

VMware Workspace ONE

Die Lösung für die digitale
Mitarbeitererfahrung

Inhalt

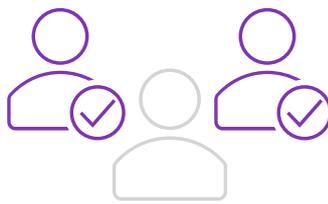
Einfluss digitaler Mitarbeitererfahrung auf den Unternehmenserfolg	3
VMware Workspace ONE für eine unternehmensweit verbesserte DEX	4
Preboarding	6
Drahtlose Bereitstellung und automatische Registrierung	6
Onboarding	7
Personalisierter Anwendungskatalog und Single Sign-On	7
Sicherer Zugriff und Mehrfach-Authentifizierung	7
Produktbereitstellung	8
Geräteregistrierung und -management	8
Beschäftigungszeitraum	8
Rich-Media-Verzeichnis	8
Personalisierte Startseite	9
Anpassungsfähige digitale Arbeitsplätze	9
Individuelle Benachrichtigungen	9
Selfservice für Mitarbeiter	9
Mitarbeiter-Workflows	10
Messung der Mitarbeitererfahrung	11
Angeleitete Ursachenanalyse	11
Anomalieerkennung	12
Remediation	12
Remote-Steuerung und -Support	13
Sichere Produktivitätsanwendungen	13
Anwenderakzeptanz	14
Offboarding	14
Zusammenfassung	14
Ressourcen	14

Einfluss digitaler Mitarbeitererfahrung auf den Unternehmenserfolg

Eine positive digitale Mitarbeitererfahrung (Digital Employee Experience, DEX) fördert die Produktivität Ihrer Mitarbeiter und unterstützt sie dabei, Höchstleistungen zu erbringen. Und durch produktive Mitarbeiter profitieren letztendlich Ihre Kunden von besseren Erfahrungen. Laut einer Forrester-Studie ist eine gute Anwendererfahrung ein Muss für Unternehmen: 77 % der HR-Führungskräfte gaben an, dass Initiativen zur Verbesserung der Mitarbeitererfahrung in ihrem Unternehmen zu Umsatzsteigerungen führten, und bei 61 % verbesserte sich durch solche Initiativen innerhalb von zwei Jahren die Rentabilität.¹ Technologische Lücken in den Griff zu bekommen, die Mitarbeiter daran hindern, ihre Ziele zu erreichen, ist der Schlüssel zu einer erfolgreichen digitalen Transformation. Remote-Arbeit ist nicht mehr nur ein zusätzlicher Vorteil, sondern ein Arbeitsmodell, das Unternehmen als Teil ihres Anywhere Workspace-Ansatzes einführen und effizient bereitstellen müssen.



75 % der Befragten sagen, dass DEX höhere oder oberste Priorität gewonnen hat



2 von 3 Unternehmen priorisieren ganzheitliche DEX-Lösungen, die erfolgreiche Bereitstellungs-, Überwachungs-, Analyse- und Remediation-Funktionen bieten können



> 80 % der Befragten berichten, dass sie eine spezielle Plattform für digitale Mitarbeitererfahrung implementieren, darauf zusteuern oder implementiert haben

Quelle: „Optimierung digitaler Mitarbeiterangebote für ortsunabhängiges Arbeiten“, eine von VMware in Auftrag gegebene und von Forrester Consulting durchgeführte Studie, April 2022

Abbildung 1: Fokus auf DEX nach Siegeszug des hybriden Arbeitens

Bisher war für die Mitarbeitererfahrung nur die Personalabteilung verantwortlich. Aber immer mehr Unternehmen, insbesondere solche, die sich gerade auf dem Weg zur digitalen Transformation befinden, betrachten DEX als eine interdisziplinäre Aktivität, die die Unterstützung anderer Abteilungen wie der IT-, Facility- und Rechtsabteilung erfordert. Die Mitarbeitererfahrung wird durch drei primäre Faktoren beeinflusst – Unternehmenskultur, Technologie und physische Erfahrung. Da Technologie in allen drei Bereichen eine wichtige Rolle spielt, muss die IT-Abteilung aktiv an der Bereitstellung, Messung, Analyse und Fehlerbehebung beteiligt werden.

In diesem White Paper wird erläutert, wie Sie die Mitarbeitererfahrung mit der marktführenden intelligenten digitalen Arbeitsplatzumgebung VMware Workspace ONE® unternehmensweit verbessern können.

Eine IDC-Studie zeigt, dass Unternehmen, die 2020 in Technologien zur digitalen Transformation investiert haben, die Produktivität ihrer Mitarbeiter um 20 % steigern konnten.²

1. Forrester Research, Inc.: „Close The Employee Experience Gap“, Januar 2021

2. IDC: „Employee Experience and Customer Experience – What is the Connection?“ Holly Muscolino, 17. September 2021

VMware Workspace ONE für eine unternehmensweit verbesserte DEX

Laut der von Forrester Consulting im Auftrag von VMware durchgeführten Forschungsstudie [Optimierung digitaler Mitarbeiterangebote für ortsunabhängiges Arbeiten](#) hoffen 75 Prozent der Befragten, dass mit einer DEX-Lösung die allgemeine Mitarbeitererfahrung verbessert und so die Mitarbeiterbindung gestärkt werden kann.

VMware Workspace ONE, der Marktführer für digitale Arbeitsplätze mit Millionen verwalteter Geräte, vereint Zugriffskontrolle, Anwendungsmanagement und einheitliches Endpunktmanagement in einer einzigen integrierten Lösung. Workspace ONE versetzt die IT in die Lage, Mitarbeitern zuverlässig Zugriff auf die benötigten Ressourcen zu gewähren und gleichzeitig modernes Management und Zero-Trust-Sicherheitsinitiativen voranzutreiben.

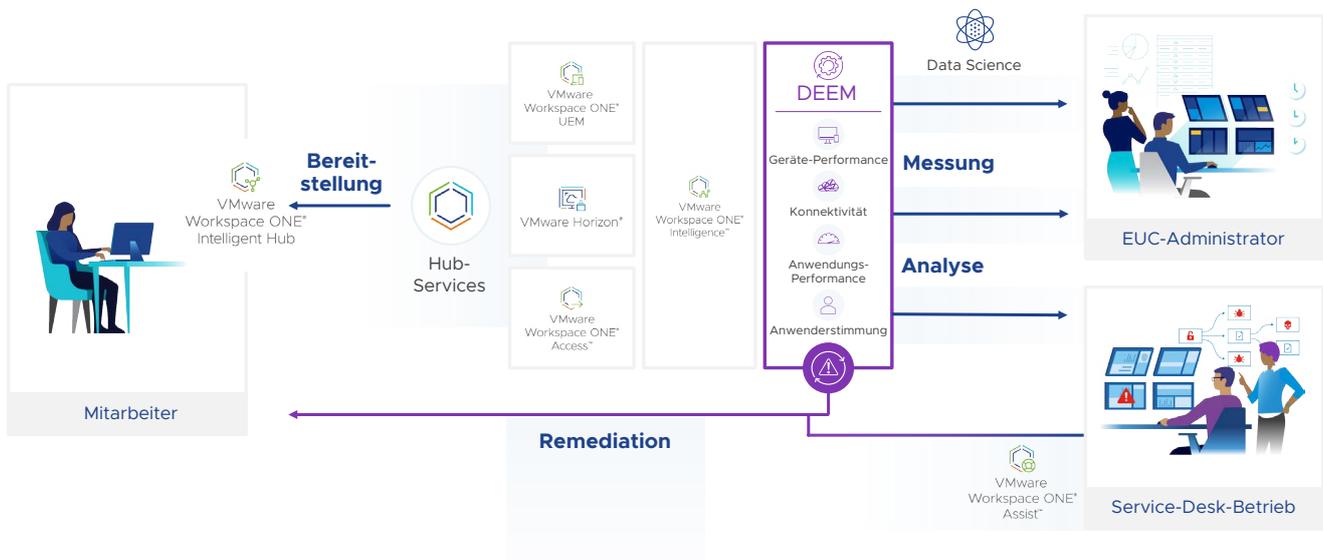


Abbildung 2: Bereitstellung der Anwendererfahrung durch die Kombination von Workspace ONE Intelligent Hub, Hub-Services, UEM, Horizon und Workspace ONE Access

Bei Mitarbeitern zwischen 30 und 45 Jahren stieg die Quote der freiwilligen Kündigungen zwischen 2020 und 2021 am stärksten an, durchschnittlich um mehr als 20 %.³

3. Harvard Business Publishing: „Who Is Drive The Great Resignation“, Ian Cook, 15. September 2021

Digitale Mitarbeitererfahrung ist mehr als die tägliche Arbeit. Sie erstreckt sich über das gesamte Beschäftigungsverhältnis eines Mitarbeiters von der Einstellung bis zum Verlassen des Unternehmens. Mit Workspace ONE kann die IT Mitarbeitern die Tools bereitstellen, die sie brauchen, um von Anfang an produktiv zu sein – von der Annahme des Stellenangebots über ein einfaches Onboarding bis zum Zugriff auf alle benötigten Anwendungen über jedes beliebige Gerät. Ebenso wichtig ist, dass die IT die Mitarbeitererfahrung über alle Geräte und Anwendungen hinweg kontinuierlich überwachen und messen kann. IT-Teams können statt reaktiv proaktiv reagieren, indem sie Probleme erkennen und durch Automatisierung lösen.

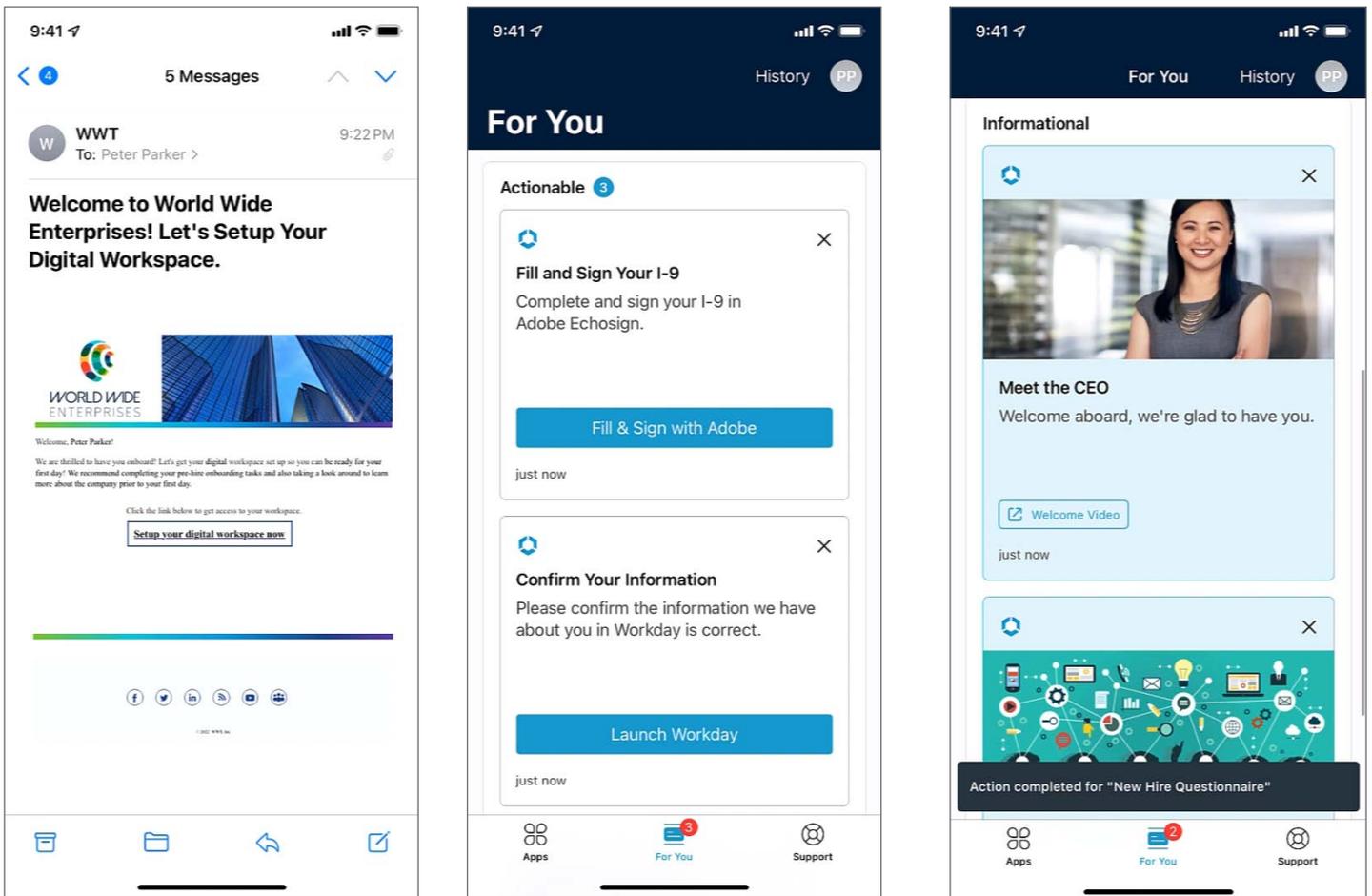


Abbildung 3: Funktionen von Workspace ONE in den einzelnen Phasen

Preboarding

Das Preboarding beginnt ab dem Zeitpunkt, an dem der Bewerber das Stellenangebot annimmt, bis zu seinem ersten Arbeitstag. Ein motivierender Preboarding-Prozess kann die Loyalität und das Engagement neuer Mitarbeiter gegenüber dem Unternehmen und dem Arbeitsplatz beeinflussen. Begeistern Sie neue Mitarbeiter schon vor Arbeitsbeginn mit der richtigen Kommunikation, den richtigen Tools und der richtigen Kontaktaufnahme.

Mit Workspace ONE können Sie das Preboarding durch eine maßgeschneiderte Mitarbeitererfahrung beschleunigen. Wenn Sie beispielsweise den Anwendungskatalog aktivieren, können neue Mitarbeiter schon vor ihrem ersten Arbeitstag wichtige Aufgaben erledigen, z. B. das Stellenangebot annehmen, sich für Vorteile anmelden, Geräte und Peripheriegeräte auswählen, die erforderlichen Formulare und Dokumente ausfüllen sowie Firmenschulungen absolvieren.

Unternehmen mit einem überzeugenden Onboarding-Prozess verbessern die Bindung neuer Mitarbeiter um 82 % und ihre Produktivität um mehr als 70 %.⁴

Drahtlose Bereitstellung und automatische Registrierung

Das moderne Management von Workspace ONE UEM beseitigt zahlreiche Komplexitäten über verschiedene Plattformen hinweg, einschließlich Windows, macOS, iOS und Android.

Bei Windows-Anwendern hat die IT die Möglichkeit, die Windows-Geräte direkt an die Anwender zu liefern (Dropshipping). Beim ersten Start kann sich der Anwender bei Workspace ONE registrieren. Gerätekonfigurationen und der personalisierte Anwendungskatalog eines Mitarbeiters werden automatisch aus der Cloud heruntergeladen und sind sofort einsatzbereit.

Mac- und iOS-Anwender profitieren ebenfalls von einer unkomplizierten Onboarding-Erfahrung, insbesondere wenn Workspace ONE UEM in Kombination mit dem Device Enrollment Program (DEP) von Apple verwendet wird. Mit DEP und Workspace ONE UEM können IT-Abteilungen Geräte im Namen von Anwendern registrieren. Dadurch reduziert sich die Anzahl der Bildschirme des Installationsassistenten für Anwender. Mitarbeiter erhalten ein vorkonfiguriertes Mac- oder iOS-Gerät und starten die Workspace ONE-Anwendung. Sie haben sofort Zugriff auf native und nicht native Anwendungen und sogar virtuelle Desktops.

Workspace ONE vereinfacht auch das Onboarding für Android-Anwender. Workspace ONE UEM unterstützt die Registrierung sowohl von verwalteten Android Enterprise-Geräten als auch von Arbeitsprofilen. Die Android Enterprise-Registrierung ist der einfachste Ansatz, da keine Anwenderinteraktion erforderlich ist. Wenn ein Mitarbeiter sein Android-Gerät mit dem Internet verbindet, wird der Workspace ONE UEM-Agent zusammen mit den Registrierungsdetails automatisch auf das Gerät heruntergeladen. Anschließend startet der Mitarbeiter Workspace ONE, um auf seine Anwendungen zuzugreifen.

Dank Preboarding mit Workspace ONE können neue Mitarbeiter noch vor ihrem ersten Arbeitstag auf ihren digitalen Arbeitsplatz zugreifen. Workspace ONE Access generiert ein Zugriffstoken zur einmaligen Verwendung, einen sogenannten Magic Link, den Sie per E-Mail an neue Mitarbeiter versenden. Wenn diese auf den Link klicken, wird die Willkommenseite des Workspace ONE Intelligent Hub-Portals aufgerufen.

4. Quelle: Glassdoor/Vox Mobile: [Why Virtual Desktop Infrastructure \(VDI\) is the Key to Combat The "Great Resignation"](#), 2022

Onboarding

Das Onboarding kann zeitaufwendig sein, insbesondere, wenn Mitarbeiter über mehrere Geräte verfügen, unterschiedliche Anwendungen sowie Zugriffsarten benötigen und remote arbeiten. Workspace ONE vereinfacht den Onboarding-Prozess und bietet nicht nur eine bessere Anwendererfahrung, sondern senkt auch die IT-Kosten.

Personalisierter Anwendungskatalog und Single Sign-On

Workspace ONE Intelligent Hub ist für Mitarbeiter die zentrale Anlaufstelle für den sicheren Zugriff auf Anwendungen, Workflows und Benachrichtigungen sowie für die Kommunikation mit Kollegen. Workspace ONE Intelligent Hub stellt einen einheitlichen Katalog aller Anwendungen (virtuell, Desktop, SaaS, Web und mobil) in einer einzigen Ansicht bereit. Mitarbeiter können mühelos an einem zentralen Ort nach Anwendungen suchen, diese anzeigen und starten.

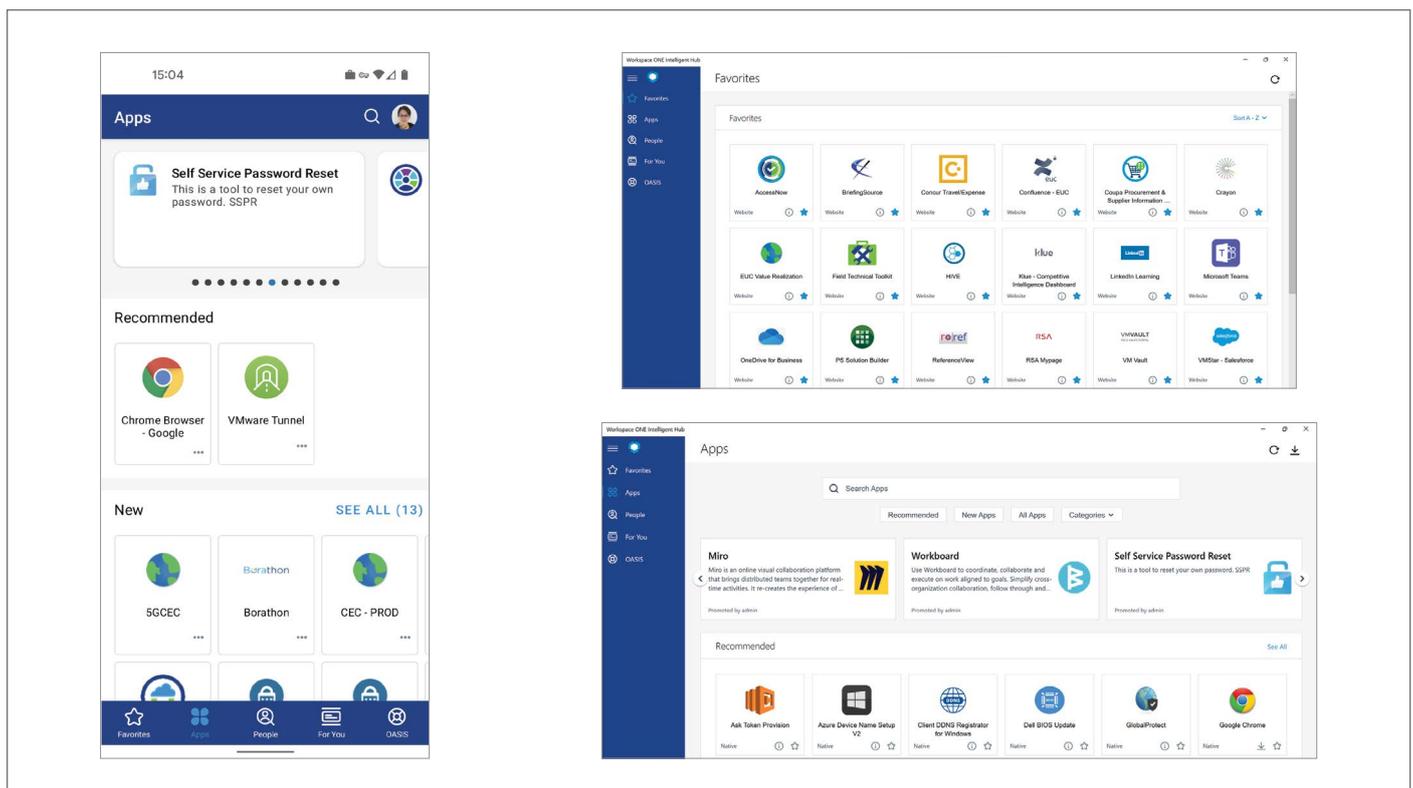


Abbildung 4: Mitarbeiterzugriff auf einen personalisierten Katalog von Unternehmensanwendungen über Workspace ONE Intelligent Hub

Mitarbeiter mit mehreren Geräten können nahezu unterbrechungsfrei zwischen den Geräten wechseln. Beispielsweise können sich Mitarbeiter mit einem Windows-Laptop oder MacBook bei einem virtuellen Desktop anmelden und eine Anwendung starten. Anschließend können sie auf einem Mobilgerät in derselben Anwendung genau dort weiterarbeiten, wo sie vorher aufgehört haben.

Sicherer Zugriff und Mehrfach-Authentifizierung

Workspace ONE Access fungiert als Vermittler zwischen dem Identitätsanbieter eines Unternehmens und Workspace ONE, um den sicheren Zugriff auf und die Authentifizierung von Unternehmensressourcen zu ermöglichen. Dabei profitieren Mitarbeiter von Single Sign-On und integrierter Mehrfach-Authentifizierung (MFA). Dies ist eines der effektivsten Tools, um das Risiko des Diebstahls von Anmeldedaten oder von Credential Stuffing zu verringern.

Workspace ONE Access gehört zu den Kernsystemen, die die Grundlage der digitalen Mitarbeitererfahrung bilden und für eine erfolgreiche Erfahrung wesentlich sind. Im Co-Location-Rechenzentrum von Workspace ONE Access sind Intelligent Hub-Services verfügbar, die Remote-Mitarbeitern ermöglichen, die für ihre Arbeit benötigten Funktionen zu finden und darauf zuzugreifen. Über Verify in Intelligent Hub werden MFA und digitale Mitarbeitererfahrung (darunter Katalog, Workflows und Personen) integriert, um den Zugriff für Anwender zu vereinfachen.

Produktbereitstellung

Sie können Geräte ganz einfach konfigurieren und sicherstellen, dass sie immer mit den benötigten Inhalten aktualisiert werden. Mithilfe der Produktbereitstellung kann die IT-Abteilung Produkte erstellen, die Profile, Anwendungen, Dateien/ Aktionen und Ereignisaktionen enthalten sowie einer Reihe von Regeln, Zeitplänen und Abhängigkeiten unterliegen. Unternehmen können gemeinsam genutzte Geräte (üblich z. B. im Einzelhandel, im Gesundheits- oder im Finanzwesen) oder Geräte für mehrere Anwender ganz einfach auf einzelne oder mehrere Anwendungen beschränken, Check-ins und Check-outs aktivieren und die Benutzeroberfläche an ihr Branding anpassen. Dank Check-in und Check-out kann die IT die entsprechenden Geräteeinstellungen für den jeweiligen Anwendungsbereich, für fest angestellte und freie Mitarbeiter und sogar für einzelne Personen konfigurieren. So lassen sich unbefugte Zugriffe verhindern und Mitarbeiter oder Kunden erhalten lediglich Zugriff auf benötigte Anwendungen, Inhalte und Einstellungen, ohne dass die Sicherheit beeinträchtigt wird.

Geräteregistrierung und -management

Immer mehr Mitarbeiter bevorzugen es, ihre eigenen Tools bei der Arbeit zu nutzen, und möchten von neuen Arbeitsformen wie Hybrid- und Remote-Arbeit profitieren. Mit Workspace ONE können Unternehmen jede beliebige Anwendung auf jedem Gerät einfach und sicher bereitstellen.

Workspace ONE bietet verschiedene Managementmodi mit jeweils unterschiedlichen Kontrollebenen für die IT. Die Workspace ONE-Administratorkonsole enthält integrierte Datenschutzfunktionen, mit denen die IT Unternehmensdaten und gleichzeitig die Privatsphäre der Anwender schützen kann. Mit Funktionen wie visueller Warnung und Hinweisen, dass Maßnahmen auf ihren privaten oder firmeneigenen Geräten ergriffen werden, gibt Workspace ONE auch Anwendern die Kontrolle über ihre Privatsphäre.

Beschäftigungszeitraum

Mit Workspace ONE kann die IT Mitarbeitern nicht nur beim Onboarding, sondern während der gesamten Zeit ihres Beschäftigungsverhältnisses eine positive Erfahrung bieten. Mithilfe von Workspace ONE können sich Mitarbeiter beispielsweise mit neuen Verfahren vertraut machen und mühelos mit Kollegen zusammenarbeiten. Außerdem unterstützt Workspace ONE die fortlaufende Überwachung und Messung der Geräte- und Anwendungs-Performance und bietet IT-Tools zum Identifizieren und Beheben von Problemen, sodass Mitarbeiter produktiv und motiviert bleiben.

Rich-Media-Verzeichnis

Über ein Online-Unternehmensverzeichnis inklusive Rich-Media-Profilen können Mitarbeiter mit Kollegen interagieren. Mit nur einer Berührung können Mitarbeiter chatten, Textnachrichten senden oder Kollegen anrufen.

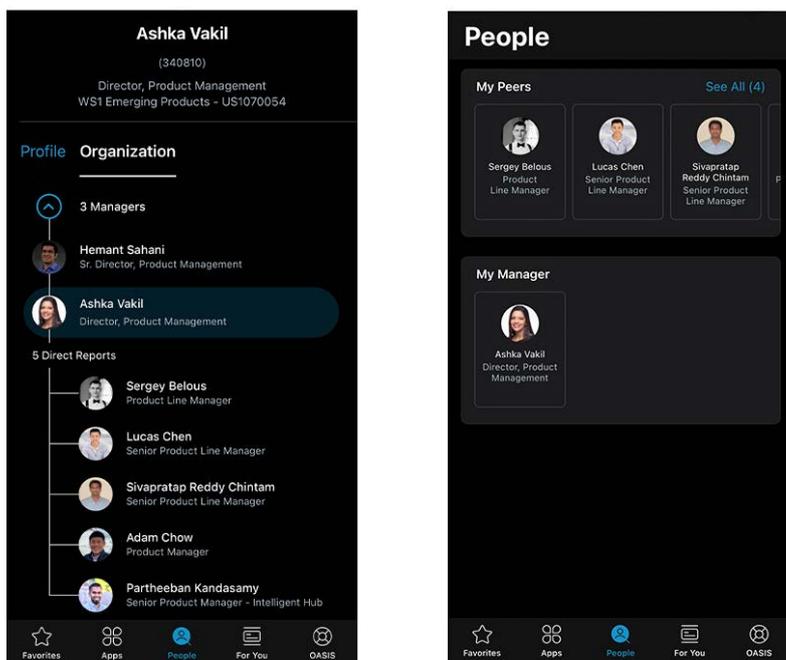


Abbildung 5: Mitarbeiter können nach Kollegen suchen, ein Gesicht mit einem Namen verknüpfen und mit einem Klick per E-Mail, SMS oder Telefon kommunizieren

Personalisierte Startseite

Manager können einen wichtigen Beitrag zur Verbesserung der digitalen Mitarbeitererfahrung leisten, indem sie zusammen mit der IT eine individuelle Startseite gestalten. Diese kann als Intranet genutzt werden, über das Mitarbeiter je nach Rolle schnell relevante Informationen und Neuigkeiten finden. Gleichzeitig kann sie als Schulungsplattform dienen, um Mitarbeiter über Fortbildungsmöglichkeiten zu informieren.

Anpassungsfähige digitale Arbeitsplätze

Mit Workspace ONE kann die Arbeitsumgebung eines Mitarbeiters nach Bedarf geändert werden. Wenn ein Mitarbeiter beispielsweise in eine andere Abteilung wechselt oder eine neue Funktion übernimmt, kann er dank Workspace ONE Intelligent Hub sofort am ersten Tag auf die für die neue Position relevanten Anwendungen und Daten zugreifen. Die dafür nötigen Vorgänge werden nahtlos im Hintergrund ausgeführt.

Individuelle Benachrichtigungen

Durch regelmäßige personalisierte Benachrichtigungen können Sie Mitarbeiter mit Workspace ONE besser einbinden. Dazu gehören individuelle Texte, Aktionen und Prioritäten, die mit bestimmten Gruppen geteilt werden können.

Sie können Benachrichtigungen für die Unternehmenskommunikation erstellen, z. B. Erinnerungen an Compliance-Schulungen, Betriebsversammlungen oder Warnungen bei Systemausfällen. Sie haben auch die Möglichkeit, Benachrichtigungen mit Workflows zu verknüpfen, sodass Mitarbeiter Informationen in Echtzeit erhalten, mit denen sie in allen Geschäftssystemen Aufgaben erledigen und Maßnahmen ergreifen können, ohne mehrere Anwendungen öffnen zu müssen. Über vorkonfigurierte Konnektoren für beliebte Anwendungen, z. B. Salesforce, Concur oder ServiceNOW, können Mitarbeiter Reisen planen, Spesenabrechnungen einreichen, Verkaufsangebote genehmigen oder sich den Status ihrer Support-Tickets in Intelligent Hub anzeigen lassen. Mit dem Assistenten Workspace ONE Notification Builder können Sie die gewünschten Benachrichtigungen ganz einfach erstellen.

Selfservice für Mitarbeiter

Minimieren Sie Support- und IT-Kosten, indem Sie Ihren Mitarbeitern ermöglichen, einige Bereiche ihrer Arbeitsumgebung selbst zu verwalten, z. B. die Auswahl relevanter Arbeitsanwendungen, die Bereitstellung von Updates und die Lösung grundlegender Probleme. All das sind Dinge, die die meisten Mitarbeiter von ihren privaten Geräten gewohnt sind. Mit Workspace ONE ist es nicht mehr Aufgabe der IT, zu entscheiden, welche Tools Mitarbeiter benötigen, um produktiv arbeiten zu können. Über eine Registerkarte für Selfservice-Support, die Sie mit dem Branding Ihres IT-Helpdesk versehen können, haben Mitarbeiter die Möglichkeit, auf Anwendungen zuzugreifen, Kennwörter zurückzusetzen, Verschlüsselungsschlüssel wiederherzustellen und viele andere Aufgaben auszuführen.

65 % der Führungskräfte auf dem digitalen Markt haben erheblich in Cloud-Technologien und -Plattformen investiert, die ihren Mitarbeitern Tools an die Hand geben, mit denen sie Aufgaben schneller erledigen können, sodass mehr Zeit für wertschöpfende und erkenntnisbasierte Arbeit bleibt.⁵

5. PWC: „United, not divided: How CIOs and business leaders can raise their Digital IQ and reap the payoff“, 2022

Mitarbeiter-Workflows

Insbesondere auf Mobilgeräten sind Mitarbeiter oft mit mühseligen, sich wiederholenden Aufgaben konfrontiert, bei denen sie zwischen Anwendungen wechseln müssen. Vereinfachen Sie diese Abläufe über Erfahrungs-Workflows mit Geschäftssystemen von Drittanbietern. Mitarbeiter können benachrichtigt werden, wenn eine neue Aufgabe verfügbar ist. Die IT kann ganz einfach Workflows mit einem Low-Code- oder No-Code-Programm erstellen oder einsatzbereite Konnektoren bereitstellen.

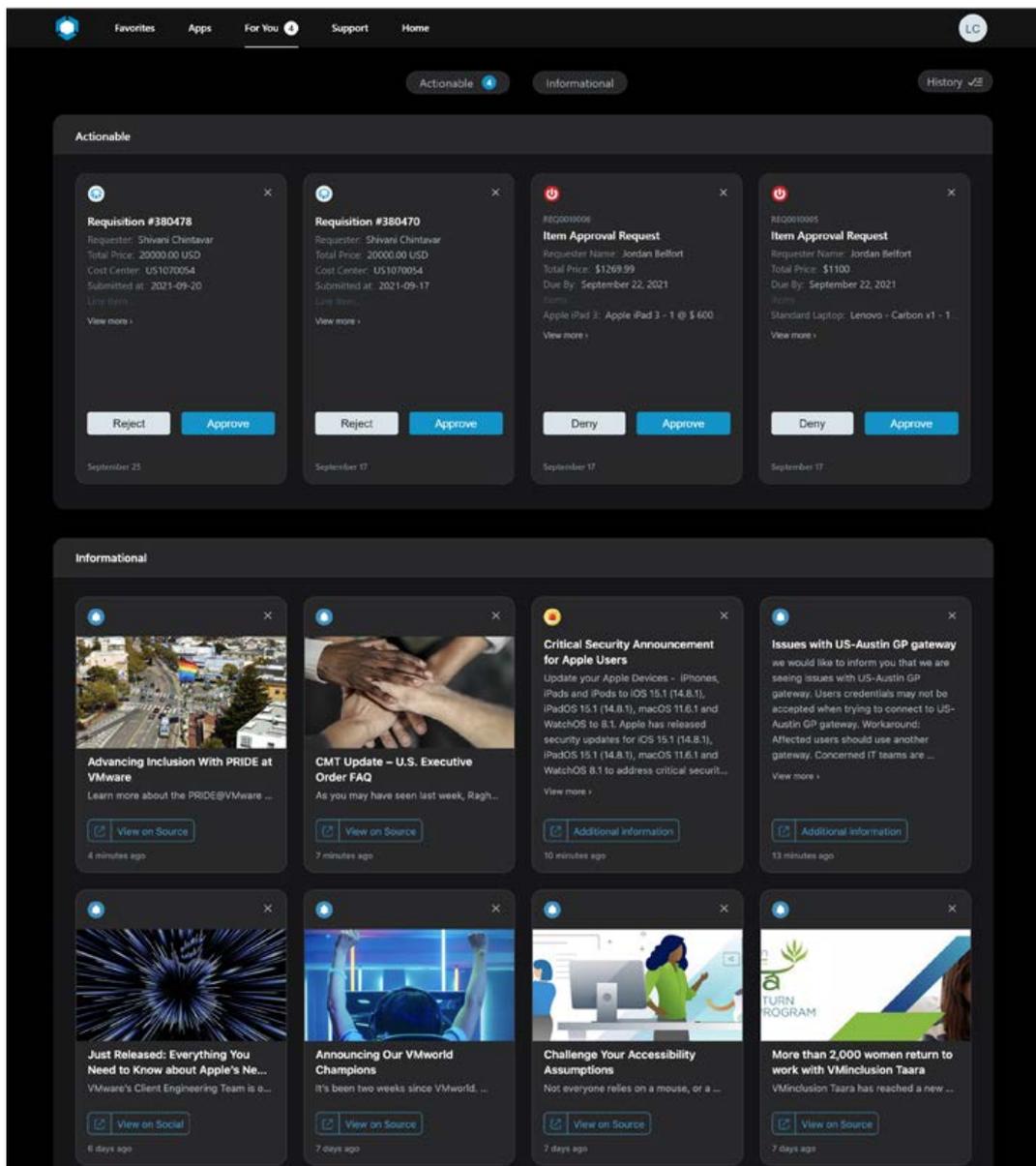


Abbildung 6: Über Erfahrungs-Workflows erhalten Mitarbeiter den erforderlichen Kontext, um Entscheidungen zu treffen, und können direkt von der Benachrichtigung aus Maßnahmen ergreifen

Messung der Mitarbeitererfahrung

Der erste Schritt hin zu einer überragenden DEX besteht darin, herauszufinden, wie Mitarbeiter mit dem digitalen Arbeitsplatz interagieren und wie sie diesen wahrnehmen. Das Management digitaler Mitarbeitererfahrungen (Digital Employee Experience Management, DEEM) powered by Workspace ONE Intelligence erfasst sowohl quantitative Kennzahlen als auch Informationen zur Mitarbeiterstimmung und bietet einen umfassenden Einblick in die gesamte Mitarbeitererfahrung mit Erfahrungsbewertungen, Dashboards und Berichten. IT-Administratoren können anhand dieser Daten Probleme ermitteln, Ursachenanalysen durchführen und Lösungen bereitstellen.

Laut [IDC](#) sind fast 60 Prozent der Arbeitskräfte in den USA mobile Frontline-Mitarbeiter, die für ihre Arbeit weder einen Schreibtisch noch ein Büro benötigen. Eine explosionsartige Zunahme von mobilen Apps verlagert herkömmliche Workflows in den digitalen Arbeitsplatz. Mit dem Workspace ONE Intelligence SDK werden Mitarbeitererfahrung und -interaktion mit speziell entwickelten mobilen Apps gemessen. Das Workspace ONE Intelligence SDK erfasst Abstürze und Unterbrechungen von Anwendungen, Netzwerk-Performance und Anwenderabläufe (wichtige Anwenderinteraktionen), die alle in die Gesamtbewertung einfließen. Auch die Anwendungsakzeptanz wird erfasst, um die IT beim Rationalisieren der Anwendungsentwicklung und -lizenzierung zu unterstützen und Betriebsabläufe wie Wartungen und Upgrades strategisch zu planen.

Um einen ganzheitlichen Überblick über die Mitarbeitererfahrung zu erhalten, müssen Unternehmen neben quantitativen Kennzahlen auch das Feedback von Anwendern einholen. Zusammen vermitteln die quantitativen und qualitativen Informationen ein genaues Bild der digitalen Mitarbeitererfahrung in Ihrem Unternehmen. Vor allem helfen sie Ihnen dabei, Entscheidungen zu treffen, um diese Erfahrung zu verbessern. Mit DEEM können Unternehmen ganz einfach kontextbezogene Mikroumfragen durchführen, um die Meinung von Anwendern über Anwendungen und Geräte zu erfassen, die Ergebnisse zu analysieren und datengestützte Entscheidungen zu treffen.

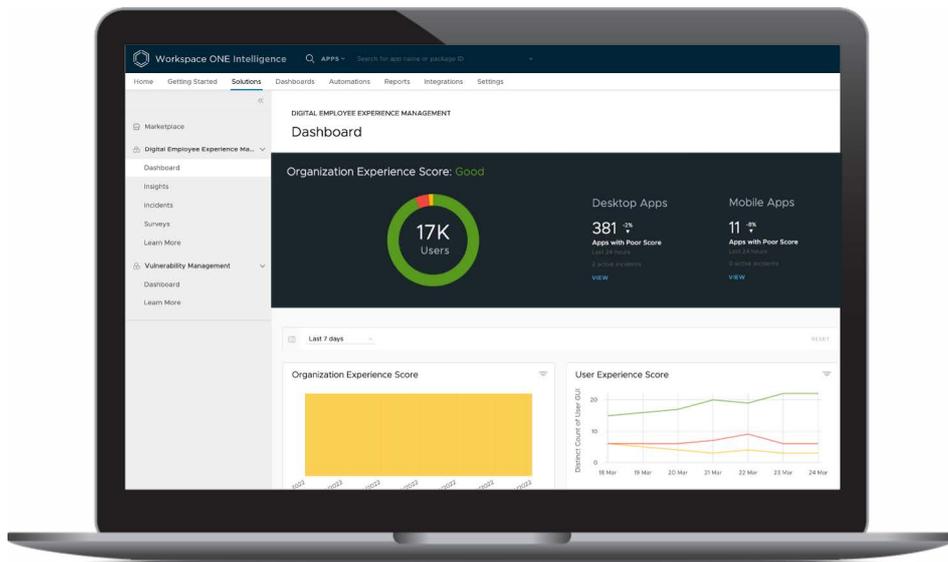


Abbildung 7: Das DEEM-Dashboard liefert Details zur ganzheitlichen Anwendererfahrung auf einen Blick. Die Anwendungen werden nach ihren jeweiligen Auswirkungen angeordnet, um bei der Ursachenanalyse Prioritäten zu setzen.

Angeleitete Ursachenanalyse

Probleme können auftreten. Wichtig ist, sie schnell zu erkennen und zu beheben. Das steigert nicht nur die Produktivität der Mitarbeiter, sondern verbessert auch die allgemeine Mitarbeitererfahrung und -zufriedenheit. Mit der Vorfalloption von DEEM werden die relevanten Daten an einem Ort konsolidiert. Dank kontextbezogener Dashboards, Berichte, Notizen und der Möglichkeit einer Zusammenarbeit zwischen Administratoren lassen sich Problemursachen schneller finden und die Wiederherstellung wird beschleunigt. Administratoren können Auswirkungen auch basierend auf der Anzahl der betroffenen Geräte oder Anwender abschätzen und einen Workflow zur Problembehebung entwerfen. Alle Informationen werden gespeichert, sodass Administratoren bei ähnlichen Problemen darauf zurückgreifen können.

Anomalieerkennung

In den heutigen komplexen IT-Umgebungen kann sich eine Vielzahl von Faktoren auf die digitale Mitarbeitererfahrung und Produktivität auswirken – vom Gerätezustand über die Betriebssystemstabilität bis zur Anwendungs-Performance. Und jede Kategorie umfasst viele Details und Kennzahlen, die nachverfolgt werden müssen. In den meisten Fällen richten Administratoren Benachrichtigungen manuell basierend auf Schwellenwerten ein, die sie definieren können, während andere Kennzahlen ignoriert werden oder fehlen. Dank der Insights-Funktion in DEEM werden manuelle Abläufe und Mutmaßungen bei der Einrichtung von Benachrichtigungen vermieden. (Mit „Mutmaßungen“ ist gemeint, dass Administratoren Schwellenwerte schätzen müssen, was mit Insights nicht der Fall ist.)

Mithilfe von ML-Modellen erkennt das System den Normalbereich jeder Kennzahl und definiert diesen als Baseline. Die Kennzahlen werden dann kontinuierlich überwacht und es werden nur Warnungen ausgegeben, wenn die Werte außerhalb des Normbereichs liegen. Das System überwacht kontinuierlich Schwellenwerte und passt sie entsprechend an, sodass Veränderungen in der Umgebung berücksichtigt werden. Insights wirkt der sogenannten „Alarmmüdigkeit“ entgegen und verschafft IT-Teams mehr Zeit, um sich auf das Wesentliche zu konzentrieren.

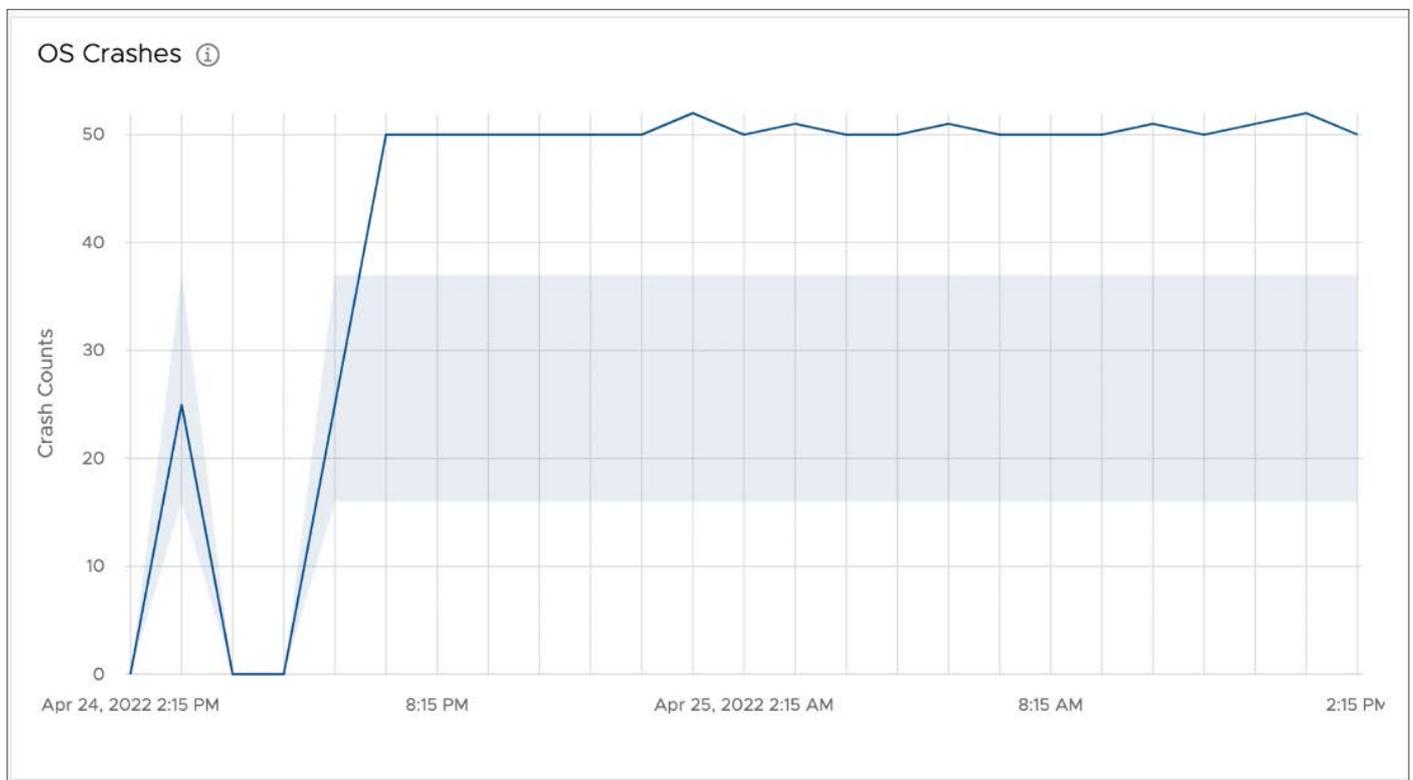


Abbildung 8: Insights-Dashboard mit den Normbereich für Betriebssystemabstürze

Remediation

Nachdem die Ursache eines Problems ermittelt wurde, möchten IT-Teams diese so schnell wie möglich beheben. Mithilfe der Automatisierungs-Engine in Workspace ONE Intelligence können IT-Administratoren Remediation-Workflows mit Bedingungen und Regeln basierend auf definierten Kriterien erstellen. Da Digital Employee Experience Management in die Workspace ONE-Plattform integriert ist, können über diese Workflows mehr Aktionen durchgeführt werden, z. B. ein Betriebssystem-Update oder die Benachrichtigung von Anwendern über die nächsten Schritte oder eine Selfservice-Lösung. Bei Remediation-Workflows können Sie auch auf das IT-Ökosystem zurückgreifen, indem Sie Drittanbieterintegrationen mit Konnektoren von Kundensystemen verwenden. Mit ServiceNow und Slack sind einsatzbereite Integrationen verfügbar.

Remote-Steuerung und -Support

Technologieprobleme sind unvermeidlich. Digitale Tools, die Ihnen die Arbeit erleichtern, können zur Barriere werden und sich negativ auf die Mitarbeiterproduktivität, die Kundenerfahrung und das Geschäftsergebnis auswirken. Mit Workspace ONE Assist, einer Support-Lösung für Remote-Mitarbeiter, können Unternehmen ihre Mitarbeiter rasch bei gerätebezogenen Aufgaben unterstützen oder in Echtzeit Geräteprobleme untersuchen und beheben. Die IT kann direkt über die Workspace ONE-Konsole ganz einfach Remote-Support-Sitzungen starten und Geräte steuern.

Sichere Produktivitätsanwendungen

Produktivitätsanwendungen spielen für die Mitarbeitererfahrung eine entscheidende Rolle. Workspace ONE Productivity Apps umfassen:

- **Workspace ONE Intelligent Hub** – zentraler Zugriffspunkt u. a. für alle Anwendungen, Benachrichtigungen, Personen
- **Workspace ONE Boxer** – schnelle, intelligente und sichere E-Mail-, Kalender- und Kontaktanwendung, die für gängige Workflows optimiert ist, z. B. das Erstellen von Meetings, Schnellantworten und Kalendereinträgen von unterwegs
- **Workspace ONE Web** – sofortiger, sicherer Zugriff auf Intranetseiten des Unternehmens mit der Möglichkeit, die Erfahrung an Kiosk-Modi und Szenarien mit gemeinsam genutzten Geräten anzupassen
- **Workspace ONE Content** – rationalisierte Methode, um Unternehmensdateien und -ressourcen zu erfassen, darauf zuzugreifen und diese zu verteilen
- **Workspace ONE Notebook** – Anwendung zum Erfassen, Organisieren und Teilen u. a. von Ideen, Besprechungsnotizen, Bildern und handschriftlichem Material mit Schutz der Anwenderdaten

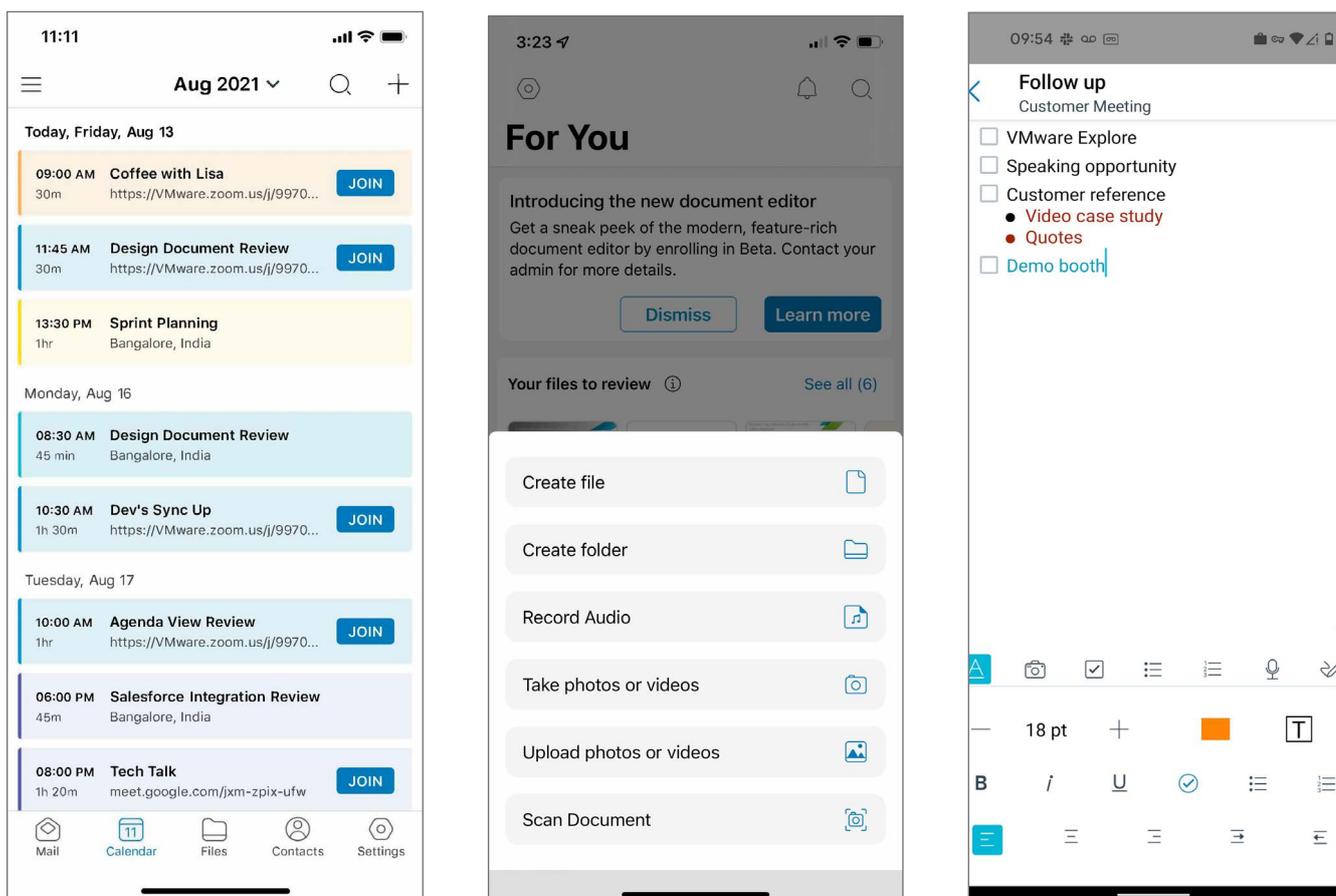


Abbildung 9: Mit Workspace ONE Boxer (links) können Sie mit einem Tippen über Ihr Mobilgerät an Meetings teilnehmen. Mit Workspace ONE Content (Mitte) können Sie auf Ihrem Mobilgerät Dokumente erstellen, speichern, bearbeiten und aktualisieren. Workspace ONE Notebook (rechts) bietet die Möglichkeit, Ideen, Besprechungsnotizen, Bilder, Sprachnachrichten und vieles mehr zu erfassen, zu organisieren und zu teilen.

Anwenderakzeptanz

Ein Einführungsprogramm stellt sicher, dass Mitarbeiter die neue Plattform bei ihren täglichen Aufgaben nutzen und die Vorteile der neuen Tools verstehen. Außerdem erhalten sie die notwendige Unterstützung, um versiert im Umgang mit den Tools zu werden. So können sie ihre Kompetenzen ausbauen, die Zufriedenheit am Arbeitsplatz steigt und das Unternehmen profitiert von Mehrwert.

Das Programm zur Einführung von Workspace ONE umfasst Kommunikationsvorlagen, die Sie anpassen können.

Offboarding

Wenn ein Mitarbeiter das Unternehmen verlässt, ist das Offboarding ein wichtiger Prozess, bei dem Sicherheit, Compliance und der Schutz wertvoller Unternehmensressourcen gewahrt werden müssen. Gleichzeitig soll er für die Anwender so angenehm wie möglich sein. Mit Workspace ONE können Sie Mitarbeiter beispielsweise über Vorteile für ehemalige Beschäftigte informieren. Die IT-Abteilung kann Anwenderberechtigungen und Anmeldedaten aus Verzeichnissen und Systemen sowie alle Unternehmens- und Mitarbeiterdaten von privaten und firmeneigenen Geräten sicher entfernen.

Zusammenfassung

Unternehmen, die bei der digitalen Transformation führend sind, haben die Bedeutung und Vorteile einer sinnvollen und zufriedenstellenden Mitarbeitererfahrung erkannt. In der Forrester-Studie „Close the Employee Experience Gap“ von 2021 waren sich fast 80 Prozent der befragten HR-Führungskräfte einig, dass die Mitarbeitererfahrung in zwei Jahren einer der wichtigsten Faktoren beim Erreichen von Geschäftszielen sein wird.¹ Mit Workspace ONE können Sie auf allen Geräten einen einheitlichen digitalen Arbeitsplatz bereitstellen. Die IT erhält Informationen zur Messung der DEX und Ihre Mitarbeiter können standortunabhängig sicher und produktiv zusammenarbeiten.

Ressourcen

Weitere Informationen zu VMware Workspace ONE-Lösungen für digitale Mitarbeitererfahrung:

[Lösung für digitale Mitarbeitererfahrung](#)

[Digital Workspace TechZone](#)

[Anwenderakzeptanz](#)

