



Toolkit:

# Ein schrittweiser: Ansatz zur Verbesserung der DEX

Praktische Schritte zur Verbesserung  
Ihrer IT- und Sicherheitsabläufe bei  
gleichzeitiger Berücksichtigung der  
Ziele der digitalen Mitarbeitererfahrung





78 % der Mitarbeitenden geben an, dass sie produktiver wären, wenn sie andere Technologien zur Verfügung hätten.

## Einführung

Obwohl durchschnittliche Wissensarbeitende sich früher vielleicht nur über technische Probleme beschwert haben und so gut es ging damit zurechtkamen, ist dies heute nicht mehr der Fall. Die Mitarbeitenden erwarten eine optimale digitale Mitarbeitererfahrung – und sie haben keine Bedenken, sie einzufordern. Laut Umfrageergebnissen, die im Bericht "2023 Digital Employee Experience" vorgestellt wurden, geben 78 % der Mitarbeitenden an, dass sie produktiver wären, wenn sie andere Technologien zur Verfügung hätten. Unternehmen, die Top-Talente anziehen und binden wollen, legen daher verstärkt Wert auf die Verbesserung der digitalen Mitarbeitererfahrung, die sie ihren Mitarbeitenden bieten – auch bekannt als Digital Employee Experience (DEX).

Die IT möchte sich dieser Herausforderung stellen. Die IT-Fachleute von heute können die Frustrationen ihrer Kollegen eher nachvollziehen. Laut dem 2023 Everywhere Work Report geben 22 % der befragten IT- und Sicherheitsexperten an, dass sie darüber nachdenken, ihren Job zu kündigen, zum Teil wegen der Anwendungen und technischen Tools, die sie bei der Arbeit verwenden müssen. Ihre Aufgaben sind schwieriger geworden, da der IT-Bestand schnell gewachsen und komplexer geworden ist und die Zahl der Anwendungen, Services und Geräte der User weiter zunimmt.

Die Umsetzung einer DEX-Initiative kann überwältigend erscheinen, insbesondere angesichts der vielen Prioritäten, mit denen Ihr IT-Team heutzutage jongliert. Aber das muss nicht sein. Sie können Ihre digitale Mitarbeitererfahrung verbessern, indem Sie einen schrittweisen Ansatz wählen, der Ihre täglichen IT- und Sicherheitsabläufe unterstützt und gleichzeitig Ihren langfristigen DEX-Zielen zugutekommt.

# Inhalt:

Dieses Toolkit bietet Ihnen einen schrittweisen Plan für den Start Ihrer DEX-Initiative. Es zeigt Ihnen, wie Sie einen gestaffelten Ansatz verfolgen können, der Ihre IT- und Sicherheitsabläufe sofort unterstützt und gleichzeitig Ihre DEX langfristig verbessert.

Nebenbei erfahren Sie, wie Sie einen DEX-Score erstellen können, mit dem Sie Ihre Fortschritte bei der Erreichung Ihrer DEX-Ziele messen können. Außerdem erhalten Sie Anregungen, wie Sie den Return on Investment (ROI) bei jedem Schritt für Ihren täglichen IT- und Sicherheitsbetrieb nachweisen können, damit Sie eine Investition in ein hochwertiges DEX, von dem das gesamte Unternehmen profitiert, effektiv begründen können.

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

**Schritt 1:** Ihren Bestand kennen

02

**Schritt 2:** Patching-Daten verbinden

03

**Schritt 3:** Arbeitsabläufe automatisieren

04

**Schritt 4:** DEX verfolgen und fortwährend verbessern

# Schritt 1:

Ihren Bestand kennen

Um mit der schrittweisen Verbesserung der DEX zu beginnen, müssen Sie zunächst wissen, was sich in Ihrer Umgebung befindet. Dazu gehört das Erkennen von Assets sowie die Konsolidierung von Asset-Informationen an einem Ort, damit sie diese leicht pflegen können. Da Ihr IT-Bestand jedoch so komplex ist und eine enorme Ansammlung von Endgeräten, Usern, Netzwerkinfrastruktur und Edge-Geräten umfasst, ist es schwieriger denn je, einen einheitlichen Überblick über Ihren Bestand zu erhalten.



### Wussten Sie das schon?

48 % der Sicherheitsexperten geben an, dass sie nur einen geringen oder mäßigen Einblick in alle Assets in ihrem Netzwerk haben.

## Assets erkennen

Die einzige Möglichkeit, einen vollständigen und zeitnahen Überblick zu erhalten, besteht darin, aktive und passive Erkennung miteinander zu kombinieren. Auf diese Weise können Sie nicht nur Netzwerk-Switches, Drucker und andere Geräte sehen, die in der Regel immer angeschlossen sind, sondern auch Geräte der User, die möglicherweise nur gelegentlich eine Verbindung zu Ihrem Netzwerk herstellen.

Mit den aktiven und passiven Erkennungsfunktionen können Sie nicht nur Netzwerk-Switches, Drucker und andere Geräte sehen, die in der Regel immer angeschlossen sind, sondern auch Geräte der User, die möglicherweise nur gelegentlich eine Verbindung zu Ihrem Netzwerk herstellen. Wenn Sie Ihr ITSM mit Informationen über alle Assets in Ihrem Netzwerk erweitern, können Ihre Service-Desk-Teams leicht feststellen, welches Gerät die eigentliche Ursache des Problems ist, und das Problem schneller lösen.



# 360-Grad-Sichtbarkeit

Sie können auf nützliche Informationen über die Assets in Ihrer Umgebung zugreifen, indem Sie die Integration mit anderen Quellen aktivieren, die bereits über diese Informationen verfügen, wie z. B. Ihre Endpunktverwaltung, Ihre IT-Asset-Management-Lösung oder Ihr Einkaufsdatensatzsystem. In dieser Phase ist es entscheidend, die Daten zwischen diesen Datensätzen zu normalisieren und abzugleichen, damit

„Der Kunde stellte acht Ingenieure ein, um eine Lösung für den Abgleich von Datenquellen (SCCM, ServiceNow, Einkaufsdatensätze, interne Datenbank) zu entwickeln. Sie entdeckten, dass sie 70.000 Geräte hatten, die in ihren Datenquellen nicht richtig erfasst waren.“

– Fortune 20-Unternehmen

Sie eine „Single Source of Truth“ für alle Ihre IT-Assets schaffen können – zum Beispiel in einer Configuration Management Database (CMDB) oder einer Asset Management Database (AMDB).

Mithilfe von Konnektoren können Sie wichtige Kontextinformationen ergänzen, um zu verstehen, warum diese Geräte in Ihrem Netzwerk vorhanden sind, und sogar Beziehungen und Abhängigkeiten zwischen ihnen aufzeigen. Dann können Sie damit beginnen, Ihre kritischen Dienste zu identifizieren und herauszufinden, wie sie sich auf die digitale Mitarbeitererfahrung auswirken.

Die 360-Grad-Sicht auf alle Ihre Assets ermöglicht Ihnen eine proaktive Verwaltung. Wenn Sie neue Geräte entdecken, können Sie diese künftig leichter direkt verwalten. Wie wir später in diesem Leitfaden näher erläutern, können Sie mit diesen Prozessverbesserungen Ihren Usern eine reibungslosere Support-Erfahrung bieten. Außerdem haben den erforderlichen Einblick, um Ihre Assets ordnungsgemäß zu sichern und die Wahrscheinlichkeit zu verringern, dass Bedrohungsakteure sie ohne Ihr Wissen kompromittieren können.



„Die Möglichkeit, diese Informationen künftig aus einem einzigen System abzurufen, hilft unserer Abteilung, für unsere Kunden transparenter zu sein UND ihnen die Anforderung von Assets zu erleichtern. Insgesamt ist es unser Ziel, sowohl Verluste als auch und ineffiziente Prozesse zu minimieren.“

Stadt Seattle

## Investitionen erfassen

Wenn Sie Ihren Bestand kennen, können Sie auch auf andere Weise einen ROI erzielen. Durch den sofortigen Zugriff auf Informationen über den Garantiestatus Ihrer Geräte können Sie beispielsweise vermeiden, Geld für den Austausch von Batterien auszugeben, die bereits durch eine Garantie abgedeckt sind, oder Sie können die Ausgaben für die Erneuerung der Hardware durch die Analyse der Geräteleistung optimieren. Diese Erkenntnisse können Ihnen helfen, fundiertere Entscheidungen darüber zu treffen, ob Workstations neu gesichert oder ersetzt werden müssen, während Analysen über die Anwendungsnutzung Aufschluss darüber geben, welche Anwendungen die Mitarbeitenden tatsächlich nutzen, nutzen. So sparen Sie Geld und können IT-Support-Ressourcen dort einsetzen, wo sie am meisten benötigt werden. Letztendlich erhält Ihr Service-Desk Erkenntnisse, die eine schnellere und bessere Problemlösung ermöglichen und den Usern eine bessere digitale Mitarbeitererfahrung bieten.

„Durch die proaktive Überwachung des Gerätezustands, z. B. der Batterieleistung haben wir erhebliche Einsparungen beim Asset- und Gewährleistungsmanagement erzielt. Ivanti bietet uns umsetzbare Informationen in Echtzeit, sodass wir automatisierte oder fundiertere Entscheidungen treffen können und unsere Anwender produktiv bleiben.“

Universität Kingston





## Wie man den ROI für unmittelbare und langfristige Ziele nachweisen kann

Ein umfassendes Verständnis Ihres gesamten IT-Bestands ist der erste Schritt zur Verbesserung Ihrer täglichen IT- und Sicherheitsabläufe sowie Ihrer langfristigen digitalen Mitarbeitererfahrung. Es gibt eine Reihe von Vorteilen, die sich aus diesem Schritt ergeben, und eine Reihe von KPIs, die Sie festlegen können, um den ROI nachzuweisen. Dazu zählen in erster Linie:

	Die Vorteile	Potenzielle KPIs
 <p><b>Täglicher Blick auf den IT- und Sicherheitsbetrieb</b></p>	Transparenz des gesamten IT-Bestands und der Risikofläche an einem einzigen Ort	Nutzung, Zustand und Leistung der Assets
	Optimierte Kosten für die Verwaltung und Wartung von IT-Geräten	Ausgaben für Anwendungen und Cloud-Abonnements
	Verbesserte Compliance und verbessertes Asset-Lifecycle-Management	Veränderungen im IT-Umfeld
 <p><b>Langfristiger Blick auf die DEX</b></p>	Klare Baseline für die Geräteleistung	Bestand und Nutzung
	Definierte Indikatoren zur Verfolgung des Zustands und der Nutzung von Assets	Gerätestatus und -leistung
	Einfache Überwachung der Verschlechterung im Laufe der Zeit	Systemausfälle



## Schritt 2:

Patching-Daten verbinden

Mit der schnellen Ausweitung des IT-Bestands ist es für die IT-Abteilung noch schwieriger geworden, ein angemessenes Änderungsmanagement durchzuführen. Diese Ausweitung hat auch eine verlockende Angriffsfläche für böswillige Akteure geschaffen. Gleichzeitig sind die Cyber-Bedrohungen immer ausgefeilter und schwerwiegender geworden, was das Unternehmen einem erhöhten Risiko aussetzt.

Es liegt auf der Hand, dass IT- und Sicherheitsteams es sich nicht leisten können, unaufmerksam zu sein, wenn es um Sicherheit geht. Doch der uralte Kompromiss zwischen Sicherheit und Flexibilität besteht bis heute: Während die IT-Abteilung die Produktivität der User und die betriebliche Effizienz steigern will, stehen für die Sicherheitsteams die Einhaltung von Vorschriften und der Schutz vor Verstößen an erster Stelle. Anstatt diese beiden organisatorischen Prioritäten in einem Spannungsverhältnis zu halten, ist es an der Zeit, DEX und Sicherheit in Einklang zu bringen. Das Geheimnis liegt darin, die nötige Transparenz und das Verständnis für Ihre Umgebung zu erlangen, damit Sie Sicherheit und DEX zusammen verbessern können.

Jedes Unternehmen muss kontinuierlich ermitteln, wann die Geräte der Mitarbeitenden mit Patches auf dem neuesten Stand sind. Beim Patch-Management geht es nicht nur um Sicherheit, sondern sie wirkt sich auch direkt auf die digitale Mitarbeitererfahrung aus.

Wenn die IT-Abteilung Patches herausgibt, werden sie oft für die nächsten Wochen zur Zielscheibe von Schuldzuweisungen, da die User davon ausgehen, dass alle ihre DEX-Probleme durch den letzten Patch verursacht wurden. Wenn das IT-Team keinen Überblick über die Vorgänge in diesem Bereich hat, leidet die Produktivität des gesamten Unternehmens – sowohl der Mitarbeitenden als auch der IT-Abteilung –, sobald ein Patch erforderlich ist.



### Wussten Sie das schon?

85 % der Führungskräfte der C-Ebene sind der Meinung, dass schlechte digitale Mitarbeitererfahrungen dazu verleiten, unsichere Umgehungslösungen zu nutzen.



## Patching-Daten verbinden

Sie können dieses chronische Problem beheben, indem Sie Patching-Daten in Ihre DEX-Ansicht integrieren. Verbinden Sie zunächst Ihr Patch-Management mit Ihrer ITSM-Plattform und erweitern Sie dann die relevanten Asset-Informationen, damit Sie alle benötigten Informationen an einem Ort haben. Jetzt kann Ihr Team nicht nur auf Asset-Informationen zugreifen, sondern auch weitere Informationen darüber erhalten, ob ein Problem mit dem Gerät zusammenhängt oder durch die Veränderung der Umgebung verursacht wird und wahrscheinlich auch andere User betrifft.

## Patch-Zyklen bewerten

Sobald dies geschehen ist, können Sie, beginnend mit einer kleinen Pilotgruppe, bewerten, wie gut die Patch-Zyklen in Ihrem Unternehmen funktionieren. Wenn Ihre DEX-Informationen Ihrem Service-Desk zur Verfügung stehen, können Sie sehen, ob User in dieser Pilotgruppe Tickets öffnen und, falls ja, ob diese Tickets mit den gerade erfolgten Aktualisierungen in Zusammenhang stehen.

Anhand der bereits gesammelten Stabilitäts- und Leistungsdaten können Ihre IT- und Sicherheitsteams einfach und proaktiv feststellen, ob bei Ihren Usern Abstürze oder andere Leistungsprobleme auftreten – und das alles, ohne diese Informationen manuell erfassen zu müssen. In Anbetracht der Tatsache, dass 29 % der IT-Fachleute die Zusammenarbeit als Priorität angeben, ist es erwähnenswert, dass dieser Schritt dazu beitragen kann, die Ziele Ihrer IT- und Sicherheitsteams näher zusammenzubringen.

## DEX mit GRC integrieren

Da Sie nun wissen, wie sich Ihre Patches auf Ihre User auswirken, können Sie den Änderungsmanagement-Aspekt des Patching-Prozesses viel effizienter handhaben. Sie können DEX sogar dazu nutzen, Ihre strategischen Sicherheitsinitiativen voranzutreiben. So können Sie beispielsweise Ihre DEX-Daten mit Ihren Governance-, Risiko- und Compliance-Daten (GRC) innerhalb des IT-Service-Management-Systems (ITSM) integrieren. Diese Integrationen erleichtern die Implementierung von Best Practices wie einem Change Advisory Board (CAB), das Patches genehmigt, bevor sie unternehmensweit eingeführt werden.

„Dank der Transparenz und Automatisierung, die Ivanti Neurons for Patch Intelligence bietet, spart die SouthStar Bank mehrere Tage im Monat für die Suche und Behebung von Schwachstellen.“

SouthStar Bank



### Wussten Sie das schon?

Ein proaktives, risikobasiertes Schwachstellenprogramm kann die Zahl der Datenschutzverletzungen in einem Unternehmen um 80 % reduzieren.



**Gartner**

„Implementierung eines risikobasierten Ansatzes für das Schwachstellenmanagement“



## Wie man den ROI für unmittelbare und langfristige Ziele nachweisen kann

Die Verknüpfung Ihrer Patch-Daten mit Ihren Service-Management-Prozessen und -Tools ist eine enorme Unterstützung bei der Verbesserung Ihrer täglichen IT- und Sicherheitsabläufe und hilft Ihnen gleichzeitig, die digitale Erfahrung Ihrer Mitarbeitenden langfristig zu verbessern. Hier sind die wichtigsten Vorteile und potenziellen KPIs, die den ROI für Ihr Unternehmen nachweisen:

	Die Vorteile	Potenzielle KPIs
 <p><b>Täglicher Blick auf den IT- und Sicherheitsbetrieb</b></p>	Geringerer Produktivitätsverlust durch Sicherheitslücken	Kosten für Produktivitätsverluste pro veraltetem Gerät, das von Sicherheitsrisiken/Malware betroffen ist
	Geringeres Risiko von Schatten-IT	Anzahl der veralteten Geräte, die potenziell von Sicherheitsrisiken/Malware betroffen sind
	Verbesserte Einhaltung von Risikoanforderungen und verbessertes Änderungsmanagement	Volumen der genehmigten Patch-Zyklen
 <p><b>Langfristiger Blick auf die DEX</b></p>	Die User müssen sich im EW (Everywhere Workplace) keine Gedanken über die Sicherheit machen, denn alles wird von sec. unterstützt.	Anzahl der Geräte, die die Anforderungen nicht erfüllen
	Geringere Unterbrechungen durch Sicherheitsvorfälle	Opportunitätskosten für die Produktivität von Geschäftsanwendern pro Sicherheitsvorfall
	Geringere Auswirkungen der Änderungen auf User und IT-Mitarbeitende	Anzahl der Anrufe beim IT-Support im Zusammenhang mit der Sicherheit

# Schritt 3:

Arbeitsabläufe automatisieren

Wenn Ihre Mitarbeitenden bei der Arbeit Probleme mit der Technologie haben, auf die sie sich verlassen, leidet die Produktivität des Unternehmens. User haben im Durchschnitt 3,67 Probleme mit der digitalen Welt pro Tag. Jedes Mal, wenn dies der Fall ist, brauchen sie bis zu 20 Minuten, um sich wieder zu konzentrieren. Wenn sie ein Ticket einreichen, müssen Ihre begrenzten IT-Ressourcen mobilisiert werden, um ihnen so schnell wie möglich zu helfen. Durch die Automatisierung von IT-Workflows, die sich auf die digitale Mitarbeitererfahrung beziehen, können Sie diesem wiederkehrenden Problem zuvorkommen und allen Beteiligten Zeit sparen.



### Wussten Sie das schon?

48 % der Büroangestellten ziehen es vor, ihre technischen Probleme möglichst selbst zu beheben.



**3,67**  
Durchschnittliche Anzahl der täglichen Probleme mit digitalen Erlebnissen pro User

## Service-Desk-Prozesse rationalisieren

Die IT-Service-Desk-Automatisierung bietet einen besonders hohen Geschäftswert, wenn es um die digitale Mitarbeitererfahrung geht. Sie hilft Ihrer IT-Support-Organisation beim Shift-Left und bei der Nutzung der Selbstheilungsfunktionen, um Probleme zu lösen, bevor die User sie überhaupt bemerken.

Praktische Self-Service-Tools ermöglichen es den Usern, einfache Probleme selbst zu lösen, wodurch das Ticketaufkommen noch weiter gesenkt und gleichzeitig der DEX verbessert wird. Bei Tickets, die von Fachleuten bearbeitet werden müssen, sorgt die automatische Ticket-Klassifizierung dafür, dass sie dem richtigen Mitglied des IT-Teams zugewiesen werden, wodurch eine weitere Aufgabe der IT-„To-do“-Liste erledigt wird.

## Shift-Left

Die Automatisierung bietet Ihrem Team großartige Möglichkeiten, nicht nur mit dem steigenden Ticketaufkommen zu bewältigen, sondern einen Shift-Left durchzuführen und so Kosten zu senken und Risiken zu minimieren. Mit den kombinierten Fähigkeiten von künstlicher Intelligenz (KI), maschinellem Lernen (ML), Sensoren und Automatisierung können Sie alle Tools und Prozesse konsolidieren, die Ihr IT-Team täglich für die Fehlerbehebung einsetzt.

Auf diese Weise können First-Line-Analysten Probleme lösen, die sonst an Spezialisten weitergeleitet worden wären. Das Ergebnis ist, dass Ihre Mitarbeitenden ihre Probleme schneller lösen können und Ihr Unternehmen produktiver wird. Und um die tatsächlichen Auswirkungen auf die DEX zu bewerten, können KI-gesteuerte Automatisierungsroboter Ihre Mitarbeitenden automatisch befragen, sodass Sie immer wissen, wenn es Bereiche gibt, die noch verbessert werden müssen.



**Einsparungen von**  
**676,700 €\***  
durch Self-Service-  
Onboarding/automatische  
Bereitstellung.

„Ivanti Neurons ermöglicht das, was ich „kontaktlose Intervention“ nenne, und Sie können 'benutzerdefinierte Aktionen' erstellen. In diesem Zusammenhang mussten wir entscheiden, ob wir ständig kleine Probleme lösen wollten oder ob wir wollten, dass sich die kleinen Probleme von selbst lösen, damit wir uns um wichtigere Dinge kümmern konnten.“

SouthStar Bank

\*(716.600 \$)Mitarbeitenden

**ivanti**

Toolkit: Ein schrittweiser Ansatz zur Verbesserung der DEX **15**

## Probleme verhindern

Sie können die Automatisierung zur vorbeugenden Wartung und proaktiven Überwachung nutzen. Achten Sie auf Probleme, die User beeinträchtigen könnten, wenn sie sich verschlimmern, z. B. Festplatten, die keinen Speicherplatz mehr haben, oder CPUs, die überhitzen, weil ihre Lüfter blockiert sind. Wenn sich das Problem bereits auf die User auswirkt, können Ihre IT-Mitarbeitenden dennoch selbstheilende Bots einsetzen, um automatisch so viele Erkenntnisse wie möglich über das Problem zu sammeln, die entsprechenden Tests durchzuführen und dem Analysten einen Vorsprung bei der Behebung der Störung zu verschaffen, sobald er das Ticket abholt.

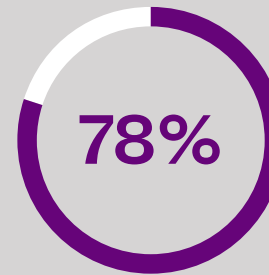
## Die DEX der Mitarbeitenden verbessern

Durch die Automatisierung dieser IT-Workflows können Sie einen Shift-Left-Ansatz für die Bereitstellung von IT-Services verfolgen, der den Umfang der regelmäßig erforderlichen IT-Eingriffe reduziert und Ihren Usern eine bessere digitale Mitarbeitererfahrung bietet. Die Mitarbeitenden werden nicht nur von vornherein mit weniger Problemen konfrontiert, sondern die Probleme, auf die sie stoßen, werden auch viel schneller behoben. Wenn die Technologie an ihrem Arbeitsplatz reibungslos funktioniert und sie sich auf die anstehenden Aufgaben konzentrieren können, sind sie mit der Technologie an ihrem Arbeitsplatz zufriedener und bleiben eher im Unternehmen.



**Einsparungen von 530.00 €\*** bei der Produktivität der User durch selbstheilende Umgebungen.

\*560.500 \$



**78 % der Wissensarbeitende** geben an, dass sie mit anderen Tools produktiver wären.





## Die DEX für IT verbessern

Auch die IT-Abteilung profitiert von diesen Automatisierungen in Form eines geringeren Ticketvolumens, einer kürzeren durchschnittlichen Zeit bis zur Lösung des Problems, einer höheren Anzahl von Erstanfragen und einem besseren ROI für die Zeit, die die Mitarbeitenden für die Lösung der eingehenden Tickets aufwenden. Da sich diese Key Performance Indicators (KPIs) stetig verbessern, können Ihre leitenden Analysten und IT-Administratoren ihr Fachwissen für strategische IT-Verbesserungen einsetzen und letztlich Ihre IT-Organisation von einer reaktiven zu einer proaktiven Haltung entwickeln – und das bei gleichzeitiger Verbesserung der digitalen Erfahrung für Ihr IT-Team.

„Ivanti Neurons ist für uns ein Wendepunkt. Die Software erkennt proaktiv ein Ereignis und protokolliert es. Sie behebt das verursachte Problem automatisch, bevor unsere Mitarbeitenden überhaupt wissen, dass es ein Problem gibt. So wird die IT stärker wertgeschätzt und wir werden zu einer proaktiven IT-Organisation!“

Teamleiter Technische Dienste  
Globale Produktions- und Vertriebs-einrichtung



## Wie man den ROI für unmittelbare und langfristige Ziele nachweisen kann

Automating your workflows brings great efficiencies to your daily IT and security operations and helps improve digital employee experience for both your users and IT teams. Here are the main benefits and KPIs that can help you prove the ROI for your organization:

	Die Vorteile	Potenzielle KPIs
 <p><b>Täglicher Blick auf den IT- und Sicherheitsbetrieb</b></p>	Beschleunigte Problemlösung	Lösung beim Erstanruf und mittlere Reparaturzeit
	Kostenreduzierter Service-Desk	Ticket- und Eskalationsvolumen
	Geringerer Ressourcenaufwand für die Lösung von Routinevorfällen	Ticketvermeidung / -ableitung & Volumen der selbstheilenden Vorfälle
 <p><b>Langfristiger Blick auf die DEX</b></p>	Die User müssen sich im EW keine Gedanken über die Sicherheit machen, denn alles wird von sec. unterstützt.	Anzahl der Geräte, die die Anforderungen nicht erfüllen
	Weniger Unterbrechungen durch Sicherheitsvorfälle	Opportunitätskosten für die Produktivität von Geschäftsanwendern pro Sicherheitsvorfall
	Weniger Auswirkungen der Änderungen auf User und IT-Mitarbeitende	Anzahl der Anrufe beim IT-Support im Zusammenhang mit der Sicherheit

## Schritt 4:

DEX verfolgen und  
fortwährend verbessern

Zusätzlich zu den schrittweisen Verbesserungen Ihrer DEX, die die täglichen Abläufe und die IT-Sicherheit verbessern, ist es auch wichtig, Ihr Unternehmen auf einen langfristigen Erfolg auszurichten. Ziehen Sie daher den Einsatz von DEX-spezifischen Lösungen in Betracht, die Ihnen helfen können, DEX langfristig voranzutreiben und Ihre weiterreichenderen, strategischen Entscheidungen zu unterstützen.

Unsere Untersuchungen zeigen, dass 17 % der Wissensarbeitenden entweder gekündigt haben oder darüber nachdenken, wegen schlechter Technologie zu kündigen – und die Zahl ist bei der Generation Z fast doppelt so hoch. Wenn Technologie für die Bindung und Gewinnung von Talenten entscheidend ist, muss die kontinuierliche Verbesserung der DEX nicht nur auf der Prioritätenliste der IT-Abteilung, sondern des gesamten Unternehmens stehen.

#### Was ist ein XLA (Experience-Level-Agreement)?

XLAs setzen die Standards für DEX und helfen Unternehmen, die Zufriedenheit besser zu messen. Sie bewerten, wie Technologie die Erfahrungen der Mitarbeitenden verbessert (oder behindert).

#### Was ist ein DEX-Score (Digital Employee Experience)?

Ein DEX-Score ist eine Messung der Gesamtzufriedenheit, die Mitarbeitende bei der Nutzung der einzelnen Anwendungen, Systeme, Dienste oder Geräte empfinden.



#### Wussten Sie das schon?

56 % der IT-Fachleute geben an, dass sie von der Unternehmensleitung keine angemessene Unterstützung für DEX-Initiativen erhalten.

## XLAs einführen

Beginnen Sie damit, den Erfolg Ihres DEX-Programms zu verstehen, indem Sie ein Experience-Level-Agreement (XLA) innerhalb Ihres IT-Teams einführen. Mit einem XLA können Sie die Zufriedenheit der User fortwährend messen, nicht nur auf transaktionsbezogen. Auch wenn Ihr Team bereits mit SLAs arbeitet, können Sie sich mit XLAs auf die Zufriedenheit und Produktivität Ihrer Mitarbeitenden konzentrieren und nicht nur auf Verfügbarkeit und Reaktionsfähigkeit. Außerdem sind Sie in der Lage, die realen Erfahrungen der tatsächlichen User zu bewerten, anstatt nur die Leistung und Verfügbarkeit der Assets zu verfolgen.

## Erstellen einer Baseline

Steigern Sie mit der Zeit Ihren DEX-Score. Auf diese Weise erhalten Sie einen Überblick über Ihren aktuellen Stand, so dass Sie Ihre Leistungen im Auge behalten und bei Bedarf rechtzeitig Kurskorrekturen vornehmen können. Dieser Ansatz bietet Ihnen einen umfassenderen Überblick über die DEX Ihres Unternehmens, einschließlich Gerätezustand, Anwendungszustand, Netzwerkleistung und Sicherheitszustand. Darüber hinaus werden wichtige Aspekte der Serviceerfahrung überwacht, die sich auf Ihre DEX auswirken, z. B. die Anzahl offener Tickets, ihr Schweregrad, ihr Alter und sogar die Stimmung der User (d. h. die verwendete Sprache und der damit ausgedrückte Frustrationsgrad), die mit den Tickets verbunden sind.



„Nach der Implementierung eines ITSM, das eine bessere DEX ermöglichte, stieg der NPS der IT-Abteilung der Victoria University von etwa 54 % auf 60 % bis 90 %.“

Victoria University

## DEX im Zeitverlauf überwachen

Sobald Ihr DEX-Score feststeht, können Sie viel besser einschätzen, was normal und was unnormal ist. Anhand dieser Informationen können Sie die Stimmung unter den Mitarbeitenden überwachen und bei einer Verschlechterung der Stimmung Maßnahmen ergreifen. Außerdem erhalten Sie einen besseren Überblick über die Gesamtleistung Ihres Tech-Stacks und die typische Nutzung Ihrer Ressourcen (z. B. die normale CPU-Nutzung und den Festplattenverbrauch). Auf diese Weise können Sie leichter Unregelmäßigkeiten erkennen, die eine weitere Untersuchung rechtfertigen.

Mit dem Wissen, das Sie durch die Überwachung Ihrer DEX gewinnen, verfügen Sie schließlich auch über das nötige Verständnis, um intelligentere Investitionsentscheidungen zu treffen. Wenn zum Beispiel bei allen Laptops desselben Anbieters das gleiche Problem mit dem Festplattenverbrauch auftritt, sollten Sie Ihre Vereinbarung neu bewerten oder einen anderen Anbieter in Betracht ziehen.

## Nutzung von Echtzeit-Betriebsdaten

Von dort aus können Sie einen weiteren Schritt machen, um noch proaktiver zu werden, indem Sie die Echtzeit-Betriebsdaten nutzen, die sich in Ihrem DEX-Score widerspiegeln. So können Sie Erkenntnisse aus der Plattform gewinnen, die es Ihnen ermöglichen, einen ausgefeilteren Ansatz für das DEX-Management zu wählen. Mit all diesen Verbesserungen kann Ihr IT-Team den Rest seiner Zeit auf strategische IT- und Sicherheitsprioritäten verwenden.



## Kontinuierliche Verbesserungen

Jetzt sind Sie auf dem Weg der kontinuierlichen Verbesserung. Definition, Festlegung, kontinuierliche Messung und Verbesserung sowohl quantitativer Messgrößen im Zusammenhang mit der Leistung der digitalen Technologie als auch qualitativer Messgrößen, die die allgemeine Mitarbeiterzufriedenheit, die digitale Akzeptanz und die Helpdesk-Erfahrung erfassen, um die Zufriedenheit kontinuierlich zu messen.

Nutzen Sie DEX-Daten zur Unterstützung einer weitreichenderen strategischen Entscheidungsfindung im Unternehmen. Arbeiten Sie mit Ihrer Beschaffung zusammen, um Technologieinvestitionen im gesamten Unternehmen zu unterstützen, oder mit der Personalabteilung, um deren Initiativen zur Mitarbeiterbindung zu fördern. Nutzen Sie DEX, um die Rolle der IT zu einem strategischen Geschäftspartner in Ihrem Unternehmen zu entwickeln.



## Wie man den ROI für unmittelbare und langfristige Ziele nachweisen kann

Der letzte Schritt zur Optimierung Ihrer digitalen Mitarbeitererfahrung ermöglicht es Ihnen, sich kontinuierlich zu verbessern, indem Sie die wichtigen DEX-Erkenntnisse für die Bewertung und das Treffen strategischer Entscheidungen über Ihre täglichen IT- und Sicherheitsabläufe und Ihr DEX-Programm nutzen. Der Nachweis des ROI für das Unternehmen ist in dieser Phase von entscheidender Bedeutung. Im Folgenden finden Sie die wichtigsten Vorteile und KPIs, die Ihnen dabei helfen:

	Die Vorteile	Potenzielle KPIs
 <p>Täglicher Blick auf den IT- und Sicherheitsbetrieb</p>	Proaktive IT	DEX-Score
	Verbesserte IT- und Sicherheitsreife	Optimierte Technologieausgaben & verbesserte Sicherheitslage
	Nachhaltigkeit / Green IT	CO2-Fußabdruck und Energieverbrauch der IT
 <p>Langfristiger Blick auf die DEX</p>	Transparenz der Einführung des DEX-Programms	XLAs
	Einbindung der Mitarbeitenden	CSAT-Scores
	Talentbindung	Abwanderungsrate

# Schlussfolgerung

Wenn Sie den Gedanken an eine DEX-Initiative beängstigend finden, ist das verständlich. DEX kann zunächst abschreckend wirken, vor allem, wenn Sie bereits die Sicherheits- und Betriebsanforderungen eines schnell wachsenden IT-Bestands mit dem Auftrag in Einklang bringen müssen, Ihren Mitarbeitenden eine digitale Erfahrung zu bieten, die ihre Produktivität und Arbeitszufriedenheit fördert.

Doch anstatt DEX wie ein riesiges, allumfassendes Unterfangen zu behandeln, sollten Sie überlegen, was Sie bereits jetzt tun, wo Sie noch besser werden könnten und wie Sie Ihre DEX-Verbesserungen schrittweise angehen können. Dieser Prozess beginnt mit dem **Verständnis** Ihrer IT-Umgebung, setzte sich

fort mit der **Verknüpfung von Patch-Daten**, um ein besseres Änderungs- und Sicherheitsmanagement zu ermöglichen, sowie mit der **Automatisierung Ihrer IT Workflows**, damit Sie eine Shift-Left-Perspektive einnehmen können, und führt schließlich zur **kontinuierlichen Verbesserung**, die es Ihnen ermöglicht, die strategische Entscheidungsfindung im gesamten Unternehmen stetig zu optimieren.

Der Weg dahin erfordert Zeit und sorgfältige Planung, aber letztlich lohnt sich die Mühe. Mit einem guten Einblick in die digitale Mitarbeitererfahrung müssen Sie nicht mehr über die Ursachen von Problemen

rätseln, die Ihre User betreffen. Ein effizientes Patch-Management wird ein großes, immer wiederkehrendes Problem für User und IT gleichermaßen lösen und gleichzeitig die Sicherheit erhöhen.

Wenn Sie Ihre DEX-Verbesserungen schrittweise umsetzen, werden sich die Vorteile allmählich summieren und Ihnen einen beträchtlichen Auftrieb geben. Die Automatisierung von IT-Workflows ermöglicht es Ihnen, Probleme zu lösen, bevor die User sie überhaupt bemerken, und gibt Ihren First-Level-Analysten den Kontext, den sie benötigen, um die eingehenden Tickets schnell zu bearbeiten, ohne sie eskalieren zu müssen.

In diesem Stadium verbessern sich Ihre KPIs die IT-Abteilung gewinnt das Vertrauen ihrer Kollegen im gesamten Unternehmen und Ihre IT-Führung hat mehr Flexibilität, um übergeordnete strategische Prioritäten zu verfolgen. Indem Sie eine umfassende Ausgangsbasis dafür schaffen, wo Sie stehen und wo Sie hin wollen, verfügen Sie schließlich über einen vollständigen Satz leistungsfähiger Tools und kontinuierlicher Verbesserungsprozesse für das proaktive Management der digitalen Mitarbeitererfahrung, unabhängig davon, welche technologischen Transformationen und sich entwickelnden Trends Ihr Unternehmen in Zukunft erwarten.





Toolkit:

# Ein schrittweiser Ansatz zur Verbesserung der DEX

Praktische Schritte zur Verbesserung Ihrer IT- und  
Sicherheitsabläufe bei gleichzeitiger Berücksichtigung der  
Ziele der digitalen Mitarbeitererfahrung



For more information, or to contact Ivanti,  
please visit [ivanti.com](https://www.ivanti.com)