

# Der Arbeitsplatz der Zukunft

Produktivität und Geschäftsergebnisse  
mit einem integrierten, autonomen  
Ökosystem am Arbeitsplatz  
kontinuierlich verbessern



# Inhalte

- 3 Für eine effiziente Integrationen sind tiefe Einblicke in die Benutzererfahrung und Automatisierung erforderlich
- 5 Zur Unterstützung der Endbenutzerdienste ist eine organisatorische Anpassung oder Weiterentwicklung erforderlich
- 6 Die Schaffung einer ganzheitlichen Benutzererfahrung ist der Katalysator für die Steigerung der Geschäftsergebnisse
- 6 Wie Unterstützungsdienste am modernen Arbeitsplatz aussehen
- 7 Fazit

Als Verbraucher interagieren wir ständig mit Technologie in unseren Häusern, in unseren Fahrzeugen und im öffentlichen Raum, um unser Leben einfacher, praktischer und produktiver zu machen. Organisationen, die ihren Mitarbeitern eine ähnliche personalisierte, nahtlose Benutzererfahrung bieten können—eine, die ihnen die Informationen, Werkzeuge und den Zugang ermöglicht, die sie brauchen, um ihre Arbeit ohne Einschränkungen zu erledigen— sind und bleiben die Unternehmen, die angesichts von Veränderungen und Chancen erfolgreich bleiben. Der Schlüssel zum Erreichen dieser Erfahrung besteht darin, den Arbeitnehmern die Möglichkeit zu geben, autonom und selbständig zu arbeiten.

Um dieses moderne Arbeitsplatzerlebnis zu erreichen, ist eine Automatisierungsplattform erforderlich, die auf Gerätelemetriedaten, Persona-Daten und der Integration von Verwaltungstools basiert. Benutzer erhalten nicht nur mehr Kontrolle über ihre eigene Erfahrung, sondern eine solche Plattform kann auch Probleme proaktiv aus dem Arbeitsbereich beseitigen und gleichzeitig den Arbeitsbereich der Benutzer kontinuierlich optimieren, um produktiver zu sein.

Traditionell betrachten wir den Arbeitsplatz als Computerraum des Endbenutzers - zukünftig betrachten wir den Endbenutzer jedoch ganzheitlicher, indem wir die Arbeitsmuster, den Verlauf, das Profil, die Rollen und Verantwortlichkeiten, die Geräte, den Standort einer Person und mehr integrativ berücksichtigen. Die Bereitstellung einer außergewöhnlichen Arbeitserfahrung geht weit über den Rahmen eines einzelnen Geräts, einer Plattform oder eines Standorts hinaus. Vielmehr hängt es von der Effizienz, Konnektivität und Leistung jedes Elements innerhalb des Arbeitsplatz-Ökosystems ab, das mit einem Endverbraucher in Berührung kommt—das bedeutet jede Anwendung, jeder Server, jede Plattform, jedes Gerät, jeder Dienst und sogar die physische Umgebung.

## Das Nutzererlebnis-Ökosystem



### Gerät

- Laptop
- Mobilgerät – persönliches Gerät
- Mobilgerät – im Besitz des Unternehmens
- Tablet
- Wearables



### Physische Umgebung

- Klimatechnik
- Beleuchtung
- Elektronische Ausweise
- Smarte Konferenzräume
- Umweltsensoren



### Back-Office

- Hardware
- Anwendungen
- Server

# Reifegrad Modell



Es gibt **zwei kritische Komponenten**, um dieses optimierte hybride Arbeitsplatz-Ökosystem zu schaffen:

1. Bessere Integration zwischen Unternehmens- und SaaS-Anwendungen, Personaldaten, Sicherheits- und Arbeitsplatzumgebungsdaten
2. Die Bereitschaft, sich als Organisation weiterzuentwickeln, um fortlaufende Paradigmenwechsel zu unterstützen

## Es sind tiefe Einblicke in die Benutzererfahrung und Automatisierung erforderlich um die Vorteile der Integration voll ausschöpfen zu können

Plattformintegrationen mit Automatisierungs- und Organisationsbetriebsmodellen werden von zentraler Bedeutung sein, um die Erfahrung des Endbenutzers zu verändern. Diese Änderungen werden iterativ erfolgen, wenn sich Unternehmen weiterentwickeln und technologische Fähigkeiten realisiert werden, und bieten uns ein Reifegradmodell, das unseren Fortschritt lenkt.

Mit der zunehmenden Beliebtheit von Digital Experience Management (DEM)-Plattformen entdecken Unternehmen immer mehr verdeckte Probleme, die sich auf die Benutzer auswirken, wie bspw. Blue Screens oder Netzwerklatenzen etc. Die Priorisierung von Integrationen sollte mit DEM-Sensoren beginnen und Folgendes umfassen:

**Ticketdaten** helfen bei der Korrelation von Problemen, um Endbenutzer, die vergleichbare Probleme haben, nach Geräteprofil oder Mitarbeiterpersönlichkeit zu priorisieren.

**Konfigurationsmanagement** bietet die Möglichkeit, proaktiv tiefere Schritte zur Behebung einzuleiten.

**Robotische Prozessautomatisierung (RPA)** ermöglicht die Ausführung komplexerer Workflows über mehrere Backend-Systeme hinweg, einschließlich Unternehmensanwendungen oder L2-Aufgaben.

**Verbesserte Self-Heal-Fähigkeiten** erfordern entsprechende Skripte, die weniger binär sind und ihre Reife innerhalb der Erstellungs-, Zugriffs- und Lebenszyklusverwaltungsprozesse verbessern. Zur Verbesserung der Self-Heal-Fähigkeiten sind drei wesentliche Fortschritte erforderlich: Parametrisierung der Skripte, Skriptblöcke und Workflow-Integration.

**Personal- und Mitarbeiterdaten** brauchen eine stärkere Integration. Die fortschrittlichsten Endbenutzerumgebungen bieten zukünftig die Möglichkeiten, Inhalte von HR-Systemen an den Arbeitsplatz zu übertragen, um die Benutzererfahrung zu verbessern. Diese Integrationsebene ermöglicht eine genauere Kontrolle darüber, welche Attribute ausgetauscht werden, und bietet eine starke geschäftliche Rechtfertigung für den Aufbau einer differenzierteren Mitarbeiter-Persona.

**Internet der Dinge (IoT)** bietet eine Fülle neuer Möglichkeiten. Wenn wir den digitalen Arbeitsplatz an die physische Umgebung binden, können wir damit beginnen, zusätzliche Telemetriedaten zusammenzustellen, um unsere Endbenutzer produktiver zu machen und die Fernarbeit zu ermöglichen. Die Modernisierung und Weiterentwicklung von Standorten und Einrichtungen wird ein starker Katalysator sein, um tiefere Einblicke und ein Bewusstsein für die Bedürfnisse des Endbenutzers zu gewinnen. Beispiele:

- **Intelligente Ausweise:** Möglichkeit, den Standort eines Endbenutzers in einem Büroraum zu verfolgen, um Räume zu entsperren und optimale HLK-Einstellungen zu ermöglichen
- **Smarte Konferenzräume:** Starten von Screensharing und Präsentationen speziell für die Besprechungsteilnehmer mithilfe von Mitarbeiterkalendern, ihrem Cloud-Speicher (z. B. Box und OneDrive ) und Videokonferenzeinstellungen (z. B. Microsoft Teams und WebEx)
- **Wi-Fi-Signalformung:** Optimierung der Wi-Fi-Signalstärke auf der Grundlage der Gerätedichte und sogar Personalisierung nach einzelnen Personengruppen (z. B. VIP, Kundenkontakt und Moderatoren)
- **Umweltsensoren:** Verständnis der Betriebsumgebung, in der Endbenutzer und ihre Geräte möglicherweise arbeiten
- **CCTV- und Bürokamerasysteme:** Profilierung der Benutzerverteilung und Mobilität in der Büroeinrichtung

Diese Ebene der Integration zwischen den Systemen, die sich auf die Endbenutzer auswirken—nicht nur auf die Anwendungs- oder Geräteleistung beschränkt—ermöglicht eine End-to-End-Sicht auf die Erfahrung des Mitarbeiters. Aber der moderne digitale Arbeitsplatz braucht mehr als nur Erkenntnisse; um einen wirklich allgegenwärtigen und autonomen Arbeitsplatz zu schaffen, braucht es die Fähigkeit, diese Daten mithilfe von Automatisierung zu verstehen und darauf zu reagieren. Durch die Kombination von Daten, Automatisierung und Integration mit den einzelnen Subsystemen der Umgebung des Endbenutzers (z. B. HVAC, Videokonferenzsystem oder Smart Badge) kann der moderne Arbeitsplatz integrierte Workflows verwenden, um die Arbeitserfahrung kontinuierlich zu optimieren.



## Zur Unterstützung der Endbenutzerdienste ist eine organisatorische Weiterentwicklung erforderlich

Das aktuelle Automatisierungsniveau treibt den Wandel unserer traditionellen Metriken voran. Der Arbeitsplatz der Zukunft wird auf zukunftsweisenden Konzepten aufbauen, wie z.B. neuen Methoden zur Messung der Wirkung (z. B. Experience Level Agreements, Net Promoter Score sowie semantische und haptische Feedbackprozesse). Die Möglichkeit, mit konsistenten Erfahrungswerten zu beginnen, erlaubt es, bestimmte Bereiche tiefer zu analysieren, um die Automatisierung und gezielte Verbesserungen zu priorisieren.

Moderne Metriken, die systematisch Daten zur Endbenutzererfahrung sammeln, decken Abhängigkeiten vom gesamten Unternehmens-Ökosystem auf und machen diese nutzbar. Der Arbeitsplatz ist nur ein Teil dessen, was die Erfahrung und Produktivität eines Benutzers antreibt. Anwendungen müssen in die Betrachtungen zur Bestimmung der Unternehmensproduktivität aus Sicht der Benutzerfreundlichkeit und des Supports einbezogen werden. Wenn beispielsweise ein Bankangestellter über den besten Support und die modernste Workstation verfügt, aber für seine Tätigkeit ein Greenscreen-Terminal ausreicht, wird dieser Mitarbeiter nicht umfänglich von den Ergebnissen der Geschäftsproduktivität des modernen digitalen Arbeitsplatzes profitieren.

Moderne Metriken bieten eine Grundlage, die die Art und Weise verändert, wie sich unsere aktuellen Arbeitstreiber und unser Personalbestand schrittweise mit der Zunahme der autonomen Fähigkeiten ändern müssen. Sie bieten ein kontinuierliches Verbesserungsmodell, das Server- und Anwendungsteams in die für die Modernisierung festgelegten Ziele einbringt. Wenn wir mehr Dinge proaktiv oder durch Selbsthilfefunktionen lösen, ergeben sich eine Reihe von Vorteilen:

- Das Volumen der Service-Desk-Tickets nimmt deutlich ab.
- Die verbleibenden offenen Fragen werden wahrscheinlich weitaus komplexer sein.
- Teams haben die Möglichkeit, verdeckte oder nicht offensichtliche Probleme zu bearbeiten, die normalerweise nicht gemeldet werden.
- Die durchschnittliche Bearbeitungszeit (AHT) und die mittlere Zeit bis zur Auflösung (MTTR) werden steigen.
- Das Kompetenzprofil der Support-Desks muss sich weiterentwickeln, einschließlich des Bedarfs an konvergenten, vielseitig qualifizierten Support-Mitarbeitern innerhalb des Teams.



### Situation:

Wendy arbeitet heute im neuen Campus und bereitet sich auf eine wichtige Kundenpräsentation über MS Teams vor.



### Problem:

Sie ist besorgt über mögliche Probleme mit der AV-Anlage im Besprechungsraum, und ihr Laptop arbeitet sehr langsam, weshalb sie ihre Präsentation noch nicht fertigstellen konnte.



### Lösung:

Wendy öffnet die Hilfeassistent-App und sagt: „**Meine Maschine läuft langsam – bitte helfen Sie mir!**“

Die virtuelle Assistentin verwendet die Digital Experience Management-Daten, um ihr Gerät zu bewerten, und stellt fest, dass ein Hintergrundprozess die CPU überdurchschnittlich auslastet. Wendy wird mitgeteilt, dass ein Skript ausgeführt wird, um die Leistung des Computers zu verbessern. Ihre Laptop-Leistung verbessert sich und Wendy kann ihre Vorbereitungen professionell und effektiv abschließen.

Wendy betritt den Campus mit ihrem „intelligenten“ Ausweis. Als sie den Besprechungsraum für die Sitzung betritt, identifiziert die Gebäudetelemetrie ihre Anwesenheit und Robotic Process Automation (RPA) wird aufgerufen, um Wendy beim AV-Dienst des Raums anzumelden.

Das AV-System zeigt „Authentifizierung fehlgeschlagen“ an und Wendy ruft den Service Desk an. Der Agent, der über ein integriertes Dashboard mit Wendys Geräte- und Aktivitätsdaten verfügt, identifiziert das Problem schnell und stellt in Echtzeit eine Lösung zur Verfügung. Die Automatisierung startet das Widget, um das AV-Gerät zurückzusetzen und die Verbindungen zu reparieren. Wendy kann ohne Probleme ihre Präsentation zu beginnen!

Support-Teams, die traditionell sehr aufgaben- oder taskorientiert waren—Catch-and-Release, verfahrensorientierter Workflow—werden nun zu kompetenten Wissensarbeitern, die die First Call Resolution (FCR) erhöhen. Diese Mitarbeiter können nicht nur einzelne Probleme lösen sondern zukünftig auch Konfigurationsaktualisierungen und komplexe technische Korrekturen durchführen.

Diese Verschiebung wird sich dramatisch auf die Möglichkeiten zur Bereitstellung von Diensten am Arbeitsplatz für Endbenutzer auswirken. Die erste Supportlinie kann ein echtes DevSecOps-Team werden! Dies hat signifikante Auswirkungen auf das Unternehmen, da es die Produktivität der Benutzer steigert und eine effektivere, fachübergreifende Kommunikation und Zusammenarbeit der Supportteams ermöglicht (z. B. durch die gemeinsame Unterbringung von Anwendungs- und Infrastrukturteams). Es verbessert auch die Sicherheitslage und Agilität eines Unternehmens, um auf neue Bedrohungen zu reagieren, was von entscheidender Bedeutung ist, da die Angriffsfläche moderner Unternehmen mit verteilten MitarbeiterInnen und der zunehmenden Akzeptanz von SaaS-Anwendungen und der Cloud für Unternehmensdatenverarbeitung zunimmt.

## Die Schaffung einer ganzheitlichen Benutzererfahrung ist der Katalysator für die Steigerung der Geschäftsergebnisse

Wenn wir uns auf die Benutzererfahrung konzentrieren, rücken alle anderen Geschäftsziele in den Fokus— von verbesserter Produktivität bis hin zu verbesserten Geschäftsergebnissen und Talentbindung. Der Arbeitsplatz der Zukunft baut auf einer Plattform auf, die entwickelt wurde, um:

- Proaktiv zu sein
- Probleme zu beseitigen, bevor sie auftreten
- Ergebnisse vorhersagen
- Den Endbenutzer zu kennen, wenn er den Support in Anspruch nimmt
- Nahtlose, integrierte Interaktionskanäle an den Stellen anzubieten, an denen sie wirklich benötigt werden

Durch die Integration mehrerer Subsysteme, die für die Unterstützung eines Endbenutzers erforderlich sind, darunter IoT, Geräte-/App-Telemetrie, HR-Systeme und mehr, wird die Mitarbeiterpersönlichkeit von einem rollenbasierten Ansatz zu einem individuell personalisierten Arbeitsplatz wechseln. Mitarbeiter werden nicht mehr nur aufgrund ihrer Rolle innerhalb einer Organisation gesehen und verstanden, sondern als Individuen mit einzigartigen Eigenschaften basierend auf ihrer eigenen Situation, ihrer Aufgabe, ihrer Geschichte und ihren individuellen Bedürfnissen.

## Wie Unterstützungsdienste am modernen Arbeitsplatz aussehen

### Techbars, Mayday-Räume und WurmLöcher

Bei einem hybriden Arbeitsplatz mit verteilten Mitarbeitern wird sich der Support für physische Geräte von einem deskside-basierten Ansatz zu einem Hypercare-Modell mit kommerziellen Partnern verlagern. Anstelle eines dedizierten Deskside-Supports werden Unternehmen Techbars und Mayday-Räume an den wichtigsten Campus-Standorten haben, um Endbenutzern immer verfügbare Hilfe zur Verfügung stellen zu können. Diese Technologie geht mit der Möglichkeit einher die Möglichkeiten für intelligente Kooperationsräume zu nutzen. Diese ähneln unseren heutigen Telepresence-Räumen, gelten jedoch als immer aktiv und werden zusätzlich mit digitalen Whiteboards für verbesserte Zusammenarbeitsmöglichkeiten mit geografisch verteilten Teams unterstützt.

### Gewerbe- und Einzelhandelsanbieter

Kleinere Standorte und Remote-Mitarbeiter werden kommerzielle Partner zur Unterstützung nutzen. Mit kommerziellen Diensten wie Apples Genius Bar, Best Buy Geek Squad und anderen Einzelhandelsanbietern können Endbenutzer wählen, wie sie Support erhalten. Wenn die Optionen für den Einzelhandelssupport begrenzt sind, werden Handelspartner wie FedEx, UPS, DHL und andere verwendet, um den Endbenutzern innerhalb von 24 Stunden ein neues Gerät zu liefern. Anwendungen werden sofort mit modernen Verwaltungstools wie Autopilot neu installiert und Konfigurationen werden in der Cloud verwaltet, sodass der Benutzer sofort wieder arbeiten kann.

### Der ermächtigte, autonome Arbeiter

Die Integration von Datenquellen wird die Selbsthilfefähigkeiten erheblich verbessern. Informationen werden basierend auf dem gefiltert, was wir über die Persönlichkeit eines Benutzers wissen oder vorhersagen können. Diese personalisierten Einblicke in Kombination mit Echtzeit-Telemetriedaten, Einblick in globale Ausfälle, die sich auf Endbenutzer auswirken können, und die Möglichkeit, eine umfangreiche Reihe von Workflow-Automatisierungen auszulösen, um Backend-Anfragen selbst zu lösen, werden den Bedarf der Endbenutzer, sich an den Support zu wenden, erheblich verringern.

Mit den verbesserten Engineering-Fähigkeiten für den ersten Kontaktpunkt wird ein kontinuierliches Verbesserungsmodell zusätzliche Automatisierungsfunktionen und vernetzte Wissensverbesserungen vorantreiben— zum Beispiel das Öffnen eines sozialen Kanals, auf dem sich Endbenutzer gegenseitig unterstützen und nützliche Informationen leicht finden können. Mit Hilfe von personenbezogenen Informationen und der Integration von Subsystemen können Inhalte so gefiltert werden, dass sie für jeden spezifischen Endbenutzer relevanter sind. Eine weitere Verbesserung dieses Prozesses ist die Einführung von Gamification, um sowohl Mitwirkende als auch Anwender zu motivieren, interaktive Selbsthilfekanal stärker zu nutzen.

## Fazit

Eine Reihe von sich gegenseitig beeinflussender Faktoren innerhalb von Unternehmen und im Markt hat und wird die Erwartungen, Anforderungen und Möglichkeiten an den digitalen Arbeitsplatz dramatisch verändern. Die Fortschritte im Bereich der Verbrauchertechnologie haben auch die Erwartungen der MitarbeiterInnen im Hinblick auf die Wahrnehmung des eigenen Unternehmens stark verändert. Die individuelle Erfahrung der MitarbeiterInnen an ihrem Arbeitsplatz bleibt oft hinter dem zurück, was wir in unserem eigenen Zuhause vorfinden—technologiegestützte Erlebnisse, die unser Leben ständig einfacher und produktiver machen. Die Reproduktion einer ähnlichen personalisierten Erfahrung im Unternehmen wird entscheidend sein, um Mitarbeiter zu gewinnen und zu halten, die Produktivität kontinuierlich zu verbessern und einen Wettbewerbsvorteil zu erhalten.

## Weitere Informationen

Kyndryl hat eine umfassende Expertise in der Entwicklung, dem Betrieb und der Verwaltung modernster, effizienter und zuverlässiger IT-Infrastrukturen, auf die die Welt täglich angewiesen ist. Wir engagieren uns sehr für die Weiterentwicklung kritischer Infrastrukturen, die den Fortschritt von Menschen und Unternehmen ermöglichen. Wir bauen auf unserem Fundament exzellenter Kompetenz auf, indem wir Systeme auf neue Art und Weise schaffen: Wir holen die richtigen Partner ins Boot, investieren in unser Geschäft und arbeiten Seite an Seite mit unseren Kunden, um Potenziale zu erschließen.

Um mehr darüber zu erfahren, wie [Kyndryl Digital Workplace Services](#) Ihnen dabei helfen kann, einen nahtlosen digitalen Arbeitsplatz zu schaffen, um die Mitarbeitererfahrung und -produktivität zu verbessern, wenden Sie sich an Ihren Kyndryl-Vertreter oder besuchen Sie uns unter [kyndryl.com](https://www.kyndryl.com)



© Copyright Kyndryl, Inc. 2022

Kyndryl ist eine Marke oder eingetragene Marke von Kyndryl Inc. in den USA und/oder anderen Ländern. Weitere Produkt- und Servicennamen können Marken von Kyndryl oder anderen Unternehmen sein.

Microsoft, Windows, Windows NT und das Windows-Logo sind Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Dieses Dokument ist zum Datum seiner Erstveröffentlichung aktuell und kann jederzeit von Kyndryl geändert werden. Nicht alle Angebote sind in jedem Land verfügbar, in welchem Kyndryl tätig ist. Die Garantie für die Produkte und Dienstleistungen von Kyndryl richtet sich nach den Bestimmungen und Bedingungen der Verträge, in deren Rahmen sie bereitgestellt werden.

Leistungsdaten und Kundenbeispiele dienen nur zur Illustration. Die tatsächlichen Leistungsergebnisse können je nach spezifischen Konfigurationen und Betriebsbedingungen variieren.