

Digital Employee Experience DEX

Einsatz von ITSM- und ESM-Tools für optimierte Digital Workflows

Einleitung

Die meisten Unternehmen tun sich schwer mit dem Management einer Digital Employee Experience. Und das bereitet sowohl den Mitarbeitern als auch der IT-Abteilung Kopfzerbrechen.

Die Mitarbeiter wollen etwas für das Unternehmen bewirken, aber leiden immer wieder unter denselben langwierigen Prozessen, Systemunterbrechungen und Unterbrechungen, die ihre Produktivität behindern.

Die IT-Organisation will allen Mitarbeitern helfen, ist aber mit Support-Tickets überfordert und hat in vielen Non-IT-Bereichen nicht den nötigen Kontext, um Probleme schnell zu lösen. Mit dem Zugriff auf eine umfassende DEX-Lösung können IT-Teams einen besseren digitalen Workplace für ihre Mitarbeiter schaffen. Dafür lassen sich Best Practices aus dem IT-Service Management auf andere Fachbereiche übertragen.

Ein gut funktionierendes Enterprise Service Management (ESM) fasst dabei alle Prozesse eines Unternehmens zusammen, bei denen Dienstleistungen erbracht werden und ermöglicht einen Gesamtblick auf geschäftsrelevante Workflows.

Im Folgenden gehen wir auf die aktuellen Studienergebnisse der deutschlandweiten Umfrage „**Digital Workflows 2023**“ näher ein, herausgegeben von CIO, CSO und COMPUTERWOCHE. Im Fokus der Befragung, bei der USU erneut Studienpartner war, wurden IT-Entscheider über den aktuellen Einsatz, geplante Maßnahmen sowie Ziele im Bereich IT-Service Management und Enterprise Service Management befragt.





Was ist Digital Employee Experience?



Der Begriff „Digital Employee Experience“, abgekürzt DEX, beschreibt die Erfahrungen, welche Mitarbeitende mit den IT-Lösungen ihres Arbeitgebers machen. Der digitale Workplace, den Unternehmen ihren Angestellten zur Verfügung stellen, gewinnt seit Jahren immer mehr an Bedeutung.

Ziel des Arbeitgebers sollte es daher sein, ein möglichst nahtloses Erlebnis zu schaffen, welche geräteunabhängig sowie standortunabhängig nutzbar ist. So kann effizient zusammengearbeitet und jederzeit auf relevante Inhalte und Dienste zugegriffen werden.

Dabei spielen die technischen Voraussetzungen sowie Anwendungen eine große Rolle. Teile davon deckt das Service Management ab, womit die IT-Abteilung eine wesentliche Rolle bei der Optimierung der Digital Employee Experience spielt.

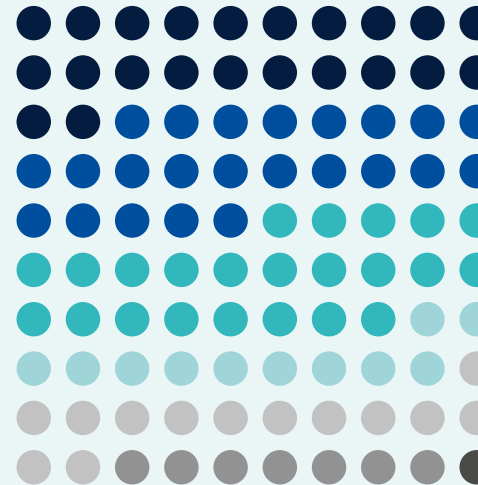
Digitalisierung von Workflows in Non-IT-Bereichen

Die Digitalisierung von Workflows spielt eine entscheidende Rolle – und zwar nicht nur in Bezug auf IT-Services.

Auch in Non-IT-Bereiche steigt der Wunsch nach spezifischen Branchenlösungen oder universellen ITSM-/ESM-Lösungen. Das bestätigt auch die aktuelle Studie „Digital Workflows 2023“. Laut den Studienergebnissen werden ITSM- und ESM-Tools als Basis für einen ausreichenden Reifegrad bei digitalen Workflows

bewertet. In Non-IT-Bereichen gibt es für die künftige Digitalisierung von Workflows kein Favoriten-Tool mehr. Jeweils 23 Prozent der Firmen würden dafür ein allgemein einsetzbares Workflow-Tool sowie eine spezifische Branchenlösung einsetzen, 22 Prozent ein universelles ITSM-/ESM-Tool.

Mit welchem Tool lässt sich die Digitalisierung von Workflows in Non-IT-Bereichen am besten realisieren?



- **21,9%** Universelles ITSM-/ESM-Tool
- **22,5%** Spezifische Branchenlösung
- **23,4%** Allgemein einsetzbares Workflow-Tool
- **11,1%** Robotic Process Automation
- **12,9%** Cloud Management Tool
- **6,9%** Weiß nicht
- **1,5%** No-/Low-Coding-Plattform

Dabei hat die Mehrzahl der Firmen bereits ein ITSM-Tool im Einsatz. Dagegen setzten weniger als die Hälfte ein ESM-Tool ein. Ein Grund hierfür ist sicherlich die Integration der Service-Prozesse aus den Non-IT-Bereichen und die Vielzahl von Plattformen, Lösungen und Tools am Markt. So ist es auch nicht überraschend, dass nur ein Dritte der befragten Unternehmen bereits ein vollständig integriertes ESM-Tool für alle internen Bereiche im Einsatz hat.

Als zentrales Ergebnis stellt die Studie jedoch heraus, dass Unternehmen die Erfahrungen aus dem ITSM auf das Service Management in den anderen Fachbereichen übertragen wollen. Für einen optimierten Digital Workflow müssen jedoch auch organisatorische Änderungen erfolgen. Die Unternehmenskultur muss sich mit verändern, damit ein Bewusstsein für digitalisierte Geschäftsprozesse über Bereichs- und Systemgrenzen hinweg entsteht.



85% der Firmen wollen die Erfahrungen aus dem ITSM auf das Service Management in den **Fachbereichen** übertragen. Dafür sind organisatorische Änderungen notwendig.





Kriterien und Ziele bei der Einführung von DEX-Tools

Warum also sind DEX-Lösungen für den modernen IT-Betrieb von Unternehmen so wichtig? Ziel sollte es sein, die Arbeitsplätze stärker an den Bedürfnissen der Mitarbeitenden auszurichten.

Remote-Arbeit ist nicht mehr nur ein Vorteil, sondern etwas, das alle Unternehmen annehmen und effizient als Teil ihres Digital Workspace bereitstellen müssen. Arbeitgeber fokussieren sich bei der Einführung von Digital Employee Experience Management

unter anderem auf die Steigerung der Produktivität sowie die Unterstützung der hybriden Belegschaft.



Welche Ziele verfolgt Ihr Unternehmen mit der Einführung von Digital Employee Experience Management (DEX)?

Angaben in Prozent



Entsprechend unterstützende DEX-Lösungen sind darauf ausgerichtet, Informationen über die Geräte- und Anwendungsleistung zu sammeln. Neben der Automatisierung von Prozessen ist es zudem wichtig, die IT- und Business-Services von den Benutzern bewerten zu lassen und auf intelligente Weise Ursachen für Probleme zu

identifizieren oder das Äußern von Verbesserungsvorschlägen zu ermöglichen. ITSM- und ESM-Tools können viele dieser Anforderungen erfüllen und ermöglichen es Unternehmen darüber hinaus, Prozesse über mehrere Fachabteilungen hinweg zu integrieren und Workflows flexibel zu modellieren.

Die Bedeutung von KI, Chatbots & Self-Services

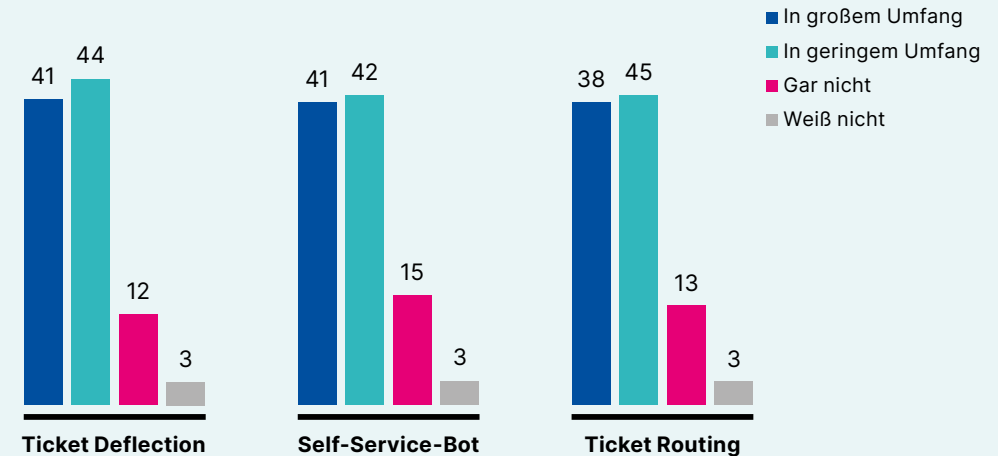
Um Arbeitsprozesse effizienter zu gestalten, ist für eine bessere Digital Employee Experience auch die Automatisierung von Service-Prozessen von enormer Wichtigkeit.

Darunter fallen in erster Linie Self-Service-Anwendungen, die die Mitarbeitenden bei ihrer täglichen Arbeit unterstützen und gleichzeitig zur internen Ticketreduzierung dienen. Darunter können eine Vielzahl von Prozessen aus dem Bereich Verwaltung und Facility Management, HR und Personal sowie technischen Services fallen. Laut aktuellen

Studienergebnissen wollen immer mehr Firmen auch KI-Anwendungen einsetzen, um ihr Serviceangebot noch stärker zu optimieren. Darunter fällt zum Beispiel das KI-gesteuerte Ticket Routing oder die Einbindung von intelligenten Chatbots. Auch Schnittstellen zum Knowledge Management oder zum Financial Management hat bei den befragten Unternehmen einen hohen Stellenwert.

Wo setzen Sie künstliche Intelligenz (KI) für die Automatisierung von Service-Prozessen ein?

Angaben gerundet in Prozent



Fazit

IT-Organisationen wollen dazu beitragen, dass Mitarbeitende die bestmögliche Erfahrung an Ihrem Arbeitsplatz machen. Aber in der heutigen Zeit des schnellen digitalen Wandels und der komplexen Arbeitsplatztechnologie müssen eine Vielzahl von Geräten und Umgebungen bereitgestellt und verwaltet werden.

Nur ein umfassendes Enterprise Service Management (ESM) System kann die Anforderungen an eine moderne Digital Employee Experience (DEX) sicherstellen. Unternehmen sollten daher ihre Erfahrungen aus den bereits implementierten IT-Service Management auf

andere Unternehmensbereiche übertragen. Dabei gilt es, Prozesse intelligent zu automatisieren und vor Allem die Zufriedenheit der Belegschaft als oberstes Ziel zu verfolgen. Nur so gelingt es, einen zukunftsfähigen digital Workplace zu schaffen.



„ Enterprise Service Management (ESM) wird sich in den nächsten Jahren noch viel stärker professionalisieren. Automatisierung und künstliche Intelligenz werden immer stärker operativ unterstützen, um für eine stetig bessere Anwendererfahrung zu sorgen.

Peter Stanjeck (Senior Vice President/
Geschäftsführer USU GmbH)

Smart businesses use USU

info@usu.com · www.usu.com

USU