

Der Fall der

# Schweigenden Belegschaft

**GELÖST**



## Details des Vorfalls

- Vorgesetzter meldet negative Stimmung der Belegschaft an die IT-Abteilung
- Ehemalige Mitarbeiter bemängeln Arbeitsplatzausstattung in Exit-Interviews
- Eine Überprüfung der IT-Systeme kam zu keinem Ergebnis: Keine Mängel bei Softwareverteilung, Patch-Stand oder Inventar
- Als größtes Hindernis wurde Informationsmangel bezüglich End User identifiziert
- Helpdesk-Tickets waren als Indikator ungeeignet
- Viele kleine Probleme werden nicht offiziell gemeldet, obwohl sie Arbeitsperformance beeinträchtigen

## Maßnahmen ergriffen:

### Einsatz von Argus Experience

- Anwendung lädt User ein, unkompliziert per Pop-Up Meinung zu Arbeitsgerät zu äußern
- Eine Reihe unterschiedlicher Abstürze hingen mit einer veralteten Browserversion zusammen
- Aus diesem Feedback ergaben sich folgende Fakten:



65% der Belegschaft sind zufrieden



30% stören Software Updates während der Arbeitszeit

## Ergebnis

- Mit baramundi Argus Experience in Kombination mit der baramundi Management Suite (bMS) wurden Störfaktoren unmittelbar behoben
- baramundi Argus Experience Umfragetool verzeichnete umgehend Verbesserung der Stimmung
- Argus Experience Report wies gegenüber der Geschäftsleitung nach, dass das Problem zur allgemeinen Zufriedenheit gelöst wurde



**Vorfall:**  
Unzufriedene Mitarbeiter

**Name:**  
Anna Admin

**Geb:**  
13.3.1997

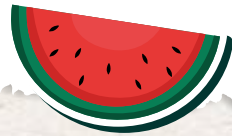
**Sie stand vor mir mit einem Gesicht, gezeichnet von durchwachten Nächten, zu viel Kaffee und zu wenig frischer Luft. Die rotgeäderten Augen glichen der einer Ertrinkenden, verzweifelt darum kämpfend nicht unter einer erbarmungslosen Welle aus E-Mail-Beschwerden begraben zu werden.**

Mit einer Stimme, die auf der schmalen Brücke über dem Abgrund der Verzweiflung zu straucheln drohte, offenbarte sie mir ihre Geschichte:



## Abschätzige Exit-Interviews

Es fing alles ganz harmlos an – wie so oft – mit einer E-Mail. Ein Vorgesetzter erkundigte sich, warum die Belegschaft so schlecht auf die IT-Abteilung zu sprechen war. Laut ihm hatten sich außerdem schon einige ehemalige Mitarbeiter in Exit-Interviews abschätzig über die Arbeitsplatzausstattung geäußert. Meine Klientin fiel aus allen Wolken. Sofort überprüfte sie ihre Management-Konsole. War etwa irgendwo die falsche Software installiert, Systeme nicht auf Stand, oder gar ein Gerät aus dem Netzwerk verschwunden? Doch egal wohin sie blickte, alle Systeme standen auf grün – grün wie eine wunderschöne, reife Melone.



## Gebrochenes Schweigen

Um die Zungen der still vor sich hin leidenden User zu lösen, setzte ich die mächtigste Waffe im Arsenal eines Ermittlers ein: Zuhören. Argus Experience lädt dazu die User ein, über ein kleines Pop-Up ihre aktuelle Zufriedenheit mit ihrem Arbeitsgerät mitzuteilen – und ggf. auch gleich noch einen kurzen Kommentar im angeschlossene Textfeld abzugeben.

## Die Augen des Argus

Ich beschloss mich des Falls anzunehmen. Die Augen des Argus lassen sich durch Oberflächlichkeiten nicht beirren. Und siehe da, einmal in die Tiefe vorgedrungen offenbarte sich das rohe, rote Fruchtfleisch der Melone. Das größte Hindernis für meine Klientin war der Informationsmangel bezüglich ihrer User. Helpdesk-Tickets werden meist erst dann eröffnet, wenn eine gewisse Schmerzgrenze überschritten ist. Dass die User auch unterhalb dieser Grenze bereits leiden, bleibt den Admins verborgen.

## Die Zahlen lügen nicht

Es dauerte nicht lange, dann war mir alles klar. Über die Hälfte der Belegschaft war bereit Feedback zu geben. Dabei waren 65% gar nicht unzufrieden, sondern beurteilten ihre Ausstattung als gut oder sehr gut. Die schlechten Bewertungen offenbarten hingegen einige Probleme, die sich mit wenig Aufwand aus der Welt schaffen ließen. Die einfache Änderung, dass Windows Updates nicht mehr mitten unter der Arbeitszeit zu Neustarts zwingen, konnte schon einen Großteil der Beschwerden lindern. Darüber hinaus offenbarte sich, dass eine ganze Reihe scheinbarer Einzelprobleme in Wirklichkeit eine gemeinsame Ursache hatte: Abstürze unterschiedlicher Anwendungen konnten auf die Verwendung eines veralteten Browsers zurückgeführt werden. Eine einfache Lösung, die dennoch eine immense Verbesserung der Arbeitsbedingungen bewirkte.



## Beweis für gute Arbeit

Meine Klientin war überwältigt. Nie hätte sie vermutet, was da unter der Oberfläche ihrer User so vor sich hin brodelte. Umgekehrt bedurfte es nur geringem Aufwand, die Ursachen für die Beschwerden abzustellen. Schon kurze Zeit später zeigten die Umfragen eine massive Verbesserung der Stimmung. Mit dieser Auswertung in der Hand hatte Sie endlich den Beweis für ihre gute Arbeit.

**Kostenlose  
Testversion:**



## Was sind die DEX-Akten

In diesen Fallakten erfahren Sie, welche Potentiale der Einsatz einer dedizierten **Digital Employee Experience (DEX)** Lösung im Unternehmen bietet. DEX ist eine explizite Abkehr von der rein gerätezentrierten Sicht, hin zu einem **Blick auf die tatsächlichen Erfahrungen** der User mit der von der IT bereitgestellten Ausrüstung. Der Perspektivwechsel zielt darauf ab, die Effizienz, Performance und Mitarbeiterzufriedenheit innerhalb des Unternehmens zu verbessern, aber auch langfristig das Ticketaufkommen in IT-Abteilungen zu reduzieren.

Schlechte Verbindungen im Netzwerk sind der Produktivitätskiller schlechthin. Von der Frage „Kannst du das bitte nochmal wiederholen“ bis zu beständigen Verbindungsabbrüchen sind Übertragungsprobleme im Netzwerk eine der häufigsten Ursachen für Verzögerungen im Arbeitsalltag.

Erfahren Sie in der nächsten **deX-Akte 002** wie Argus aller langen Leitungen zum Trotz den Ursachen auf den Grund geht.



**JETZT  
kostenlose  
Testversion sichern!**