

Die Do's und Don'ts der EUC-Automatisierung

Neue Maßstäbe bei der Automatisierung
mit Nexthink Flow

Einleitung

Für jeden IT-Experten, der sich über die Automatisierung freut, gibt es jemanden, der diese Begeisterung mit einer gewissen Vorsicht zu dämpfen weiß. Der Grund? Weil trotz des geringeren Aufwands für die IT-Abteilung und der potenziellen Kosteneinsparungen selbst lang erwartete Automatisierungsprojekte aufgrund mangelnder Schulung, Planung und Kontrolle ins Stocken geraten können.

Die Einsatzmöglichkeiten für Automatisierung sind praktisch unbegrenzt, aber die Ressourcen für ihre Ausarbeitung und Umsetzung sind es nicht. Wie wirksam die Automatisierung zur Wertschöpfung beitragen kann, hängt immer auch davon ab, wie und wo sie eingesetzt wird. Man braucht die richtigen Leute mit dem richtigen Plan, um die Automatisierung auf die richtige Weise zu nutzen. Nur dann kann ein Automatisierungsprojekt auch durchstarten.

Im Bereich der Endnutzer-IT (End-user Computing, EUC) müssen Teams, wenn sie auf dem neuesten Stand der Technik und erfolgreich sein wollen, die folgenden einfachen Fragen beantworten: Wer? Was? Wo? Wann? Warum? Und wie?

Beginnen wir mit der Frage nach dem Warum.



Inhalt

01.	Warum automatisieren?	3
02.	Wer sollte automatisieren?	4
03.	Was automatisieren?	5
04.	Wo automatisieren?	6
05.	Wie automatisieren?	7
06.	Wann automatisieren?	8
07.	Fazit	9

01.

Warum automatisieren?

Wenn Sie Ihre IT-Abläufe und Ihre Beschäftigten gut kennen, können Sie die Einsatzmöglichkeiten bestimmen, die für das Unternehmen von Bedeutung sind.

Folgen Sie nicht jedem Trend. Natürlich können Sie Amazon Alexa dazu bringen, in bestimmten Situationen zu reagieren, aber welches Problem wird dadurch gelöst?

Was cool ist, ist nicht immer auch nützlich.

Konzentrieren Sie sich auf das, was das Leben für das IT-Team und alle Beschäftigten einfacher macht.

IT-Operations

Die Budgets sind heute knapper als je zuvor. Um in diesem Umfeld weiterhin innovativ zu sein, ist ein Perspektivenwechsel erforderlich. Betrachten Sie die Bereiche mit den höchsten IT-Ausgaben als Möglichkeiten zur Optimierung Ihrer Ausgaben. Ein typischer Bereich für hohe Ausgaben sind zum Beispiel Softwarelizenzen. Könnten Sie vielleicht Geld sparen, indem Sie ungenutzte Softwarelizenzen automatisch abrufen?

Sprechen Sie mit den IT-Verantwortlichen, um herauszufinden, welche manuellen Support- oder Bereitstellungsaufgaben ihre Teams am häufigsten erledigen. Sehen Sie sich an, wie viel Zeit diese Aufgaben jeweils in Anspruch nehmen. Identifizieren Sie die Aufgaben mit hohem Volumen und hohem Zeitaufwand, die durch Automatisierung rationalisiert werden könnten. Wenn zum Beispiel jemand den Computer für einen neuen Kollegen zusammenstellt, könnte womöglich der zeitaufwendige Prüfprozess, der normalerweise von einer zweiten Person übernommen wird, automatisiert werden?

Mitarbeitende

Frage: Warum sollten Sie als IT-Führungskraft die die Arbeitsplatzproduktivität priorisieren? Es heißt allgemein, dass die Produktivität der Beschäftigten den Erfolg des Unternehmens bestimmt, aber kann die IT dies beeinflussen? Natürlich. EUC-Teams können einen messbaren Einfluss auf diese Produktivität haben. Laut [Microsoft](#) sind Beschäftigte um 230 % motivierter und bleiben mit 85 % höherer Wahrscheinlichkeit länger als drei Jahre im Unternehmen, wenn ihnen die Technologie zur Verfügung steht, die sie bei der Arbeit optimal unterstützt.

Nächste Frage: Wie können Sie die Automatisierung in Ihren IT-Prozessen nutzen, um die Produktivität zu verbessern? Zunächst sollten Sie sich die häufigsten Arten von Anfragen im ITSM-System ansehen. Diese Anfragen sind aus zwei Gründen eine hervorragende Quelle, um dem Unternehmen sehr schnell einen Mehrwert zu liefern:

1. In vielen Fällen ist die Bearbeitung einer Anfrage jedes Mal derselbe Prozess. Solche Routineaufgaben lassen sich hervorragend automatisieren. Vor allem dann, wenn sie wiederholt die Interaktion von IT-Kräften erfordern oder eine längere Bearbeitungszeit beinhalten.
2. Die meisten Mitarbeitenden stellen Anfragen, weil sie aufgrund eines technischen Problems ihre Arbeit nicht erledigen können. Je länger sie warten müssen, desto größer wird ihre Frustration und desto mehr leidet ihre Produktivität. Konzentrieren Sie sich auf Anfragen, die eine lange Zykluszeit haben, und finden Sie Bereiche, in denen die Automatisierung diese beschleunigen kann.

Da [weniger als 50 % der IT-Probleme von Beschäftigten](#) gemeldet werden, kann die Automatisierung unter Umständen auch Probleme lösen, die gar nicht gemeldet werden. Schicken Sie Umfragen, um die Stimmung der gesamten Belegschaft zu erfassen, nicht nur denjenigen, die IT-Hilfe anfordern. Die Analyse von ITSM-Tickets und der Stimmung unter den Mitarbeitern hilft Ihnen, schnelle Erfolge bei der Verbesserung des Mitarbeitererlebnisses zu erzielen.

Erstellen Sie anhand der IT-Operations, der Supporttickets und des Feedbacks von Mitarbeitenden eine Liste von Möglichkeiten, die Sie nach dem Grad der Auswirkungen auf die folgenden Bereiche priorisieren:

- **Zeitersparnis für Mitarbeitende** (schnellere Bearbeitung von Anfragen, selbstständige Problemlösung)
- **Zeitersparnis für das IT-Team** (weniger manuelle Routineaufgaben)
- **Mean-Time-To-Resolution (MTTR)** (schnellere Vorfallsbehebung durch das Supportteam)
- **Kostensparnis** (Rückgabe ungenutzter Lizenzen, weniger Supporttickets)

02. Wer sollte automatisieren?

Wenn Sie den Kreis derer, die automatisieren können, erweitern, maximieren Sie das, was mit kleiner werdenden Budgets und Teams erreicht werden kann.

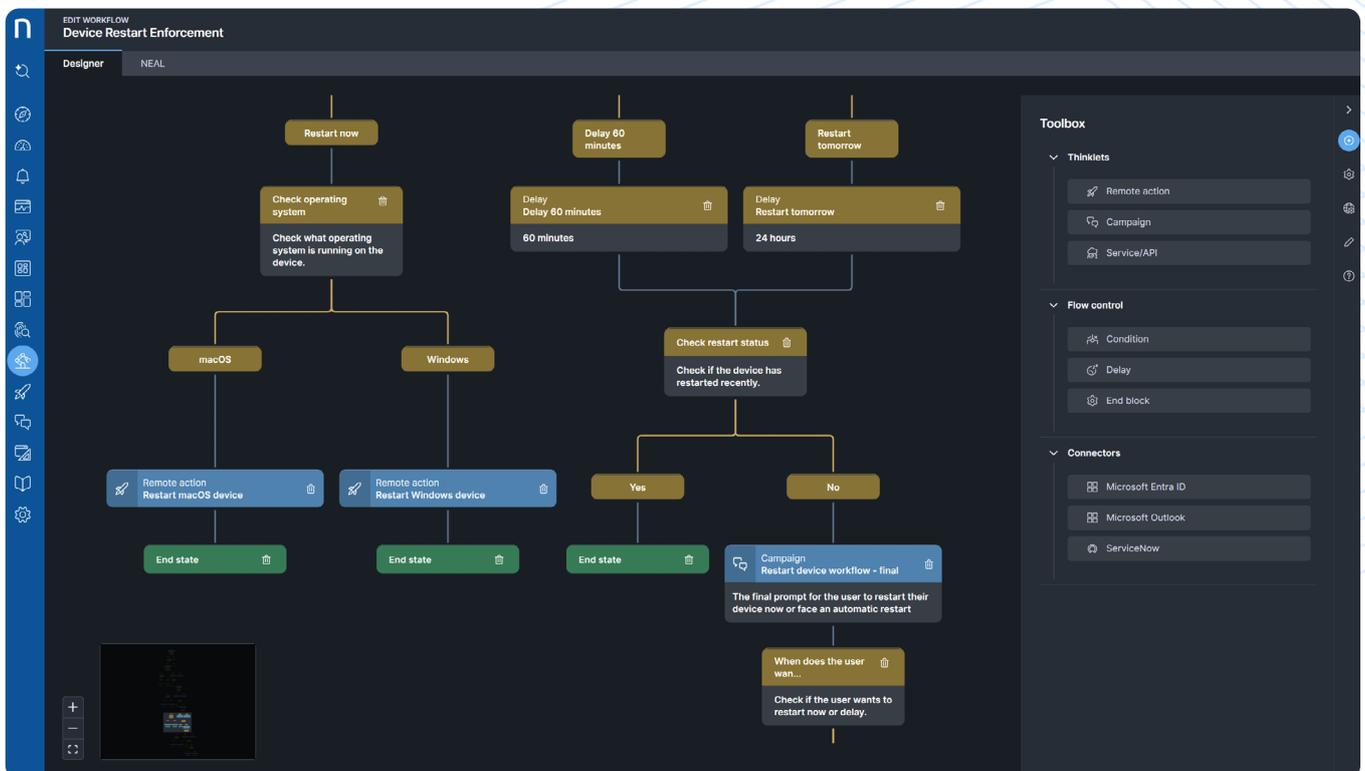
Demokratisieren Sie die Automatisierung.

Diejenigen, die dem Problem am nächsten sind, wie Tier-1- und Tier-2-Service-Desk-Mitarbeitende, wissen oft am besten, wie man ein Problem löst. Beschränken Sie Ihre Automatisierungsmöglichkeiten nicht auf eine kleine Gruppe von Experten. Geben Sie auch anderen IT-Fachkräften, zum Beispiel Tier-1- und Tier-2-Service-Desk-Mitarbeitenden, die Möglichkeit, Automatisierungslösungen umzusetzen. Automatisierungstools wie Nexthink Flow erfordern kaum Programmierkenntnisse und bieten nutzerfreundliche Oberflächen, sodass mehr Mitglieder Ihres Teams brauchbare Lösungen für Probleme erstellen können. Sofort einsatzbereite Bibliothekspakete

mit Workflows und Remote Actions ermöglichen es auch weniger erfahrenen Teammitgliedern, Automatisierungen effizient und fehlerfrei zu erstellen.

Unterschätzen Sie Ihre Teams nicht.

Mit den richtigen Werkzeugen **kann jeder automatisieren**. Diejenigen, die am meisten von einem Problem betroffen sind, haben auch die größte Motivation, an einer Lösung zu arbeiten. Außerdem kennen sie das Problem und den Prozess dahinter besser als jeder andere. Wenn Sie die Verantwortung für die Automatisierung auf zu wenige Personen beschränken, wird dies nur zu einem Engpass für Ihre Automatisierungsstrategie. Verwenden Sie granulare Berechtigungen, um sicherzustellen, dass Teammitglieder nur auf das zugreifen, was sie für Ihre Automatisierungsstrategie benötigen.



03. Was automatisieren?

Bei der Automatisierung sollten Sie sich zuerst darüber im Klaren sein, was Sie erreichen wollen und welche Tools Sie dazu brauchen.

Versuchen Sie nicht, das Rad neu zu erfinden.

Ihr Unternehmen und Ihre Probleme sind nicht so einzigartig, wie Sie vielleicht denken. Bei Nexthink haben wir zum Beispiel die häufigsten zeit- und ressourcenaufwendigen EUC-Probleme gesammelt und basierend darauf Bibliothekspakete erstellt, die Kunden einfach herunterladen und sofort nutzen können. Jedes Bibliothekspaket enthält automatisierte Workflows mit Remote Actions, Kampagnen zur Mitarbeiterbindung, Drittanbieterintegrationen und individuellen Dashboards.

Ganz gleich, ob es sich um einen Gerätezustand, eine Lizenzrückgabe oder einen Compliance-Anwendungsfall

handelt – mit den anpassbaren, sofort einsatzbereiten Workflows können Sie entscheiden, was Sie automatisieren möchten.

Planen Sie langfristig.

Vielleicht haben Sie heute längere Remote Action Scripts, die viele Schritte zur Fehlerbehebung enthalten. Flow ist jedoch für kürzere Remote Action Scripts konzipiert, wobei die Logik separat in den Workflow eingebaut wird. Es kann zwar einige Zeit in Anspruch nehmen, diese Skripte in kleinere Abschnitte aufzuteilen, aber die kürzeren Remote Actions können als Workflow-Bausteine verwendet werden und erleichtern die Bearbeitung des Workflows erheblich. Außerdem sparen sie Zeit, da sie in verschiedenen Workflows wiederverwendet werden können.

Die Bibliothekspakete spiegeln häufige Probleme wider, die Sie mit Automatisierung vollständig lösen können.

 Client-Kontinuität im Configuration Manager (SCCM)

 Intune-Kontinuität

 MS Teams-Compliance

 OneDrive-Compliance

 Neustart nach Windows-Update

 Erzwingen von Gerätereustarts

 Entstörung nach Systemabsturz

 Entstörung bei langsamen Geräten

 Lizenzrückgabe

 Deinstallation von Anwendungen

 Microsoft 365 E5-Lizenzoptimierung

 Planung des Akkuaustauschs

04. Wo automatisieren?

Erweitern Sie Ihre Lösung über das Automatisierungstool hinaus mit Integrationen. Verwenden Sie Integrationen, damit die Lösung nicht übermäßig komplex wird oder mehr als sinnvoll automatisiert wird.

Zentralisieren Sie die Lösung nicht zu stark.

Anstatt andere Anwendungen zu ersetzen, sollten Sie Ihr Automatisierungstool nutzen, um Lücken zu schließen und zu erweitern. Nutzen Sie die Integrationsmöglichkeiten Ihres Automatisierungstools, um das zu ergänzen, was Ihnen fehlt. Manchmal mangelt es nur an der Zusammenarbeit. Mit Flow können Sie mit vordefinierten Konnektoren für API-Integrationen wie ServiceNow, Microsoft Outlook und Entra ID beginnen, indem Sie die Connector Thinklets direkt in Ihren Workflow einfügen.

Überlegen Sie sich, wo kleinere Verbesserungen möglich sind.

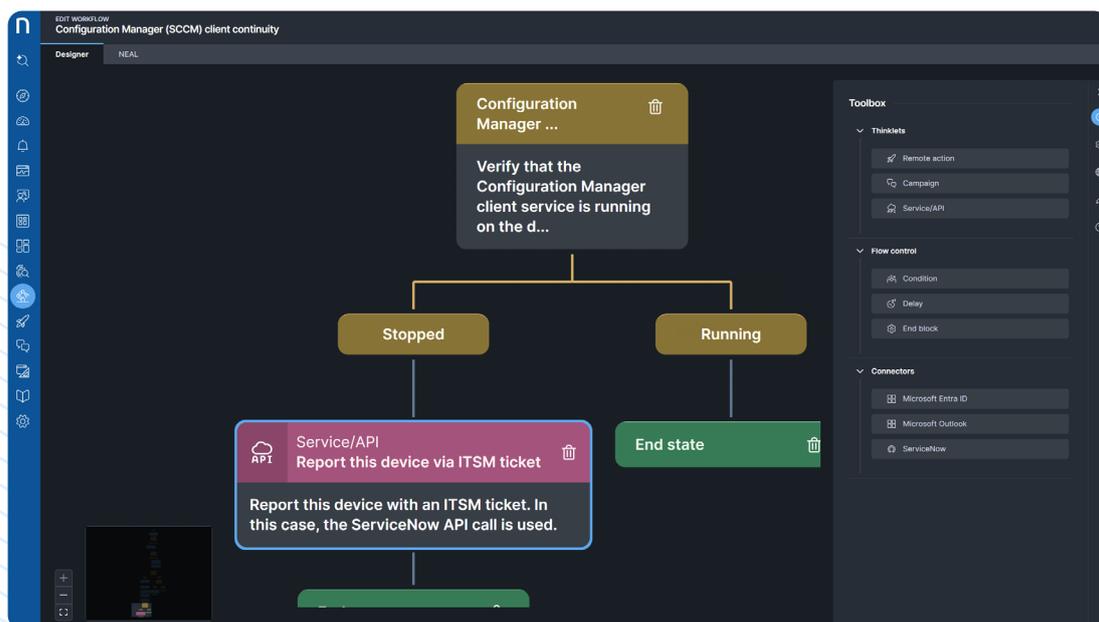
Ein Problem oder ein Anwendungsfall kann viele Automatisierungsprozesse erfordern. Sie können das Onboarding nicht mit einem einzigen Workflow lösen.

Sinnvoller ist es, die wichtigsten Teile des Onboarding-Prozesses zu identifizieren, bei denen die Automatisierung etwas bewirken kann, und diese als kleinere Verbesserungen in Angriff zu nehmen.

Wenn Sie derzeit einen Onboarding-Prozess haben, bei dem die IT-Abteilung überprüfen muss, ob das neue Teammitglied über die erforderliche Software mit den richtigen Konfigurationen verfügt, können Sie diese Überprüfungen automatisch durchführen, fehlende Konfigurationen korrigieren und dann mit einer automatischen Nachricht nachfassen, um Feedback vom neuen Teammitglied einzuholen.

Übertreiben Sie es nicht.

Manche Dinge überlässt man am besten den Tools und Teams, die am besten damit vertraut sind. Beim Onboarding zum Beispiel hat die Personalabteilung strenge Vorschriften und Prozesse, die bei etwaigen Automatisierungen berücksichtigt werden müssen. Oft genügt eine Integration zur Erfassung von Daten, anstatt einer kompletten Überarbeitung. Es gibt keinen Grund, etwas zu reparieren, was nicht kaputt ist.



05. Wie automatisieren?

Automatisierungsprozesse sind nur so effektiv wie die Daten, auf die sie sich stützen, denn diese Daten lösen letztlich die automatisierten Workflows aus. Mit Tools wie Flow können Sie Echtzeitdaten zu IT-Services, Hardware, Anwendungen und Mitarbeiteraktionen nutzen, um automatisierte Fehlerbehebungen einzuleiten.

Führen Sie keine unnötigen Automatisierungen durch.

Nicht alles, was automatisiert werden kann, muss auch automatisiert werden. Vermeiden Sie überflüssige Workflows und führen Sie stattdessen nur Workflows nach Bedarf aus. Definieren Sie Workflow-Parameter und legen Sie Bedingungen fest, um Ihre Ziele nicht zu weit zu stecken, unnötige Vorgänge zu generieren und Ihre Zahlen aufzublähen. Auf diese Weise müssen Sie weniger Daten sortieren und Ihre Berichte bleiben umsetzbar. Das macht es einfacher, die Ergebnisse des Workflows zu ermitteln und Verbesserungen zu identifizieren.

Reagieren Sie in Echtzeit.

Wenn sich ein Problem auf das Mitarbeitererlebnis oder die Einhaltung von Vorschriften auswirkt, sollte in Echtzeit darauf reagiert werden. Mit einem Tool wie Flow können Sie automatisierte Workflows auf Basis von Echtzeitereignissen wie einem Geräte-, einem Endnutzer- oder einem Nexthink-Ereignis auslösen und so proaktiv auf Ausfälle, Sicherheitsrisiken und andere einschneidende und gut sichtbare Ereignisse reagieren.

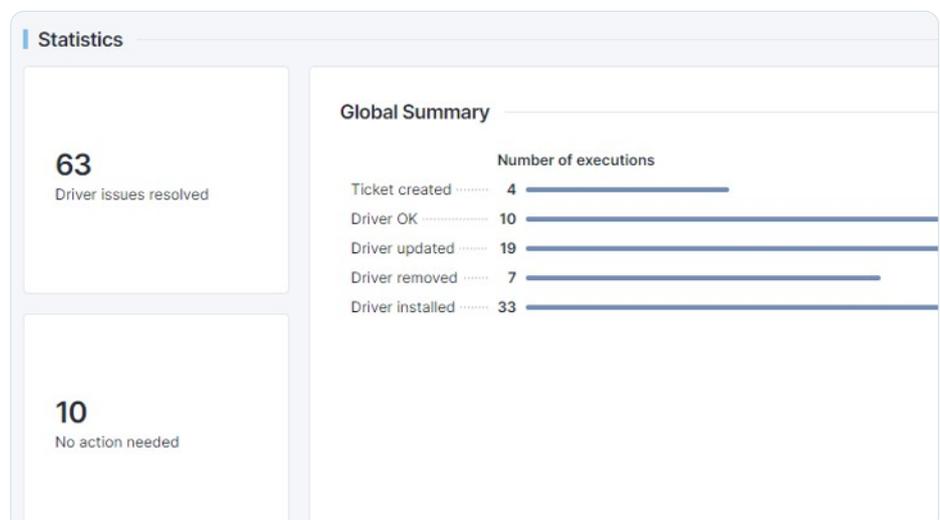
Legen Sie die richtige Häufigkeit fest.

Vermeiden Sie Echtzeitauslöser, wenn ein manueller oder geplanter Workflow-Auslöser ausreicht, wie zum Beispiel bei der Rückgabe von Lizenzen, dem Akkuaustausch oder dem Neustart von Geräten. Mit einem Auslöser zur richtigen Zeit lässt es sich vermeiden, übermäßig viele Daten zu sammeln, die Sie gar nicht brauchen und auf die Sie nur schwer reagieren können.

Überspringen Sie das Testen nicht.

Führen Sie Ihre automatisierten Workflows in Ihrer Testumgebung aus. Auf diese Weise können Sie nicht nur Probleme und verbesserungswürdige Bereiche identifizieren, sondern Sie erhalten auch die Daten, die Sie benötigen, um den Mehrwert und die Auswirkungen eines neuen Workflows zu belegen.

Mit weniger Daten bleiben Ihre Berichte umsetzbar und es ist einfacher, die Ergebnisse des Workflows zu ermitteln und Verbesserungen zu identifizieren.



06. Wann automatisieren?

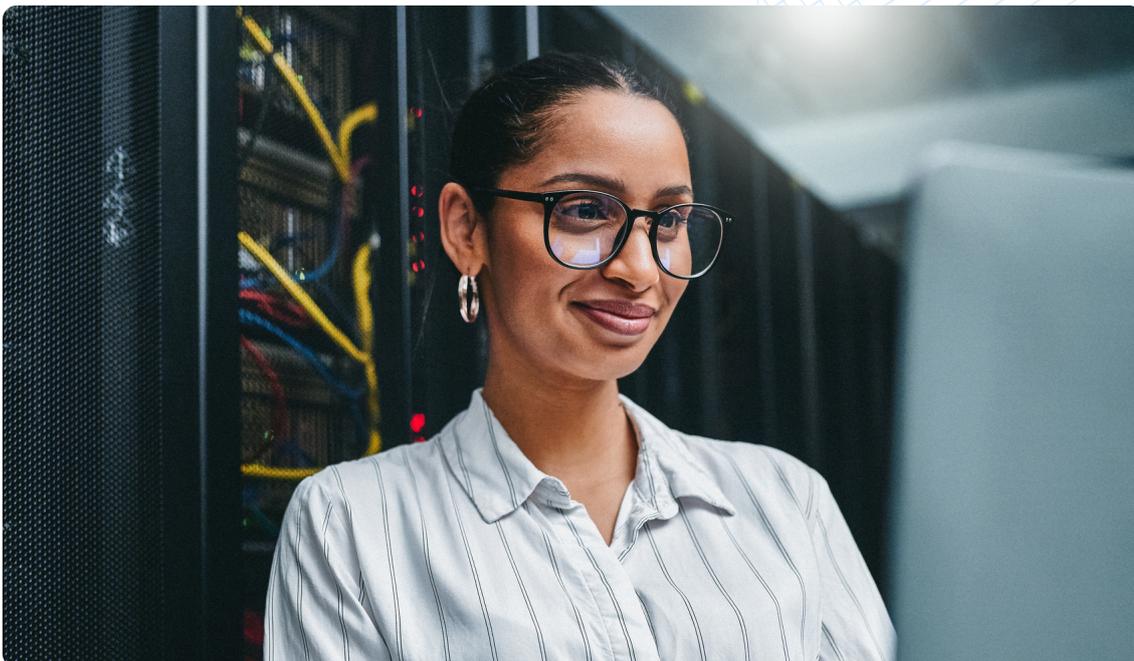
Die Entscheidung, ob Sie und Ihr Team automatisieren sollten, hängt von einigen wichtigen Faktoren ab.

Automatisieren Sie nicht nur um des Automatisierens willen.

Wenn Ihr Team mit instabilen Systemen zu tun hat, die ständig Skriptaktualisierungen erfordern, oder mit unvorhersehbaren Daten aus Drittanbietersystemen, denen man nicht trauen kann, ist es die Zeit nicht wert, Automatisierungen für Systeme oder Daten zu entwickeln, die sich ständig ändern. Außerdem können kurzfristige Projekte mehr Arbeit erfordern, als sie angesichts des kurzen Zeitrahmens wert sind.

Automatisieren Sie.

Wenn Ihr Team häufig Routineaufgaben erledigt, Zeit für immer komplexere Probleme aufwendet und dabei Geld verschwendet oder zu Kostensenkungen gezwungen ist, kann die Automatisierung Ihrem Team helfen, bessere Ergebnisse zu erzielen, die mit den Unternehmenszielen vereinbar sind, und die IT- und Arbeitsplatzproduktivität zu verbessern.



07. Fazit

Angesichts der zunehmenden Komplexität der Technologie und des wachsenden Interesses an KI-gesteuerten Lösungen muss Ihr Team proaktive, automatisierte Systeme implementieren, um Effizienz und Kostenwirksamkeit zu steigern. Automatisierung kann dabei helfen, von der manuellen Problemlösung zur proaktiven Lösung von Problemen durch kontinuierliches Engineering überzugehen. Wenn Sie sich über das Wer, Was, Wo, Wann, Warum und Wie der Automatisierung im Klaren sind, können Sie die üblichen Fallstricke wie mangelnde Schulung, Planung und Governance vermeiden. Dieser Leitfaden soll Ihnen und Ihrem Team helfen, Ihre Automatisierungsstrategie auszuarbeiten und umzusetzen.

Über Nexthink Flow

Nexthink Flow nutzt KI-gestützte Daten in Kombination mit einer Echtzeit-Engine zur Low-Code-Orchestrierung, um komplexe Workflows kontinuierlich zu optimieren, den Fortschritt zu verfolgen, auf Ausnahmen zu reagieren und dafür zu sorgen, dass alle Aufgaben plangemäß erledigt werden. Zeit, die Sie bislang auf wiederkehrende Probleme verwendet haben, steht Ihnen jetzt wieder zur Verfügung, um die Ressourcennutzung zu optimieren, Kosten zu senken und die IT- und Arbeitsplatzproduktivität zu verbessern. Weitere Informationen erhalten Sie unter <https://www.nexthink.com/de/plattform/flow>.

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 Beschäftigten 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.

nexthink





nextthink

Möchten Sie mehr darüber erfahren, wie
Nextthink Ihnen bei der Verbesserung des
Mitarbeitererlebnisses helfen kann?