

riverbed®

Leitfaden: Wie Sie Ihren Mitarbeitern ein besseres digitales Erlebnis bieten



Inhalt

- 3 Ein neues digitales Erlebnis für Ihre Mitarbeiter
- 4 Digital versierte Mitarbeiter erwarten Spitzenleistung als Standard
- 5 Wie behalten Sie alles im Blick?
- 6 Der Servicedesk erfährt oft zuletzt von Performance-Engpässen
- 8 Digitale Performance und Geschäftserfolg gehen Hand in Hand
- 9 Unterstützen Sie Ihre Servicedesk-Mitarbeiter
- 10 Die 10 wichtigsten Vorteile der Überwachung der Nutzererfahrung
- 11 Die Antwort: Messung der Erfahrung am Endnutzegerät

Ein neues digitales Erlebnis für Ihre Mitarbeiter

Heutzutage sind Mitarbeiter Verbraucher und Verbraucher Mitarbeiter – und wir alle nutzen digitale Geräte, sowohl für die Arbeit als auch in der Freizeit. Deshalb erwarten Ihre Mitarbeiter von den Geräten am Arbeitsplatz dasselbe exzellente digitale Nutzererlebnis wie von ihren privaten Geräten und Anwendungen. Viele suchen sich sogar einen neuen Arbeitgeber, wenn sie mit der Ausstattung unzufrieden sind.

79 %

der Befragten sind zufriedener, wenn sie entscheiden können, wie, wo und wann sie ihre Aufgaben erledigen.ⁱ

73 %

der Mitarbeiter sind zufriedener, wenn sie in einem Team arbeiten.ⁱⁱ

52 %

suchen nicht oder weniger intensiv nach einer anderen Stelle, wenn sie mit ihrem Arbeitsplatz zufrieden sind.ⁱⁱⁱ

82 %

der erfolgreichsten untersuchten Unternehmen achten bei Technologieentscheidungen besonders auf das Nutzererlebnis.^{iv}

Digital Natives erwarten eine hervorragende Performance und Geschwindigkeit, regelmäßige Updates mit neuen Funktionen und einfachen Zugriff auf die Systeme und Anwendungen, die sie für ihren Job benötigen – unabhängig davon, wo und mit welchem Gerät sie arbeiten. Kann Ihre IT diese Erwartungen erfüllen?



Digital versierte Mitarbeiter erwarten Spitzenleistung als Standard

In jedem Unternehmensbereich gibt es unterschiedliche Vorstellungen vom idealen digitalen Nutzererlebnis. Die sogenannten Millennials sind meist am anspruchsvollsten und würden auch am ehesten den Job wechseln, wenn sie mit dem Nutzererlebnis unzufrieden sind. Moderne Angestellte werden technisch und digital immer versierter und verlassen sich zunehmend auf die Technologie, Services und Unterstützung ihres Unternehmens, um ihre Arbeit bestmöglich zu erledigen.

Fünf Anzeichen, dass Ihre Mitarbeiter am digitalen Puls der Zeit sind:

1. Die Zahl der Millennials in Ihrem Unternehmen steigt beständig.

Im Jahr 2025 werden 75 % der berufstätigen Bevölkerung Millennials sein.^v

2. Jeder hat ein Smartphone – und will es auch zur Arbeit nutzen.

92 % der Millennials, 85 % der Generation X und 67 % der Baby Boomer besitzen ein Smartphone.^{vi}
61 % der Millennials und 54 % der Gen X gaben an, ihr Smartphone häufig für die Arbeit zu nutzen.^{vii}

3. Selbst die Mitarbeiter, die nicht zum IT-Team gehören, kennen sich aus.

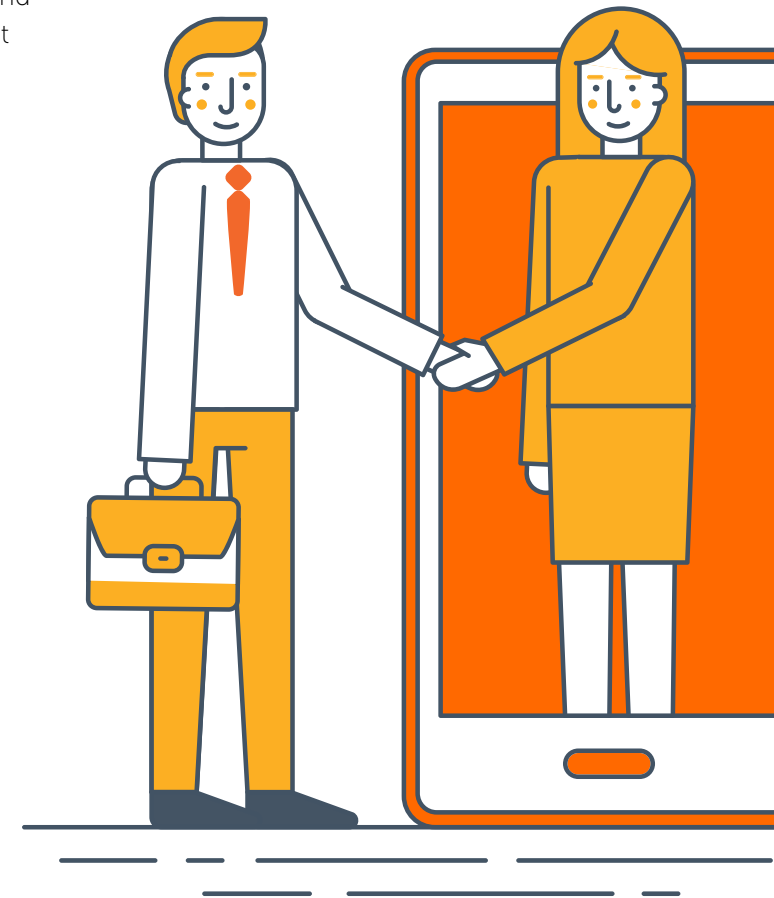
53 % der Millennials, die nicht in IT-Teams arbeiten, schauen bei digitalen oder technischen Problemen zuerst im Internet nach, ob es bereits eine Lösung dafür gibt.^{ix}

4. Ihre Einstellung zu moderner Technologie entscheidet mit darüber, ob potenzielle Mitarbeiter sich bei Ihnen bewerben oder nicht.

Für 71 % der Millennials, 66 % der Generation X und 53 % der Baby Boomer spielt die Qualität der vom Unternehmen bereitgestellten Technologie bei der Jobsuche eine wichtige Rolle.^{viii}

5. Ihre Mitarbeiter sind häufig in den sozialen Medien unterwegs und posten dort auch zu ihren Erfahrungen am Arbeitsplatz.

Bei Millennials, die positive Erfahrungen am Arbeitsplatz gemacht haben, steigt die Wahrscheinlichkeit, dass sie sich Freunden und Verwandten gegenüber positiv über ihr Unternehmen äußern, auf das 59-fache.^x



Wie behalten Sie alles im Blick?

Im Erfolgsrezept eines modernen Unternehmens dürfen effektive Kommunikation, Zusammenarbeit und ein umfassender Austausch von Informationen nicht fehlen. Digital versierte Mitarbeiter verstehen darunter im SaaS-Modell bereitgestellte Software für die Zusammenarbeit, beispielsweise Office 365, G Suite, Slack und Trello.

Warum sind diese Kollaborationlösungen so wichtig?

Steigende Beliebtheit der Telearbeit

2025

wird es voraussichtlich mindestens ebenso viele Tele- wie rein bürobasierte Arbeitsplätze geben.^{xi}

3.7

Millionen Angestellte in den Vereinigten Staaten arbeiten mindestens die Hälfte der Zeit von zuhause aus.^{xiii}

Das Home-Office-Arbeitsmodell

50 %

der berufstätigen US-Bevölkerung könnten zumindest einen Teil ihrer Arbeit per Fernzugriff erledigen.^{xii}

50-60 %

der Arbeitszeit sind Mitarbeiter nicht an ihrem Schreibtisch im Büro.^{xiv}

SaaS-Anwendungen

8

SaaS-Anwendungen verwendet ein typischer Angestellter im Durchschnitt.^{xvi}

75 %

der Unternehmen werden bis 2020 voraussichtlich 80 % ihrer Anwendungen im SaaS-Modell nutzen.^{xvii}

Digital versierte Mitarbeiter wollen von jedem Gerät aus auf ein umfassendes Angebot an mobilen, Fat-Client- und Web-Anwendungen zugreifen können, unabhängig davon, ob sie sich zuhause, im Büro, im Café oder an einem anderen Standort aufhalten. Ohne effiziente Monitoring-Tools ist es praktisch unmöglich, alle Mitarbeiter, ihre Zufriedenheit und ihre Leistung im Auge zu behalten.



Der Servicedesk erfährt oft zuletzt von Performance-Engpässen

Die meisten kennen das Verb „googeln“, denn das tun wir, wenn wir eine Frage oder ein Problem haben. Unternehmensinterne Support-Teams erhalten durchschnittlich 492 Support-Anforderungen pro Monat und melden sich im Schnitt erst nach mehr als 24 Stunden bei dem Mitarbeiter, der das Problem gemeldet hat.^{xviii} Bis dahin sind die Mitarbeiter auf sich selbst angewiesen. Viele konsultieren in dieser Zeit Online-Ressourcen, fragen Kollegen oder starten das System neu – oft vergebens. Wenn das zu häufig vorkommt, leiden das Arbeitsklima und die Motivation der Mitarbeiter darunter. Einige Mitarbeiter wechseln möglicherweise sogar zu Unternehmen mit zuverlässigerer Technologie.

450 %

höhere Wahrscheinlichkeit der Mitarbeiterfluktuation in Unternehmen, die deutlich ältere Technologie nutzen als branchenüblich ist.^{xix}

58 %

der Führungskräfte von Unternehmen gaben an, dass ihr Technologieangebot bei der Gewinnung und Haltung von Mitarbeitern eine wichtige Rolle spiele.^{xx}



Die Top-5-Quellen, an die sich Mitarbeiter noch vor dem Helpdesk wenden

- 1. Eine Suchmaschine**
Als allererstes konsultieren Ihre Mitarbeiter das Internet.
- 2. Ihre Kollegen**
Wenn das nichts bringt, fragen sie den Kollegen oder die Kollegin am nächsten Schreibtisch.
- 3. Soziale Medien**
Dann stellen viele die Frage auf Facebook oder LinkedIn – und machen dabei mitunter auch ihre Unzufriedenheit mit der Situation deutlich. Das kann dem Ruf Ihres Unternehmens schaden.

- 4. Ihre eigenen Erfahrungen**
Als nächstes werden bewährte „Allheilmittel“ ausprobiert: die App oder das ganze System wird neu gestartet, der Virens Scanner kommt zum Einsatz usw.
- 5. Die Website des Herstellers oder Softwareanbieters**
Wenn all das nicht geholfen hat, fragen sie direkt beim Hersteller nach.



Digitale Performance und Geschäftserfolg gehen Hand in Hand

80 % der IT-Führungskräfte berichten, dass wichtige Anwendungen und digitale Services mehrmals pro Monat ausfallen. Dies beeinträchtigt das Kundenerlebnis, die Mitarbeiterproduktivität und die Einhaltung von Terminen. Und bei 22 % aller Befragten treten mehrmals pro Woche solche Ausfälle auf.^{xxi}

Konsequenzen eines Ausfalls:



Zunehmende Unzufriedenheit unter den Mitarbeitern, mit negativen Auswirkungen auf die Kundenzufriedenheit und das Arbeitsklima



Mangelndes Vertrauen in die betroffene Software oder Komponente, möglicherweise Installation nicht genehmigter Alternativen



Rufschaden für das Unternehmen und die Marke durch negative Mitarbeiterkommentare in sozialen Medien

Weitere Folgen eines Ausfalls:

5600 USD

kostet jede Minute Netzwerkausfall ein Unternehmen im Schnitt.^{xxii}

23

Minuten vergehen nach einem Ausfall im Schnitt, bevor die betroffenen Mitarbeiter sich wieder auf ihre Aufgaben konzentrieren können.^{xxiii}

20

Prozent der Aufmerksamkeit der Mitarbeiter kehrt nach einem unerwarteten Ausfall nur langsam zurück.^{xxiv}



Unterstützen Sie Ihre Servicedesk-Mitarbeiter

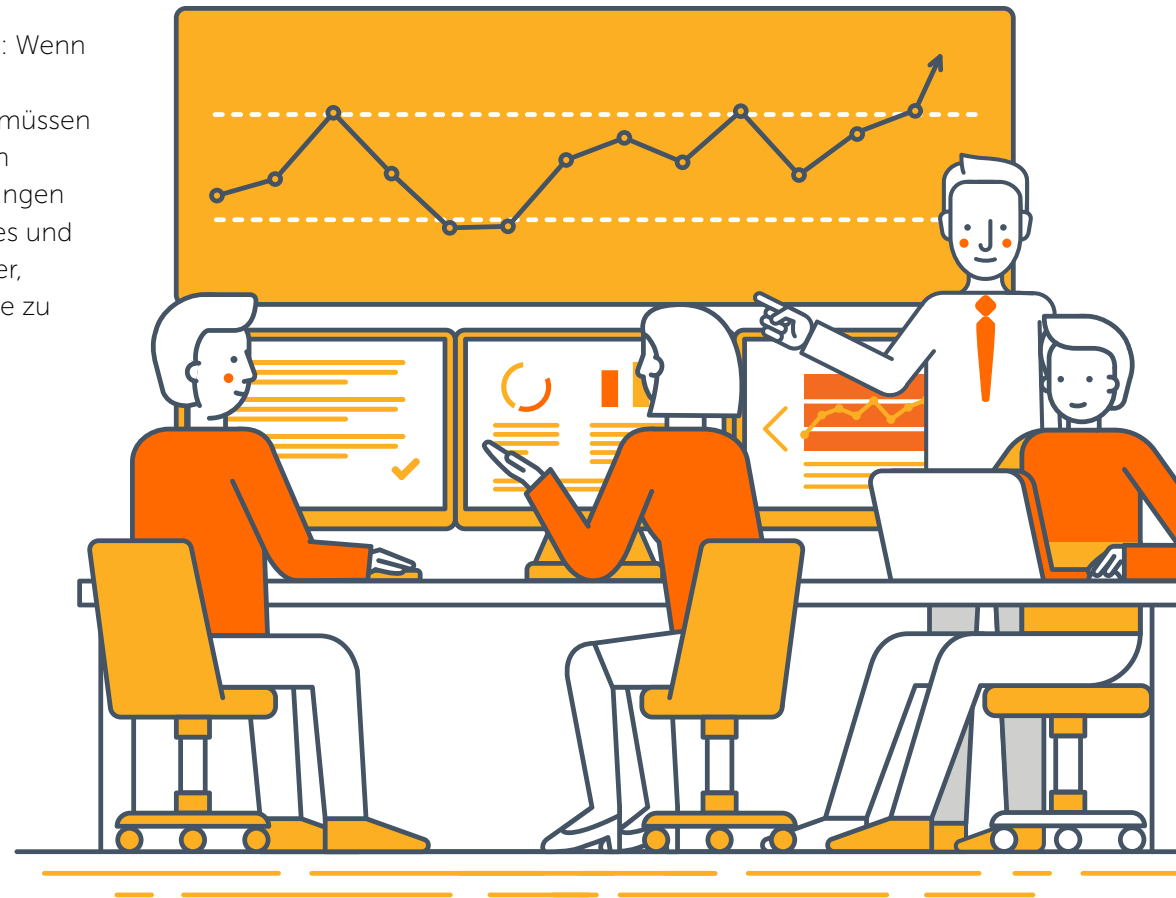
In unserem digitalen Zeitalter hängt viel von der Performance Ihrer Endgeräte und -anwendungen ab – vor allem finanziell. Schlechte Anwendungs-Performance beeinträchtigt die Produktivität Ihrer Mitarbeiter, sowohl direkt als auch indirekt: Wenn Anwendungen nicht richtig funktionieren, dauert alles länger, das verärgert die Mitarbeiter und beeinträchtigt ihre Produktivität zusätzlich. Moderne IT-Teams müssen nicht nur geografisch immer weiter verteilte Teams unterstützen, sondern auch komplexe Cloudinfrastrukturen und moderne Software-as-a-Service-Anwendungen (SaaS) verwalten und dabei einen engen Zeitplan für das Einspielen von Updates und neuen Produktversionen einhalten. Dadurch wird es von Tag zu Tag schwieriger, Probleme schnell zu identifizieren und zu beheben, um Performance-Engpässe zu vermeiden.

Worauf warten Unternehmen noch?

95 % der untersuchten Unternehmen kommen aufgrund steigender Kosten, komplexer, unflexibler und veralteter Infrastruktur und unzureichender Einblicke in das Endnutzererlebnis mit der erfolgreichen Implementierung ihrer digitalen Strategie nur langsam voran.^{xxv}

Transparenz ist für den Geschäftserfolg entscheidend:

99 % der Befragten sind der Meinung, dass sie einen umfassenden Überblick über das digitale Nutzererlebnis ihrer Kunden brauchen, um es zu verbessern. 54 % stimmen dieser Aussage uneingeschränkt zu.^{xxvi}



Die 10 wichtigsten Vorteile der Überwachung der Nutzererfahrung

-  1. Konsistente Nutzererfahrung für alle Mitarbeiter, unabhängig davon, welche Geräte sie wo verwenden
-  2. Messung der Auswirkungen der IT-Performance auf die Mitarbeiterproduktivität
-  3. Ergänzung der mit dem Anbieter vereinbarten Servicelevel (SLAs) durch die Messung der tatsächlichen Nutzererfahrung
-  4. Unterstützung Ihrer First- und Second-Level-Support-Teams bei proaktiven Maßnahmen
-  5. Vermeidung von Schuldzuweisungen zwischen den für verschiedene Komponenten verantwortlichen Teams
-  6. Zusammenarbeit mit dem Cloud-Anbieter bei der Suche nach den Ursachen von Performance-Defiziten
-  7. Überwachung der Performance sämtlicher Anwendungen
-  8. Einblicke in die Anwendungsnutzung und ein besserer Überblick über die Anwendungen in Ihrem Netzwerk (von der IT-Abteilung unterstützte Anwendungen und „Schatten-IT“)
-  9. Beurteilung der Auswirkungen von Änderungen auf das Endnutzererlebnis, um sicherzustellen, dass diese den Service tatsächlich verbessern
-  10. Proaktive Problemerkennung und -behebung, bevor das Endnutzererlebnis beeinträchtigt wird

Die Antwort: Messung der Erfahrung am Endnutzengerät

SteelCentral von Riverbed ist eine Lösung zur Überwachung der Endnutzenerfahrung, die Ihrem Servicedesk detailliertere Einblicke in die Performance Ihrer Geräte, Software und Anwendungen liefert und somit eine proaktive Verwaltung der digitalen Mitarbeitererfahrung erleichtert. Während andere Lösungen das Endnutzenerlebnis nur emulieren oder abschätzen, ermittelt Riverbed, was bei den Endnutzern tatsächlich auf dem Bildschirm erscheint, sowie die Performance der Anwendungen.

Mithilfe von Riverbed kann Ihr Servicedesk den Gerätezustand, die Performance und die Nutzungsmuster zueinander in Bezug setzen und diese Informationen verwenden, um die Nutzererfahrung zu verbessern und häufig auftretende Probleme automatisch zu beheben. SteelCentral misst die Nutzererfahrung für alle Anwendungen, unabhängig davon, von wo aus und auf welchem Gerät sie ausgeführt werden.

Weitere Informationen zur Überwachung der Endnutzenerfahrung mit Riverbed finden Sie [hier](#).

^{i,ii,iii} https://www.globoforce.com/wp-content/uploads/2016/10/The_Employee_Experience_Index.pdf

^{iv} <https://www.pwc.com/us/en/advisory-services/publications/consumer-intelligence-series/pwc-consumer-intelligence-series-customer-experience.pdf>

^v <http://dmresourcecenter.com/unit-1/digital-natives/>

^{vi} <http://www.pewresearch.org/fact-tank/2018/05/02/millennials-stand-out-for-their-technology-use-but-older-generations-also-embrace-digital-life/>

^{vii,viii} <https://www.comptia.org/resources/managing-the-multigenerational-workforce-2018>

^{ix,x} <https://dynamicsignal.com/2018/10/09/key-statistics-millennials-in-the-workplace/>

^{xi,xii,xiii,xiv} <https://globalworkplaceanalytics.com/telecommuting-statistics>

^{xv} https://www2.deloitte.com/content/dam/insights/us/articles/4555_HC-trends_infographic/figures/4555_HC-trends-infographic.png

^{xvi} <https://www.blissfully.com/saas-trends/2019-annual/>

^{xvii} <https://financesonline.com/2018-saas-industry-market-report-key-global-trends-growth-forecasts/>

^{xviii} <https://www.askspoke.com/blog/it-it-help-desk-statistics/>

^{xix,xx} <https://www.prnewswire.com/news-releases/the-new-digital-workplace-divide-us-workers-whose-employer-provides-outdated-technology-feel-less-productive-are-750-percent-more-likely-to-be-frustrated-and-450-percent-more-likely-to-want-to-quit-300671979.html>

^{xxi} Digital Performance 2018 – eine weltweite Riverbed-Umfrage

^{xxii,xxiii,xxiv} <https://www.zdnet.com/article/the-astonishing-hidden-and-personal-costs-of-it-downtime-and-how-predictive-analytics-might-help/>

^{xxv,xxvi} Digital Performance 2018 – eine weltweite Riverbed-Umfrage