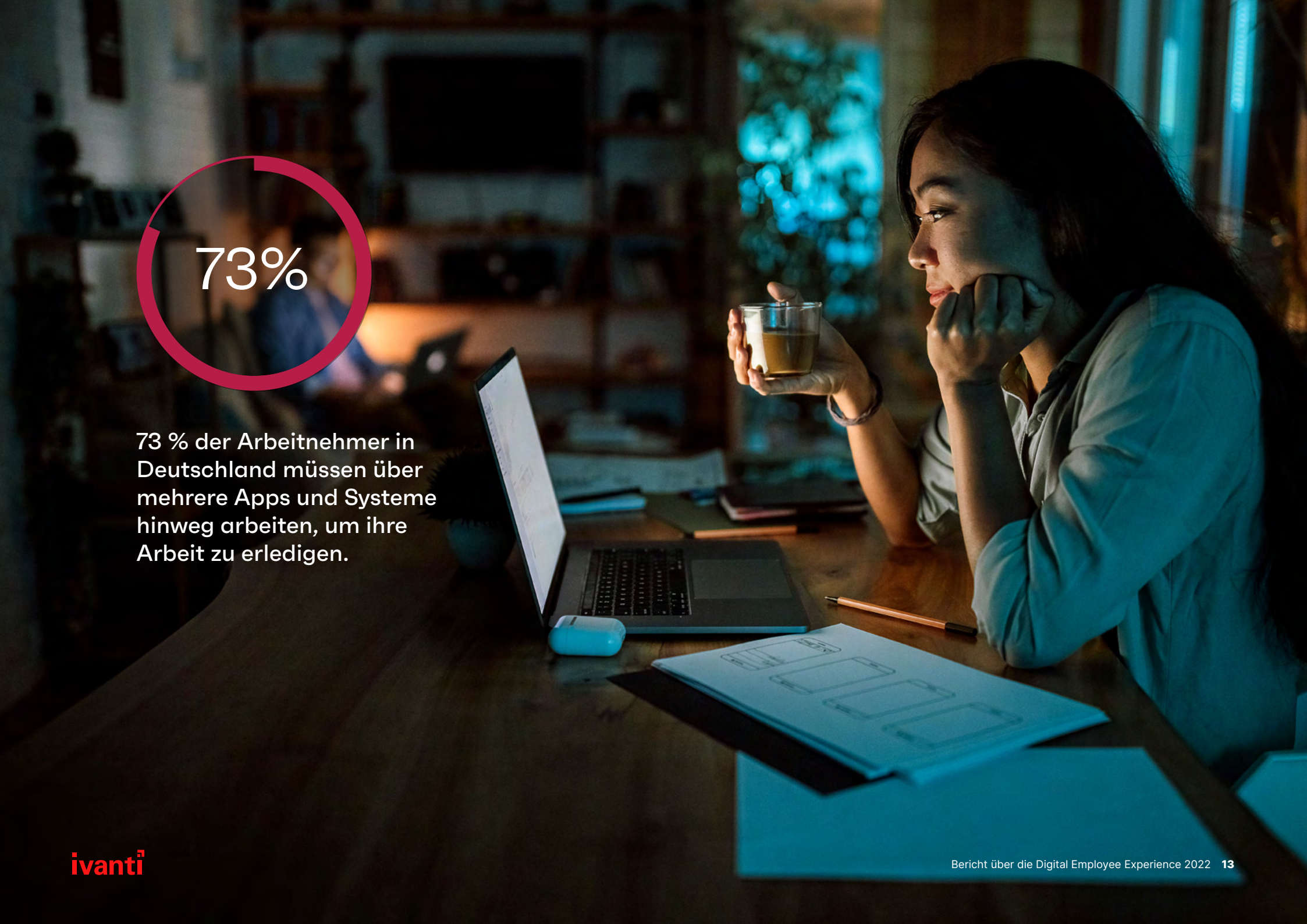
Produktivität erheblich, und im schlimmsten Fall verbringen die Mitarbeiter mehr Zeit mit Warten auf Unterstützung als mit der eigentlichen Arbeit.

Um ihre Produktivität aufrechtzuerhalten und ihre Frustration zu verringern, haben 33 % der Wissensarbeiter in Deutschland **ihr eigenes Geld** für neue Hard- und Software **ausgegeben**, die sie dann für ihre Arbeit nutzen. Dies mag zwar kurzfristig die Produktivität steigern, fördert aber auch eine **Zunahme der Schatten-IT**, bei der das Unternehmen nicht genau weiß, welche Anwendungen und Geräte für den Zugriff auf seine Netzwerke verwendet werden.

Wenn Schatten-IT alltäglich wird, steigt das Risiko, weil die IT-Abteilung den Überblick darüber verliert, welche Geräte auf das Unternehmensnetzwerk zugreifen. Außerdem kann die IT-Abteilung nicht ohne weiteres Geräte unterstützen und sichern, von denen sie nicht einmal weiß. Mitarbeiter, die gehofft hatten, ihre Produktivität durch Investitionen in bessere Technik zu steigern, können daher nicht auf Unterstützung zurückgreifen, wenn etwas schief läuft. Gleichzeitig gibt es in einem solchen Umfeld zahlreiche Sicherheitsprobleme. Um dies zu verhindern, muss die IT-Abteilung **die nötige Konnektivität und Sicherheitsinfrastruktur** zur Verfügung stellen, damit die Mitarbeiter ungehindert ihrer Arbeit nachgehen können, ohne das Risiko zu erhöhen. ■

Die wichtigsten internen Prioritäten in den Augen der Führungsebene (weltweit)



A woman with long dark hair is sitting at a wooden desk in a dimly lit room at night. She is looking at a laptop screen, holding a glass cup of coffee in her right hand, and resting her chin on her left hand. The desk has a laptop, a mouse, and some papers. In the background, there are shelves with books and a window with a view of a city at night. A circular graphic with a pink border and a white center contains the text '73%'.

73%

73 % der Arbeitnehmer in Deutschland müssen über mehrere Apps und Systeme hinweg arbeiten, um ihre Arbeit zu erledigen.

02

Häufige Spannungen

In Deutschland geben 49 % der Arbeitnehmer an, heute produktiver zu sein als vor dem Ausbruch der Pandemie, doch 58 % der Unternehmensleiter sind der Meinung, dass die Mitarbeiter im Büro sein müssen, um produktiv zu sein.

Zunehmendes Cyber-Risiko

Das Management von Cyber-Risiken ist in der Ära des hybriden Arbeitens zweifellos schwieriger geworden. Während Unternehmen früher ausschließlich innerhalb ihrer eigenen Infrastruktur vor Ort mit einem festen Sicherheitsrahmen operierten, bedeutet Remote-Arbeit, dass die physische Angriffsfläche jetzt extrem schwer zu definieren ist. Tatsächlich ist sie weitgehend irrelevant geworden.

Eine der größten Herausforderungen für IT-Führungskräfte ist heute die Notwendigkeit, eine nahtlose Endbenutzererfahrung zu ermöglichen und gleichzeitig robuste Sicherheit zu gewährleisten. In vielen Fällen haben sie schließlich dem Druck von Mitarbeitern, die remote arbeiten, nachgegeben und die Sicherheitsmaßnahmen für den Remote-

Zugriff gelockert. In anderen Fällen haben sie der Sicherheit den Vorzug vor DEX gegeben, sodass 60 % der Endnutzer in Deutschland damit zu kämpfen haben, sich in unnötig komplizierten und komplexen Sicherheitsmaßnahmen zurechtzufinden.

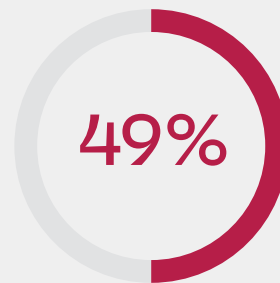
Die Lösung dieses Rätsels kann nicht darin bestehen, sich zwischen Sicherheit und Mitarbeitererfahrung zu entscheiden, da beide für den Gesamterfolg und die Widerstandsfähigkeit des Unternehmens gleich wichtig sind. Tatsächlich bezeichnen 52 % der CXOs weltweit **Cybersecurity als oberste Priorität** für die Verbesserung von DEX. Stattdessen müssen sich IT-Führungskräfte und die Unternehmensleitung darauf konzentrieren, ein sicheres, durchdachtes digitales Mitarbeitererlebnis zu schaffen, bei dem die Kommunikation und die Transparenz der digitalen Ressourcen und ihrer verschiedenen

Abhängigkeiten und Verbindungen im Vordergrund stehen. In Wirklichkeit sollte es nicht darum gehen, ein Gleichgewicht zwischen den beiden zu finden, sondern sie als **zwei untrennbare Elemente jeder digitalen Transformation** zu betrachten.

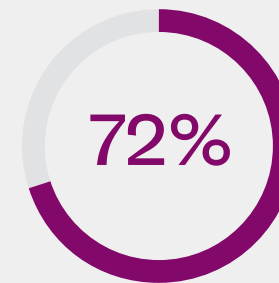
65%

65 % der CXOs in Deutschland (49 % weltweit) haben im vergangenen Jahr die Umgehung einer oder mehrerer Sicherheitsmaßnahmen beantragt.

Die Umfrageteilnehmer stellen allgemein fest, dass einige Sicherheitsmaßnahmen gelockert wurden, um den Remote-Zugriff zu ermöglichen, aber in einigen Fällen sind sie gezwungen, mehr Sicherheitsmaßnahmen zu ergreifen



Die Sicherheitsmaßnahmen wurden gelockert, um den Remote-Zugriff zu ermöglichen.



Ich muss mich mit mehr Sicherheitsmaßnahmen befassen

Wachsende Nachfrage nach Support

IT-Führungskräfte wollen ihren Mitarbeitern das bestmögliche digitale Erlebnis bieten, aber es kann schwierig sein, in einer Ära des schnellen Wandels Schritt zu halten, insbesondere da die Mitarbeiter eine größere Bandbreite an Geräten und Umgebungen nutzen, um ihre Arbeit zu erledigen. Mehr Geräte bedeuten eine größere Belastung für den Support, was dazu führt, dass die Behebung größerer Probleme zu lange dauert und die IT-Abteilung keinen Einblick in die Probleme ihrer Mitarbeiter hat und diese nicht kennt.

Während eine signifikante Mehrheit der Umfrageteilnehmer angibt, dass sich der **IT-Support als Reaktion auf die Remote-Arbeit verbessert** hat, sehen sich die Arbeitnehmer in Deutschland auch mit **mehr technischen Problemen** konfrontiert als zuvor (37 %). Dies hat dazu geführt, dass die Mitarbeiter andere (und oft risikoreichere) Wege suchen, um die Probleme zu lösen, mit denen sie konfrontiert sind, wobei **fast die Hälfte** eine Online-Suche durchführt oder sich an Kollegen und Freunde wendet, bevor sie die IT-Abteilung kontaktiert.

Die Bewältigung des wachsenden Supportbedarfs ist daher von entscheidender Bedeutung für die Verbesserung der Digital Experience. Um jedoch schnellen und zuverlässigen Support bieten zu können, ist ein **skalierbarer Ansatz erforderlich, der durch innovative Technologie** erweitert wird, die die Lösung wiederkehrender Probleme automatisiert und einen Echtzeit-Einblick in alle Ressourcen der Arbeitsumgebung bietet. Wenn jedoch Automatisierung und KI zusammen mit DEX am Ende der Prioritätenliste stehen, bleiben die Herausforderungen bestehen.



41%

der Wissensarbeiter in Deutschland geben an, dass es für sie schwieriger ist, Unterstützung bei technischen Problemen zu erhalten.



74%

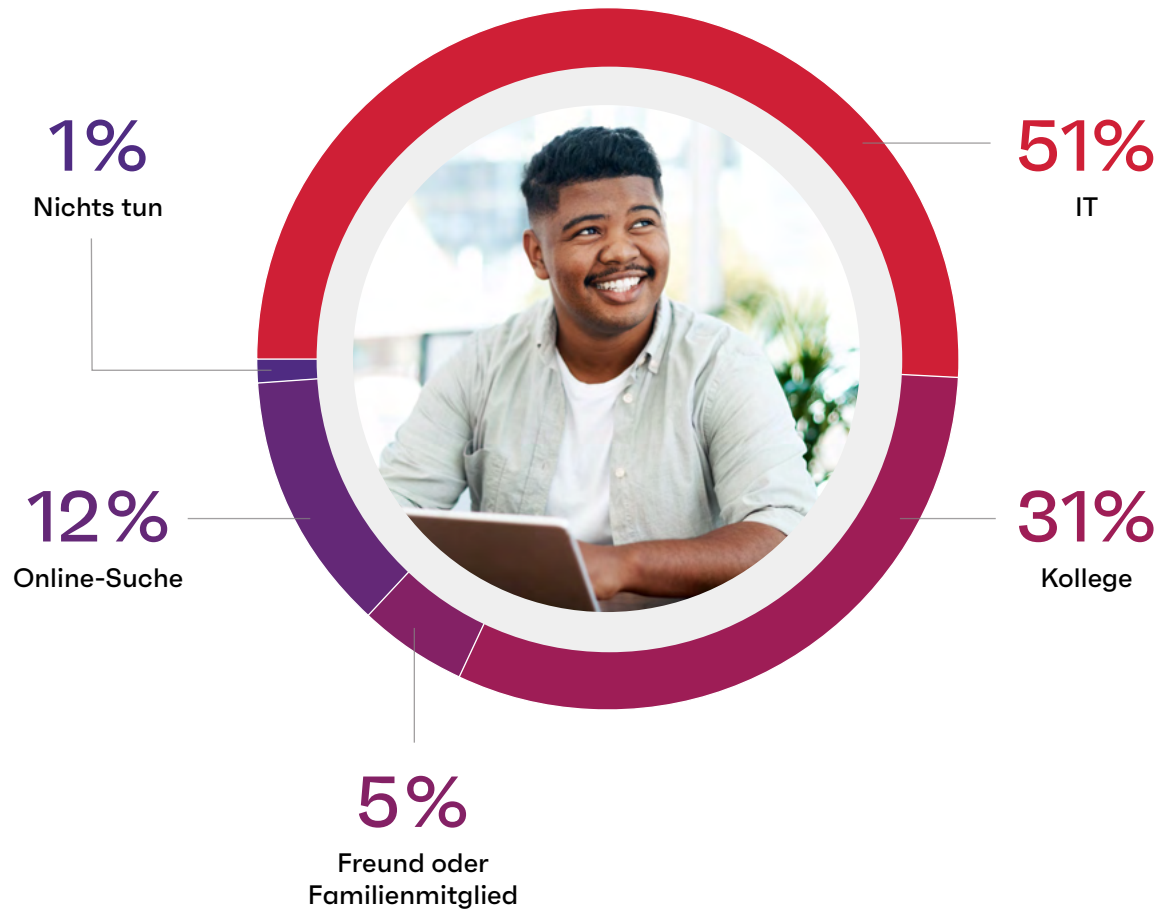
Die Umfrageteilnehmer stimmen zumindest teilweise zu, dass ihr Unternehmen die IT-Unterstützung als Reaktion auf die Telearbeit verbessert hat



47%

Der Anteil der Umfrageteilnehmer, die weltweit zumindest teilweise zustimmen, dass sie mehr technische Probleme haben als vor der Pandemie


An wen wenden sich die Mitarbeiter zuerst,
wenn sie Support brauchen? (Globale Daten)



Die wichtigsten strategischen Prioritäten, die von IT-Fachleuten weltweit für ihr Team im nächsten Jahr festgelegt wurden

48%	IT-Infrastruktur
47%	IT-Kostenoptimierung
45%	Cybersecurity
36%	Cloud
32%	Anwerbung/Bindung von IT-Fachkräften
29%	Remote-Arbeit/Kollaboration
26%	Vereinfachung der IT-Landschaft
24%	Digitale Kundenerfahrung
23%	Automatisierung von sich wiederholenden Aufgaben
23%	Digitale Mitarbeitererfahrung
20%	AI/ML tools





24%

Nur 24 % der CXOs in Deutschland bezeichnen die Arbeitsplatzkultur als die wichtigste interne Priorität ihres Unternehmens, und nur 19 % weisen ihre Budgets für die Verbesserung der digitalen Erfahrung der Mitarbeiter zu.

Die Silo-Mentalität

Für viele Menschen, auch für Führungskräfte, ist es leicht, die digitale Transformation als rein technische Herausforderung und damit als alleinige Aufgabe der IT-Abteilung abzutun. Dieses Missverständnis führt jedoch auch dazu, dass IT-Leiter glauben, keinen Einfluss auf die Unternehmenskultur nehmen zu können. 56 % sind der Meinung, dass ihre Teams für den Wert, den sie den Mitarbeitern bieten, geschätzt werden.² Die digitale Mitarbeitererfahrung hat jedoch ebenso viel mit der Unternehmenskultur zu tun wie mit der Technologie. Denn ohne die richtige Technologie wird es immer schwieriger, echte und sinnvolle Veränderungen am Everywhere Workplace voranzutreiben.

Mit dem hybriden Arbeitsplatz geht eine größere Eigenverantwortung auf allen Organisationsebenen einher. Dieses Maß an Freiheit und Flexibilität kann jedoch auch zu einer Silo-Mentalität und Doppelarbeit führen. So beschwerten sich Arbeitnehmer in Deutschland häufig darüber, dass sie zu viele E-Mails und Chat-Nachrichten bearbeiten müssen (27 %), während die ständige Konnektivität (13 %) und die Ungleichheit zwischen Anwendungen und Umgebungen (14 %) dazu führen, dass die Arbeitnehmer mehr Stunden arbeiten als vor der Pandemie.

Obwohl die Geschäftsleitung weitgehend für die **Förderung des kulturellen Wandels** verantwortlich ist, ist es Aufgabe der IT-Abteilung, die zur Erleichterung dieses Wandels erforderlichen Tools und Unterstützungsmaßnahmen bereitzustellen. Meistens ist der Mangel an Kommunikation zwischen den Teams auf technische Hindernisse zurückzuführen. Stellen Sie sich einen Mitarbeiter vor, der mit einer Excel-Tabelle auf seinem Laptop arbeitet, Kundengespräche auf einem iPad führt und die Ergebnisse auf seinem Smartphone überprüft. Eine einheitliche Betriebsumgebung, die eine nahtlose Zusammenarbeit ermöglicht, ist ein Muss für die DEX-Bereitstellung in einer hybriden Belegschaft.

Die Bewältigung dieser Herausforderungen erfordert eine enge Abstimmung zwischen Geschäftsleitung und IT, um **Menschen, Prozesse und Technologie besser zu integrieren**. Die Zusammenarbeit wurde von 23 % der befragten Führungskräfte in Deutschland als Priorität bei der Budgetvergabe genannt, aber es gibt noch viel zu tun, um reibungslose, sichere und transparente Abläufe in einem immer breiteren Technologiebereich zu ermöglichen.

Gemeinsam besser: Sicherheit und Mitarbeitererfahrung

Einige Wissensarbeiter, vor allem Remote-Mitarbeiter und Hybridmitarbeiter, empfinden Sicherheitsmaßnahmen als Belastung, auch wenn sie deren Notwendigkeit anerkennen. Doch je komplexer und vielschichtiger die Sicherheitsmaßnahmen werden, desto eher versuchen die Mitarbeiter, sie zu umgehen, um ihre Arbeit fortzusetzen. Das bedeutet natürlich nicht, dass die IT-Abteilung Kompromisse bei der Sicherheit eingehen kann, aber sie sollte **sich darauf konzentrieren, die Belastung der Endbenutzer zu minimieren**. Der Schlüssel zum Erfolg sollten proaktive Sicherheitsmaßnahmen sein, die den Mitarbeitern eine bessere Erfahrung ermöglichen.

Informationssicherheit hat für die meisten CXOs weltweit (52 %) oberste Budgetpriorität, insbesondere in den USA und im Vereinigten Königreich, aber **die Vereinfachung der Sicherheitsverwaltung** steht deutlich weiter unten auf der Liste. Diese Ergebnisse machen deutlich, dass die Sicherheit tief in die DEX eingebettet werden muss.










Die beste und effektivste Sicherheitserfahrung ist eine, die der Endnutzer kaum wahrnimmt. Der Zero-Sign-On-Prozess (ZSO) beispielsweise konsolidiert den Zugriff auf alle Arbeitsplatzanwendungen unter einer einzigen Anmeldung, sodass sich die Endbenutzer nicht mehrere Anmeldedaten merken müssen. Ergänzen Sie dies mit einem Zero-Trust-Security-Modell (ZTS), und Sie haben eine Sicherheitsstrategie, die sowohl einen besseren Schutz als auch eine reibungslosere Endnutzererfahrung bietet.

Eine ausgereifte DEX ist von Natur aus besser für die Sicherheit und ermöglicht es der IT-Abteilung, einen vollständigen Einblick in und die Kontrolle über ihre Umgebungen zu behalten. Indem man **die Sicherheit zu einem integralen Bestandteil der Mitarbeitererfahrung** macht, kann man beides erheblich verbessern. ■





Priorisierung der Sicherheit durch die Führungsebene in aller Welt

	Insgesamt	US	UK	FR	DE	NL	AU	JP	ZH
									
Cybersecurity	52%	70%	64%	58%	48%	42%	38%	55%	43%
Erleichterung der Verwaltung der Sicherheit (z. B. Einführung von Single Sign-On)	33%	27%	35%	28%	37%	22%	35%	30%	47%



43%

43 % der Arbeitnehmer in Deutschland der Meinung, dass sie sich in einem hybriden Arbeitsumfeld mit mehr Sicherheitsmaßnahmen auseinandersetzen müssen.

03

Die Erfahrung der Mitarbeiter neu gestalten

Nur 47 % der IT-Fachleute
sind der Meinung, dass
ihr Unternehmen einen
vollständigen Überblick
über alle Geräte hat, die
auf ihr Netzwerk zugreifen.

Aufrechterhaltung von Sichtbarkeit und Governance

Die wachsende Vielfalt an Geräten und Netzwerken, die von Hybrid-Mitarbeitern genutzt werden, hat den Bestand an Assets, die IT-Teams verwalten oder zumindest überwachen müssen, stark erweitert. Schließlich kann man **nicht schützen, was man nicht kennt**.

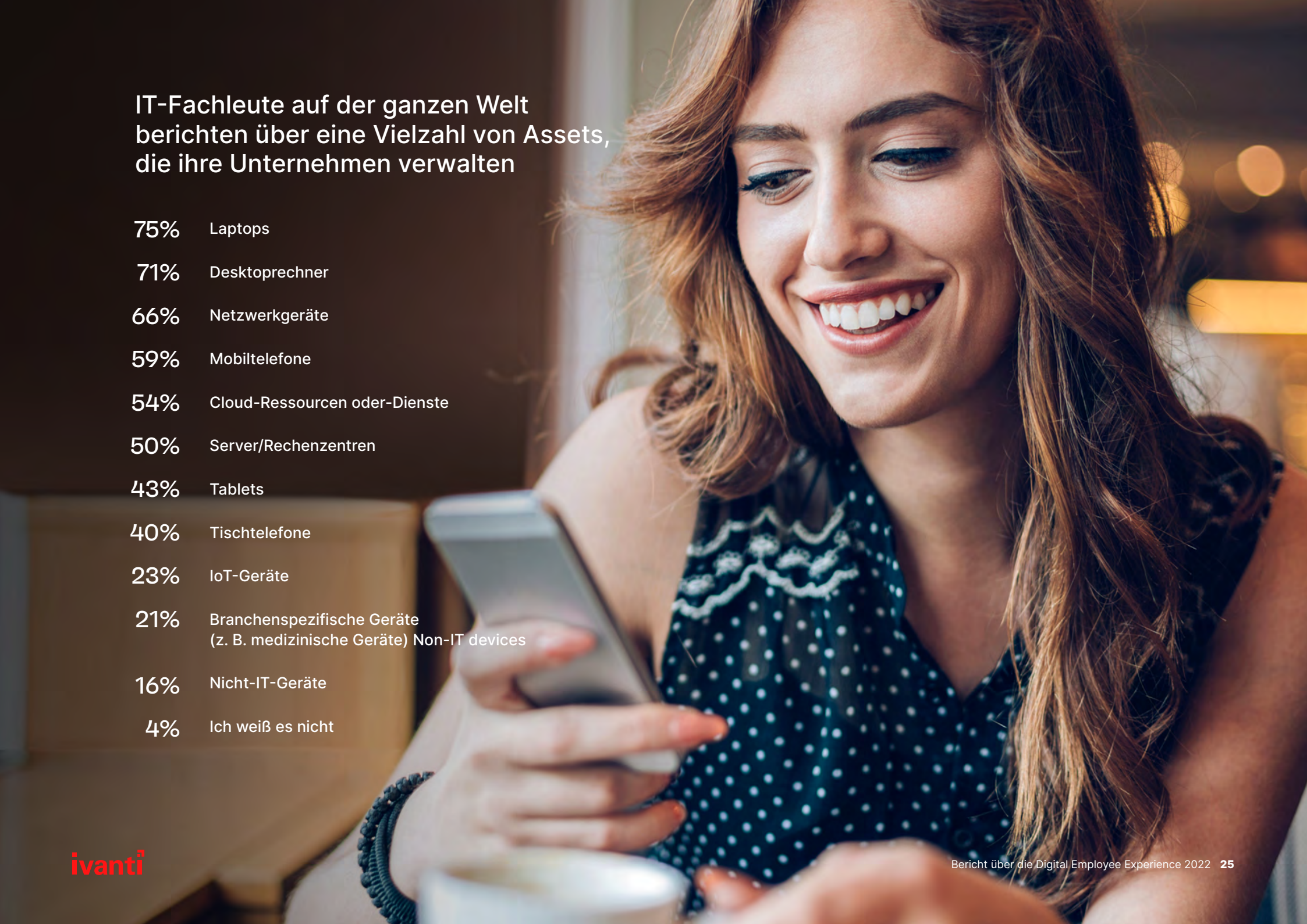
Der klare Ausgangspunkt für jede digitale Mitarbeitererfahrung ist **die Schaffung von Transparenz über Ihre Umgebung**. Als die Technologie noch weitgehend intern und auf das Büro beschränkt war, war dies viel einfacher. Heute umfasst der IT-Bestand jedoch ein breites Spektrum an lokalen, privaten und öffentlichen Cloud-Ressourcen, mobilen Geräten und mitarbeitereigenen Geräten.

Um **Sichtbarkeit und Kontrolle** zu erhalten, benötigen IT-Verantwortliche einen **vollständigen Überblick über ihren gesamten Tech-Stack**, einschließlich aller Geräte, Benutzer, Konten, Anwendungen, Dienste und Datenbestände. Darüber hinaus müssen alle Daten zu diesen Ressourcen **regelmäßig aktualisiert** werden, damit die Support- und Serviceteams Probleme schnell lösen können, indem sie wertvolle und relevante Erkenntnisse nutzen.



35 % der der IT-Fachleute in Deutschland verwenden immer noch Tabellenkalkulationen, um ihre Geräte zu überwachen.





IT-Fachleute auf der ganzen Welt berichten über eine Vielzahl von Assets, die ihre Unternehmen verwalten

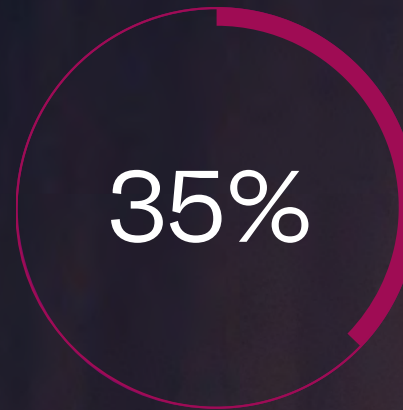
75%	Laptops
71%	Desktoprechner
66%	Netzwerkgeräte
59%	Mobiltelefone
54%	Cloud-Ressourcen oder-Dienste
50%	Server/Rechenzentren
43%	Tablets
40%	Tischtelefone
23%	IoT-Geräte
21%	Branchenspezifische Geräte (z. B. medizinische Geräte) Non-IT devices
16%	Nicht-IT-Geräte
4%	Ich weiß es nicht

Messung der Digital Experience

IT-Führungskräfte können nicht erwarten, etwas zu verbessern, was sie nicht messen können, weshalb sie Einblicke in die Entwicklung der Digital Experience im Laufe der Zeit benötigen. Sich auf begrenzte Indikatoren zu verlassen, wie z. B. Umfragen nach dem Abschluss von Tickets, ist jedoch ineffizient und wenig aussagekräftig, wenn es darum geht, ein ganzheitliches Bild zu erstellen.

Die häufigste Art, DEX weltweit zu messen, sind von der Personalabteilung durchgeführte Umfragen zum Mitarbeiterengagement (38 %), die keine genaue Bewertung der Auswirkungen der IT auf DEX ermöglichen.

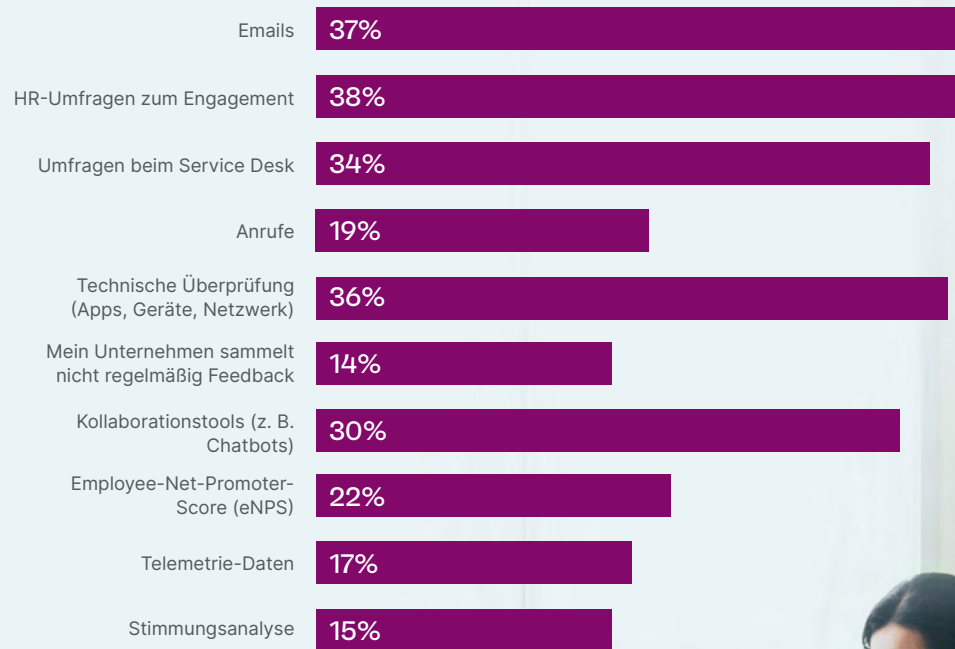
Darüber hinaus werden die traditionellen Ansätze zur Messung der Mitarbeitererfahrung in der Regel sporadisch und ad hoc durchgeführt, anstatt „always-on“ und proaktiv zu sein. Unsere Umfrage ergab, dass die Nutzung von Telemetriedaten für DEX-Feedback weltweit sehr gering ist – 10 % in Japan und 19 % in Australien und Frankreich.



35 % der IT-Führungskräfte in Deutschland verfügen über keine Verfahren oder Messgrößen zur Bewertung der Digital Experience, während 39 % sich auf Umfragen zum Engagement der Mitarbeiter verlassen.



Unterschiede in der Art und Weise, wie die IT-Abteilung das Feedback der Mitarbeiter über ihre Erfahrungen mit der Technologie weltweit einholt



Die Messung der Digital Experience muss daher automatisiert erfolgen, wobei den für Ihr Unternehmen wichtigsten KPIs besondere Aufmerksamkeit geschenkt werden muss. Eine Möglichkeit besteht darin, die Erfassung und Berichterstattung von Erkenntnissen über die häufigsten Probleme, die die Produktivität beeinträchtigen, zu automatisieren. So können beispielsweise langsame Geräte, Netzwerkverbindungsprobleme, plötzlich abstürzende Anwendungen und veraltete Software leicht gemessen und automatisch gemeldet werden. Solche Berichtsfunktionen bieten einen wesentlich **granulareren und umfassenderen Überblick** als, wenn man sich nur auf das Feedback der Mitarbeiter selbst verlässt.

Eine Lösung zur Verwaltung digitaler Erlebnisse bietet **kontextbezogene Transparenz** in Computerumgebungen mit Echtzeitdaten und Einblicken in Trends, die sich im Laufe der Zeit entwickeln. Die kontinuierliche Erfassung von Daten wie Latenzzeit, Bandbreitenverbrauch, App-Performance und CPU-Auslastung von jedem Endpunkt hilft IT-Verantwortlichen, potenzielle und wiederkehrende Probleme, die DEX beeinträchtigen können, schnell zu erkennen. Mit der Möglichkeit, diese Datenpunkte zu analysieren, können Sie außerdem eine der wichtigsten Kennzahlen überhaupt berechnen – Ihren **DEX-Wert**. Auf diese Weise lassen sich die Auswirkungen der Digital Experience auf die Produktivität genau quantifizieren.

Berücksichtigung der Erwartungen der Arbeitskräfte

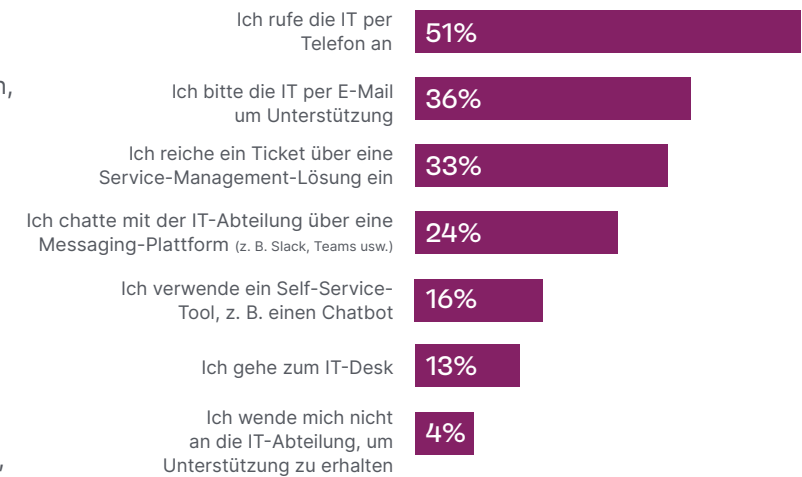
Die Studie ergab, dass **56 % der CXOs ihre Mitarbeiter wieder im Büro haben wollen**. Trotzdem gaben alle Gruppen an, im Zeitalter der Hybridarbeit produktiver zu sein, was die Tatsache unterstreicht, dass sich nicht so sehr der Arbeitsort auf die Produktivität auswirkt, sondern die Erfahrungen, die die Menschen bei der Interaktion mit der Technologie machen. Immerhin haben 26 % der Arbeitnehmer in Erwägung gezogen, ihren derzeitigen Arbeitsplatz unter anderem wegen der verfügbaren Technologie zu verlassen.

Eine der übergreifenden Herausforderungen bei der Bereitstellung eines nahtlosen DEX in einer Ära des hybriden Arbeitens ist die Anpassung an ein **breites Spektrum von Präferenzen und Umgebungen**. Diese können von Unternehmen zu Unternehmen und von

Region zu Region sehr unterschiedlich sein, was die Art und Weise, wie Mitarbeiter mit Support-Mitarbeitern interagieren und Feedback zu ihrer Nutzung von Technologien am Arbeitsplatz geben, weiter erschwert.

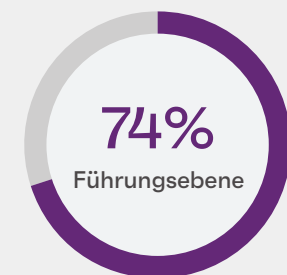
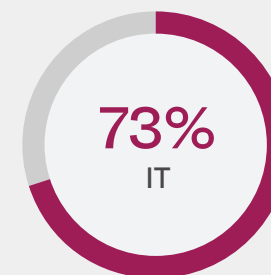
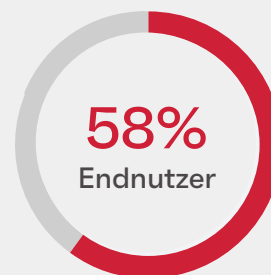
Im Idealfall sollten die Mitarbeiter in der Lage sein, die IT-Teams über ihre bevorzugten Kanäle zu kontaktieren. Andererseits muss die IT-Abteilung einen Einblick in die Probleme ihrer Mitarbeiter haben. Wenn zum Beispiel ein Mitarbeiter eine Support-Anfrage stellt, kann die IT-Abteilung das Problem viel besser lösen, wenn sie einen vollständigen Überblick über die betreffende Hardware und Software hat. Mit der zusätzlichen Leistung von **KI und Automatisierung** werden kontextbezogene Einblicke es ihnen ermöglichen, Produktivitätsverschlechterungen und die Gründe dafür proaktiv zu erkennen. Insofern kann die IT-Abteilung sogar einige Probleme beheben, bevor die Endbenutzer davon betroffen sind.

Wie Mitarbeiter am häufigsten Hilfe von der IT erhalten



„Ich bin jetzt produktiver als vor Beginn der Pandemie“

— Umfrageteilnehmer

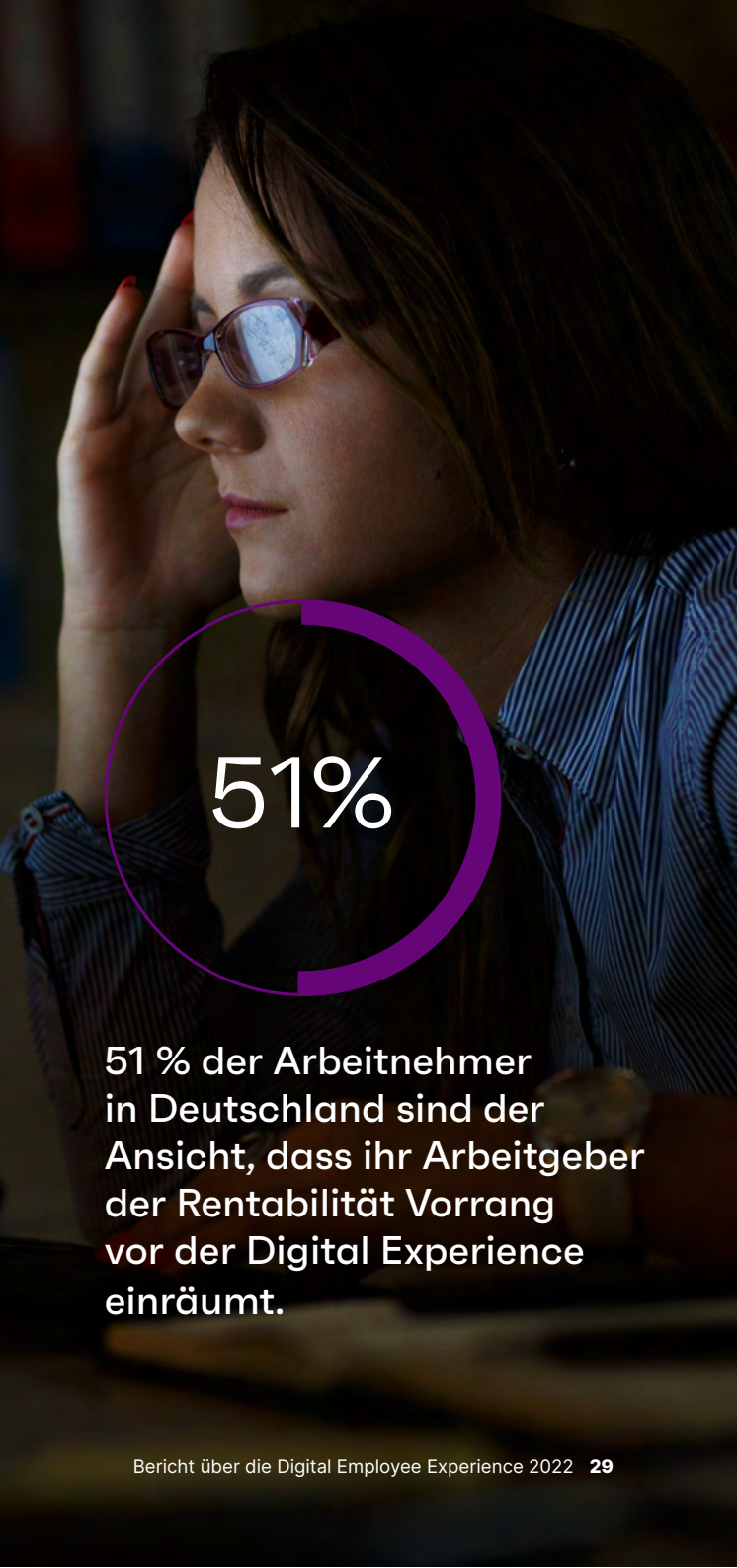


Verbesserung der Mitarbeitererfahrung

Dank der Verfügbarkeit innovativer neuer Technologien, die hybride Arbeitsgruppen ermöglichen und unterstützen, hat die IT nun die Möglichkeit, **einen positiven Einfluss** auf die allgemeine Unternehmensstrategie zu nehmen. Durch die Übernahme der Verantwortung für das digitale Mitarbeitererlebnis und die enge Zusammenarbeit mit der Unternehmensleitung zur Erreichung gemeinsamer Ziele kann IT **bessere Geschäftsergebnisse erzielen** - von der Mitarbeiterproduktivität bis zur Mitarbeiterbindung. Das Beste daran ist, dass sie bereits über das nötige Fachwissen und die nötige Position verfügen, um diesen Prozess zu beeinflussen.

Um dies zu erreichen, müssen sich IT-Führungskräfte **darauf konzentrieren, die Barrieren** für die Einführung zu beseitigen, indem sie Lösungen bereitstellen, die einfach zu verwenden sind und es ihnen ermöglichen, den Überblick über ihre Umgebungen zu behalten. Die angewandten Sicherheitsmaßnahmen müssen einerseits sehr robust sein, andererseits dürfen sie den Endnutzer nicht unnötig belasten. Schließlich müssen sie KI und Automatisierung für sich wiederholende Aufgaben und die Lösung wiederkehrender Probleme nutzen.

DEX mag für CXOs immer noch ganz unten auf der Prioritätenliste stehen, aber das ist auch eine Chance für die IT-Abteilung, ihren Fokus zu überdenken und einen echten und nachhaltigen Einfluss auszuüben. Schließlich ist der **Everywhere Workspace** **unbestreitbar die Zukunft der Arbeit**, und die digitale Erfahrung ist ihr wichtigster Wegbereiter.



51%

51 % der Arbeitnehmer in Deutschland sind der Ansicht, dass ihr Arbeitgeber der Rentabilität Vorrang vor der Digital Experience einräumt.

Hybrid-Arbeit ist zukunftssträftig. Voraussetzung ist, dass sie richtig organisiert und ermöglicht wird.

Die Spannungen, die durch die Etablierung von Remote Work aufgetreten sind, lassen sich mildern, wenn Arbeitgeber eine gerechte Arbeitsstruktur für ihre Mitarbeiter schaffen. Die Unternehmensleitung hat ein Interesse daran, die Mitarbeiter im Büro zu sammeln und so eine persönliche Zusammenarbeit zu ermöglichen. Dies steht jedoch in direktem Widerspruch zu der Tatsache, dass die meisten Mitarbeiter aufgrund der Flexibilität, die Remote Work bietet, zumindest zeitweise weiterhin von zu Hause aus arbeiten möchten. In den letzten Jahren haben die Arbeitnehmer, die von überall aus arbeiten können, eine Vielzahl von Vorteilen genossen. Nicht zuletzt die Zeitersparnis beim Pendeln, wonach viele Arbeitnehmer im Durchschnitt fast eine Stunde pro Strecke einsparen konnten – ganz zu schweigen von der besseren Work-Life-Balance. Führungskräfte müssen den Fokus demnach darauf setzen, wie Mitarbeiter die Arbeit erleben – nicht nur vor Ort im Office, sondern auch durch die Technologie, die sie zur Erleichterung der Arbeit bereitgestellt wird. Führungskräfte, die der 'digitalen Mitarbeitererfahrung' keine Priorität einräumen, riskieren eine geringere Mitarbeiterbindung und schöpfen nicht das volle Potenzial an Produktivität und Innovation aus, die Remote Work bietet.



Nicholas Bloom

William Eberle Professor für Wirtschaftswissenschaften
an der Universität Stanford

Schlussfolgerung

Die Art und Weise, wie Mitarbeiter mit Technologie interagieren, bestimmt ihren Erfolg und den Wert, den sie für ihr Unternehmen erbringen, denn die Art der Arbeit hat sich grundlegend verändert. Die IT-Abteilung hat jetzt die Möglichkeit, das Mitarbeitererlebnis so umzugestalten, dass **die Produktivität und das Engagement** verbessert werden. Um dies zu erreichen, muss sie **das digitale Mitarbeitererlebnis ganz oben** auf ihre Agenda setzen. Auf diese Weise werden sie besser in der Lage sein, ihre Beziehungen zur Personalabteilung zu stärken, die wichtigsten Führungsziele zu erreichen und bessere Geschäftsergebnisse zu erzielen.

Über Ivanti

Ivanti macht den Everywhere Workplace möglich. Im Everywhere Workplace nutzen Mitarbeiter unzählige Geräte, um über verschiedene Netzwerke auf IT-Anwendungen und Daten zuzugreifen und so von überall aus produktiv arbeiten zu können. Die Automatisierungsplattform Ivanti Neurons verbindet die branchenführenden Lösungen des Unternehmens für Unified Endpoint Management, Zero Trust Security und Enterprise Service Management und bietet so eine einheitliche IT-Plattform, die es Geräten ermöglicht, sich selbst zu heilen und zu sichern, und Anwendern die Möglichkeit zur Selbstbedienung gibt. Mehr als 40.000 Kunden, darunter 96 der Fortune 100, haben sich für Ivanti entschieden, um ihre IT-Assets von der Cloud bis zum Edge zu erkennen, zu verwalten, zu sichern und zu warten und ihren Mitarbeitern ein hervorragendes Endbenutzererlebnis zu bieten, egal wo und wie sie arbeiten. Für weitere Informationen besuchen Sie [ivanti.com](https://www.ivanti.com) und folgen Sie @Golvanti.

Bericht für 2022: Die Notwendigkeit einer verbesserten Digital Experience



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

+49 (0)69 66 77 80 134

contact@ivanti.de

1. 1 Befragung von 10.000 IT-Fachleuten, C-Level-Führungskräften und Endnutzern, durchgeführt in acht Ländern im Mai 2022 von MSI
2. 2 „Stand der IT im Jahr 2021“, 2021