



Bericht 2023:

# Neue Anforderungen an die digitale Mitarbeitererfahrung

Wie Technologie die Zufriedenheit, Bindung  
und Produktivität der Mitarbeitende fördert

# Vorwort

In unserer heutigen extrem vernetzten Zeit beeinflusst das digitale Gerüst unserer Arbeitsplätze unsere beruflichen Erfahrungen sehr stark. Technologie hat sich in unsere täglichen Arbeitsabläufe integriert, und beeinflusst die Zufriedenheit der Mitarbeitenden. Gleichzeitig werden deren Bindung an das Unternehmen und ihre Produktivität immer wichtiger. Dieser Ivanti-Bericht befasst sich eingehend mit diesem komplizierten Geflecht der Digital Employee Experience (DEX) – den **definierenden Elementen, inhärenten Herausforderungen und wirksamen Lösungen**.

Die Beobachtung von Ivanti, dass 63 % der Mitarbeitenden manchmal remote arbeiten, ist nicht überraschend, stellt aber eine unbestreitbare Herausforderung dar. Unsere IT-Abteilungen, die oft die heimlichen Helden des Unternehmens sind, stehen vor der gigantischen Aufgabe, eine nahtlose digitale Schnittstelle für diese räumlich verstreuten Mitarbeitenden zu gewährleisten. Und während 57 % der Berufstätigen regelmäßig mit technologischen Problemen konfrontiert sind, erwägen erstaunliche 17 % – und doppelt so viele unter der Generation Z –, sich von ihrer Rolle zu verabschieden, wobei sie ihre Unzufriedenheit auf eine unzureichende technologische Infrastruktur zurückführen.

Die Definition von DEX ist eine Reise, kein Ziel. Wir verstehen darunter die Gesamtheit der digitalen Berührungspunkte und Begegnungen mit Mitarbeitenden. Aber die Auswirkungen sind enorm. Obwohl die Bedeutung von DEX anerkannt wird, **haben nur 56 % der Unternehmen ihre DEX-spezifischen Budgets bis 2023 aufgestockt**. Dies offenbart einen alarmierenden Widerspruch: Während viele die

Bedeutung von DEX anerkennen, investieren nur wenige angemessen in ihre Optimierung. Das Wesen von DEX geht über die Überprüfung des Gerätezustands hinaus. Ein sich entwickelndes Paradigma betrachtet DEX als ein allumfassendes Unternehmensethos. Es geht darum, die digitale Reise zu verbessern, die organisatorische Sicherheit zu stärken und, was noch wichtiger ist: Technologie zu nutzen, um Probleme proaktiv zu vermeiden.

In den Abschnitten 2 und 3 dieses Berichts werden verschiedene Erkenntnisse aufgeschlüsselt. Wir sind aufgefordert, unsere DEX-Maßstäbe **zu überdenken** und über die traditionelle technische Überwachung hinauszugehen. Die Einführung des „DEX Score“ – einer aggregierten Kennzahl, die die digitale Gesundheit von Mitarbeitenden misst – scheint ein vielversprechender Schritt in diese Richtung zu sein. Dennoch ist die Geschichte nicht frei von Vorbehalten, insbesondere für unsere IT-Experten, die mit arbeitsbedingtem Stress und Zweifeln am Aufstieg der KI zu kämpfen haben, obwohl sie an der vordersten Technologie-Front stehen.

Wenn wir in Abschnitt 4 die Landschaft der Service-Desks behandeln, wird die **Präferenz für den menschlichen Kontakt im IT-Support** gegenüber KI-gesteuerten Chatbots deutlich. Die Tendenz zur Selbstständigkeit bei der technischen Fehlerbehebung, insbesondere bei den jüngeren Jahrgängen, veranlasst uns jedoch, unsere Support-Infrastrukturen zu überdenken.

Ein Paradigmenwechsel in der Wahrnehmung von DEX ist überfällig. Eine umfassendere Perspektive, wie sie in Abschnitt 5 dargelegt wird, veranlasst uns dazu, DEX über die reine Überwachung hinaus zu betrachten. Es geht um **proaktives Handeln, vorausschauende Fehlersuche und die Nutzung von KI** zur Rationalisierung von Prozessen. Es ist ein Aufruf, die Bandbreite von DEX zu erkennen – vom Wohlergehen der Geräte bis hin zu eisernen Sicherheitsmaßnahmen. Die möglichen Vorteile? Ein Rückgang der Helpdesk-Tickets, weniger Ausfallzeiten und eine höhere Mitarbeiterzufriedenheit.

An der Schwelle zum Jahr 2024, einem Jahr, das unsere Abhängigkeit von digitalen Schnittstellen noch verstärken dürfte, dient **dieser Bericht als Kompass** – er beleuchtet Bereiche, in denen Abhilfe geschaffen werden muss, unterstreicht die Dringlichkeit, sich neu zu erfinden, und erinnert uns vor allem an den tiefgreifenden Einfluss von Technologie auf unser berufliches Umfeld.

Tauchen Sie ein, prüfen Sie sich selbst. Es ist zweifellos an der Zeit, erfüllendere, kollaborativere und lohnendere digitale Narrative für unsere Arbeitsbereiche zu entwickeln.



**Sabine VanderLinden**  
CEO & Managing Partner  
Alchemy Crew

# Einführung

Die neuesten Untersuchungen von Ivanti zeigen, dass 63 % der Angestellten zumindest zeitweise außerhalb einer traditionellen Büroumgebung arbeiten. Allen Mitarbeitenden ein hochwertiges digitales Erlebnis zu bieten – unabhängig davon, wo oder wann sie arbeiten – stellt Unternehmen vor enorme technische und betriebliche Herausforderungen.

Diese Herausforderungen betreffen vor allem die IT-Teams — und zwar in unverhältnismäßigem Maße. Ihre Aufgabe ist es, **konsistente, sichere Erfahrungen zu liefern**, unabhängig vom Arbeitsort. Und unsere Untersuchungen zeigen, dass all diese zusätzlichen Anstrengungen ihren Tribut fordern.

Die DEX-Verwaltung kann eine Lösung für dieses Dilemma bieten. Mit den richtigen DEX-Strategien, -Taktiken und -Tools können Unternehmen ihre IT-Teams von der erheblichen Arbeitsbelastung befreien, die es bedeutet, das Arbeiten von jedem Ort aus zu unterstützen.

## Digitale Erfahrungen der Mitarbeitenden (Digital Employee Experience, DEX):

DEX ist die Summe aller digitalen Berührungspunkte, mit denen die Mitarbeitenden während ihres Arbeitstages in Berührung kommen, und die Art und Weise, wie die Mitarbeitenden die digitalen Möglichkeiten ihres Unternehmens wahrnehmen.

## DEX Management:

Die Strategien, Taktiken und Tools, die Arbeitgeber einsetzen, um digitale Mitarbeitererfahrungen zu überwachen und zu optimieren – von den Mitarbeiterplattformen und -tools, die das Arbeiten von jedem Ort ermöglichen, bis hin zu Automatisierungen hinter den Kulissen, die Probleme nahtlos und in Echtzeit lösen.



# Inhalt:

01 Definition von DEX

02 DEX 2024

03 Versteckte Auswirkungen

04 Überdenken des Service Desks

05 Maßnahmen ergreifen

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).

## Eine schlechte DEX ist viel mehr als ein technisches Problem für Wissensarbeiter

**57 %**

berichten mindestens einmal pro Woche über ernsthafte Probleme bei der Nutzung von Technologie am Arbeitsplatz.

**78 %**

sagen, dass sie mit anderen Mitteln produktiver sein könnten.

**17 %**

haben entweder wegen schlechter technischer Voraussetzungen gekündigt oder würden es in Betracht ziehen – und bei der Generation Z ist die Zahl fast doppelt so hoch.

**61 %**

sagen, dass negative Erfahrungen mit Technologie die Arbeitsmoral beeinträchtigen.

Ivanti hat weltweit **7.800 IT-Fachleute, Führungskräfte und Endanwender** aus den verschiedensten Branchen nach ihrer Meinung zum aktuellen Stand und zur Zukunft der digitalen Mitarbeitererfahrung (DEX) befragt.

Unser Ziel ist es, zu verstehen, wie Unternehmen über DEX denken, **klare Maßstäbe für die Praxis zu definieren und konkrete Erkenntnisse zu liefern**, um Unternehmen bei der Verbesserung ihrer DEX-Praxis zu unterstützen.

# Definition von DEX

Es besteht weitgehende Einigkeit darüber, dass die Priorisierung von DEX für die Verwaltung und Sicherung des modernen Arbeitsplatzes von entscheidender Bedeutung ist – aber die Untersuchungen von Ivanti zeigen, dass es wenig Einigkeit darüber gibt, wie dies am besten erreicht werden kann.

Drei von vier Unternehmen messen DEX, und mehr als die Hälfte (56 %) geben an, dass sie **im Jahr 2023 mehr für DEX ausgeben werden als im Jahr 2022.**

Trotz dieser starken Akzeptanz von DEX definieren viele Unternehmen DEX im engeren Sinne als Software zur Überwachung des Gerätezustands und mitunter zur proaktiven Lösung von Problemen, bevor diese sich auf die Benutzenden auswirken. Aber es ist gibt eine neue Bewegung, **die DEX viel umfassender betrachtet.**

### In einem breiteren Verständnis bedeutet DEX-Management:

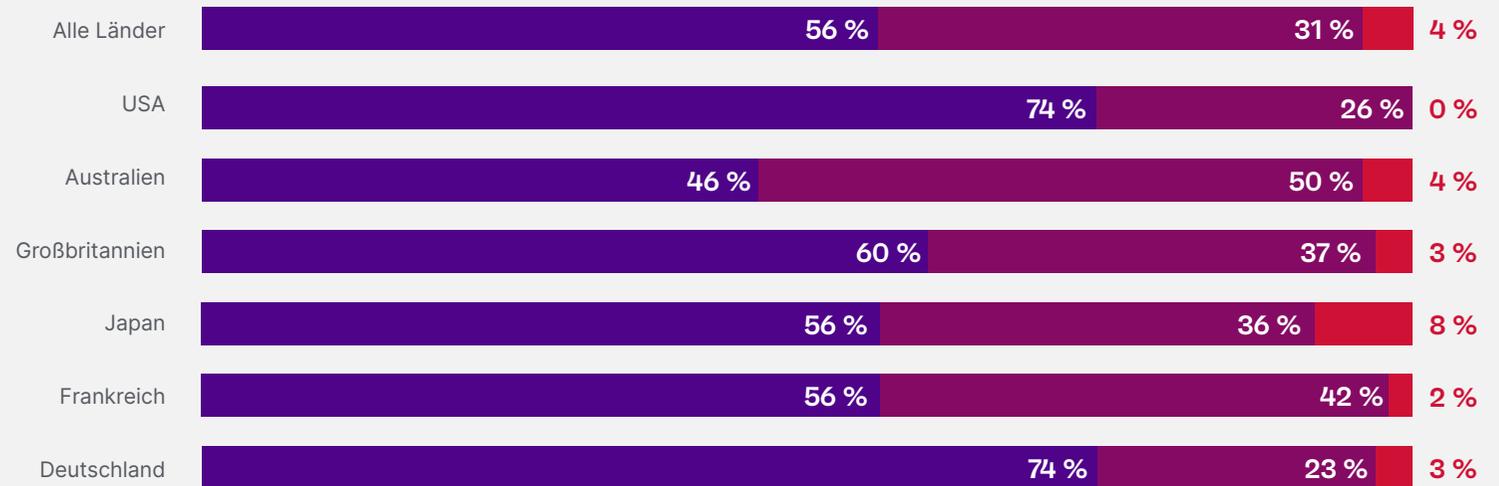
- ✓ Einsatz von Technologien zur Gestaltung zufriedenstellender, komfortabler und effektiver digitaler Erlebnisse für Mitarbeitende, unabhängig von ihrem Alter, ihren technischen Kenntnissen oder ihrem Arbeitsplatz.
- ✓ Bereitstellung von Erlebnissen, die sich positiv auf die Sicherheitslage eines Unternehmens auswirken.
- ✓ DEX wird von einer technischen Anschaffung zu einer umfassenden Philosophie zur Unterstützung der Mitarbeitende und zur Verbesserung der Sicherheit am Arbeitsplatz.

## DEX-Budgets werden 2024 voraussichtlich steigen



Erwarten Sie, dass Ihr Budget für DEX-Tools und DEX-Management im Jahr 2024 im Vergleich zu 2023 steigen oder sinken wird?

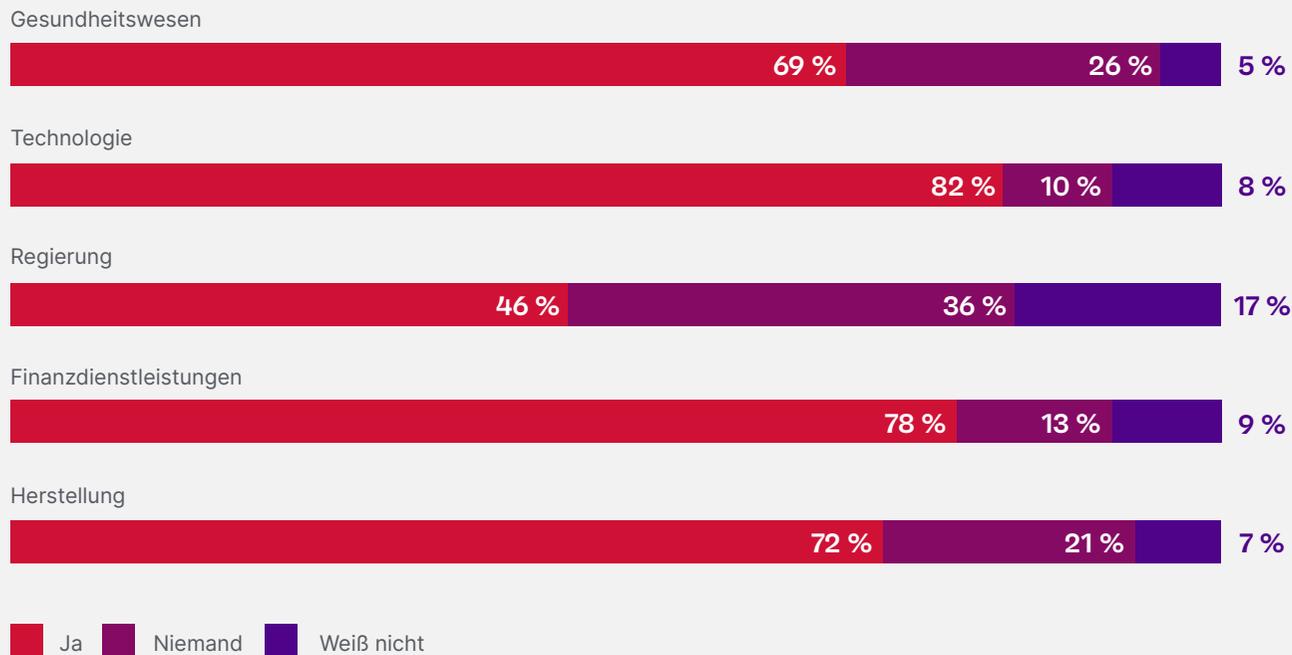
- Ansteigen
- Gleich bleiben
- Sinken



Mehr als 9 von 10 befragten Führungskräften und Sicherheitsexperten sind der Meinung, dass DEX einen starken, positiven Einfluss auf die Sicherheit haben kann. Und 85 % räumen ein, dass schlechte digitale Erfahrungen dazu führen, dass Mitarbeitende unsichere Umgehungs-lösungen nutzen. Trotz der Anerkennung seines Wertes wird DEX von vielen immer noch nicht als kritisches Gut angesehen. Unter den befragten IT-Fachleuten ...

## Insgesamt verfolgen 3 von 4 DEX, deutlich weniger im Gesundheitswesen und in Behörden

**F:** Misst oder verfolgt Ihr Unternehmen oder Ihr Unternehmen die digitale Mitarbeitererfahrung?



**53 %**

sagen, dass DEX eine hohe Priorität hat.

**56 %**

sagen, dass sie keine große Zustimmung der Führungsebene für DEX-Initiativen haben.

**52 %**

sagen, dass DEX nicht immer in Betracht gezogen wird, wenn man neue Technologie kauft.

Hochwertige digitale Erlebnisse zu liefern, stellt für Unternehmen ein Umdenken dar. Die große Mehrheit betrachtet DEX als eine technologische Maßnahme, die garantiert, dass neue technologische Anschaffungen den Bedürfnissen und Erwartungen der Mitarbeitenden entsprechen und dass diese Tools Effizienz und Sicherheit fördern. Best-in-Class DEX-Management bedeutet jedoch viel mehr als das.

Die eigentliche Chance im Bereich DEX besteht für Unternehmen darin, Probleme zu lösen, bevor Menschen involviert sind – bevor ein Mitarbeitender oder eine Mitarbeitende auf Probleme stößt oder ein Helpdesk-Ticket erstellt. Um dies zu erreichen, müssen Unternehmen interne Prozesse und Systeme untersuchen und verstehen, wie KI sich ihren Weg durch das Unternehmen bahnen und es verändern kann. Die Untersuchung von Ivanti zielt darauf ab, herauszufinden, wie Unternehmen DEX heute verwalten und welche Strategien DEX in Zukunft verändern können.



## Die Forschung von Ivanti aus 2023 zielt darauf ab, diese Spannungsfelder zu verstehen



### Das Positive:

Die klare Überzeugung, dass DEX ein leistungsfähiges Instrument zur Verbesserung der Zugänglichkeit, Mitarbeiterbindung und Sicherheit ist.



### Das Negative:

Wenig Einigkeit über bewährte DEX-Verfahren und – für viele Unternehmen – ein Mangel an Visionen, wie DEX das Unternehmen verändern kann.



# DEX 2024

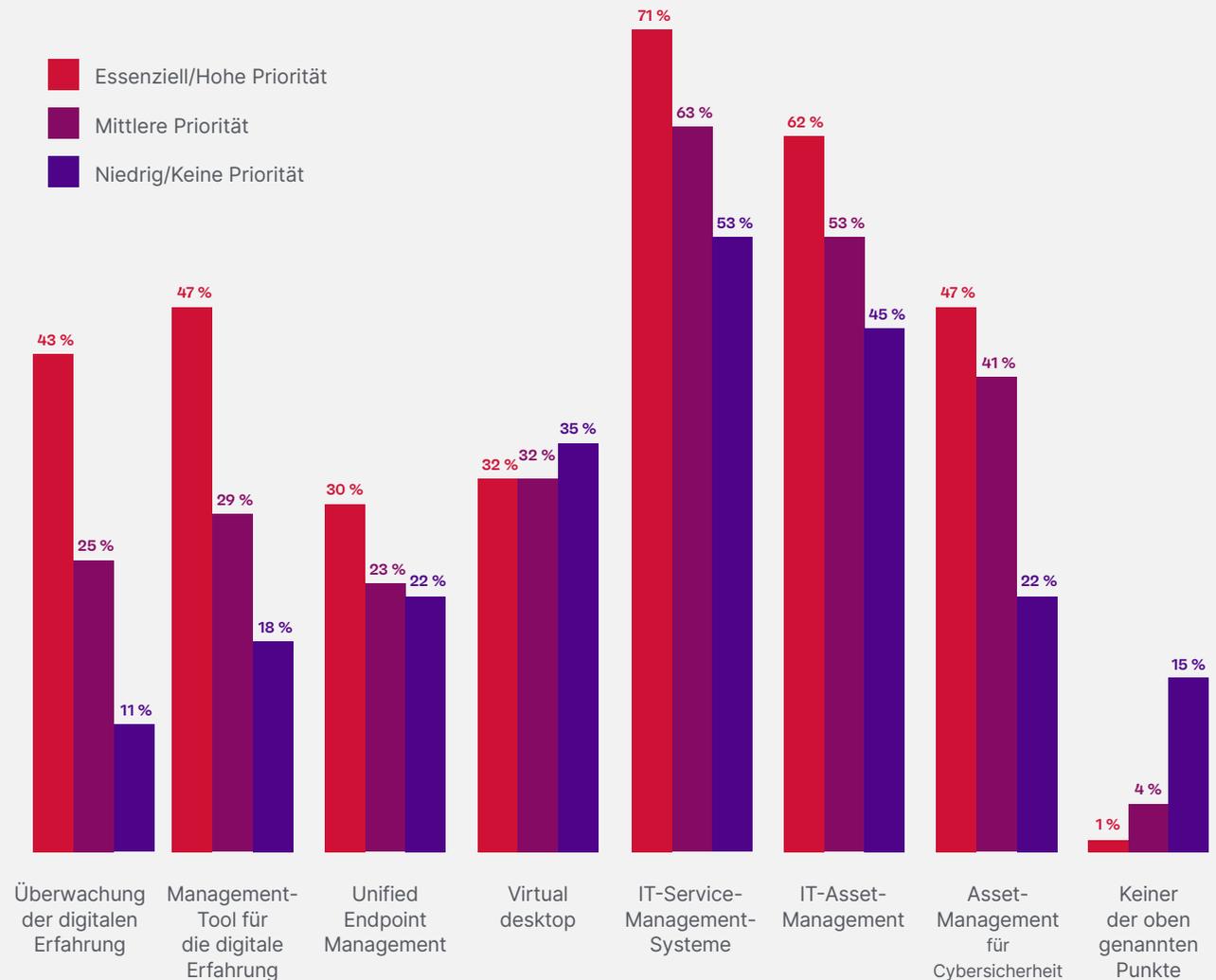
Wie kann man DEX am besten managen?  
Wir gehen auf alle Details ein: DEX-Strategie,  
Messung, spezifische Anwendungen und vieles mehr.

Um die bewährten Praktiken für DEX zu verstehen, müssen wir wissen, was IT-Experten heute tun, um digitale Erfahrungen zu fördern. Selbst bei den Sicherheitsexperten, die DEX als essentiell einstufen, ist der Anteil derjenigen, die DEX mit Tools wie Digital Experience Monitoring, Unified Endpoint Management und IT Asset Management verwalten, bemerkenswert gering – was bedeutet, dass die Rolle von DEX zwar erkannt wird, die Anwendung aber noch in den Kinderschuhen steckt.

## IT-Asset-Management-Systeme sind das gängigste Instrument zur Verwaltung von DEX



F: Es gibt viele Möglichkeiten, wie Unternehmen die digitale Mitarbeitererfahrung verwalten können. Welche dieser Möglichkeiten nutzt Ihr Unternehmen? (Angezeigt durch die DEX-Prioritätsstufe.)

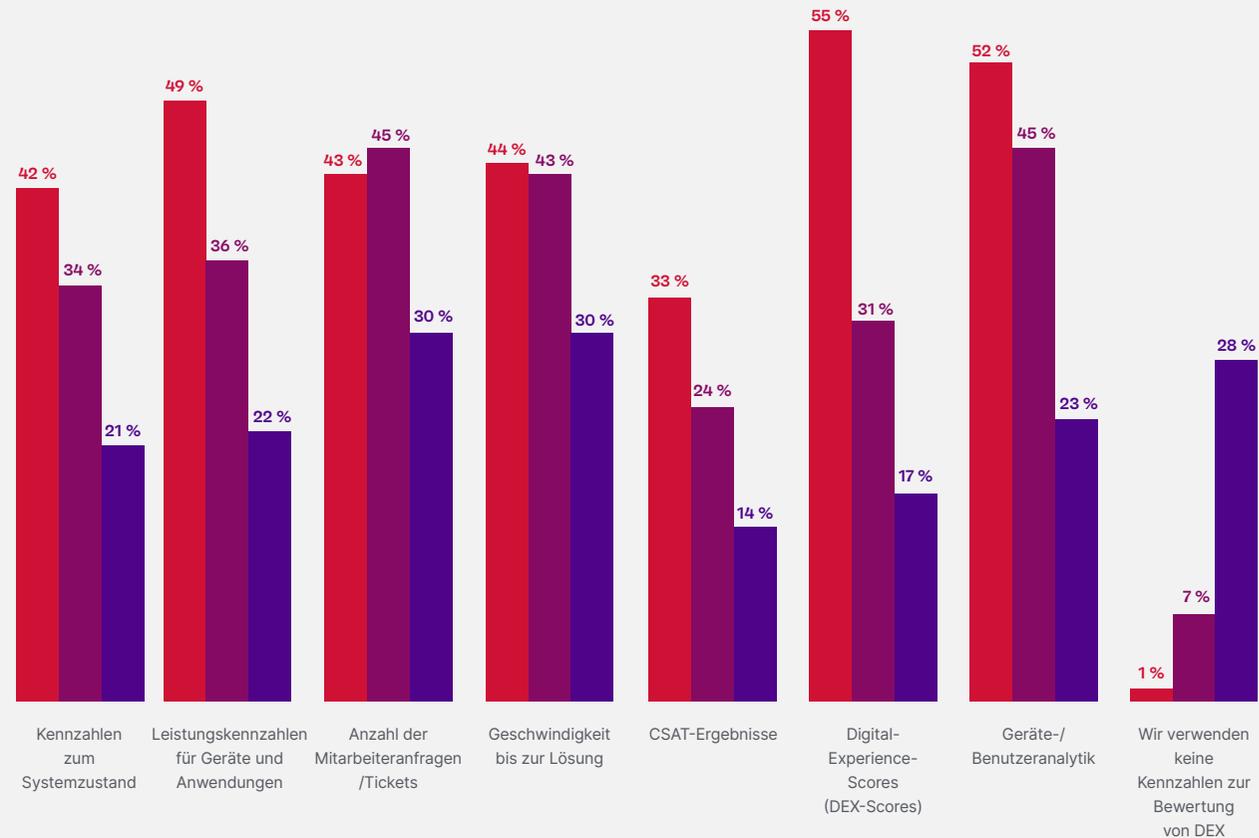


Nur selten nutzen Unternehmen ihre IT-Betriebs- oder IT-Management-Tools, um DEX zu messen oder zu verbessern. Unter denjenigen, die die DEX-Leistung messen, sind die technische Überwachung (54 %) und Umfragen (44 %) die beliebtesten Methoden. Wenn es um die Messung von DEX-Ergebnissen geht, verlassen sich die von uns befragten IT-Experten am ehesten auf Geräte- oder Benutzeranalysen, gefolgt von der Anzahl der Helpdesk-Tickets, der Geschwindigkeit der Ticketlösung und den aggregierten DEX-Scores (siehe Randspalte).

## Für Unternehmen, die DEX Priorität einräumen, ist die Verfolgung mehrerer Kennzahlen entscheidend

**F:** Verwenden Sie eine dieser Kennzahlen, um DEX zu verfolgen? (Angezeigt durch die DEX-Prioritätsstufe.)

- Essenziell/Hohe Priorität
- Mittlere Priorität
- Niedrig/Keine Priorität



Ein Aspekt von DEX ist die Lösung technischer Probleme, bevor sie sich auf die Nutzenden und/oder das Unternehmen auswirken – etwas, das „selbstreparierend“ genannt wird. Die Selbstreparatur kann dabei auf zwei Arten erfolgen:

- 1 Ein Problem wird von einem Mitglied des IT-Teams oder einem Benutzenden entdeckt/gemeldet, und ein Analyst initiiert einen Bot für die Selbstreparatur.
- 2 Der Bot selbst erkennt eine Anomalie und behebt das Problem, bevor es sich auf den Benutzenden auswirkt.

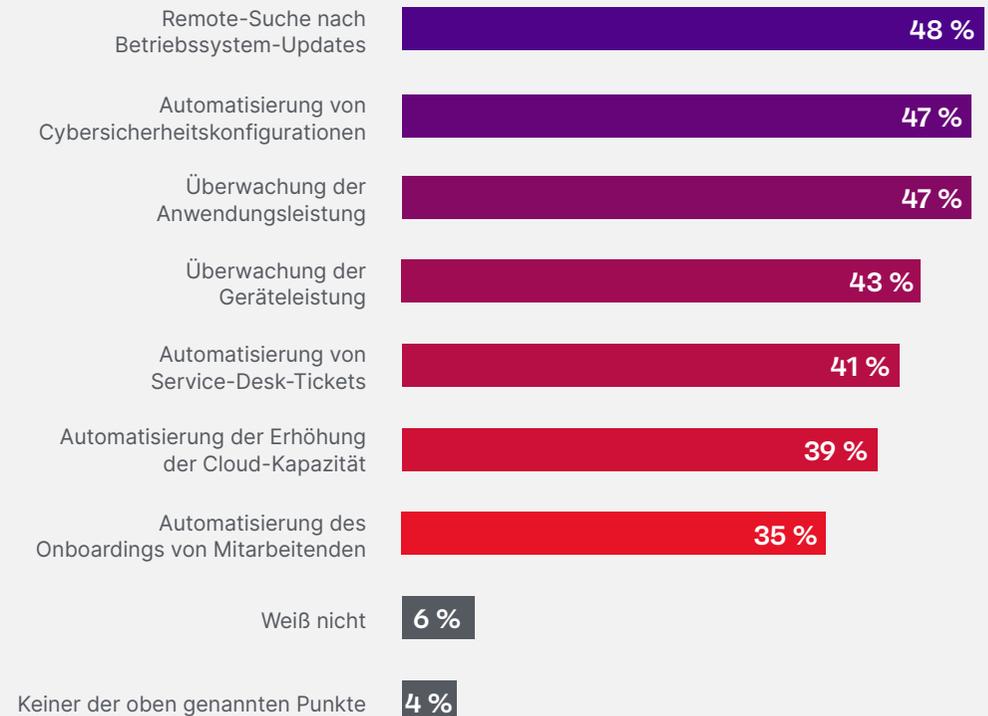
Die Selbstreparatur ist eine wichtige Strategie, da sie die Belastung des IT-Teams durch sich wiederholende Aufgaben – insbesondere beim technischen Support – reduziert und Probleme vermeidet, bevor die Endbenutzer mit digitalen Reibungen konfrontiert werden.

**Etwas mehr als die Hälfte (52 %) der Unternehmen geben an, dass sie häufig selbstreparierende Technologien einsetzen – in den USA ist die Akzeptanz mit 72 % allerdings deutlich höher.**

## Automatisierungen, die Unternehmen zur Verwaltung von DEX einsetzen



Welche dieser DEX-bezogenen Aktivitäten führt Ihr Unternehmen derzeit durch? (Wählen Sie alle zutreffenden Punkte aus.)



# Wie funktionieren selbstreparierende Systeme?

Mithilfe von Fernüberwachung und KI-gesteuerten Bots lösen selbstreparierende Systeme IT-bezogene Probleme proaktiv. Warum sollten Sie warten, bis sich ein Nutzer über ein Leistungsproblem wie einen Anwendungsabsturz beschwert, wenn Bots diese Probleme erkennen und automatisch beheben können? Und das Beste ist, dass diese automatischen Auflösungen nachverfolgt und zu Ihren Leistungskennzahlen und Zufriedenheitswerten hinzugefügt werden.

## Selbsteilende Systeme sammeln Signale und greifen automatisch ein

Systemüberwachung	Interventionen
Geräteleistung (z. B. CPU, Speicher, Akkulaufzeit, Festplattenspeicher)	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Ermittlung von Ressourcenbeschränkungen (z. B. langwierige Anmeldezeiten).</li><li>■ Kein Wiederauftreten von Problembereichen durch automatische vorbeugende Wartung – z.B. durch proaktive Freigabe von Speicherplatz, um die Anmeldezeiten zu verkürzen.</li></ul>
Anwendungsleistung (z. B. Abstürze, Verlangsamung)	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Erkennen und Beheben von Abstürzen und Einfrieren.</li><li>■ Reaktion auf andere Indikatoren für Leistungsprobleme bei lokalen oder SaaS-Anwendungen, z.B. hohe Latenzzeiten, Wi-Fi- oder DNS-Auflösungsprobleme.</li></ul>
Sicherheitsprobleme und Sicherheitslücken	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Automatisierte Konfigurationen für die Cybersecurity-Hygiene (z.B. Einhaltung der Firewall, Virenschutz, Festplattenverschlüsselung).</li></ul>
Betriebsunterbrechungen	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Erkennen von Problemen, bevor Endbenutzer sie melden.</li><li>■ Beurteilung der Auswirkungen/Schwere der Probleme mit den Endbenutzern in Echtzeit.</li><li>■ Nutzung von Automatisierung, um Diagnose, Behebung und Service-Desk-Interaktion zu beschleunigen.</li></ul>

# Was ist ein DEX-Score?

Ein individueller DEX-Score bietet Unternehmen einen 360-Grad-Blick auf den Zustand und die Effizienz der Geräte, Anwendungen und Betriebssysteme, die Mitarbeitende zur Erfüllung ihrer Aufgaben nutzt. Eine höhere Punktzahl bedeutet eine bessere Erfahrung für die Mitarbeitenden.

## Der DEX-Score ermöglicht IT-Managern die Überwachung von Indikatoren in verschiedenen Schlüsselbereichen wie z.B.



### Geräte

Gerätealter, Prozessorgeschwindigkeit, Boot-Verschlechterung, Systemausfälle, Garantie, Arbeitsspeicher und Speicherplatz.



### Support

Anzahl der offenen Tickets, Priorität und Dringlichkeit.



### Anwendungen

Ladezeiten, Fehler und Benutzerinteraktionen.



### Sicherheit

Daten von Schwachstellen-Scans und Antimalware-Versionen.

Die DEX-Werte werden jedes Mal automatisch aktualisiert, wenn ein Inventar-Scan durchgeführt wird oder wenn es Änderungen bei den verfolgten Indikatoren gibt. Da der Prozess automatisiert ist, können Manager potenzielle Probleme erkennen und Abhilfemaßnahmen empfehlen, um die Erfahrung der Endbenutzer proaktiv zu verbessern.

## Versteckte Auswirkungen

IT-Fachleute müssen sich anstrengen, um allen Anforderungen des Arbeitens von jedem Ort gerecht zu werden.

Wird KI dazu beitragen, die Überlastung der IT zu verringern?  
(Hinweis: Die IT ist nicht überzeugt.)

Bei DEX geht es um die Erfahrung der Endbenutzer, aber angesichts der Umwälzungen in der Arbeitsplatztechnologie in den letzten fünf Jahren glauben wir, dass es auch wichtig ist, die digitale Erfahrung der IT-Mitarbeitenden zu berücksichtigen – schließlich sind sie auch Ihre Mitarbeitenden!

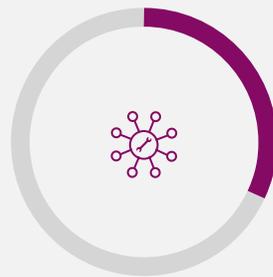
Mehr als 3 von 4 befragten IT-Fachleuten geben zu, dass Arbeitsstress ihre körperliche und/oder geistige Gesundheit beeinträchtigt. Und 68 % sagen, dass sie sich bei der Arbeit ausgebrannt fühlen.

## IT-Mitarbeitende berichten von Tech-Stress



**47 %**

Zu viele digitale Benachrichtigungen



**42 %**

Zu viele Tools



**39 %**

Zu viele Anmeldungen

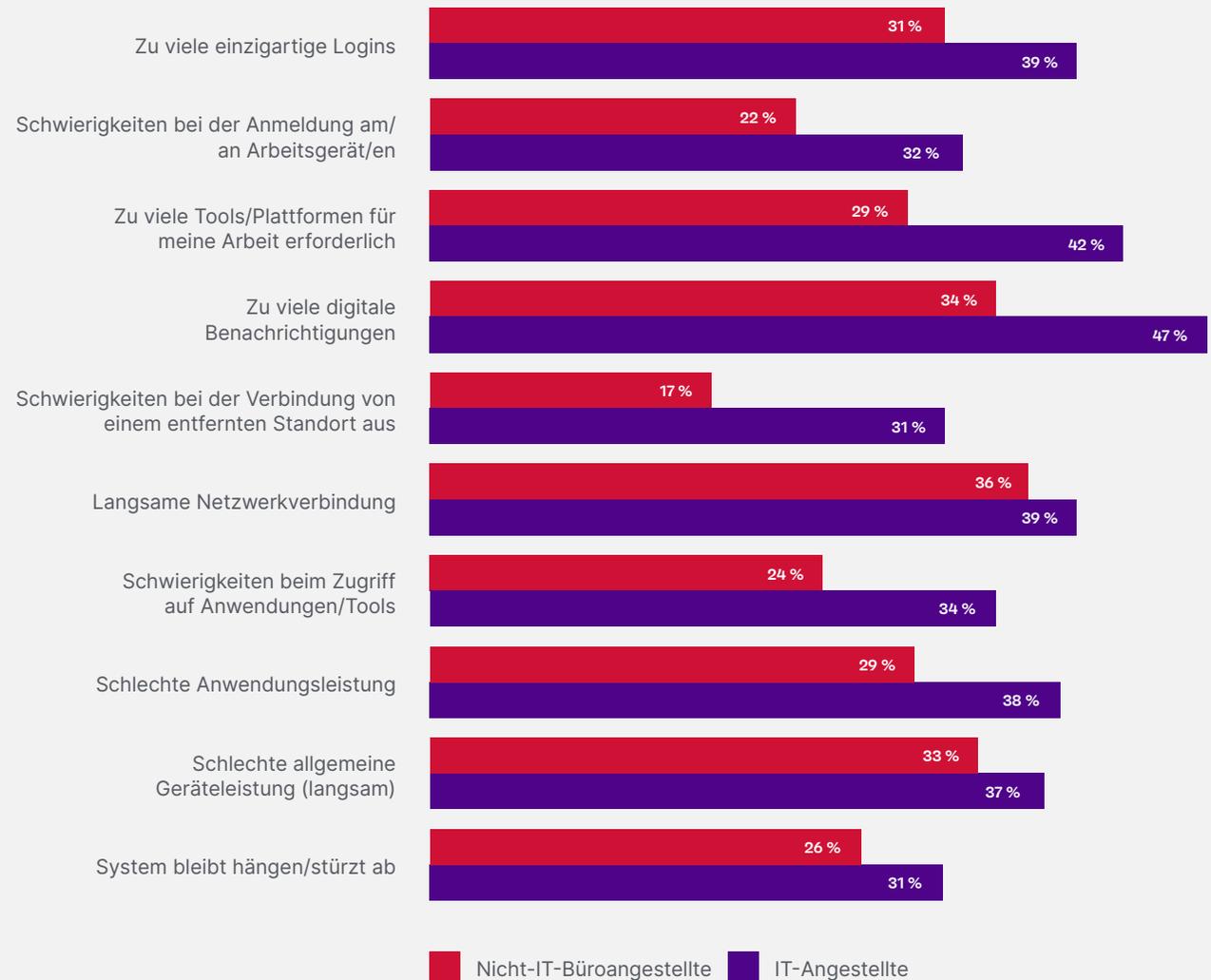


Vielleicht am überraschendsten: IT-Mitarbeitende haben im Vergleich zu anderen Büroangestellten deutlich häufiger mit einer Vielzahl von technologischen Problemen bei der Arbeit zu kämpfen – von zu vielen digitalen Benachrichtigungen bis hin zu vielen Tools und Plattformen, die sie für ihre Arbeit benötigen.



## IT-Mitarbeitende berichten über ein hohes Maß an technologischen Herausforderungen bei der Arbeit

**F:** Welche der folgenden technischen Probleme treten bei Ihnen mindestens einmal pro Woche auf? (Wählen Sie alle zutreffenden Punkte aus.)



## Datenbank-Tools sind am weitesten verbreitet, um IT-Assets zu verfolgen

**F:** Was verwenden Sie derzeit zur Verfolgung von IT-Assets? (Wählen Sie alle zutreffenden Punkte aus.)



**21 %**

der IT-Profis geben an, dass sie keinen vollständigen Überblick über die von den Mitarbeitenden genutzten Arbeitsplatzanwendungen haben.

Außerdem sagen uns IT-Mitarbeitende, dass ihnen die Werkzeuge fehlen, die sie brauchen, um ihre Arbeit effektiv zu erledigen. Jeder Fünfte gibt an, dass er keinen vollständigen Überblick darüber hat, welche Arbeitsplatzanwendungen die Mitarbeitenden nutzen. Nur 43 % verwenden eine Endpunktmanagementlösung zur Verfolgung von IT-Assets, während nur 39 % eine ITAM-Lösung einsetzen. (Diese Nutzungsraten sind nur geringfügig höher als im letzten Jahr.) Nur 43 % verwenden eine Endpunktmanagementlösung zur Verfolgung von IT-Assets, während nur 39 % eine ITAM-Lösung einsetzen. (Diese Nutzungsraten sind nur geringfügig höher als im letzten Jahr.)<sup>1</sup>

Vielleicht verwenden IT-Fachleute wegen all dieses Gegenwinds riskante Schnellschüsse und Umgehungen, um ihre Arbeit zu erledigen.

**54 %**  
fordern eine Umgehung von Sicherheitsprotokollen

**35 %**  
öffnen Arbeitsanwendungen auf privaten Geräten

**31 %**  
verwenden ein persönliches E-Mail-Konto für die berufliche Kommunikation

**30 %**  
speichern Passwörter auf nicht autorisierten Apps oder Papier

1. Im Jahr 2022 nutzten 42 % der IT-Mitarbeitende eine Endpoint-Management-Lösung und 35 % eine ITAM-Lösung.

Warum denken wir nicht so über DEX nach, dass auch die IT-Abteilung davon profitiert?  
Worin genau besteht das Problem?

## Die häufigsten Hindernisse für die Priorisierung von DEX nach Meinung von IT-Experten:



**43 %**

**Kosten/Budget**



**34 %**

**Komplexität des Tech-Stacks**



**32 %**

**Mangel an qualifizierten  
Fachkräften**

Es ist an der Zeit, anzuerkennen, dass der Wandel des Arbeitsplatzes – von einem physischen Standort zum Arbeiten von jedem Ort – die IT-Teams ernsthaft belastet hat. Von den von uns befragten IT-Mitarbeitenden verbringen 85 % mindestens einen Teil ihrer Arbeitswoche zu Hause, doch 27 % geben an, dass ihre technischen Hilfsmittel nicht so effektiv sind, wenn sie von zu Hause aus arbeiten. Organisationen müssen sich fragen: Stimmt es, dass 1 von 4 Mitgliedern unserer kritischen IT-Belegschaft durch Remote-Arbeit beeinträchtigt wird?

Um es deutlich zu sagen: Viele IT-Fachleute glauben einfach nicht an die Bewegung, die sie unterstützen. Fast die Hälfte (47 %) sagt, dass sie im Büro sein müssen, um produktiv zu sein – das sind 16 Punkte mehr als der Anteil der Nicht-IT-Büroangestellten, die dasselbe sagen.

# KI als Rettung?

Viele glauben, dass KI die IT-Produktivität verbessern kann ... und so möglicherweise die gestressten, überarbeiteten Mitarbeitenden entlastet. (Um fair zu sein: Es wird viel über die Verheißungen von KI gesprochen, aber eine Studie von Ivanti zeigt, dass nur 11 % der IT-Teams KI im Jahr 2023 Priorität einräumen).

Trotz all der Analystenberichte über das Potenzial der generativen KI als Multiplikator für die Produktivität,

werden Sie, wenn Sie mit IT-Fachleuten sprechen, einen eher zwiespältigen Ausblick erhalten. Während viele IT-Mitarbeitende die Vorteile für die Produktivität sehen, betrachten viele die generative KI als eine ernsthafte Bedrohung für ihren Beruf. Tatsächlich sagen IT-Fachleute im Vergleich zu allen anderen Wissensarbeitenden fast doppelt so häufig, dass KI eine Bedrohung für ihre Karriere darstellt.<sup>2</sup>

Worauf es ankommt: IT-Mitarbeitende glauben fest daran, dass KI den Arbeitgebenden mehr helfen wird als den Arbeitnehmenden. Unsere Umfrage ergab, dass 56 % der IT-Fachleute glauben, dass die Vorteile der KI eher den Arbeitgebenden als den Arbeitnehmenden zugutekommen werden. Nur 7 % sehen einen Nettonutzen für die Arbeitnehmenden.

2. Vergleich von Büroangestellten und IT-Mitarbeitenden, die „sehr besorgt“ oder „äußerst besorgt“ als Reaktion auf die Fortschritte in der generativen IT gewählt haben.

## IT-Mitarbeitende sind von den Fortschritten der generativen KI gestresst

**F:** Wie besorgt sind Sie darüber, dass generative KI-Tools wie ChatGPT, Bard und Bing Chat in den nächsten fünf Jahren Ihren Job übernehmen könnten?

Büroangestellte



IT-Angestellte



# 56 %

*der IT-Mitarbeitenden glauben, dass KI den Arbeitgebern mehr helfen wird als den Arbeitnehmern*

- Überhaupt nicht besorgt
- Leicht besorgt
- Ziemlich besorgt
- Sehr besorgt
- Äußerst besorgt

# KI im Zwiespalt



## Das Positive:

Eine beträchtliche Anzahl (29 %) glaubt, dass KI ihre Produktivität in hohem Maße verbessern wird, und die Hälfte (50 %) sagt, dass sie ihre alltäglichen und Routinearbeiten automatisieren wird.



## Das Negative:

Viele weitere Mitarbeitende sind besorgt über die Auswirkungen der KI auf ihre Karriere. Fast 2 von 3 (63 %) IT-Mitarbeitende geben an, dass sie befürchten, dass generative KI-Tools wie ChatGPT und Bing Chat in den nächsten fünf Jahren ihren Job übernehmen werden.

„Führungskräfte sind begeistert davon, herauszufinden, wie generative KI ihr Unternehmen verändern und die Produktivität steigern kann, aber das Team, das diese Transformation durchführen soll, ist noch nicht vollständig an Bord. IT-Führungskräfte, die nicht aktiv auf die Ängste ihrer Mitarbeitenden eingehen, wenn es um KI geht, erweisen ihren ohnehin schon gestressten Teams einen Bärendienst.“



Bob Grazioli,  
Chief Information Officer, Ivanti



# Überdenken des Service Desks

Wenn es darum geht, Hilfe von der IT-Abteilung zu erhalten, bevorzugen Büroangestellte nach wie vor die menschliche Vermittlung – und diese Vorliebe erhöht die Arbeitsbelastung der IT-Abteilung.

Ivanti hat Büroangestellte gefragt, wie sie am liebsten mit der IT-Abteilung in Kontakt treten. Die IT-Abteilung anzurufen ist die häufigste Option – 6 Prozentpunkte häufiger genannt als ein Online-Ticket zu eröffnen. Wenn man ihnen die Möglichkeit bietet, einen Chatbot zu nutzen, ziehen die meisten Büroangestellten immer noch den menschlichen Kontakt vor.

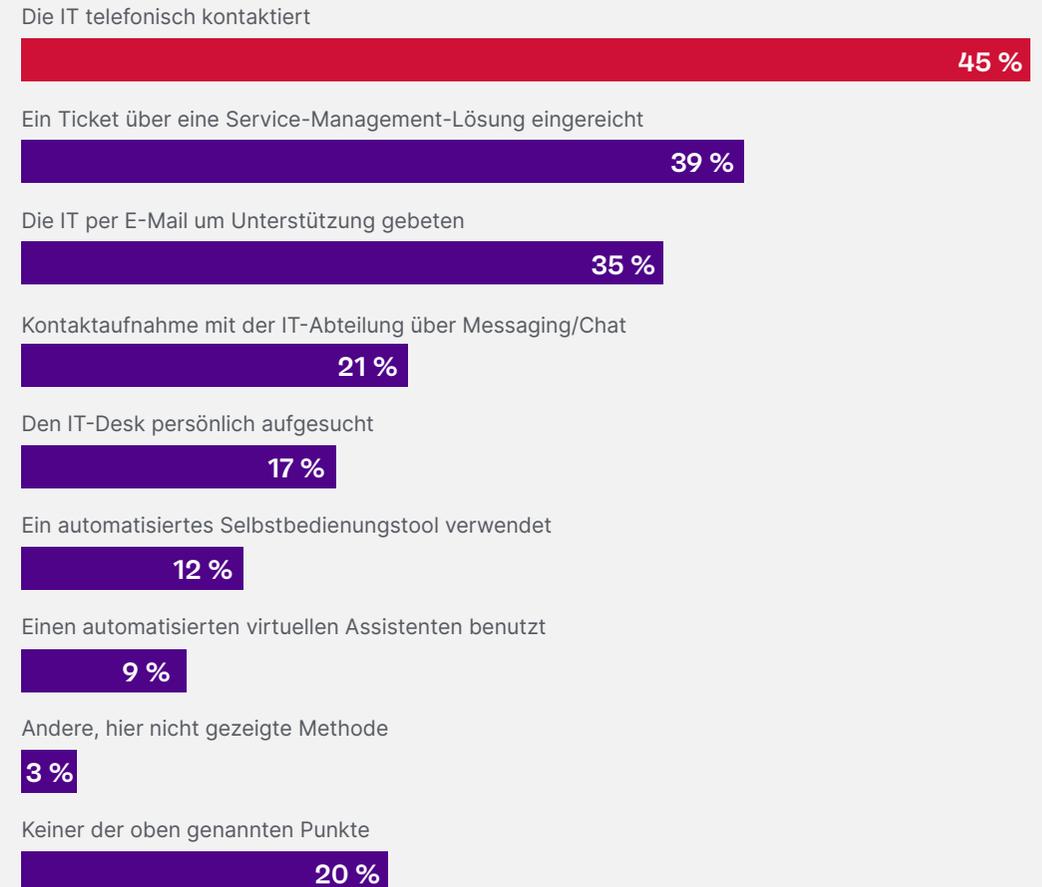
**Die meisten Büroangestellten bevorzugen einen von Menschen vermittelten Prozess, um IT-Hilfe zu erhalten. Bei der Implementierung von Automatisierungen, die sich auf Endbenutzer auswirken, ist es wichtig, diese Präferenz zu berücksichtigen.**



## Mitarbeitende rufen eher an, um technischen Support zu erhalten, als ein Ticket über eine Serviceplattform zu öffnen

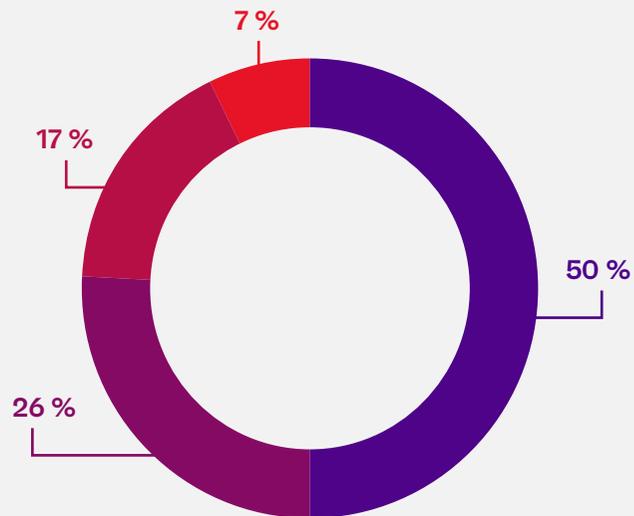


Was haben Sie in den letzten 6 Monaten getan, um IT-Hilfe/-Support zu erhalten?



## Mitarbeitende sprechen lieber mit einem Menschen als mit einem Chatbot ...

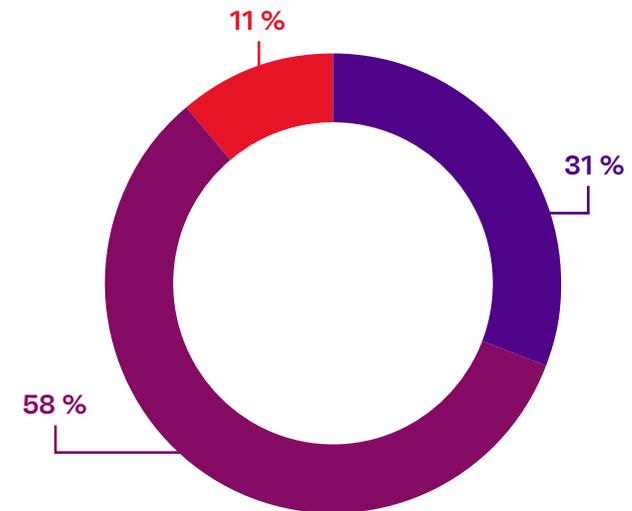
**F:** Manchmal können Mitarbeitende ihr IT-Problem mithilfe eines Chatbots oder einer digitalen Automatisierung lösen. Würden Sie sich für diese Option entscheiden, wenn sie verfügbar wäre?



- Ich würde einen Menschen wählen, um mein IT-Problem zu lösen
- Ich würde einen Chatbot/Automatisierung wählen, um mein IT-Problem zu lösen
- Keine Präferenz
- Weiß nicht

## Einige sind jedoch bereit zu wechseln, wenn der Chatbot als hilfreich empfunden wird

**F:** Wenn der Chatbot/die Automatisierung genauso hilfreich wäre wie ein Mensch, würde das Ihre Meinung ändern?



- Ja, ich würde vom Menschen zum Chatbot wechseln
- Nein, ich bevorzuge immer menschliche Hilfe
- Weiß nicht

Da Organisationen darauf drängen, viele Aspekte des Helpdesks zu automatisieren, ist es sinnvoll, die Automatisierung als „Co-Pilot“ zu betrachten – einen Assistenten, der einfache Aufgaben löst (und sogar komplexere für diejenigen, die bereit sind, ihn dahingehend zu nutzen), wobei aber stets ein Mensch verfügbar und involviert ist, wenn dies gewünscht wird.

Die Studie von Ivanti zeigt auch, dass die Wahrscheinlichkeit, dass Nutzende zuerst einen Mitarbeitenden um Hilfe bitten (27 %), fast genauso hoch ist wie die Wahrscheinlichkeit, dass sie den Helpdesk anrufen (28 %) – das zweite Jahr in Folge, in dem unsere Studie einen Gleichstand zwischen den beiden feststellte.



## Die Wahrscheinlichkeit, dass Mitarbeitende eine Kollegin oder einen Kollegen fragen, ist fast genauso hoch wie die Wahrscheinlichkeit, ein Helpdesk-Ticket einzureichen.

F:

Wenn man bedenkt, wie viele Möglichkeiten Sie haben, sich technische Hilfe zu holen, an wen/was wenden Sie sich dann normalerweise zuerst?

Den Arbeitsplatz-Support anrufen

28 %

Kollegin oder Kollegen fragen

27 %

Selbst nach einer Lösung suchen

17 %

Online-Chat mit dem Arbeitsplatz-Support

15 %

Vom Unternehmen bereitgestellter Self-Service

7 %

Freunde/Familie um Rat bitten

2 %

Nichts tun / unsicher

4 %

Die Wahrscheinlichkeit, dass Büroangestellte technische Unterstützung von einem Nicht-IT-Mitarbeitenden anfordern, ist fast genauso groß wie die des Helpdesks. Warum sollte man dies nicht ausnutzen, indem man mehr (und hochwertigere) Selbsthilfe anbietet?

Einerseits bedeutet die Kontaktaufnahme mit einem Nicht-IT-Kollegen oder einer Nicht-IT-Kollegin, dass die Mitarbeitenden versuchen, ihre IT-Probleme selbst zu lösen, ohne sich an den Helpdesk zu wenden. Aber auch dieser Befund ist mit Vorsicht zu genießen: Da kein Ticket ausgestellt oder eine formale Lösung gefunden wurde, weiß die IT-Abteilung nicht, ob das Problem eine größere Anzahl von Benutzenden betrifft.

Die Daten zeigen, dass es Möglichkeiten gibt, die Produktivität und Effizienz zu steigern und gleichzeitig die Erfahrungen der Mitarbeitenden zu schützen:



### Self-service:

Ein großer Teil der Büroangestellten will seine Probleme selbst lösen (wenn sie die richtigen Informationen erhalten). Dies gilt insbesondere für die Gruppe der unter 40-Jährigen.

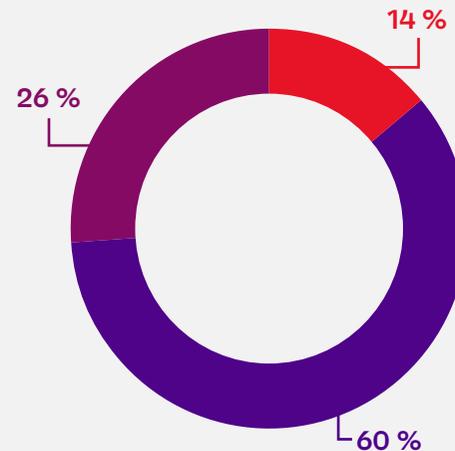


### Selbstreparatur:

Viele Unternehmen verwenden noch immer keine proaktiven, selbstreparierenden Systeme. Nur etwas mehr als die Hälfte (52 %) tut dies bereits heute häufig.

## Mehr als 1 von 4 Unternehmen bietet keine Self-Service-Ressourcen an ...

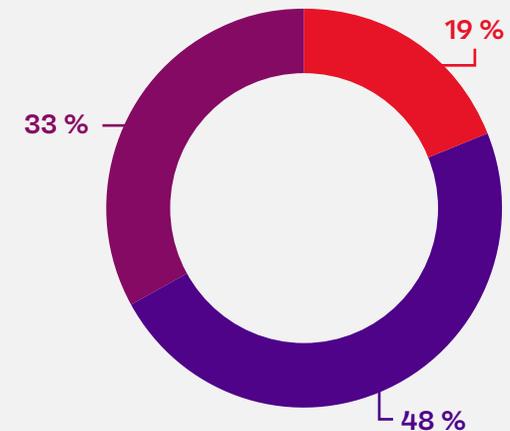
**F:** Bietet Ihr Unternehmen Ressourcen an, um Ihnen bei der Lösung Ihrer eigenen IT-Probleme zu helfen?



- Ja
- Niemand
- Weiß nicht

## Obwohl fast die Hälfte der Büroangestellten es vorzieht, ihre technischen Probleme selbst zu beheben, wenn es möglich ist

**F:** Wenn Sie bei der Arbeit ein technisches Problem haben, ziehen Sie es vor, dass jemand es für Sie löst, oder dass Sie Informationen erhalten, um es selbst zu lösen?



- Informationen einholen, um es selbst zu lösen
- Jemand behebt mein Problem
- Keine Präferenz / unsicher



## Proaktives DEX-Management



Eine bewährte Praxis des DEX-Managements besteht darin, technische Probleme zu lösen, bevor sie sich auf den Benutzer und/oder das Unternehmen auswirken. Wie oft tut Ihr Unternehmen dies?



-  Häufig
-  Manchmal/Gelegentlich
-  Selten/Nie

# Maßnahmen ergreifen

Forschungsbasierte Schritte  
zur Verbesserung von DEX  
(und IT-Teams) im Jahr 2024

# 1 Schaffung der Grundlagen für eine ganzheitliche Messung des DEX

Auch wenn viele Organisationen behaupten, DEX zu priorisieren, messen nur wenige wirklich die digitale Erfahrung außerhalb von Umfragen. Diese bieten zwar eine Momentaufnahme, sind aber nicht in der Lage, die Produktivität der Endbenutzer und die IT-Effizienz konsequent zu messen.

Organisationen sollten definieren, wie eine exzellente DEX in ihrer Organisation aussieht, und dann die aktuelle Ausgangssituation untersuchen: Was tun wir derzeit, um DEX zu unterstützen? Und wie sieht die Grundlage für eine gesunde Technologie aus?

Als nächstes ist es an der Zeit, KPIs auszuwählen, die die Geräteleistung und die Benutzerzufriedenheit erfassen. Mit der Zeit können Sie fortschrittlichere Methoden entwickeln, z.B. weg von Service Level Agreements (SLAs), die sich auf die Betriebszeit konzentrieren, hin zu Experience Level Agreements (XLAs), die die Zufriedenheit der Benutzenden mit den bereitgestellten IT-Diensten messen.



## 2 Fordern Sie sich selbst heraus, größer zu denken

In einer Welt, in der jede Interaktion der Mitarbeitenden durch Technologie erfolgt, durchdringt DEX alles – von der Geräteüberwachung und der Reaktion auf Zwischenfälle bis hin zur Bereitstellung von Technik, vorbeugender Wartung und Sicherheitsprotokollen.

Abgesehen von der Betriebszeit und der Benutzerzufriedenheit (die häufigsten DEX-bezogenen Probleme, auf die Unternehmen achten), wie sieht es mit dem Zustand der Geräte, der Anwendungsleistung, dem Netzwerkzugriff, der Häufigkeit von Zwischenfällen, Eskalationen, Sicherheitskonfigurationen, Stimmungsanalysen und Ähnlichem aus?



Lassen Sie uns sogar noch einen Schritt weiter gehen. Was wäre, wenn es bei der DEX-Verwaltung nicht nur um die Kontrolle ginge? Was wäre, wenn sie handlungsorientiert wäre?

Ein automatisiertes DEX-Verwaltungsprogramm würde Folgendes umfassen:



**Messen und Erkennen von Problemen**  
über ein breites Netz von Systemen, Geräten und Personen.



**Gewinnen von Erkenntnissen**  
über den grundlegenden (d.h. historischen) Gesundheitszustand dieser Umgebung.



**Aufdecken von Anomalien und Verstößen,**  
Vorhersagen von Fehlern und Ausfallzeiten.



**Beheben möglicher Probleme**  
bevor sie das Niveau eines üblichen Alarms erreichen.

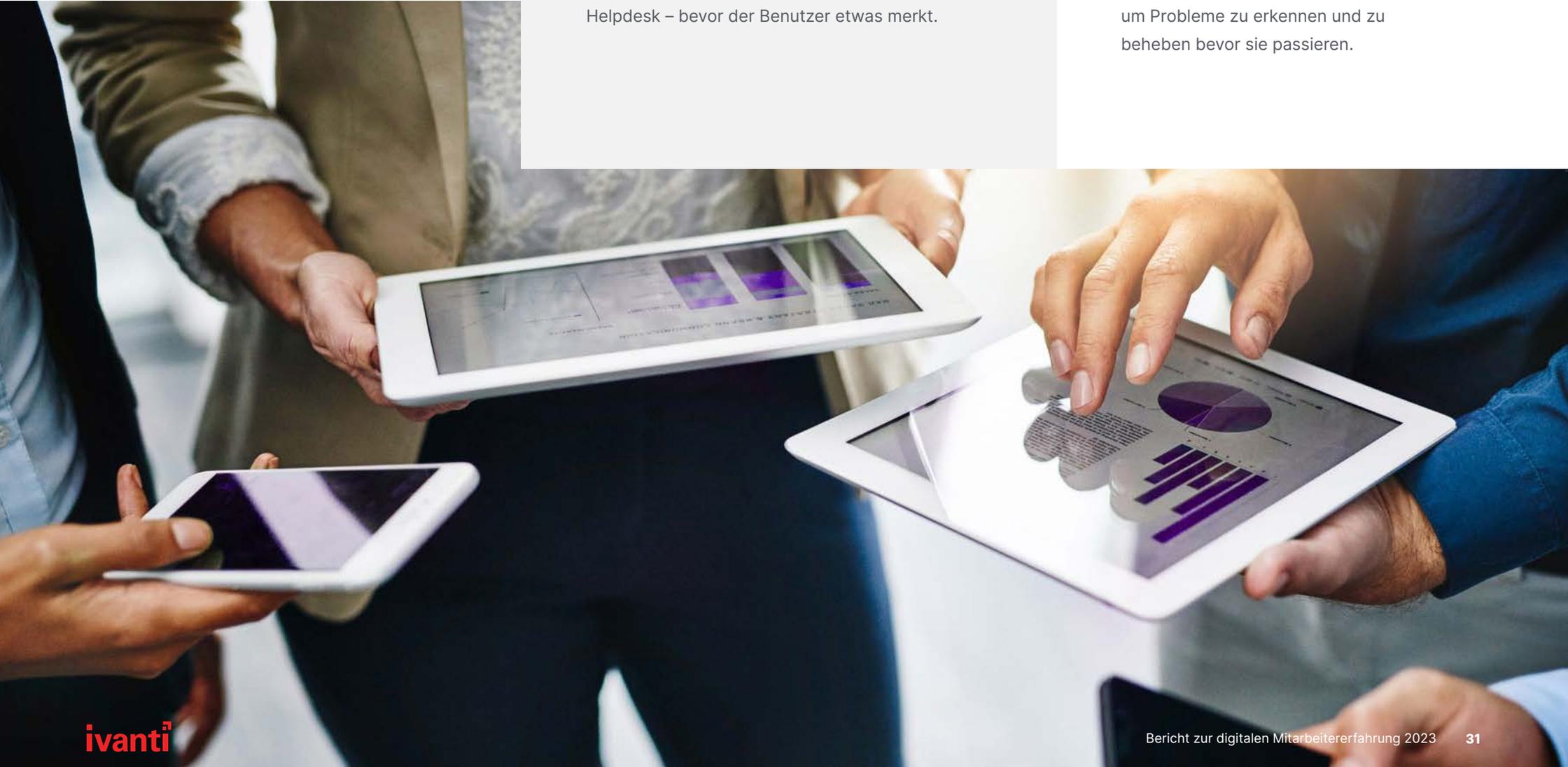
Durch die Umsetzung dieser Art von handlungsorientierter Denkweise, erfahren Unternehmen weniger Helpdesk-Tickets, weniger Ausfallzeiten und eine höhere Zufriedenheit der Mitarbeitenden.

## Automatisches Reagieren (heute)

Erkennen von Problemen in Echtzeit und Nutzung der Automatisierung zur Selbstreparatur oder zur Meldung an den Helpdesk – bevor der Benutzer etwas merkt.

## Automatische Vorhersage (Morgen)

Anwenden tiefgreifender KI-Erkenntnisse über Millionen von Verbindungen (Menschen, Systeme, Geräte) hinweg, um Probleme zu erkennen und zu beheben bevor sie passieren.



## 3 Ergreifen von Maßnahmen

Unternehmen, die mit DEX Fortschritte machen wollen, sollten in Betracht ziehen, Zeit und Budget in die folgenden Bereiche zu investieren:

**Richten Sie ein funktionsübergreifendes Tiger-Team** ein, um abteilungsübergreifende Synergien zu ermitteln und KI und Automatisierung im gesamten Unternehmen zu unterstützen.

**Einrichtung robuster Self-Service-Ressourcen.** Befähigen Sie Endnutzende, Probleme ohne Helpdesk zu lösen, indem Sie in Self-Service-Portale und eine ständig aktualisierte Wissensdatenbank investieren. (Zur Erinnerung: 59 % der Büroangestellten wollen Self-Service-Ressourcen nutzen).

**Feedback sammeln:** Verwenden Sie interaktive Automatisierungsbots, um Nutzer zu erreichen und Feedback und Erkenntnisse in Echtzeit zu erhalten – einschließlich der Verfolgung der Nutzerstimmung.

**Nutzen Sie die KI/Automatisierung, um sich in der Prozesskette nach links zu bewegen und die Lösung des ersten Anrufs zu beschleunigen.** Erfahren Sie, wie Sie Service-Desk-Analysten effizienter und effektiver machen können – zum Beispiel durch den Einsatz von Tools, die Einblicke in Assets, kontextbezogene Geräteinformationen, Patch-Status, Remote-Fehlerbehebung und Bot-gesteuerte Automatisierung, wie z.B. automatisierte Ticketweiterleitung, bieten.

**Investieren Sie in die Automatisierung und Optimierung der Selbstreparatur.** Investieren Sie in KI und Bots, die auftretende Probleme selbst beheben können – und minimieren oder vermeiden Sie menschliche Eingriffe. Gehen Sie sogar noch einen Schritt weiter: Verwenden Sie Benchmark-DEX-Daten und Trendlinien, um Bereiche mit Verbesserungspotenzial zu identifizieren. Stellen Sie dann einen Plan für die vorbeugende Wartung auf, um bekannte oder wahrscheinliche Probleme zu minimieren. Zum Beispiel:

- Aggregierte Daten können zeigen, dass ein bestimmtes Gerätemodell ab einer Marke von 36 Monaten Probleme aufweist. Planen Sie den Austausch von Teilen (oder des Geräts) vor diesem Datum.
- Nutzen Sie künstliche Tests und Simulationen, um proaktiv Probleme zu erkennen – noch bevor ein System in Betrieb genommen wird – und mehrere Möglichkeiten zu finden, diese zu beheben.

Diese Art von vorausschauenden **Cyberhygiene- und Wartungsmaßnahmen minimiert die Ausfallzeiten**, verringert die Anzahl der Helpdesk-Tickets und verbessert die Benutzerfreundlichkeit.

# Methodik

Ivanti befragte **7.800 Führungskräfte, IT-Fachleute und Büroangestellte** im Mai und Juni 2023. Unser Ziel: Wir wollen verstehen, wie die Endbenutzer mit den Technologien, die sie am Arbeitsplatz verwenden, interagieren und wie sie darüber denken, und wir wollen die besten Praktiken für die Verwaltung von DEX am Arbeitsplatz untersuchen.

Die Studie wurde von Ravn Research durchgeführt, und die Panelisten wurden von MSI Advanced Customer Insights rekrutiert. Die Umfrageergebnisse sind nicht gewichtet. Weitere Einzelheiten nach Ländern sind auf Anfrage erhältlich.

## Industriezweige

**12 %**

Finanzdienstleistungen

**12 %**

Regierung

**12 %**

Herstellung/Verarbeitung

**12 %**

Technologie

**10 %**

Gesundheitswesen

**9 %**

Einzelhandel, E-Commerce, Großhandel

**8 %**

Bildung

**6 %**

Professionelle Dienstleistungen

**3 %**

Telekommunikation

**14 %**

Sonstiges

## Stichprobenerhebung



Büroangestellte  
**6.000**



IT- und Sicherheitsfachkräfte  
**1.200**



Führungskräfte  
**600**

## Länder



Bericht 2023:

# Neue Anforderungen an das digitale Mitarbeitererlebnis

Wie Technologie die Zufriedenheit, Bindung und Produktivität der Mitarbeitende fördert



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

1 800 982 2130

[sales@ivanti.com](mailto:sales@ivanti.com)