



Digital Experience Score

Neue Chance für HR-Manager

Die objektive Bewertung des IT-Erlebnisses am Arbeitsplatz der subjektiven Einschätzung der Mitarbeitenden gegenüberzustellen: Das ist die Grundlage für ein positives Erlebnis und damit für eine gesteigerte Mitarbeiterbindung. Der Digital Experience Score macht dies möglich.

Von Jürgen Rohr

IT-Erlebnis messbar machen

Die Mitarbeitenden sind das wichtigste Betriebskapital überhaupt – das wissen Unternehmen und Personalabteilungen schon lange. Gerade in Zeiten, in denen Fachkräftemangel herrscht, ist es besonders wichtig, die Mitarbeitenden im Unternehmen zu halten. Ständige Stellenausschreibungen, Bewerbungsgespräche und Auswahlverfahren sind nicht nur sehr zeit-, kosten- und personalintensiv, sondern oft nicht einmal von Erfolg gekrönt. Gerade die Tatsache, dass sich die Suche nach geeigneten Bewerbern häufig als schwierig gestaltet, spricht dafür, dass Unternehmen besser in Employee Experience Management (EEM) investieren sollten, um so die vorhandenen Mitarbeitenden mit einer effizienten IT-Struktur und modernen, funktionierenden Services in der Firma zu halten. Denn es wirkt sich negativ auf den gesamten Unternehmenserfolg aus, wenn den Mitarbeitenden suboptimale IT-Systeme und karg ausgestattete Arbeitsplätze zur Verfügung stehen. Das sind sie von ihren privaten Apps

her nicht gewohnt, und so entsteht eine Quelle der ständigen Unzufriedenheit. Die daraus resultierenden Faktoren wie

- verminderte Produktivität durch unmittelbaren Arbeitsausfall, weil der digitale Arbeitsplatz aufgrund von Störungen nicht zur Verfügung steht,
- oder verminderte Kreativität und reduziertes Engagement, weil Störungen den Tagesablauf massiv negativ beeinflussen und zu Frustrationen führen, dürfen nicht vernachlässigt werden. Durch technische Störungen an den Arbeitsplätzen sowie die daraus resultierenden Einschränkungen für die Mitarbeitenden entstehen Unternehmen jedes Jahr Kosten in Millionenhöhe. Eine Studie fand zu diesem Thema auch heraus, dass pro Tag und pro Mitarbeiter 22 Minuten verloren gehen, die am Arbeitsplatz für das Beheben von IT-Problemen, die Nicht-Performance von Systemen oder den Druckerstau als Klassiker aufgewendet werden.

Diese Erkenntnis gewinnt gerade bei HR-Managern immer mehr an Bedeutung. Den Verantwortlichen ist inzwischen klar,

wie entscheidend die Qualität des Arbeitsplatzes und damit das IT-Erleben der Mitarbeitenden für den Gesamterfolg des Unternehmens ist. Und es zeigt sich auch, dass die Unternehmen, die damit beginnen, IT-Massnahmen umzusetzen, zu kontrollieren und regelmässig Feedback von Mitarbeitenden einzuholen, nachweislich grössere Leistungsfähigkeit aufgrund von Produktivitätssteigerung und Zufriedenheit verbuchen können. Gerade die enge Zusammenarbeit zwischen IT und HR ist für jedes Unternehmen heutzutage besonders wichtig. Diese bisher oftmals vernachlässigte Kollaboration bietet beiden Seiten enorme Vorteile. Die IT kann auf die realen Herausforderungen, mit denen die Mitarbeitenden konfrontiert sind, reagieren, und das HR profitiert von motivierten Mitarbeitenden, die dem Unternehmen länger die Treue halten.

Dennoch stehen viele Unternehmen immer noch vor dem Problem, wie die gewünschten Verbesserungen erzielt werden können. Denn die einfache Messung von Service Level Agreements (SLAs) und

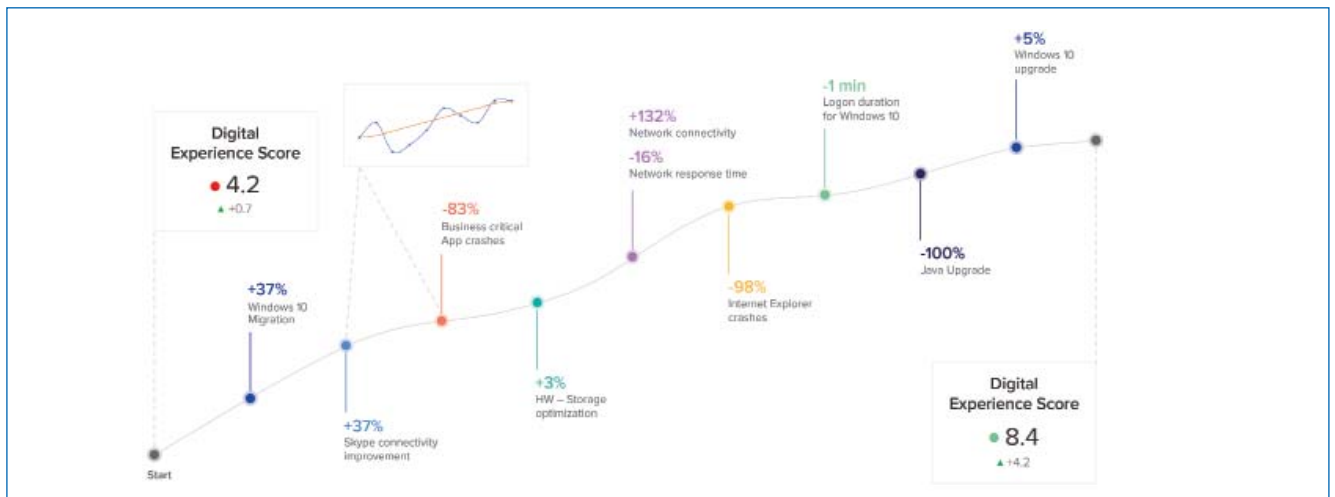


Abbildung: Beispiel Digital Experience Score

Serviceverfügbarkeiten sagt nur wenig darüber aus, wie der IT-Service am Arbeitsplatz tatsächlich vom Mitarbeitenden wahrgenommen wird, bzw. wie bereitgestellte Services tatsächlich beim Mitarbeitenden ankommen und genutzt werden können. Diese individuelle Wahrnehmung ist nur schwer fassbar bzw. messbar, aber dennoch das einzig relevante Kriterium, um eine echte Verbesserung zu erzielen.

Technische Kriterien und subjektives Erleben

Ziel muss es sein, mithilfe konkreter, quantifizierbarer Daten einen realen Einblick in die Beschaffenheit und Qualität der digitalen Arbeitsplätze der Mitarbeitenden zu erlangen. Basierend auf diesen Erkenntnissen des individuellen IT-Erlebens an digitalen Arbeitsplätzen lassen sich dann Massnahmen definieren und zielgerichtet umsetzen. Fundierte und transparente Daten liefern die Basis für die Identifikation von Handlungsfeldern. Eine umfassende Metrik, die sowohl technische Kennzahlen als auch die Rückmeldung von Mitarbeitenden umfasst, liefert eine Momentaufnahme des Zustands des individuellen IT-Erlebens. Betriebe müssen weg von SLAs hin zu XLAs (Experience Level Agreements). Nur dann können beide Faktoren – technische Kriterien und die subjektiven Erlebnisse der Mitarbeitenden – in sinnvollen Zusammenhang gestellt werden. Ein typisches Beispiel hierfür ist der IT-Verantwortliche, der bestätigt, dass eine bestimmte Business Applikation verfügbar ist, und glaubt, dass damit alles gelöst ist. Der Mitarbeitende wiederum kann trotzdem nicht arbeiten, weil die Anwendung zu langsam ist oder immer wieder abstürzt, ohne dass die IT-Abteilung das sehen kann.

Objektive Bewertung des Arbeitsplatzes

Wie lässt sich die Qualität eines IT-Arbeitsplatzes objektiv bewerten? Die individuelle Sichtweise der Anwender auf der einen Seite steht der IT mit ihrer technischen Sicht – basierend auf klassischen Monitoring-Daten – auf der anderen Seite gegenüber.

Die IT bewertet Services für den Anwender aus der Sicht des Rechenzentrums.

Einfach ausgedrückt: Sind Programme installiert und steht das klassische Monitoring auf Grün, dann «laufen» sie auch. Dennoch sind die Erfahrungen der Anwender mitunter anders. Nur weil IT-Services scheinbar reibungslos funktionieren, kann die tatsächliche Arbeit trotzdem aus Nutzersicht eingeschränkt sein. Dafür muss auch die buchstäbliche «letzte Meile» bis zum Anwenderarbeitsplatz berücksichtigt werden. Denn die Realität zeigt, dass gerade hier die Gründe liegen, die zu unzufriedenen Anwenderinnen und Anwendern führen und die typischen IT-Beschwerden verursachen. Neben zahlreichen Tickets bleiben dabei die Fälle unbekannt, bei denen erst gar kein Ticket geschrieben wird, weil es aus Erfahrung zu lange dauert, bis das Problem gelöst wird.

Digital Experience Score

Um die erwähnten Gründe in die Auswertung miteinzubeziehen, stehen den Unternehmen Tools wie der Digital Experience Score von Nextthink zur Verfügung. Dieser Score verbindet technische Daten aus der Sicht der Endanwender über die IT-Arbeitsplätze hinweg mit dem subjektiven Feedback der Nutzerinnen und Nutzer. Somit ist der Digital Experience Score eine fundierte Kennzahl, die das tatsächliche Erlebnis mit der IT repräsentiert: einerseits eine aktuelle, situative Momentaufnahme und andererseits die Grundlage, um kontinuierliche Service-

und Verbesserungsmodelle zu etablieren – z.B. zur Realisierung von Experience Level Agreements (XLAs) als Ergänzung zu existierenden Service Level Agreements (SLAs).

Einblick in die Praxis

Der Digital Experience Score generiert eine neuartige Kennzahl, die sich letztendlich aus sechs Einflussfaktoren ergibt (siehe Abbildung). Der Score liefert eine unternehmensweite Beurteilung, lässt Benchmarking im Unternehmen und mit anderen Unternehmen zu und deckt somit operative Handlungsfelder effektiv auf. Die Möglichkeit, sowohl technische Metriken als auch die Stimmungslage der Anwenderinnen und Anwender miteinander zu kombinieren, eröffnet Personal- und IT-Abteilungen neue Wege zur Umsetzung von geeigneten Massnahmen.

Die Abbildung offenbart die Aspekte bzw. Kriterien, nach denen der Digital Experience Score einen technischen Arbeitsplatz bewertet. Er liefert eine Aussage über die Qualität jedes individuellen Arbeitsplatzes und aggregiert eine Gesamtsicht aller Arbeitsplätze auf Unternehmensebene. Die einzelnen Scores ergeben sich aus real gemessenen Daten in Verbindung mit der statistischen Auswertung optionaler Anwenderbefragungen. Der Employee Satisfaction Score wird ausschliesslich durch Befragung erhoben. Das Besondere an der Befragung ist ihre Bezogenheit auf

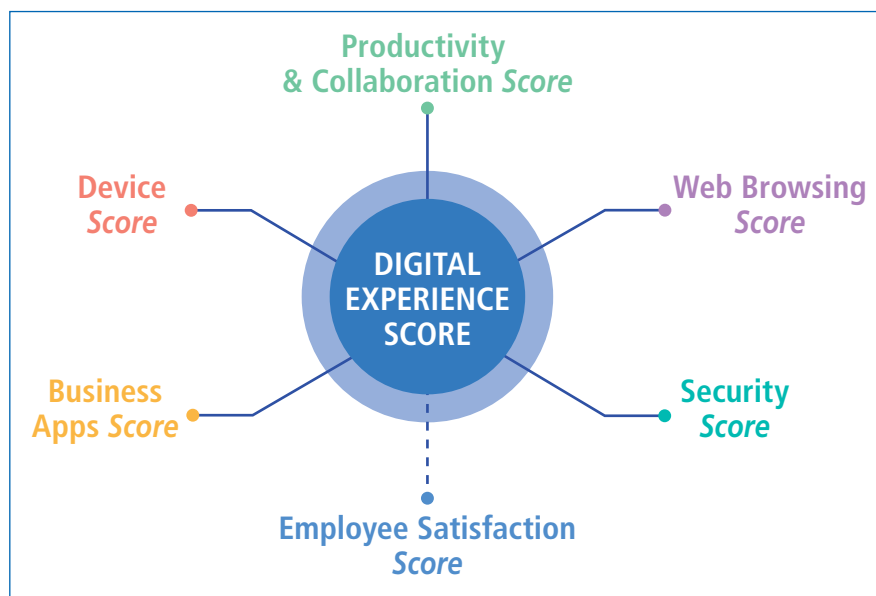


Abbildung: Digital Experience Score



Abbildung: Beispiel Digital Experience Score

die jeweilige Situation. Damit handelt es sich nicht um allgemeine Umfragen, die vielleicht jährlich durchgeführt werden. Das Entscheidende ist, dass genau dann beim Mitarbeitenden nachgefragt wird, wenn eine neue Applikation, eine neue Funktion etc. eingeführt und neu genutzt wird. Damit wird auch die Nutzung von Services gesteigert, deren Einsatz man fördern bzw. umsetzen möchte. So können Veränderungen sofort auf Akzeptanz hin überprüft und gegebenenfalls optimiert werden.

Massnahmen für Unternehmen

Personalabteilungen sollten regelmässige Informationen über die Zufriedenheit der Mitarbeitenden mit ihrem digitalen Arbeitsplatz erhalten, in einem Rahmen, der auch dem Datenschutz gerecht wird. Für die IT-Abteilung sind die einzelnen Bausteine von Bedeutung: die Ermittlung von Erkenntnissen über objektive Metriken wie z.B. die Dauer des Anmeldevorgangs, Abstürze von Webbrowsern,

Einfrieren wichtiger Geschäftsanwendungen, Microsoft OneDrive-Konnektivität oder Status der Antivirensignaturen. Zusätzlich sollte die Erfassung des Stimmungsbilds der Anwender in Form eines Workplace Promoter Scores umgesetzt werden. Durch die Bestimmung des Reifegrads des digitalen Erlebens im Unternehmen können zudem kontinuierliche Verbesserungen geplant und begleitet werden. Basierend auf diesen Ergebnissen ist ein Fahrplan zur Verbesserung der Produktivität im Unternehmen möglich. Durch neue Metriken wie die Ergänzung von SLAs durch XLAs kann die Servicequalität für die Mitarbeitenden deutlich verbessert werden. Mit dem Aufbau eines Bewertungssystems für die Entwicklung kontinuierlicher Verbesserungsprozesse werden diese schon bald zur Firmenpolitik gehören. Dadurch ergeben sich schnelle Erkenntnisse über mögliche interne Optimierungspotenziale. Durch die generierten Kennzahlen weiss zudem jedes Unternehmen, wo es im Vergleich zu anderen Betrieben der Branche steht.

Was ist der konkrete Nutzen?

Wie bereits anfangs erwähnt, wirkt sich die Zufriedenheit der Mitarbeitenden unmittelbar auf den allgemeinen Unternehmenserfolg aus. Die Kosten für den Support werden sinken, die Produktivität der Mitarbeitenden sich entsprechend erhöhen. Wenn diese sich nicht mit streikenden Druckern, abstürzenden Programmen und langwierigen Servicezeiten herumschlagen müssen, können sie sich ausschliesslich auf ihre eigentliche Tätigkeit konzentrieren. Sie arbeiten reibungslos und flexibel auf unterschiedlichen Systemen und Applikationen und: bleiben im Unternehmen.



Jürgen Rohr ist Area Vice President für Nexthink in Deutschland. Seit über 20 Jahren arbeitet er in Führungspositionen der IT-Branche. Vor seinem Nexthink-Engagement war er u.a. in den Bereichen Multi-Cloud-Datenmanagement, Datenschutz- und Informationsmanagementsoftware tätig.

ZeugnisManager.ch

Rechtssichere Arbeitszeugnisse per Knopfdruck generieren.

Bereits ab CHF 498.-/Jahr

