

# Aktueller Stand der DEX-Branche

---

EINE UMFRAGE VON VANSON BOURNE



---

## 2019

war die Digital Employee Experience (DEX) noch eine neuartige Idee, die nur von einigen wenigen ausgewählten Unternehmen umgesetzt wurde.

Dann kam die Pandemie, und plötzlich musste die IT eine steile Lernkurve durchlaufen.

Vier Jahre später haben wir 2.000 IT-Manager und Büroangestellte folgende Fragen gestellt:



Was hat sich geändert?

Was ist gleich geblieben?

In welche Richtung entwickelt sich die DEX-Branche?



# Einleitung

Seit unserem ersten Bericht über den Stand der DEX-Branche vor vier Jahren hat sich viel in der Welt verändert. Unsere Studie wurde Ende 2020 veröffentlicht – pünktlich zur Pandemie, die das „Digital Employee Experience Management“ ins Rampenlicht rückte.

Inzwischen ist genug Zeit vergangen, um einige Fragen zu stellen, und zwar große Fragen:

Ist die IT heute besser in der Lage, die digitalen Erwartungen ihrer Mitarbeitenden zu erfüllen? Verheimlichen Mitarbeiter immer noch etwa die Hälfte ihrer Technologieprobleme vor EUC-Teams? In welche Richtung entwickelt sich diese Branche und sollten wir uns Sorgen machen?

In Zusammenarbeit mit Vanson Bourne, einem renommierten unabhängigen Markt-Forschungsunternehmen, haben wir 2.000 IT-Manager und Büroangestellte aus 11 Branchen und vier großen Märkten (USA, Großbritannien, Frankreich und Deutschland) befragt. Die Ergebnisse zeigen, dass ein großer Bedarf an besseren DEX Management-Technologien und -Strategien besteht. Wir hoffen, dass diese Daten Sie bei der Anschaffung von Technologien, der Einstellung von Mitarbeitenden und der Endnutzer-Planung unterstützen.

## In diesem Bericht

<b>Fazit aus der Umfrage</b> .....	<b>4</b>
Spannungsfeld: Die Nachfrage nach DEX ist groß, aber die IT hinkt immer noch gefährlich hinterher .....	5
Geldverschwendung: IT-Teams werden 37 % neu eingeführter Technologien ersetzen oder wieder abschaffen.....	6
Verschwiegene Probleme: Mitarbeitende melden nur 44 % der Probleme, EUC-Teams sind sich des Ausmaßes nicht bewusst .....	9
Aufgabenanalyse: EUC-Teams verschwenden die Hälfte der Woche mit der Behebung wiederkehrender Probleme .....	12
Geringe Erwartungen: Die meisten IT-Manager sind sich einig: „Remote-Arbeit hat meinen Job komplexer gemacht“ .....	14
<b>Fazit: Vision für eine bessere Zukunft</b> .....	<b>16</b>
<b>Über diese Umfrage</b> .....	<b>17</b>

## Fazit aus der Umfrage

---



90 %

der Teilnehmenden glauben, dass ein gutes digitales Erlebnis bei ihrer Arbeit **zumindest sehr wichtig** ist

85 %

sind der Meinung, dass ihr Unternehmen mehr tun sollte, um **das digitale Erlebnis von Mitarbeitenden am Arbeitsplatz zu verbessern**

96 %

der IT-Manager berichten, dass ihre Abteilung in den letzten 12–24 Monaten bei der Einführung neuer Technologien **vor Herausforderungen stand**

44 %

der **IT-/Technologieprobleme** von Büroangestellten werden im Schnitt **der IT-Abteilung gemeldet**

# Spannungsfeld: Die Nachfrage nach DEX ist groß, aber die IT hinkt immer noch gefährlich hinterher

## DEX hat seit der Pandemie an Bedeutung gewonnen

Prozentsatz der Teilnehmenden, die eine gute DEX zumindest für sehr wichtig (wenn nicht sogar für entscheidend) für die Arbeit halten

**82 %**



**90 %**

## Dennoch sind sowohl Büroangestellte als auch IT-Manager der Meinung, dass ihr Unternehmen mehr tun sollte

Prozentsatz der Teilnehmenden, die der Meinung sind, dass das Unternehmen mehr für die Verbesserung der DEX tun sollte

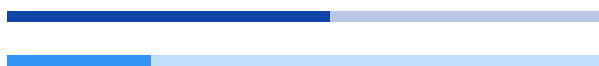
**84 %**



**85 %**

## Und schließlich glauben IT-Manager zwar, dass die Büroangestellten mit ihrer DEX zufrieden sind, aber das sehen diese ganz anders!

**54 %** der IT-Manager sind der Meinung, dass die Mitarbeitenden ihres Unternehmens „vollkommen zufrieden“ sind



Aber nur **24 %** der Büroangestellten sind der gleichen Meinung



*Zielgruppe der Befragten: IT-Manager und Büroangestellte, die einige Antwortoptionen ausgelassen haben*

# Geldverschwendung: IT-Teams werden 37 % neu eingeführter Technologien ersetzen oder wieder abschaffen

93 % der Unternehmen haben in den letzten zwei Jahren neue Technologien eingeführt.

Es ist nicht verwunderlich, dass **IT seit der Pandemie mehr auf Automatisierungs-Workflows und Chatbot/KI-Technologien setzt.**



Welche der folgenden **Technologien wurden** in den letzten 12–24 Monaten in Ihrem Unternehmen eingeführt?

Trotz aller Anstrengungen, die in neue Upgrades, Webbrowsing-Tools usw. gesteckt wurden, **geben IT-Manager zu, dass sie immer noch wenig Einblick** in die Effektivität dieser Projekte haben.



Prozentsatz der Sichtbarkeit des **Erfolgs und von Problemen von neu eingeführten Technologien** bei Endnutzern

Damals: 2019

0 %

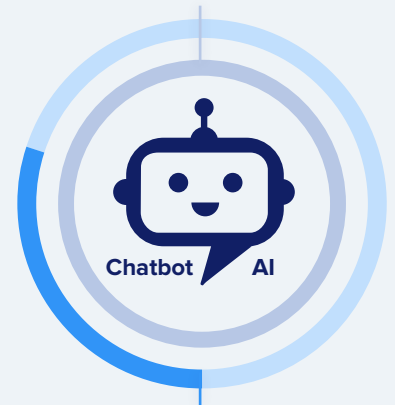


33 %

Heute: 2023

Damals: 2019

0 %



30 %

Heute: 2023

Damals: 2019

56,32 %



56,44 %

Heute: 2023

Damals: 2019

45 %



48,72 %

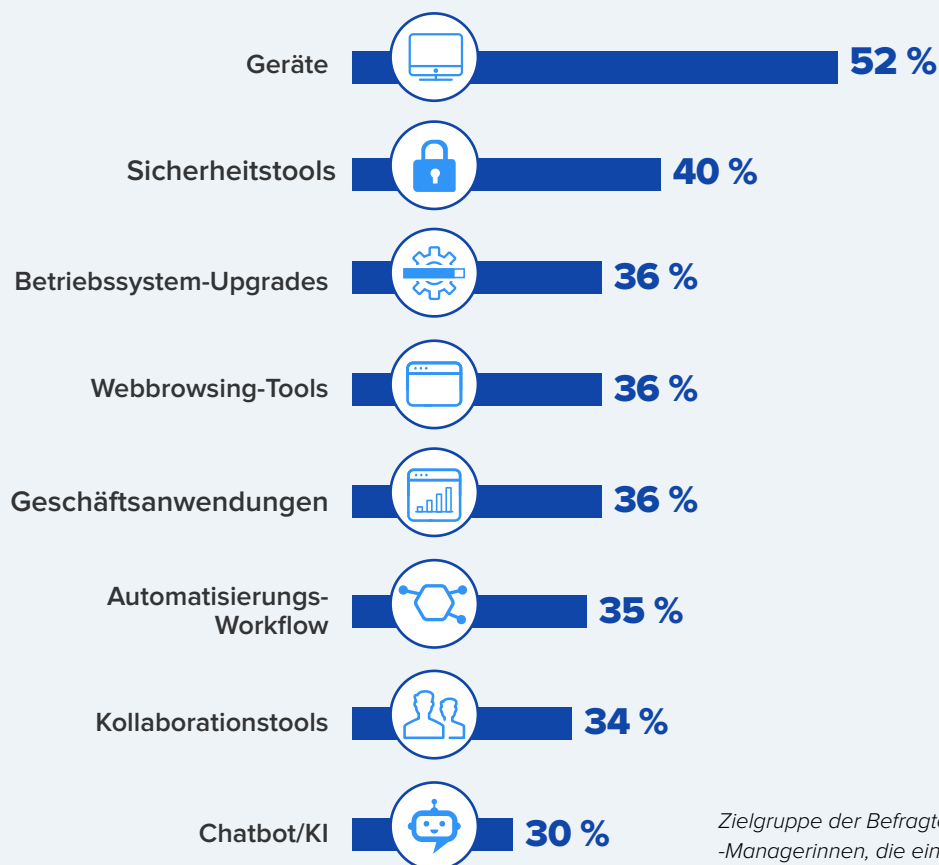
Heute: 2023

## Was für eine Verschwendung!

Nahezu alle IT-Manager (96 %) berichteten, dass ihr Team bei der Einführung neuer Technologien in den letzten 12 bis 24 Monaten vor Herausforderungen stand, wobei nur ein Viertel der Teilnehmenden behauptete, dass diese Projekte „absolut erfolgreich“ waren.

Tatsächlich plant die überwiegende Mehrheit (82 %) der IT-Manager bereits, mindestens eine ihrer neu eingeführten Technologien wieder zu entfernen oder zu ersetzen.

Welche Technologien, die Ihr Unternehmen in den letzten 12–24 Monaten eingeführt hat, sollen wieder **ersetzt/entfernt** werden?



*Zielgruppe der Befragten: IT-Manager und -Managerinnen, die einige Antwortoptionen ausgelassen haben*

### Gute Hardware wird ausgemustert

Im Durchschnitt planen IT-Manager, 50 % ihrer Geräte in den nächsten drei Jahren zu ersetzen.

Auch wenn sich veraltete Hardware zweifellos negativ auf die DEX auswirken kann, sind wir der Meinung, dass die meisten EUC-Teams hier einen kostspieligen Fehler begehen.

In einem früheren Nextthink Insights-Bericht untersuchten wir 1,6 Millionen anonyme Kundengeräte, die über drei Jahre alt waren, und stellten fest, dass nur 2 % der Geräte komplett ersetzt werden mussten! Die verbleibenden 98 % ließen sich durch ein einfaches RAM-Upgrade oder Konfigurationsänderungen retten.

### Oft dreht sich alles um Endnutzerprobleme

Ein Großteil der Probleme, die in unserer Umfrage genannt wurden, war auf nutzerbezogene Herausforderungen zurückzuführen. Büroangestellte gaben an, dass sie mit den neuen Tools, in die die IT-Abteilung investiert hat, nicht zurechtkommen, diese Probleme aber nicht immer melden (dazu später mehr).

# 92 %

bemerkten Auswirkungen auf **technische Herausforderungen**

# 71 %

der Unternehmen standen vor **nutzerbezogenen Herausforderungen**

## Die Verwaltung von Remote-Mitarbeitenden gestaltet die Arbeit der IT erheblich komplexer

69 % der IT-Manager stimmen zu, dass die zunehmende Remote-Arbeit ihren Job schwieriger und komplexer gestaltet. Das ist kein Wunder, denn ohne die richtigen Lösungen für

Remote-Zugriff und Überwachung ist die Verwaltung von Mitarbeitergeräten eine schier unlösbare Aufgabe.



Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu bzw. nicht zu? Aufgrund der rapiden **Zunahme der mobilen Arbeit in den vergangenen drei Jahren ist die Komplexität meines Jobs gestiegen.**

**69 %**

Ich stimme zu.

**30 %**

Ich stimme nicht zu.

*Zielgruppe der Befragten: IT-Manager und -Managerinnen, die einige Antwortoptionen ausgelassen haben*

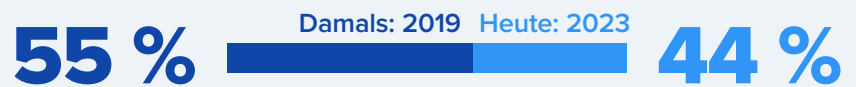




# Verschwiegene Probleme: Mitarbeitende melden nur 44 % der technischen Probleme, EUC-Teams sind sich des Ausmaßes nicht bewusst

Schon 2019 empfanden wir es als alarmierend, dass Mitarbeitende nach eigenen Angaben nur 55 % der IT-Probleme, mit denen sie zu kämpfen haben, auch der IT melden. Vier Jahre später hat sich die Lage weiter zugespitzt.

Welchen Anteil der IT-/Technologieprobleme, die Ihnen begegnen, melden Sie der IT?



Zielgruppe der Befragten: Büroangestellte

Ohne zuverlässige DEX-Struktur ist es nur logisch, dass Büroangestellte sich scheuen, die IT um Hilfe zu bitten, und das unabhängig davon, ob sie im Büro, per Remotezugriff oder in einer hybriden Umgebung arbeiten. Diese Erkenntnis ist besorgniserregend:

Mitarbeitende haben im Schnitt mindestens ein IT-Problem pro Woche.

Und wenn ein IT-Problem auftritt, kann es bis zu 27 Minuten dauern, bis die IT es behoben hat!



**1 pro Woche**



**27 Minuten**

## Die technischen Probleme, die Mitarbeitende tolerieren oder melden

Mitarbeitende und IT nehmen Probleme oft völlig unterschiedlich wahr. Büroangestellte melden zum Beispiel seltener manuelle Neustarts und Speicherplatzprobleme (und sind daher eher bereit, diese zu tolerieren).

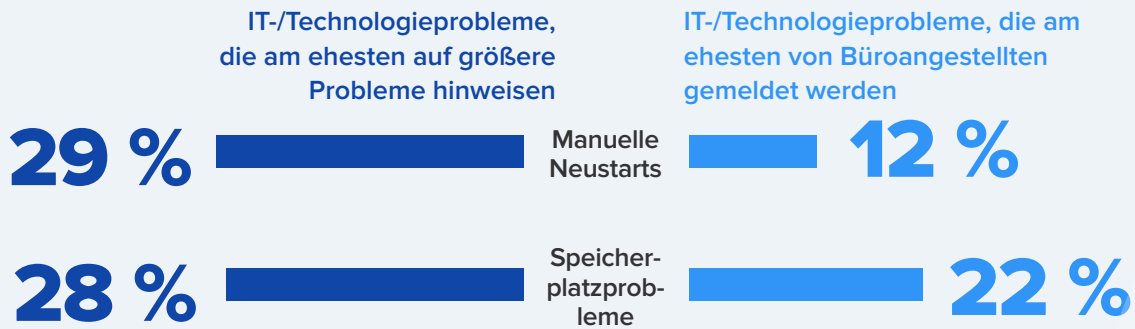
Aus Sicht der IT sind diese Punkte jedoch für mehr als ein Viertel der IT-Manager kritisch, da sie auf größere Probleme hindeuten könnten.

Welche der folgenden IT-/Technologieprobleme weisen am ehesten **auf größere Probleme im Unternehmen hin?**

*Zielgruppe der Befragten: IT-Manager und -Managerinnen, die einige Antwortoptionen ausgelassen haben*

Welche der folgenden IT-/Technologieprobleme würden Sie **am ehesten der IT-Abteilung melden?**

*Zielgruppe der Befragten: Büroangestellte, die einige Antwortoptionen ausgelassen haben*



Daraus lässt sich folgende Lehre ziehen: Die Mitarbeitererwartungen müssen erfüllt und die DEX eines Unternehmens muss unterstützt werden, unabhängig davon, ob Tickets erstellt werden oder nicht.

## Was passiert, wenn sich Mitarbeitende nicht an die IT-Abteilung wenden?

Wir wissen, dass nur 44 % der auftretenden IT-Probleme gemeldet werden. Aber was ist mit den anderen 56 %? Wie reagieren Mitarbeitende darauf?

Wenn sich Mitarbeitende nicht sofort an die IT wenden, werden sie wahrscheinlich versuchen, Geräte neu zu starten, Problemen allein auf den Grund zu gehen oder einen oder mehrere Kollegen um Hilfe zu bitten.

Welche Maßnahmen ergreifen Sie, wenn Sie bei Ihrer Arbeit auf IT-/Technologieprobleme stoßen?



Die Erkenntnis daraus ist klar: Ein einziges Computerproblem eines Mitarbeitenden kann sich negativ auf das gesamte Nutzererlebnis auswirken.

## Die IT hat nur begrenzte Einblicke in die Softwarenutzung

Viele der Probleme, mit denen Mitarbeitende konfrontiert sind (ob sie nun gemeldet werden oder nicht), hängen mit der Software des Geräts zusammen.



Die meisten Büroangestellten nutzen täglich vier Softwareanwendungen, um ihre Produktivität zu steigern. Allerdings geben IT-Manager zu, dass sie **nur etwa 60 % der von ihren Mitarbeitenden verwendeten Tools auch einsehen können.**



**60 %**



Dies stellt eine erhebliche Schwachstelle in EUC- und DEX-orientierten Teams dar. Erschwerend kommt hinzu, dass wir bei einer Untersuchung von über 6 Millionen anonymen Kundengeräten im Rahmen eines früheren Insights-Berichts festgestellt haben, dass **50 % der Softwarelizenzen auf diesen Laptops und Desktops gar nicht genutzt werden.**

Was für eine Verschwendung!



**50 %**



# Aufgabenanalyse: EUC-Teams verschwenden die Hälfte ihrer Zeit mit der Behebung wiederkehrender Probleme

Die Wahrnehmung von IT-Ausfällen als „normal“ hat sich nur geringfügig verbessert.

Prozentsatz der Umfrageteilnehmenden, die **zustimmen, dass IT-Ausfälle in ihrem Unternehmen als normal gelten**

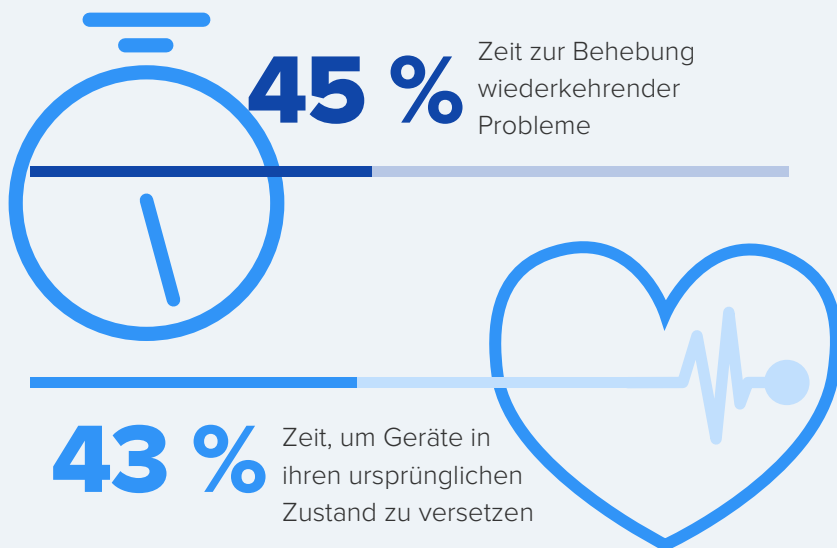
**61 %**

Damals: 2019   
Heute: 2023 

**55 %**

## Die IT verschwendet pro Woche fast die Hälfte ihrer Zeit

(45 %) damit, wiederkehrende Probleme zu beheben, und fast genauso viel (43 %) damit, Geräte wieder in den gewünschten Zustand zu versetzen.

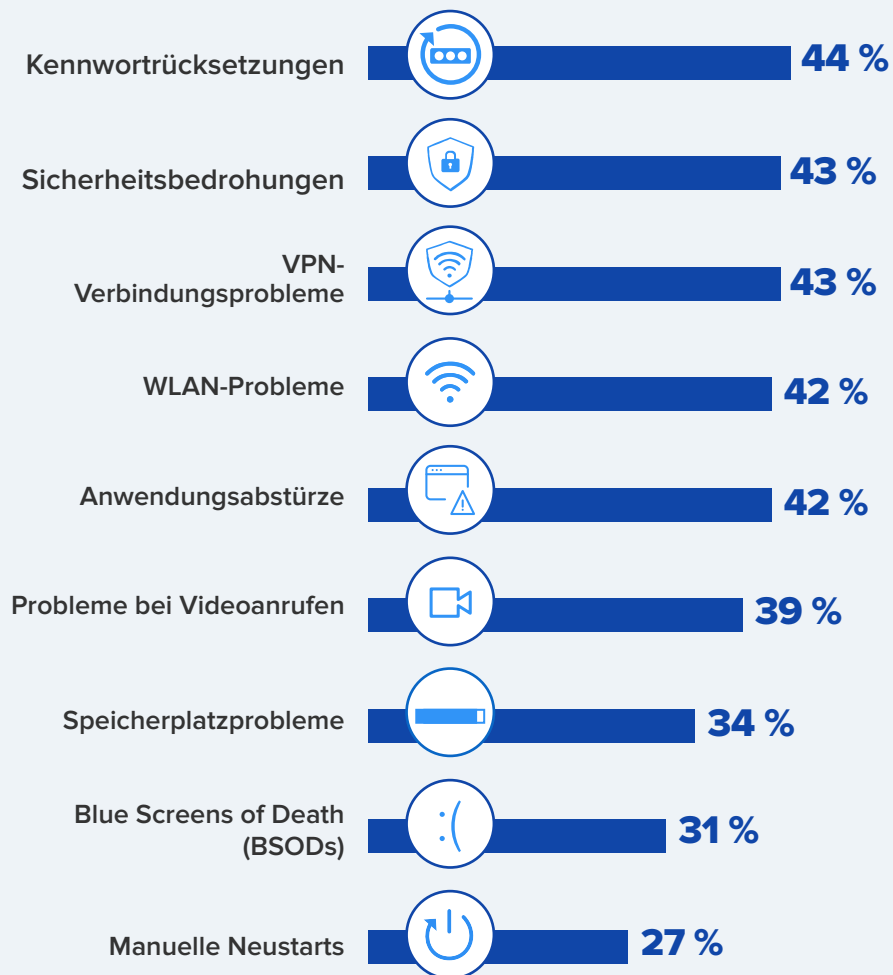


Mitarbeitende melden IT-Abteilungen eine Reihe von Problemen, auf die sie in vielen Fällen mit den gleichen Aufgaben und Untersuchungen reagieren müssen.



## Rückblick auf die letzten 12–24 Monate

Welche IT-/Technologieprobleme haben Mitarbeitende der IT-Abteilung gemeldet?



*Zielgruppe der Befragten: IT-Manager und -Managerinnen*

Ein geeignetes DEX-Managementtool kann manuelle Aufgaben und die Fehlerbehebung eliminieren, indem es Patches, System-Updates und eine Vielzahl anderer proaktiver Lösungen automatisch anwendet.

# Geringe Erwartungen: Die meisten IT-Manager sind sich einig: „Remote-Arbeit hat meinen Job komplexer gemacht“

Wenn IT-Probleme nicht an die IT-Abteilung gemeldet werden, hat das immer größere Probleme im gesamten Unternehmen zur Folge. Angesichts der Tatsache, dass Mitarbeitende noch weniger Probleme melden als vor vier Jahren, ist dies ein echter Grund zur Sorge.

Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu bzw. nicht zu? **Wenn IT-Probleme nicht an die IT-Abteilung gemeldet werden, hat das immer größere Probleme im gesamten Unternehmen zur Folge.**

**79 %** Ich stimme zu.

Damals: 2019

Heute: 2023

**73 %** Ich stimme zu.



**70 %** der IT-Manager

sind der Meinung, dass die Zunahme der mobilen Arbeit die Komplexität ihrer Arbeit erhöht hat, und das ist auch kein Wunder! Seit der Pandemie müssen viele IT-Abteilungen nicht mehr nur ein oder eine Handvoll Büros managen, sondern Hunderte und Tausende von „Büros“ der Remote- und Hybrid-Endnutzer, die sie heute unterstützen.

Frühere Aufgaben wie die Verschlüsselung eines Arbeitsgeräts oder die Überprüfung eines schlechten WLAN-Signals sind deutlich komplexer, wenn Endnutzer sich von entfernten, unkontrollierten Standorten aus verbinden.

Seit 2019 steht deutlich mehr auf dem Spiel. Selbst noch so kleine Endnutzerprobleme können dem Mitarbeitererlebnis arg zusetzen.



## Welche Auswirkungen hat es, wenn IT-/Technologieprobleme einen durchschnittlichen Mitarbeitenden in Ihrem Unternehmen daran hindern, seine Arbeit zu erledigen?



### 66 %

bemerken Auswirkungen auf die **Arbeitsplatzproduktivität**

### 64 %

bemerken Auswirkungen auf das **Wohlbefinden der Mitarbeitenden**

*Zielgruppe der Befragten: IT-Manager und -Managerinnen, die einige Antwortoptionen ausgelassen haben*



### 69 %

der IT-Manager

sind der Meinung, dass ein schlechtes technisches Erlebnis das Mitarbeitererlebnis beeinträchtigt und direkte Auswirkungen auf die Arbeitsqualität, die Moral, die Kundenbeziehungen und den Ruf der IT-Abteilung hat.

Aber wenn sich ein schlechtes technisches Erlebnis negativ auf die allgemeine Wahrnehmung eines Mitarbeitenden auswirkt, kann ein optimales technisches Erlebnis im Umkehrschluss das Gegenteil bewirken. **Wenn Mitarbeitenden die besten Technologien und ein optimaler IT-Support zur Verfügung stehen, können sie mehr leisten, besser zusammenarbeiten und bleiben motiviert.**

# Fazit: Vision für eine bessere Zukunft

Nicht alle Daten aus unserer Umfrage lassen den digitalen Arbeitsplatz in einem negativen Licht erscheinen. Wir haben einige Beispiele gefunden, die uns optimistisch in die Zukunft der Arbeit blicken lassen:

## 1) Die Sorgen und Meinungen der Endnutzer sind nicht in allen Branchen und Ländern gleich.

Wir haben Personen aus vier Ländern (USA, Großbritannien, Frankreich und Deutschland) und elf Branchen befragt. Mitarbeitende im Bankwesen haben zum Beispiel eine ganz andere DEX als in der Öl- & Gasbranche. Und in vielen Fällen zeigten die Antworten von IT-Managern und Büroangestellten auch positive Entwicklungen.

## 2) IT-Manager sind bereit, sich zu verbessern und in einen intelligenteren digitalen Arbeitsplatz zu investieren.

Die Budgets spiegeln wider, ob IT-Manager DEX und den digitalen Arbeitsplatz ernst nehmen oder nicht. Die gute Nachricht? IT-Manager planen, im Vergleich zum Vorjahr stärker in die DEX zu investieren.



Mit der richtigen Digital Employee Experience-Plattform lassen sich die Probleme zwischen IT-Managern und Büroangestellten beheben. Wir sind davon überzeugt, dass unsere Plattform Ihnen auf einzigartige Weise helfen kann, sich auf das Wesentliche zu konzentrieren, Gesamtzusammenhänge zu überblicken, Probleme schnell und proaktiv zu beheben und einzigartige Möglichkeiten für Mitarbeiter zu erschließen.

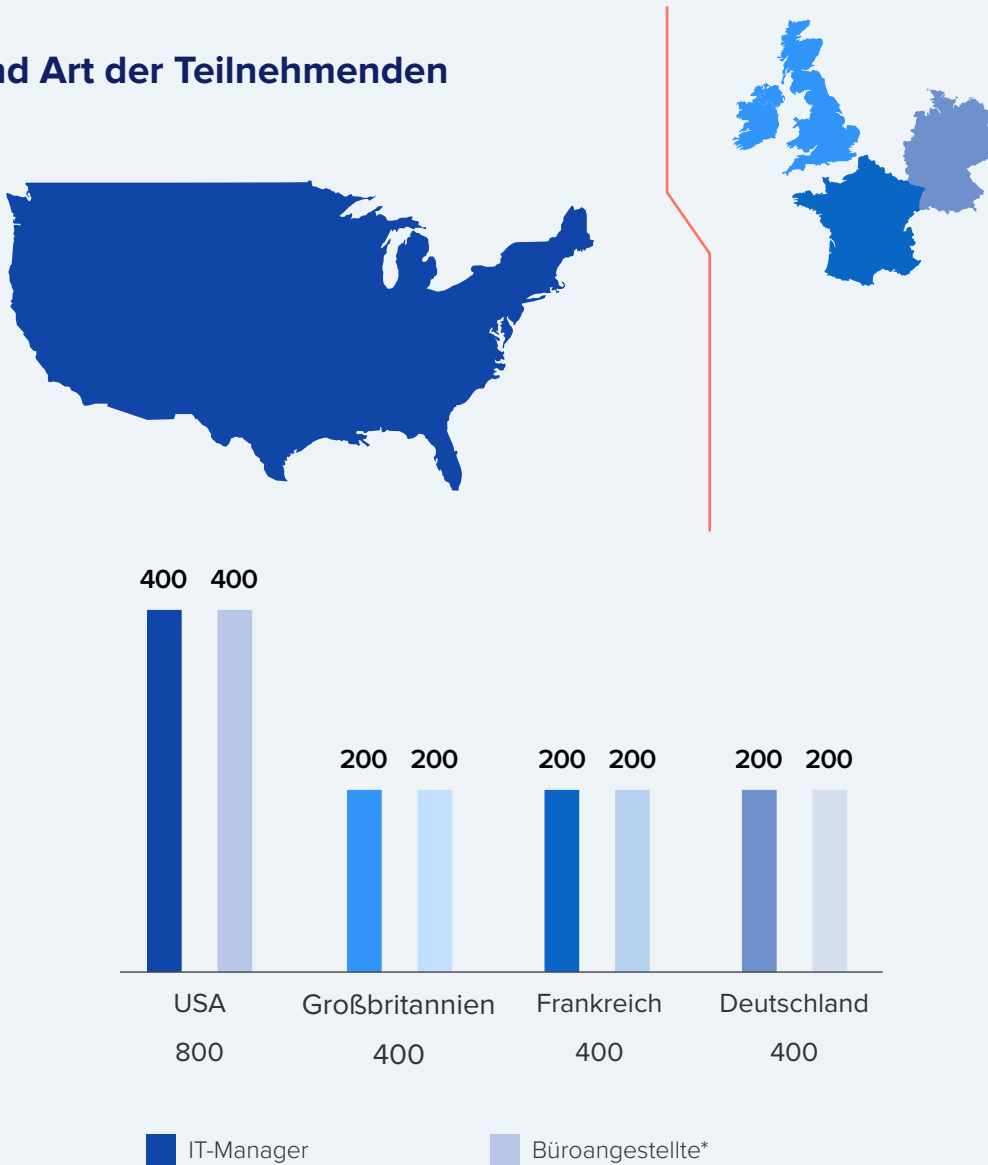


# Über diese Umfrage

In Zusammenarbeit mit Vanson Bourne haben wir im Sommer 2023 1.000 IT-Manager und 1.000 Büroangestellte\* befragt. In einigen Fällen haben wir die Ergebnisse mit

ähnlichen Fragen aus unserer Umfrage 2019 verglichen (Bericht „Experience 2020“), bei der wir 3.000 IT-Manager und Büroangestellte (zu gleichen Teilen) befragt haben.

## Länder und Art der Teilnehmenden



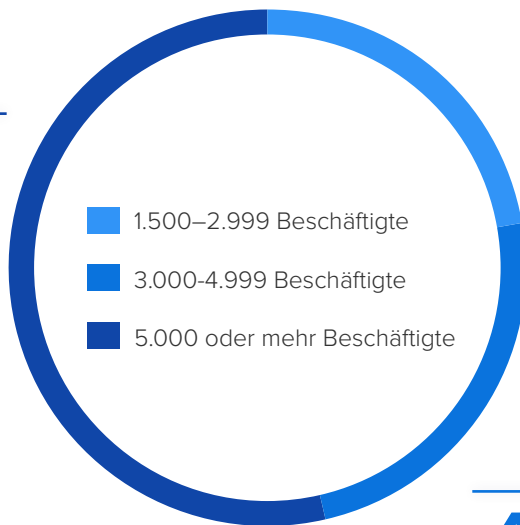
Die Art der Teilnehmenden basiert sowohl auf dem Funktionsbereich als auch auf dem Dienstalter.

\*Büroangestellte: Mitarbeitende aus allen Bereichen, die nicht der IT zuzuordnen sind, und alle Dienstaltersstufen. Einschließlich Mitarbeitende vor Ort, hybrid und remote.

## Teilnehmende nach Unternehmensgröße

2.000 Teilnehmende

**1.068**



**449**

**483**

## Teilnehmende nach Branche



### ÜBER NEXTHINK

Nexthink gehört zu den weltweit führenden Anbietern im Bereich Digital Employee Experience Management. Unsere Produkte versetzen Unternehmen in die Lage, äußerst produktive digitale Arbeitsplätze für ihre Mitarbeiter einzurichten und für ein hervorragendes Endnutzererlebnis zu sorgen. Nexthink nutzt eine einzigartige Kombination aus Echtzeitanalysen, Automatisierung und Mitarbeiterfeedback über alle Endpunkte hinweg, um IT-Teams zu helfen, die Anforderungen an moderne digitale Arbeitsplätze zu erfüllen.

Sie wollen mehr über die Nexthink Plattform erfahren?

[KONTAKT](#)

The logo for Nextthink, featuring the word "nextthink" in a white, lowercase, sans-serif font. The letter "x" is stylized with a white swoosh that loops under the "n" and "t".

nextthink

Möchten Sie mehr darüber erfahren, wie  
Ihnen Nextthink bei der Verbesserung der  
Digital Employee Experience helfen kann?

[nextthink.com/de](https://nextthink.com/de)