

# Nexthink Engage

Größere Zufriedenheit / Verbesserte Produktivität

Geben Sie Ihren Mitarbeitern eine Stimme im IT-Prozess – in Echtzeit

## UNTERNEHMERISCHE HERAUSFORDERUNG:

Unternehmen stehen heute vor einer strategischen Herausforderung: Entweder sie adaptieren digitale Technologien, oder sie riskieren den Verlust ihrer Wettbewerbsfähigkeit. Aus diesem Grund erfolgt der technologische Wandel am Arbeitsplatz mit immer höherer Geschwindigkeit, was nicht selten Hand in Hand mit entsprechender Frustration seitens der Mitarbeiter einhergeht. Fehlfunktionen bei Software, Geräten, Druckern, WLAN bzw. Netzwerken und VPN sowie andere Störungen nehmen mit zunehmender technischer Vielfalt und Komplexität explosionsartig zu. Derartige Probleme lassen sich nicht reibungslos beheben. Und was ist das Ergebnis? Jeder Mitarbeiter verliert durchschnittlich 22 Minuten jeden Tag wegen IT-Problemen.

## DIE LÖSUNG: NEXTHINK ENGAGE

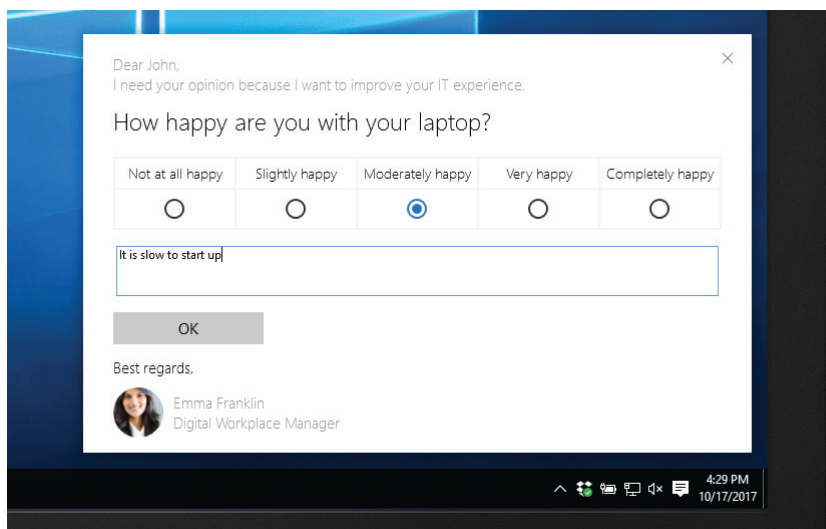
Nexthink Engage ist Teil der IT-Analyseplattform von Nexthink und bietet Unternehmen eine neuartige Möglichkeit, die starre Trennung zwischen IT-Abteilung und anderen Mitarbeitern zu überwinden. Gleichzeitig verbessert Nexthink Engage die Abstimmung im Unternehmen und steigert so die Produktivität und die Zufriedenheit der End-User mit der IT.

Nexthink Engage unterstützt IT-Abteilungen in dreierlei Hinsicht:

- Situationsbezogenes Echtzeit-Feedback zur Messung der Mitarbeiterzufriedenheit.
- Proaktive Information der Mitarbeiter über kritische Ereignisse, die ihr Gerät betreffen.
- Unterstützung der IT-Abteilungen beim Verständnis des Verbesserungspotenzials und der Möglichkeiten, die Produktivität der Mitarbeiter zu steigern.

## PRODUKTBESCHREIBUNG:

Mit Nexthink Engage können IT-Abteilungen der richtigen Person gezielte Fragen stellen, ihre Antworten mit technischen Daten abgleichen, individuelle Antworten auswerten und auf diese Weise einen vollständigen Einblick in die End-User-Erfahrung erhalten und damit schnelle Entscheidungen treffen.



## HAUPTVORTEILE

- **Erkenntnisse über Mitarbeiterzufriedenheit** und deren Steigerung, um auf diese Weise die Produktivität zu erhöhen
- **Weniger Störungen und Ausfallzeiten.** Kommunikation zum richtigen Zeitpunkt mit den richtigen Informationen
- Warnen und Verhindern. **Proaktive Kommunikation** mit den Mitarbeitern, bevor diese von der Störung Kenntnis nehmen
- **Höhere Rücklaufquoten für Mitarbeiter-Feedback** verglichen mit herkömmlichen Methoden

## WICHTIGE FUNKTIONEN

- **Benutzerfreundlich gestaltete Oberflächenelemente** für Import, Konfiguration und Planung von Kontaktaufnahmen
- **Freie Textfelder** für Ergänzungen und Angaben zum Kontext bei Antwortvorgaben
- **Benutzerdefinierte Felder**, die zur Ergänzung der Nexthink-Datenbank automatisch von den Kampagnen gefüllt werden
- **Integrierter Katalog von Bibliotheken**, basierend auf den gebräuchlichsten Anwendungsfällen des Kunden
- **Internationalisierung** für die Übersetzung von Kampagnen in die Muttersprache der jeweils angesprochenen End-User
- **Workflows** für die Auswahl der Folgefragen, die je nach Antwort gestellt werden sollten
- **Branding** mit Ihrem Logo und in Ihren Unternehmensfarben
- **Integration** mit Active Directory für eine dynamische Anzeige des Namens des End-Users
- Unterstützung bei der **Problembeseitigung** im Falle der Integration mit Nexthink Act

**PRODUKTEIGENSCHAFTEN:**

Nextthink Engage bietet Übersetzungsfunktionen und Optionen zum Einbinden von Internet-Links sowie der direkten Kommunikation mit Mitarbeitern per E-Mail und Instant Messaging. Unternehmen, die Nextthink Engage nutzen, berichten über eine Feedback-Rücklaufquote von 60–80 % gegenüber 30–40 % bei herkömmlichen Umfragen.

Nextthink Engage kombiniert technische Kennzahlen mit Mitarbeiter-Feedback und ermöglicht so einen vollständigeren und ganzheitlicheren Blick auf die End-User Experience. Ein vollständiger Überblick im zugehörigen Kontext ist ganz entscheidend, um in IT-Fragen gute Entscheidungen in Echtzeit treffen und die tatsächlichen geschäftlichen Auswirkungen von IT-Problemen bestimmen zu können.

**Maßgeschneiderte Kommunikation:** Mehrsprachig, Einbinden von Internet-Links, Mail und Instant Messaging.

**Kontinuierliche Messung:** Zufriedenheit einer Benutzergruppe durch tägliche Befragung einer nach dem Zufallsprinzip ausgewählten Teilgruppe.

**Einmalige Kampagnen:** Einholen von Feedback nach einem konkreten Projekt, z. B. nach einer Datenmigration oder zu einer neuen Website.

**Wiederkehrende Kampagnen:** Wiederholtes Einholen von Feedback, z. B. jedes Mal nach dem Absturz einer Anwendung.

**Benachrichtigungen** an Mitarbeiter und Auswertung ihrer Rückmeldungen.

**SO SETZEN UNSERE KUNDEN NEXTHINK ENGAGE EIN:**

NEXTHINK ENGAGE		
ANWENDUNGSFÄLLE	BEISPIELE	VORTEILE
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kontinuierliche Messung: Entwickeln Sie zentrale Indikatoren, mit denen Sie die durchschnittliche Zufriedenheit mit einem Gerät, einer Anwendung, einer Nutzung usw. über einen längeren Zeitraum ermitteln.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— - Machen Sie Stichproben bei Nutzern von Dell-Computern und erfassen Sie ihre Zufriedenheitswerte über einen längeren Zeitraum.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>IDENTIFY  Faktoren mit Einfluss auf / Zufriedenheit / Produktivität</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Änderungsmanagement: Vergleichen Sie die Zufriedenheitswerte vor und nach Veränderungen. Ermitteln Sie den richtigen Zeitpunkt für Bereitstellungen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— - Kontrolle der Zufriedenheitswerte vor und nach der Migration auf Windows 10</li> <li>— - Einbezug der Mitarbeiter bei der Festlegung des Zeitfensters für Bereitstellungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>IDENTIFY  Faktoren mit Einfluss auf / Akzeptanz / Benutzerfreundlichkeit</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sicherheitsbewusstsein: Übermitteln Sie Informationen zu grundlegenden Sicherheitsthemen an Mitarbeiter.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— - Führen Sie eine Befragung durch, um herauszufinden, ob verdächtige E-Mails empfangen wurden. Entwickeln Sie dann auf Grundlage der Antworten gezielte Schulungsprogramme.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>REDUZIEREN  Risiken</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Selbsthilfe: Machen Sie Benutzer proaktiv auf Probleme aufmerksam, damit sie Maßnahmen zur Behebung der Probleme ergreifen können.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— - Informieren Sie Benutzer über Speicherplatzprobleme und versetzen Sie sie in die Lage, Abhilfe zu schaffen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>REDUZIEREN  Störungen Produktivitätsverluste</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Benachrichtigungen: Informieren Sie Mitarbeiter über bevorstehende Änderungen und/oder Inbetriebnahmen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— - Versenden Sie Benachrichtigungen über geplante Wartungsarbeiten.</li> <li>— - Informieren Sie über Ausfälle und bleiben Sie mit kontinuierlichen Statusmeldungen in Echtzeit in Verbindung.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>VERMEIDEN  Produktivitätsverluste</li> </ul>

**“Unternehmen, die Nextthink Engage nutzen, berichten über eine Feedback-Rücklaufquote von 60–80 % gegenüber 30–40 % bei herkömmlichen Umfragen.”**

**WEITERE INFORMATIONEN:**

Nextthink Engage ist ein integraler Bestandteil der Nextthink-Plattform – der umfassenden Digital Experience Management-Lösung für Unternehmen. Erfahren Sie hier, wie Nextthink Act als weiterer Baustein das Digital Experience Management vervollständigt: [www.nextthink.com](http://www.nextthink.com)