

Vier Schritte zum Aufbau einer Digital Employee Experience- (DEX)-Strategie

So halten Sie Ihre hybriden Mitarbeiter produktiv, entlasten Ihren IT-Helpdesk und stellen die Mitarbeitererfahrung in den Mittelpunkt Ihrer digitalen Strategie.





Vier Schritte zum Aufbau einer Digital Employee Experience-(DEX)-Strategie

So halten Sie Ihre hybriden Mitarbeiter produktiv, entlasten Ihren IT-Helpdesk und stellen die Mitarbeitererfahrung in den Mittelpunkt Ihrer digitalen Strategie.

INHALT

Warum Sie eine neue Strategie für die digitale Mitarbeitererfahrung benötigen

Vier Schritte zum Aufbau einer neuen Strategie für die digitale Mitarbeitererfahrung

Wie Tanium DEX die digitale Mitarbeitererfahrung verbessert

Machen Sie den nächsten Schritt mit Tanium DEX

EINFÜHRUNG

Digitale Mitarbeitererfahrungen stehen jetzt im Mittelpunkt jedes Geschäftsbetriebs

Aber viele dieser Erfahrungen wurden für die traditionelle Welt der Arbeit im Büro entwickelt und haben sich nicht an die neuen Realitäten der groß angelegten Hybridarbeit angepasst. Das Ergebnis: Sie sorgten für Reibung und Ausfallzeiten und senkten das Engagement und die Produktivität der Mitarbeiter.

Wir haben dieses E-Book verfasst, um Ihnen bei der Lösung dieser Probleme zu helfen, indem wir Ihre Strategie für die digitale Mitarbeitererfahrung aktualisieren, um besser auf die heutige hybride Belegschaft zugeschnitten zu sein.

Dazu decken wir Folgendes ab:

- Kernprobleme, die durch veraltete digitale Mitarbeitererfahrungen entstehen
- 4 Schritte, die Sie befolgen müssen, um Ihre Strategie für digitale Mitarbeitererfahrungen zu aktualisieren
- Welche Tools Ihre Strategie zum Leben erwecken können – und wie Tanium DEX helfen kann



Warum Sie eine neue Strategie für die digitale Mitarbeitererfahrung benötigen

Was sich geändert hat: hybride Belegschaften

In den letzten Jahren wurde Ihre Belegschaft hybrid. 58 % der US-Mitarbeiter können jetzt mindestens einen Tag pro Woche aus der Ferne arbeiten, und 38 % können jetzt Vollzeit aus der Ferne arbeiten.

Mit diesem Wandel ist Ihre digitale Mitarbeitererfahrung wichtiger denn je geworden. Sie ist zum zentralen Knotenpunkt geworden, an dem Ihre Mitarbeiter jetzt ihre Arbeit erledigen und miteinander in Kontakt treten, und ist ein wichtiger Treiber für die Produktivität und das Engagement Ihres Unternehmens.

Viele Unternehmen haben jedoch Schwierigkeiten, ihren Mitarbeitern digitale Mitarbeitererfahrungen zu bieten, die einen produktiven, ansprechenden Arbeitsplatz ermöglichen. Laut Gartner berichten 47 % der Mitarbeiter von Problemen in ihren digitalen Mitarbeitererfahrung, und 34 % erleben diese Probleme mehrmals pro Woche.

Warum Unternehmen Schwierigkeiten haben, sich anzupassen

Die Ursache dieser Probleme ist leicht verständlich. Viele digitale Mitarbeitererfahrungen – und die Systeme, mit denen sie verwaltet werden – wurden für Mitarbeiter im Büro entwickelt.

Viele der Anwendungen, die die digitale Mitarbeitererfahrung unterstützen, wurden für den Betrieb in Hochgeschwindigkeitsnetzwerken im Büro entwickelt, werden aber jetzt über VPNs in langsameren und weniger zuverlässigen Remote-Netzwerken ausgeführt. Das hat die Verfügbarkeit und Performance dieser Apps und die Zugänglichkeit ihrer Daten reduziert. Gleichzeitig ist es schwieriger geworden, den Status und die Leistung dieser Apps und ihrer Endpunkte zu überwachen.

Der Wechsel zu hybrider Arbeit hat auch Mitarbeiter von den IT-Teams getrennt, die sie unterstützen. In der Vergangenheit konnten Mitarbeiter einfach den Flur hinuntergehen, um technische Probleme mit IT-Teams zu besprechen. Jetzt leiden Mitarbeiter entweder im Stillen unter digitalen Performance-Problemen oder überfluten den IT-Helpdesk mit Tickets für Routineprobleme, und die IT kann die Mitarbeiterzufriedenheit mit ihren Erfahrungen nicht mehr so gut einschätzen.

Das Ergebnis: 4 Probleme, die in den heutigen digitalen Mitarbeitererfahrungen zu lösen sind

Durch die Bereitstellung der digitalen Mitarbeitererfahrungen von gestern für die hybride Belegschaft von heute leiden viele Unternehmen unter einigen – oder allen – der folgenden Probleme.

1. **Reduzierte Leistung.** Chronische und akute Leistungsprobleme bleiben unbemerkt und werden nicht gelöst, was zu hohen Ausfallzeiten führt.
2. **Nicht engagierte Mitarbeiter.** Sie leiden im Stillen unter Leistungsproblemen und unbefriedigenden Erfahrungen, was zu niedrigeren Engagement- und Bindungsraten führt.
3. **Überforderte IT-Helpdesks.** Sie werden von Tickets für systemische Probleme überflutet und können sich nicht auf übergeordnete strategische Verantwortlichkeiten konzentrieren.
4. **Mangelnde Sichtbarkeit und Kontrolle.** Die IT-Führung und Führungsetage sind nicht in der Lage, Probleme in ihren Erfahrungen systematisch zu identifizieren und dann zu verbessern.

Um diese Probleme zu lösen, müssen Unternehmen ihre bestehenden digitalen Mitarbeitererfahrungen genau betrachten und identifizieren, wo sie ihre Strategie aktualisieren müssen, um den heutigen hybriden Arbeitskräften besser gerecht zu werden. Hier sind vier Schritte, um Ihnen dabei zu helfen.





Vier Schritte zum Aufbau einer Strategie für die digitale Mitarbeitererfahrung

Eine digitale Mitarbeitererfahrung ist ein komplexes Mehrkomponentensystem mit vielen verschiedenen Zielen und Ergebnissen. Um Ihre bestehende Erfahrung zu verbessern, müssen Sie sie aus mehreren Blickwinkeln bewerten, Bereiche finden, die verbessert werden können, und eine neue Strategie entwickeln, die diese Verbesserungen zum Leben erweckt.

Befolgen Sie dazu diese vier Schritte. Diese werden Sie durch die Kernfähigkeiten führen, die Ihre digitale Mitarbeitererfahrung bieten muss, um ihre Leistung, ihr Engagement und ihre Effizienz zu gewährleisten, und Ihnen helfen, Lücken in diesen Fähigkeiten zu identifizieren.

Schritt 1: Stoppen Sie Probleme, bevor sie zu Ausfallzeiten führen

Erstens müssen Sie in der Lage sein, Probleme mit den Endpunkten und Anwendungen Ihrer Mitarbeiter zu identifizieren und zu beheben, bevor sie zu einer Leistungsminderung führen. Wenn Sie dies nicht tun, werden Ihre Mitarbeiter das Problem entweder ignorieren, ineffektive Workarounds oder ein IT-Helpdesk-Ticket erstellen – all dies führt zu Ausfallzeiten und kaskadierender Ineffizienz.

Fragen Sie sich: „Können wir ...“

- „... Leistungsprobleme in Echtzeit überwachen?“
- „... feststellen, ob eine Anwendung oder ein Endpunkt auf ein Problem gestoßen ist?“
- „... Probleme beheben, sobald wir sie feststellen?“
- „... Probleme beheben, ohne den Arbeitstag des Mitarbeiters zu unterbrechen?“
- „... bestimmen, ob ein Leistungsproblem lokalisiert oder systemisch ist?“

Schritt 2: Mitarbeiter engagiert und zufrieden halten

Zweitens müssen Sie erfahren, was Ihre Mitarbeiter über ihre digitalen Mitarbeitererfahrungen denken, und identifizieren, wo Sie sie ansprechender und zufriedenstellender machen können. Wenn Sie dies nicht tun, leiden Sie möglicherweise unter unmotivierten Mitarbeitern, verringerten Bindungsraten und einer zunehmend distanzierten Beziehung zwischen Mitarbeitern und ihren IT-Teams.

Fragen Sie sich: „Können wir ...“

- „... die Stimmung der Mitarbeiter über ihr digitales Mitarbeitererlebnis erfassen?“
- „...lernen, wo sie ihre Erfahrungen verbessern können, um die größte Wirkung zu erzielen?“
- „... die Auswirkungen unserer Verbesserungen messen, um den Wert unserer Arbeit zu belegen?“
- „... die Stimmung der Mitarbeiter für Führungskräfte erfassen, quantifizieren und berichten?“
- „...proaktiv die Beziehungslücke zwischen Mitarbeitern und IT schließen?“

Schritt 3: Befreien Sie Ihren IT-Helpdesk von der Support-Belastung

Als Nächstes müssen Sie Helpdesk-Tickets reduzieren und den Fokus der IT auf strategische Verbesserungen Ihrer digitalen Mitarbeitererfahrungen umlenken. Wenn Sie dies nicht tun, wird die IT mit routinemäßigen Support-Tickets überlastet, die Mitarbeiter warten zu lange, um Probleme zu lösen, und große Verbesserungen verlieren aufgrund mangelnder Bandbreite des IT-Teams an Priorität.

Fragen Sie sich: „Können wir ...“

- „... Anwendungs- und Endpunktprobleme ohne praktische IT-Eingriffe lösen?“
- „... Mitarbeiter dazu befähigen, selbstheilende Automatisierung allein zu nutzen?“
- „...sicherstellen, dass Mitarbeiter nur Benachrichtigungen über relevante Probleme erhalten?“
- „...Probleme identifizieren und beschleunigen, die praktischen Support des Helpdesks benötigen?“
- „...Probleme durch große Ereignisse wie Patches und Updates vermeiden?“

Schritt 4: Verbessern Sie Ihr digitales Mitarbeitererlebnis

Schließlich müssen Sie Ihre digitale Mitarbeitererfahrung zu einer strategischen Priorität machen und einen datengesteuerten Ansatz zur kontinuierlichen Überwachung, Verwaltung und Verbesserung ihres Werts verfolgen. Wenn Sie dies nicht tun, investieren Sie möglicherweise stark in Erfahrungen, die keine Ergebnisse liefern, und leiden unter einem schleichenden Rückgang von Leistung, Engagement und Effizienz.

Fragen Sie sich: „Können wir ...“

- „... eine Echtzeitansicht der Leistung und Stimmung unserer Erfahrung erstellen?“
- „... über die quantitative und qualitative Leistung unserer Erfahrungen berichten?“
- „... identifizieren, was den größten Einfluss auf Leistung und Stimmung haben wird?“
- „... zielgerichtete Aktionspläne entwerfen, um unsere Erfahrungen rational zu verbessern?“
- „... eine Punktzahl für den Zustand von Erfahrungen erstellen, die wir im Laufe der Zeit verbessern können?“

Abkürzung zum Aufbau Ihrer neuen Strategie: Wählen Sie die richtigen Werkzeuge

Befolgen Sie diese vier Schritte und überprüfen Sie dann Ihre Antworten auf jede Frage. Jede Frage, die Sie mit „Nein“ beantwortet haben, ist eine Fähigkeit, die Sie im Rahmen Ihrer neuen Strategie für digitale Mitarbeitererfahrung entwickeln müssen. Auch wenn die Anzahl der neuen Fähigkeiten, die Sie entwickeln müssen, entmutigend aussehen könnte, kann eine neue Klasse von Lösungen – Digital Employee Experience (DEX)-Plattformen es schnell, einfach und unkompliziert machen, Ihre neue Strategie zum Leben zu erwecken.

DEX-Plattformen wurden entwickelt, um jeden wichtigen Aspekt der Mitarbeitererfahrung von einer einzigen, einheitlichen Lösung aus zu überwachen, zu verwalten und zu verbessern. Sie bieten alle Funktionen, die Sie benötigen, um einen Einblick in die Leistung und die Mitarbeiterstimmung Ihrer digitalen Mitarbeitererfahrung zu erhalten und um Remote-Maßnahmen zu ergreifen, um Probleme in großem Maßstab zu beheben.

Tanium DEX ist eine solche Plattform.



Wie Tanium DEX die digitalen Mitarbeitererfahrungen verbessert

Tanium DEX bietet Ihnen eine skalierbare Lösung zur Überwachung, Verwaltung und Verbesserung der digitalen Mitarbeitererfahrungen im Unternehmensmaßstab. Sie erhalten Echtzeitdaten über die Leistung Ihrer digitalen Mitarbeitererfahrungen und darüber, wie Ihre Mitarbeiter darüber denken.

Tanium DEX bietet alle Funktionen, die Sie benötigen, um Ihre neue digitale Strategie für das Mitarbeitererlebnis zum Leben zu erwecken und Erfahrungen zu bieten, die einen Mehrwert bieten.

Mit Tanium DEX können Sie:

1. Leistungsprobleme proaktiv lösen
2. Mitarbeiterstimmung messen und verbessern
3. Helpdesk-Tickets reduzieren
4. Digitale Mitarbeitererfahrung in strategische Priorität verwandeln
5. Helpdesk-Tickets reduzieren

Leistungsprobleme proaktiv lösen

Performance-Probleme in Echtzeit überwachen, Anwendungs- und Endpunktprobleme erkennen, und Probleme beheben, bevor sie zu Ausfallzeiten führen.

Mit Tanium DEX können Sie:

- Die Anwendungs- und Endpunktleistung in Echtzeit bewerten, in großem Maßstab
- Leistungsmetriken wie CPU-Auslastung, Festplattenlatenz und Anwendungsabstürze überwachen
- Leistungsschwellen festlegen und Mitarbeiter benachrichtigen, wenn sie überschritten werden
- Leistungsprobleme aus der Ferne lösen, ohne normale Arbeitsabläufe zu stören
- Kontext und Einblicke in Probleme entwickeln, indem Sie sie mit historischen Daten vergleichen

Mitarbeiterstimmung messen und verbessern

Eine bidirektionale Feedback-Schleife erstellen, um Mitarbeiter einzubinden, zu sehen, wie sie über ihre Erfahrung denken, und zu lernen, wo Verbesserungen vorgenommen werden können. Mit Tanium DEX können Sie:

- Benutzerdefinierte Umfragen senden, um zu messen, wie Mitarbeiter über ihre Erfahrungen denken
- Bestimmen, ob Ihre Automatisierungen und Self-Service-Workflows Probleme lösen
- Die Akzeptanz von Dienstleistungen erhöhen, indem Sie relevante Benachrichtigungen an Mitarbeiter senden
- Ein qualitatives und quantitatives Bild des Mitarbeiterengagements zeichnen
- Direkt mit Mitarbeitern in Kontakt treten, um ihre Beziehungen zur IT zu verbessern

Helpdesk-Tickets reduzieren

Performance-Probleme lösen, bevor sie zu Ausfallzeiten führen oder zu Helpdesk-Tickets werden, und die IT auf übergeordnete strategische Prioritäten konzentrieren. Mit Tanium DEX können Sie:

- Workflows automatisieren, um Leistungsprobleme ohne Eingreifen zu lösen
- Mitarbeitern automatisierte selbstheilende Workflows senden, um ihre Leistungsprobleme zu lösen
- Auf Self-Service-Abhilfemaßnahmen und Benachrichtigungen an bestimmte Mitarbeiter abzielen
- In ServiceNow integrieren, um Fälle zu beschleunigen, die Helpdesk-Support erfordern
- Leistungsmuster identifizieren, um versteckte systemische Probleme zu finden und zu lösen

Die digitale Mitarbeitererfahrung in eine strategische Priorität verwandeln

Ihre digitale Mitarbeitererfahrung überwachen und verwalten und einen datengesteuerten Ansatz erhalten, um sicherzustellen, dass Ihre Erfahrung einen Mehrwert bietet. Mit Tanium DEX können Sie:

- Berichte ausführen, die der Führungsetage einen Überblick über den Wert Ihrer Erfahrung geben
- Verantwortlichkeit sowohl für die technische Leistung als auch für die Mitarbeiterstimmung schaffen
- Die Auswirkungen von Initiativen zur Verbesserung Ihrer Erfahrungen messen und nachverfolgen
- Eine Ursachenanalyse von Problemen auf Organisations- oder Geräteebene durchführen
- Einen optimierbaren Leistungswert für Ihr Unternehmen als Ganzes definieren

„End-to-End“-Verwaltung des Endpunkt- und Anwendungslebenszyklus

Tanium DEX ist ein Element von Tanium XEM – der branchenweit ersten Converged Endpoint Management-Lösung. Tanium bietet jedes Tool, jeden Workflow und jeden Datenpunkt, den Sie benötigen, um Anwendungen und Endpunkte in jeder Phase ihres Lebenszyklus zu verwalten. Durch das Angebot von DEX-Funktionen schließt Tanium nun diesen End-to-End-Management-Lebenszyklus.

Machen Sie den nächsten Schritt mit Tanium DEX

Hybride Arbeit ist da, um zu bleiben. Ihre digitalen Mitarbeitererlebnisse stehen jetzt dauerhaft im Mittelpunkt Ihres Geschäftsbetriebs. Sie müssen eine neue Strategie entwickeln, um diese Erfahrungen im Unternehmensmaßstab zu überwachen, zu verwalten und zu verbessern. Tanium DEX kann dabei helfen.

Um mehr zu erfahren, **wenden Sie sich noch heute an uns für eine Demo** oder **testen Sie Tanium** in Ihrer Umgebung für zwei Wochen kostenlos.



Als branchenweit einziger Anbieter von konvergentem Endpunktmanagement (Converged Endpoint Management, XEM) führt Tanium den Paradigmenwechsel bei herkömmlichen Ansätzen zur Verwaltung komplexer Sicherheits- und Technologieumgebungen an. Nur Tanium schützt jedes Team, jeden Endpunkt und jeden Arbeitsablauf vor Cyberbedrohungen, indem es IT, Compliance, Security und Risk in eine einzige Plattform integriert, die umfassende Visibilität über alle Geräte hinweg, einen einheitlichen Satz von Kontrollen und eine gemeinsame Taxonomie für einen einzigen gemeinsamen Zweck bietet: den Schutz kritischer Informationen und Infrastruktur. Mehr als die Hälfte der Fortune-100-Unternehmen und die US-Streitkräfte vertrauen auf Tanium, um Einzelpersonen zu schützen, Daten zu verteidigen, Systeme zu sichern und jeden Endpunkt, jedes Team und jeden Workflow überall zu identifizieren und zu steuern. Das ist die Power of Certainty.