

Digital Experience Score

Arbeitsplatzqualität messen, steuern, regeln.

WELCHE AUSWIRKUNGEN HAT EIN SCHLECHTER DIGITALER ARBEITSPLATZ FÜR IHR UNTERNEHMEN?

Studien belegen, dass durch technische Probleme an Arbeitsplätzen Unternehmen bis zu 25 Mio. US-\$ an Kosten im Jahr entstehen.¹ Die Erkenntnis darüber, wie entscheidend die Qualität des Arbeitsplatzes und damit das IT-Erleben der Mitarbeiter für den Gesamterfolg des Unternehmens ist, gewinnt in Betrieben daher zunehmend an Bedeutung. Unternehmen, die damit beginnen, IT-Maßnahmen umzusetzen, zu überwachen und regelmäßig Feedback von Mitarbeitern einzuholen, führen es zu größerer Leistungsfähigkeit aufgrund von Produktivitätssteigerung und Zufriedenheit.² Allerdings haben die meisten Unternehmen nach wie vor Schwierigkeiten zu verstehen, wie sie Verbesserungen erzielen können. Die Messung von Service Level Agreements (SLAs) und Serviceverfügbarkeiten sagt selten etwas darüber aus, wie der IT-Service am Arbeitsplatz wirklich vom Mitarbeiter „erlebt“ wird. Tatsächlich ist die Natur dieses „Erlebens“ schwer fassbar, aber das einzig relevante Kriterium.

HAUPTVORTEILE

- Kontinuierliche und objektive Qualitätskontrolle
- Benchmarking innerhalb des Unternehmens und der Branche
- Handlungsfelder zur Verbesserung des IT-Erlebens identifizieren

EIN NEUER ANSATZ, DER TECHNISCHE KRITERIEN UND MITARBEITER-ERLEBNIS VERBINDET

Stellen Sie sich vor, Sie hätten dank konkreter, quantifizierter Daten einen realen Einblick in die Beschaffenheit und Qualität der digitalen Arbeitsplätze Ihrer Mitarbeiter. Eine Verbesserung des IT-Erlebens an digitalen Arbeitsplätzen ließe sich plötzlich zielgerichtet umsetzen. Transparente Daten liefern die Basis für die Identifikation von Handlungsfeldern. Eine umfassende Metrik, die sowohl technische Kennzahlen als auch die Rückmeldung von Mitarbeitern umfasst, würde eine Momentaufnahme des Zustands des IT-Erlebens liefern. Dies ermöglicht Ihnen den ersten wichtigen Schritt hin zu XLAs (Experience Level Agreements) als Ablöse von SLAs.

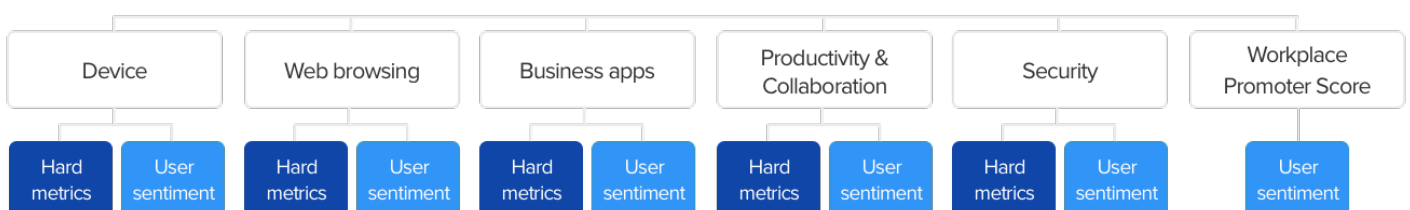
MESSEN, STEUERN UND GEZIELT FORTSCHRITTE MACHEN

Nexthink's Digital Experience Score (DXS) gibt Ihnen eine neuartige Kennzahl an die Hand. Sie basiert auf Berechnungen aus sechs Einflussfaktoren, die sich aus klaren Messwerten und Mitarbeiterrückmeldungen aggregieren. Der DXS 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 Anwender miteinander zu kombinieren, macht diese Kennzahl einzigartig. In Kombination mit den Lösungen von Nexthink erhalten Sie Werkzeuge und Know-how zur konkreten und kontinuierlichen Verbesserung des digitalen IT-Erlebens an Ihren Arbeitsplätzen und produktivere, zufriedener Mitarbeiter.

¹Basierend auf einem Unternehmen mit 10.000 Beschäftigten, in dem die Stundenstatistik von ILO und dem US Bureau of Labor verwendet wird.

²"17 Areas Shaping the IT Operations Market in 2018", im Digital Enterprise Journal 2018.

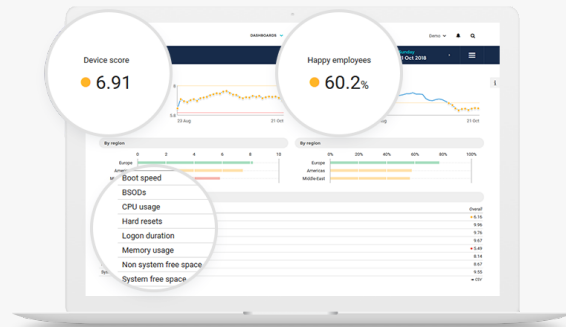
Digital Experience Score



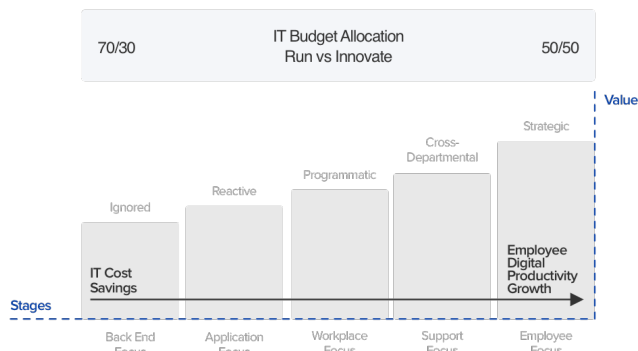
01. Vermessen Sie den Ist-Zustand von Arbeitsplätzen

Jederzeit den Überblick behalten

- Erkenntnisse über objektive Metriken wie z.B. Dauer der Anmeldung, Abstürze von Webbrowsern, Einfrieren wichtiger Geschäftsanwendungen, Microsoft OneDrive-Konnektivität und Status der Antivirensignaturen
- Zusätzliche Erfassung des Stimmungsbilds der Anwender in Form eines Workplace Promoter Scores



Digital Experience Maturity Assessment



02. Bestimmen Sie den Reifegrad des digitalen Erlebens im Unternehmen

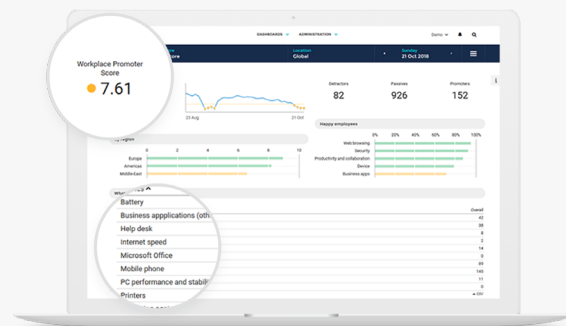
Kontinuierliche Verbesserungen planen und begleiten

- Erhalten Sie grundlegende Kenntnisse über den Reifegrad des digitalen IT-Erlebens in Ihrem Unternehmen
- Gestalten Sie einen Fahrplan zur Verbesserung der Mitarbeiterproduktivität und der Produktivität Ihres Unternehmens

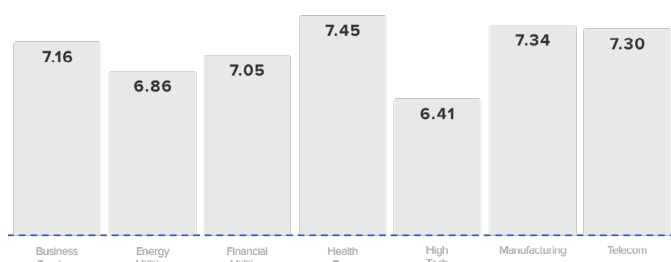
03. Führen Sie XLAs als Basis für Qualitätsmanagement ein

Besserer Service für den Anwender durch neue Metriken

- Ergänzung von SLAs durch Experience Level Agreements (XLAs)
- Aufbau eines Bewertungssystems für die Entwicklung kontinuierlicher Verbesserungsprozesse



Digital Experience Score by Industry



04. Profitieren Sie von branchenübergreifendem Benchmarking

Wo stehen Sie im Vergleich zu anderen Unternehmen der Branche?

- Vergleich innerhalb der Branche und mit anderen Industrien
- Schnelle Erkenntnisse über mögliche Optimierungspotenziale

MEHR ERFAHREN

Nextthink bietet Digital Employee Experience für Ihr Unternehmen. Wir kombinieren Datenerfassung, Monitoring, Analyse und Informationsgewinnung mit automatischer Behebung von Störungen und der Einbeziehung von Mitarbeitern, um so die kontinuierliche Optimierung Ihres digitalen Arbeitsplatzes zu gewährleisten.

Erfahren Sie mehr und vereinbaren Sie einen Demo-Termin unter www.nextthink.com