

14.09. 2021

Nexthink-Studie DACH: IT-Störungen am digitalen Arbeitsplatz hemmen Innovationsfähigkeit

Von PPS

Innovationssprung in Planung: 76 Prozent der befragten IT-Experten wollen künftig Predictive Analytics-Technologien für präventives IT-Störungsmanagement nutzen

(Frankfurt am Main)(PPS) Nexthink, führender Anbieter von Digital Employee Experience (DEX) Management-Software, präsentierte heute die Ergebnisse seiner Studie „Digitale Arbeitsplätze: Von technischer Performance zum IT-Erlebnis“. Sie zeigt: Der bislang eher hemdsärmelige Umgang mit IT-Störungen wird zum Problem für die Innovationsfähigkeit und Produktivität in Unternehmen. Die überwiegende Mehrheit der befragten IT-Experten plant daher Projekte und Investitionen, um Störungen in IT-Infrastrukturen – vom Server bis zum Anwender – bereits präventiv zu verhindern oder beschleunigt zu lösen. Dafür setzen sie vor allem auf integrierte Management- und Systemanalyse-Tools, Metriken und Leistungsindikatoren für automatisierte Prozesse sowie Predictive-Analytics-Technologien.

An der Nexthink DEX-Studie 2021 (DACH) beteiligten sich über 300 IT-Experten aus Deutschland, Österreich und der Schweiz. Im Fokus standen Unternehmen mit mehr als 3.000 Mitarbeitern aus den Branchen industrielle Produktion, Maschinen- und Anlagenbau, Finanz- und Versicherungswesen, Öffentlicher Sektor, Dienstleistungen und Versorgungsunternehmen. Durchgeführt wurde die Studie im Mai 2021 vom unabhängigen Marktforschungsunternehmen Sapio Research.

Wie die Studie ergab, steht das Management der digitalen IT-Erfahrung bei den meisten Unternehmen ganz oben auf der Agenda: Bei über zwei Drittel (69%) hat die Verbesserung der IT-Erfahrung der Mitarbeiter an ihrem Arbeitsplatz hohe Priorität. Die strategische Brisanz des Themas zeigt ein zentrales Ergebnis der Studie: 62 Prozent der befragten Unternehmen geben zu, dass sie möglichst wenig neue Anwendungen einführen, um IT-Störungen zu vermeiden. Untermauert wird dies durch die Angaben von rund drei Viertel der Befragten, dass neue Anwendungen immer zu höherem Ticketaufkommen im IT-Helpdesk führen. Dabei räumen 79 Prozent selbstkritisch ein, dass sie Anwendern mehr bzw. bessere Hilfestellung – etwa auch über Self-Service-Portale – bereitstellen sollten. Zumal auch die Mehrheit (61%) angibt, dass Endanwender den Anruf bei der Ticket-Hotline vermeiden, wenn sie Probleme mit neuen Anwendungen haben.

Digital Employee Experience wird zur eigenen IT-Disziplin

Dies soll sich nachhaltig ändern: 67 Prozent der IT-Experten wollen das Thema Management der digitalen Erfahrung mit einem speziell verantwortlichen Team bzw. Mitarbeitern in ihrem Unternehmen vorantreiben. Jeweils um die 70 Prozent haben oder planen dafür konkrete Projekte, etwa die Messung der Qualität digitaler Arbeitsplätze (72%), die Optimierung der Zuverlässigkeit (71%) oder die sichere Bereitstellung von Umgebungen für „Work-from-Anywhere“ auf breiter Basis (69%).

Um die Qualität digitaler Arbeitsplätze weiter zu optimieren, wird die überwiegende Mehrheit der Befragten (82%) in naher Zukunft eine zentrale Managementplattform nutzen, die auf Anwenderseite vom Ticketing über die Benutzerkommunikation bis hin zu Reporting, Analyse und Anleitung zur Fehlerbehebung alles abdeckt. Auf ähnlich hohem Niveau (81%) bewegen sich Vorhaben, systematische Prozesse und Werkzeuge mit einem hohen Automatisierungsgrad einzusetzen, die beschleunigt Störungen bei digitalen Arbeitsplätzen beheben. Und 76 Prozent wollen spezifische Key Performance Indikatoren (KPIs) und Metriken nutzen, um die Qualität digitaler Arbeitsplätze zu messen.

Innovationssprung mit Predictive Analytics und integriertem Performance-Management

Die meisten Unternehmen gehen sogar noch einen Schritt weiter und planen einen deutlichen Innovationssprung: So geben 75 Prozent der Befragten an, künftig ein integriertes System einzusetzen, das IT-Performance-Daten aus dem IT-Backend mit der Management-Plattform des IT-Servicedesks korreliert. Predictive Analytics-Technologien für präventives IT-Störungsmanagement wollen 76 Prozent nutzen.

Noch fehlt ganzheitliche Sicht auf IT-Störungen

Der Umgang mit IT-Störungen am Arbeitsplatz ist nach wie vor verbesserungsbedürftig. So sagen 74 Prozent, dass es durchaus hilfreich wäre, wenn Anwender besser über größere oder geplante Beeinträchtigungen informiert werden würden. Ganze 70 Prozent der Studienteilnehmer sind der Ansicht, dass sie aktuell mit vielen Kompromissen am digitalen Arbeitsplatz leben. Und 60 Prozent geben zu, dass zwar Mitarbeiterrückmeldungen zu IT-Störungen eingeholt werden, was aber meist nicht zu Verbesserungen führt. Zudem beklagt jeweils über die Hälfte, dass viele Störungen immer wieder auftreten (54%) und das bestehende IT-Self-Service-Portal zumeist wenig hilfreich ist (53%).

Wie die Studie weiter zeigt, mangelt es aktuell bei den meisten Unternehmen an Konzepten, um IT-Störungen nachhaltig und grundlegend auszuräumen: Nur rund ein Drittel (35%) betrachtet auftretende IT-Störungen in allen Zusammenhängen im IT-Backend für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Treten Störungen auf, informieren lediglich 44 Prozent alle potenziell betroffenen Anwender und nennen dabei auch die voraussichtliche Dauer, bis das Problem behoben sein sollte.

Mit Blick auf das IT-Backend ist die Situation derzeit nicht viel besser. Zwar nutzt die Mehrheit das eine oder andere Analyse- und Management-Tool – etwa für IT Compliance Management (49%), IT-Systemanalyse (42%) oder Enterprise Service Management (35%) – doch werden die Daten daraus nicht konsequent genutzt, um die Ursachen von Störungen am digitalen Arbeitsplatz zu finden und zu beheben.

Perspektive der Anwender wird kaum erfasst

Bei der Qualitätsmessung digitaler Arbeitsplätze spielen die Perspektive und das IT-Erlebnis der Mitarbeiter bislang nur eine untergeordnete Rolle. Nur ein knappes Drittel (30%) führt jährliche Anwender-Befragungen zur allgemeinen Zufriedenheit

mit der IT durch. Zielgerichtete Umfragen zu einzelnen Aspekten des IT-Arbeitsplatzes nutzen in der DACH-Region lediglich 17 Prozent.

Wenn es um neu eingeführte Anwendungen geht, ist das Interesse an der Mitarbeiterperspektive ebenfalls als halbherzig einzustufen. Nur 40 Prozent der Unternehmen fragen Anwender dazu systematisch und regelmäßig, 19 Prozent führen hierzu gar keine Befragungen durch und 40 Prozent lediglich sporadisch. Das bedeutet: bei der Frage, ob neue Applikationen von Anwenderseite eher akzeptiert oder abgelehnt werden, tappen Unternehmen zumeist im Dunkeln. Ebenso unklar bleibt damit häufig, ob Investitionen in Software tatsächlich Vorteile bringen – mit Auswirkungen auf die Beurteilung des Return-on-Investment (ROI). Auch nach Wünschen und Verbesserungsvorschlägen rund um den digitalen Arbeitsplatz erkundigen sich nur 37 Prozent der Unternehmen.

Die komplette Nexthink DEX-Studie 2021 (DACH) steht zur Verfügung unter:
<https://www.nexthink.com/de/ressource/dex-studie-2021-dach/>

Über die Organisation:

Über Nexthink

Nexthink ist führender Softwareanbieter für das Digital Employee Experience Management. Das Unternehmen bietet IT-Führungskräften einen noch nie dagewesenen Einblick in die tägliche IT-Erfahrung der Mitarbeiter auf Endgeräte-Ebene – so kann die IT von der reaktiven Problemlösung zu einem proaktiven IT-Service übergehen. Nexthink ermöglicht seinen über 1.000 Kunden, ihren mehr als 11 Millionen Mitarbeitern eine bessere digitale Erfahrung zu bieten. Nexthink hat mit Lausanne, Schweiz, und Boston, Massachusetts, zwei Hauptsitze und verfügt weltweit über neun Niederlassungen.

Pressekontakt:

Nexthink GmbH
Hanauer Landstraße 196A
60314 Frankfurt am Main

Unternehmenskontakt:

Sarah Wheble
PR & Communications Lead, Global

press @ nexthink.com
nexthink.com/de

PR-Agentur:

progress5
Joachim Wendler
Tel.: 089-289 71 980
joachim.wendler @ progress5.com

Kategorie

IT & Software & Neue Medien

Source URL: *<https://www.presseportal-schweiz.ch/pressemeldungen/nexthink-studie-dach-it-stoerungen-am-digitalen-arbeitsplatz-hemmen>*