

WHITEPAPER



Digital Employee Experience (DEX)

Proaktive Endpoint Analytics als Erfolgsfaktor in der IT-Administration

Inhaltsverzeichnis

1	Was ist Digital Employee Experience und warum ist es so wichtig?.....	1
1.1	Sichtwechsel auf die End User.....	1
1.2	Performance und Stabilität und Sicherheit	3
2	Zwischen Produktivität und Kostendruck: Die neue Rolle von DEX.....	4
2.1	Ticketflut vs. Proaktives Incident-Management	5
2.2	Von Sichtbarkeit zu Orientierung und Handlung.....	6
3	Optimierungspotentiale in der IT.....	7
	Langsame Computer-Startzeiten	7
	Programmabstürze	8
	Akkuverschleiß im Laptop	9
	Langsame Verbindungen.....	9
	Security, Performance und Experience	10
	User Feedback als Ergänzung zur Telemetrie.....	12
4	Ein echter Mehrwert	13

1 Was ist Digital Employee Experience und warum ist es so wichtig?

Digital Employee Experience (DEX) beschreibt die Qualität der digitalen Arbeitserfahrung, die Mitarbeitende mit den bereitgestellten Technologien, Anwendungen, Endgeräten, Netzwerken und IT-Prozessen erleben. Es geht also nicht nur darum, ob ein Gerät gepatcht und sicher ist, sondern ob Mitarbeitende mit diesem Gerät verlässlich und ohne unnötige Unterbrechungen arbeiten können.

Eine moderne DEX-Praxis verbindet technische Aspekte wie Bootzeiten, App-Abstürze, Ressourcenauslastung, Akku- und Netzwerkqualität mit Nutzerfeedback und organisatorischem Kontext. Daraus entsteht ein vollständigeres Bild, das zeigt, wo digitale Reibungsverluste entstehen.

Der rein gerätezentrische Blick greift daher zu kurz. IT-Systeme sind durch hybride Arbeit, Cloud-Anwendungen, steigende Sicherheitsanforderungen und mehr Tool-Abhängigkeiten komplexer geworden. End User erwarten gleichzeitig, dass digitale Arbeit ähnlich reibungslos funktioniert wie privat genutzte digitale Dienste. Wenn das nicht gelingt, entstehen Frust und vor allem Produktivitätsverlust.

DEX-Tools schaffen hier Transparenz. Sie erfassen und analysieren digitale Erfahrungssignale, machen Auffälligkeiten sichtbar und helfen IT-Teams, Probleme zu priorisieren und zu beheben, bevor sie die Arbeit der End User spürbar beeinträchtigen. Moderne DEX-Lösungen entwickeln sich dabei zunehmend von reiner Analyse hin zu konkreter Handlungsempfehlung und automatisierter Remediation.¹²

1.1 Sichtwechsel auf die End User

Während die IT den Fokus auf Security, Softwareverteilung und MS Windows Updates legt, sind den End Usern vor allem die Computer- und Akku Performance sowie reibungslose Online-Meetings wichtig. **Das heißt, dass die Prioritäten der IT nicht unbedingt die Probleme sind, welche die Belegschaft vorrangig vom Arbeiten abhält oder zumindest einschränkt.**

Oft kennen IT-Admins die Auswirkungen von IT-Implementierungen auf den End User und

¹ <https://www.gartner.com/en/documents/6514171>

² <https://www.gartner.com/en/documents/6524202>

seine Arbeit auch nicht. So können die IT-Kennzahlen hinsichtlich Sicherheit und Aktualität der IT-Umgebung auf dem ersten Blick alle im grünen Bereich zu sein, aber die Anwender leiden unter schlechter Performance, instabilen Programmen/Verbindungen und generell mangelhafter Benutzererfahrung. Dabei geht es nicht nur um Befindlichkeiten und die Moral der Belegschaft, sondern auch um die Leistungsfähigkeit des Unternehmens: Der Zeitverlust, der durch regelmäßige Arbeitsunterbrechungen wie Abstürze verursacht wird kann aufs Jahr gerechnet ganze Arbeitswochen kosten.³

Kurz gesagt: Schlechte User Experience reduziert die Arbeitsfähigkeit. Schlechte Arbeitsfähigkeit erzeugt Frust, Tickets und Produktivitätsverluste. DEX hilft der IT, diese Zusammenhänge früher zu erkennen und gezielter zu handeln.

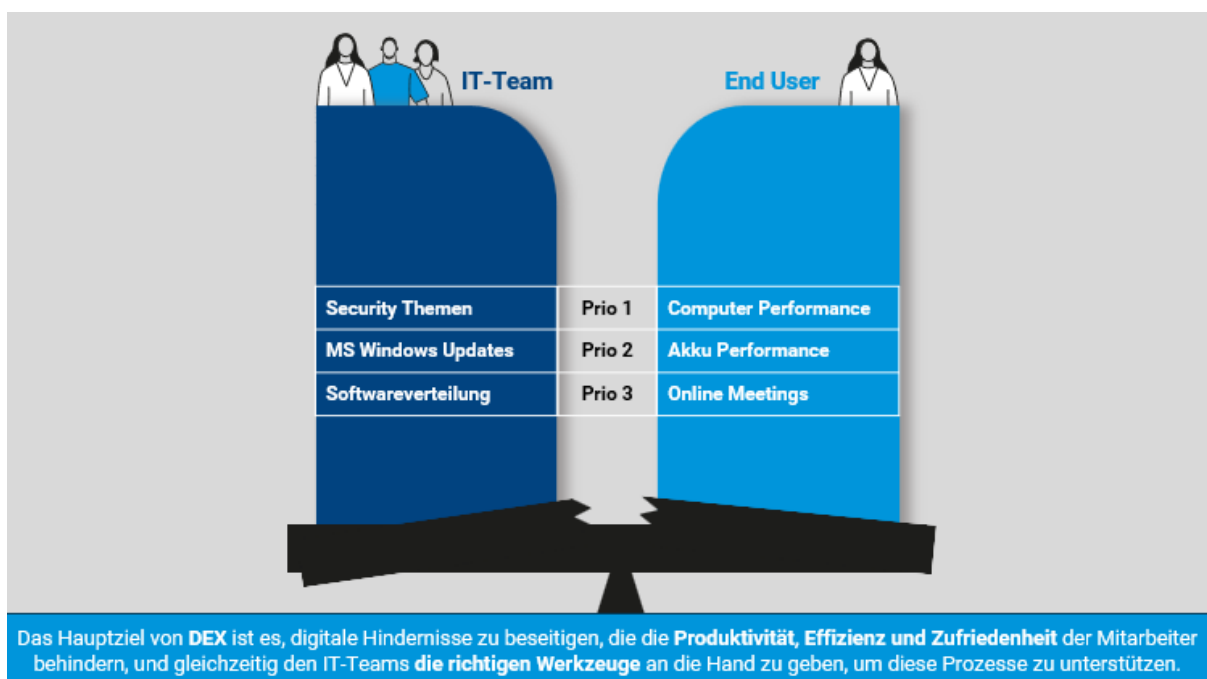


Abbildung 1: Die Unterschiedlichen Prioritäten von IT und End User

³ IDC Report "How DEX Enhances Operational Efficiency for Medium-Sized Companies": <https://www.baramundi.com/en-us/resources/idc-report-2025/>

1.2 Performance und Stabilität und Sicherheit

Sicherheit und Verfügbarkeit bleiben unverzichtbar. Eine digitale Arbeitsumgebung muss performant, stabil und geschützt sein. Sicherheit darf dabei nicht isoliert betrachtet werden: Maßnahmen wie Patches, Richtlinien, Rechtekonzepte oder Softwareupdates können die End User Experience verbessern oder, bei schlechter Umsetzung, neue digitale Reibung erzeugen.

Performance und Stabilität sind deshalb keine Komfortthemen. Lange Bootzeiten, instabile Anwendungen, schwache Akkus, schlechte Netzwerkqualität oder fehlerhafte Updates wirken sich direkt auf Arbeitszeit, Motivation und Supportkosten aus. Moderne DEX-Ansätze helfen, diese technischen Störungen nicht nur zu erkennen, sondern in konkrete Handlungsoptionen zu übersetzen.

Darüber hinaus wächst aktuell die Nähe zwischen DEX, Endpoint Management, Security und ITSM. Performance-Daten werden zunehmend Teil breiterer Workplace- und Endpoint-Management-Plattformen. Für IT-Teams entsteht daraus ein neuer Anspruch: Sie sollen digitale Reibung nicht nur messen, sondern priorisieren, erklären und möglichst direkt in geeignete Maßnahmen überführen.

2 Zwischen Produktivität und Kostendruck: Die neue Rolle von DEX

Die IT steht heute vor einer doppelten Herausforderung: Einerseits erwarten End User eine stabile, schnelle und reibungslose digitale Arbeitsumgebung. Andererseits müssen IT-Teams vorhandene Ressourcen effizienter nutzen. Hardware wird nicht mehr automatisch ersetzt, nur weil Geräte älter werden. Budgets stehen stärker unter Rechtfertigungsdruck, Beschaffungszyklen werden genauer geprüft und Komponenten wie Arbeitsspeicher oder SSD-Speicher werden teurer und schwerer planbar.

Damit verändert sich auch die Rolle von Digital Employee Experience. DEX macht nicht nur schlechte Nutzererfahrungen sichtbar, sondern hilft der IT, bessere Entscheidungen im Spannungsfeld aus Produktivität, Kosten und technischer Notwendigkeit zu treffen. Wenn Geräte langsam starten, Anwendungen instabil laufen oder Updates fehlschlagen, ist nicht immer sofort ein Hardwaretausch nötig. Oft reichen gezielte Maßnahmen wie Softwareupdates, das Bereinigen unnötiger Autostarts oder ein Akkutauch. In anderen Fällen zeigen die Telemetriedaten klar, dass ein Gerät wirtschaftlich nicht mehr sinnvoll betrieben werden kann.

Gerade die aktuelle Speicherknappheit zeigt diesen Zusammenhang deutlich: Zu wenig freier SSD-Speicher kann Updates blockieren, Systeme verlangsamen und löst Supportfälle aus. Zu wenig Arbeitsspeicher kann Multitasking, Videokonferenzen und produktivitätskritische Anwendungen beeinträchtigen. Für End User entsteht daraus Frust und Produktivitätsverlust. Für die IT entstehen Tickets, Analyseaufwand und schwierige Lifecycle-Entscheidungen. DEX verbindet beide Perspektiven, indem technische Zustände mit ihrer tatsächlichen Auswirkung auf die digitale Arbeit verknüpft werden.

Die Herausforderung für IT-Admins besteht deshalb darin, Probleme nicht erst dann zu bearbeiten, wenn sie als Ticket eskalieren. Sie müssen frühzeitig erkennen, welche Geräte, Anwendungen oder Konfigurationen die Produktivität besonders beeinträchtigen – und welche Maßnahmen den größten Nutzen bringen. DEX schafft dafür eine wichtige Entscheidungsgrundlage. Statt Hardware pauschal nach Alter auszutauschen, können IT-Teams mit DEX datenbasiert priorisieren.

2.1 Ticketflut vs. Proaktives Incident-Management

Digital Employee Experience Management sorgt also dafür, dass die Endgeräte stabiler und performanter laufen, dass Netzwerkverbindungen gut funktionieren und die End User produktiv und zufrieden arbeiten können. Der Sichtwechsel bringt aber nicht nur Vorteile für die End User und deren Endgeräte, auch die IT-Admins profitieren von der Arbeit mit Digital Employee Experience-Lösungen.

Durch immer komplexer werdende Hard- und Softwarelandschaften in den Unternehmen steigt auch Zahl der Anfragen an die IT-Teams. Mit steigender Komplexität der Tickets (Level 1 bis Level 3) nimmt auch die Mean Time to Repair (MTTR) zu – also die durchschnittliche Zeit, die es benötigt, ein IT-Problem zu lösen. Die IT-Admins „hangeln“ sich jeweils von Ticket zu Ticket; das kostet sie viel Zeit und den Unternehmen viel Geld. Dieses reaktive Problemmanagement gilt es zu verändern, und zwar in Richtung proaktive Lösungsfindung.

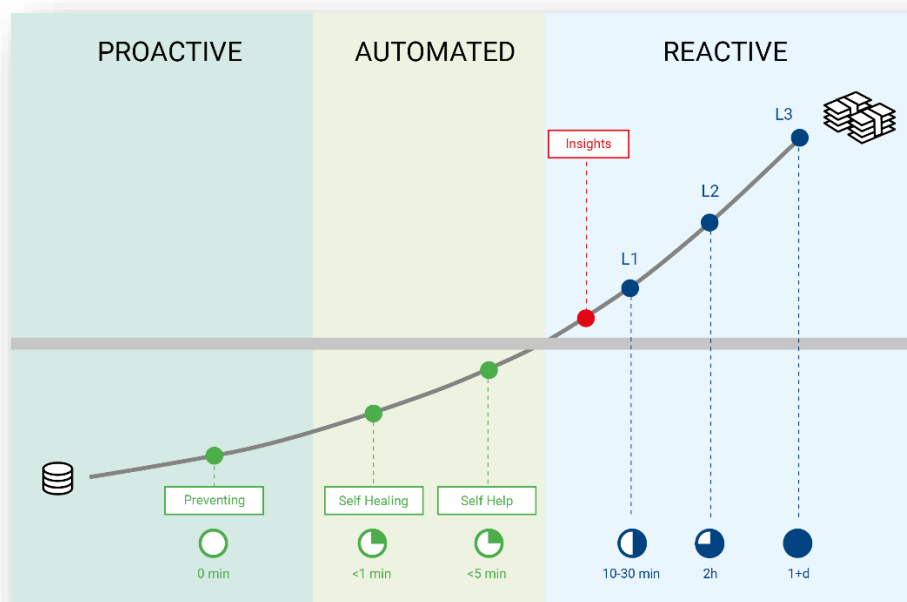


Abbildung 1 - Zeit und Kosten sparen durch proaktives Incident-Management

Mit einer DEX-Lösung können IT-Admins die aktuelle Ticketflut in ein proaktives Incident-Management verwandeln. Durch das Monitoring spezifischer Endgeräte-Indikatoren und die automatisierte Verknüpfung von Auffälligkeiten mit den jeweiligen Problemursachen, können Veränderungsmaßnahmen automatisiert werden.

2.2 Von Sichtbarkeit zu Orientierung und Handlung

Die nächste Evolutionsstufe von DEX liegt nicht darin, IT-Teams mit noch mehr Dashboards, und Kennzahlen zu versorgen, denn mehr Transparenz kann auch neue Belastung erzeugen. Wenn jedes Signal gleich wichtig erscheint, entsteht zusätzlicher Analyseaufwand statt Entlastung. IT-Teams brauchen deshalb Orientierung: Welche Auffälligkeiten sind wirklich kritisch? Welche betreffen viele Nutzer und welche lassen sich mit vertretbarem Aufwand zügig beheben?

Genau hier entwickelt sich DEX weiter. Moderne DEX-Ansätze helfen, technische Signale zu bewerten und zu priorisieren. Ein langsames Gerät ist nicht automatisch ein Austauschfall. Ein einzelner Absturz ist nicht zwingend ein unternehmensweites Problem. Eine hohe Speicherauslastung wird vor allem dann relevant, wenn sie Updates blockiert, Anwendungen verlangsamt oder Supportfälle auslöst.

Damit verschiebt sich der Mehrwert von DEX von reiner Beobachtung hin zu Entscheidungsunterstützung. IT-Teams sollen schneller erkennen, wo ein Problem entsteht – etwa bei Hardware, Software, Konfiguration, Netzwerk oder Updateprozessen – und welche Maßnahme sinnvoll ist: Anwendung aktualisieren, Speicher erweitern, Akku tauschen oder Gerät ersetzen.

So führt DEX von **Insight** zu **Guidance** und schließlich zu **Action**: Digitale Reibung wird sichtbar, verständlich priorisiert und in konkrete Handlungsmöglichkeiten übersetzt. Sichtbarkeit bleibt der Ausgangspunkt und der eigentliche Mehrwert entsteht dann, wenn daraus Orientierung und gezielte Verbesserung der digitalen Arbeitsumgebung wird.

3 Optimierungspotentiale in der IT

Plötzlich und ohne Vorwarnung auftretende IT-Probleme sind immer möglich, aber die große Mehrzahl kündigen sich mehr oder weniger subtil an. Mit den geeigneten Werkzeugen lassen sich diese Signale erkennen, richtig interpretieren und entsprechende Gegenmaßnahmen umsetzen.

Langsame Computer-Startzeiten

Eine der häufigsten User Beschwerden sind langsame Bootgeschwindigkeit. Diese Rüstzeit zu verkürzen, bietet also enormes Potential, um die Belegschaft schneller in einen produktiven Zustand zu versetzen.

Wer hier ansetzt, sollte neben der Ladezeit noch folgende Aspekte in die Analyse einfließen lassen:

- Sind einzelne Endgeräte besonders auffällig?
- Gibt es bestimmte Zeiträume, in denen das Hochfahren außerordentlich lange dauert?
- Welche Soft- und Hardwarekomponenten sind bei den auffälligen Endgeräten zu finden?
- Brauchen bestimmte Elemente ungewöhnlich viel Zeit zum Starten, beispielsweise um Updates zu suchen, sodass der Start anderer Anwendungen blockiert wird?

Diese Elemente können mit einem DEX-Tool erfasst und ausgewertet werden. Das ermöglicht es Ihnen, z.B. durch Softwareupdates oder Hardwaretausch, diese Flaschenhälse unternehmensweit zu überwinden.



Abbildung 2 - Identifikation von "langsamen" Endgeräten in baramundi proactive hub

Programmabstürze

Die Interaktion verschiedener Programmversionen ist häufig der Auslöser für weiterreichende Probleme. Ein Beispiel dafür ist PowerPoint. In der Vergangenheit haben die Entwickler den Funktionsumfang zwischen den verschiedenen Versionen immer wieder leicht verändert. Für die eine Version erstellte Präsentationen funktionieren dann nicht mehr oder nicht richtig auf Geräten mit einem anderen Softwarestand. Für die User ist es ein Rätsel, warum die gleiche Präsentation bei einem Rechner funktioniert, bei einem anderen aber nicht.

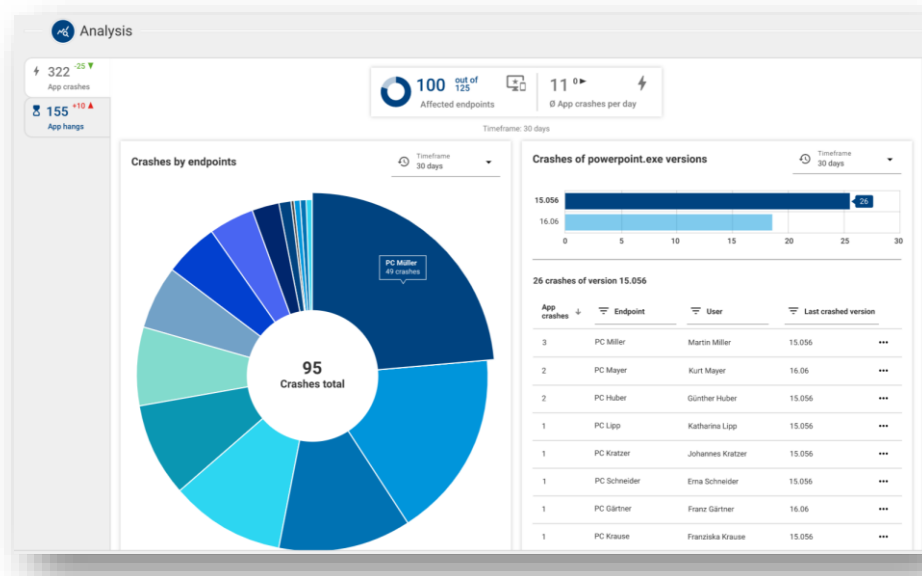


Abbildung 3 - Detaillierte Anzeige von Applikations-Abstürzen

Die IT kann diese Frustfaktoren mit DEX-Lösungen ausschalten, indem sie eine Korrelation erstellt, welche Anwendungen in welcher Version verstärkt Programmabstürze oder -abbrüche erzeugt. Zusätzlich kann sie Feedback einholen, wo es Probleme gibt und welche Software (-version) dabei im Spiel war. Diese Applikationen sollten dann schnellstmöglich aktualisiert werden.

Akkuverschleiß im Laptop

Häufiges mobiles Arbeiten setzt die in Laptops verbauten Akkus großem Stress aus. Die Folge ist, dass ihre Kapazität mit der Zeit abnimmt, bis plötzlich nur wenige Minuten Leistung verbleiben. Dabei ist für die User häufig gar nicht genau ersichtlich, wie sehr der Akku bereits abgebaut hat – bis der Rechner dann in einem kritischen Moment abschalten muss.

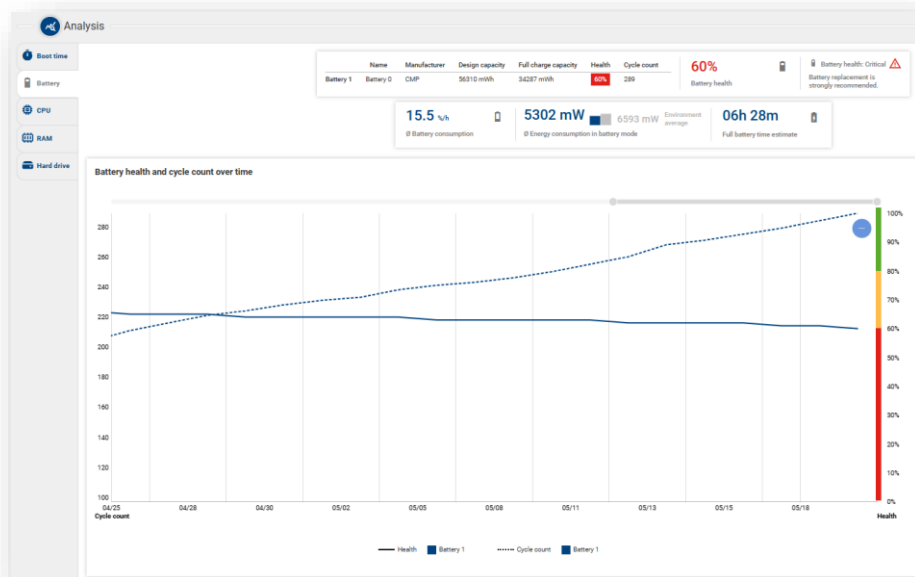


Abbildung 4 - Kritische Akku-Kapazitäten der Endgeräte im Fokus

Dieses Szenario lässt sich mit Hilfe von Digital Employee Experience Tools proaktiv vermeiden: Die entsprechenden Leistungszahlen können von der Software über die Zeit erfasst und automatisch ausgewertet werden. Die IT kann so allen Mitarbeiter*innen schon einen neuen Akku bereitstellen, bevor das Problem akut wird.

Langsame Verbindungen

Langsame Netzwerkverbindungen sind im Arbeitsalltag eine Qual. Während Verzögerungen bei E-Mail und Webseitenaufruf für die User noch einigermaßen zu verkraften sind, verursachen vor allem Videocalls mit schlechter Audio- und Bildqualität im Geschäftsalltag enormen Frust. Darunter leidet sowohl die Produktivität der Mitarbeitenden als auch bei Online-Kundenterminen das Ansehen des Unternehmens. Häufig liegen die Ursachen in veralteter oder defekter Netzwerk-Hardware, in fehlerhaften Konfigurationen von LAN-, WLAN- oder VPN-Verbindungen oder auch in veralteten oder nicht zueinander passenden Kollaboration-Softwareversionen.

Mit DEX können IT-Admins hier frühzeitig auf Handlungsbedarf aufmerksam machen, sobald die Latenzen vordefinierte Parameter überschreiten. Die Kennzahlen geben zudem ein klares Bild, an welcher Stelle innerhalb des Netzwerks die Störung zu suchen ist.

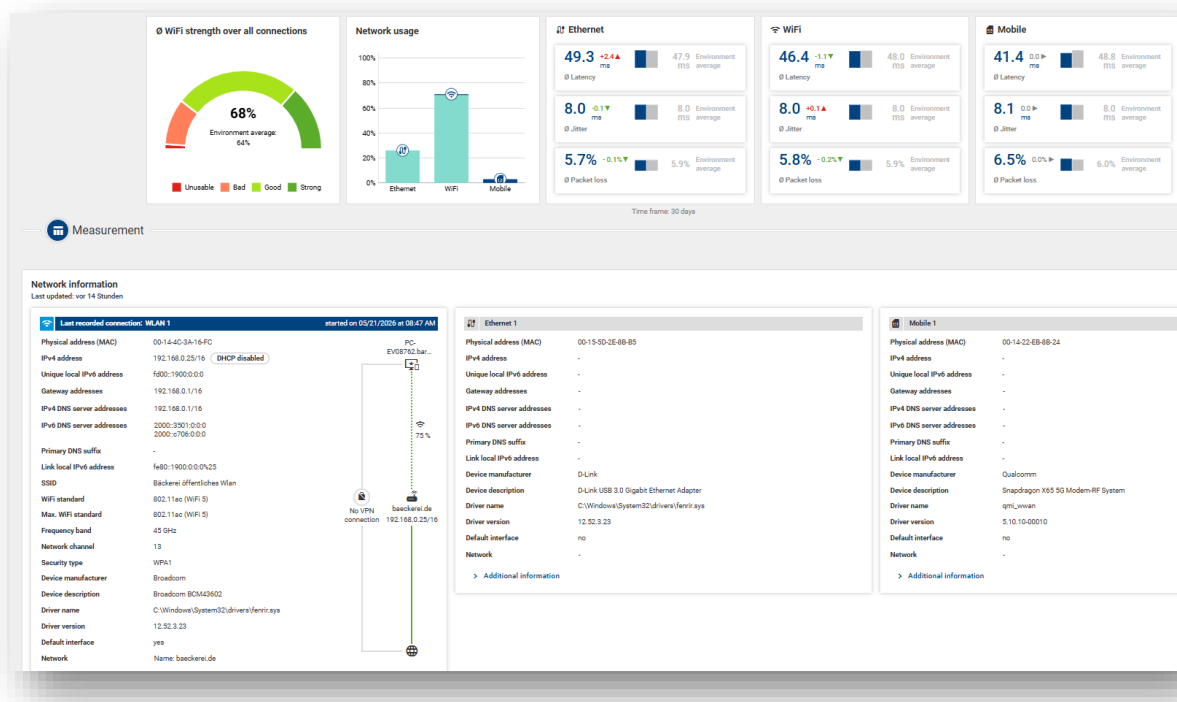


Abbildung 5 – Kontinuierliche Auswertung der Netzwerkqualität und Latenzzeiten

Security, Performance und Experience

Sicherheit und Experience dürfen nicht getrennt betrachtet werden. So sind z.B. Schwachstellenmanagement und OS-Updates unverzichtbar, um digitale Arbeitsplätze abzusichern. Gleichzeitig können genau diese Maßnahmen neue Störungen erzeugen, wenn sie schlecht geplant oder ohne Blick auf die tatsächliche Arbeitsumgebung ausgerollt werden. Ein Patch kann Performanceprobleme verursachen, eine Sicherheitsrichtlinie legitime Arbeitsabläufe blockieren oder ein Update aufgrund knapper System-Ressourcen immer wieder fehlschlagen.

Umgekehrt kann eine schlechte Digital Employee Experience auch Sicherheitsrisiken verstärken. Wenn Geräte langsam sind, Updates scheitern, wiederholt Bluescreens auftreten oder Mitarbeitende durch technische Einschränkungen ausgebremst werden, steigt die Wahrscheinlichkeit von Workarounds: Updates werden verschoben, alternative Tools genutzt oder Warnhinweise ignoriert. Bluescreens sind dabei nicht automatisch ein Sicherheitsvorfall, können aber sicherheitsrelevant sein. Sie entstehen häufig in Kernel-nahen Bereichen wie

Treibern - also genau dort, wo Stabilität, Rechte, Integrität und Schutzmechanismen eng zusammenhängen. In bestimmten Fällen kann ein Bluescreen auch dadurch ausgelöst werden, dass Windows kritische Kernel-Strukturen vor unerlaubten Änderungen schützt oder ein fehlerhafter beziehungsweise ausgenutzter Treiber den stabilen Betrieb gefährdet. Bleiben solche Ursachen unbehandelt, können Endpoints länger instabil, ungepatcht oder nicht zuverlässig abgesichert bleiben.

Hier setzt beispielsweise der baramundi Proactive Hub Gedanke an: Performance- und Experience-Signale werden nicht isoliert betrachtet, sondern im Kontext bewertet. So entsteht ein ganzheitliches Bild der digitalen Employee Experience (DEX) – und damit die Grundlage für fundierte Entscheidungen.

Doch auch DEX-Analysen beantworten noch nicht alle relevanten Fragen im IT-Alltag. Genau deshalb gehen wir mit dem baramundi Proactive Hub zukünftig noch einen Schritt weiter: Er greift die Erkenntnisse der Digital Employee Experience auf und erweitert diese gezielt um Security-Aspekte.

So lassen sich Fragen datenbasiert beantworten, wie beispielsweise *“Welche Geräte haben kritische Schwachstellen und gleichzeitig schlechte Performance? Wo bleiben Endpoints in einem riskanten Zustand, weil Updates fehlschlagen sind oder zu wenig Speicherplatz vorhanden ist?”*.

DEX wird damit zur Brücke zwischen Sicherheit und Produktivität. Die IT erkennt nicht nur, wo Schwachstellen oder Performance-Probleme bestehen, sondern auch, welche Maßnahmen priorisiert werden sollten, um Sicherheit und Produktivität gemeinsam zu verbessern. Sichtbarkeit wird so zur Grundlage für bessere Orientierung und gezieltes Handeln.

User Feedback als Ergänzung zur Telemetrie

Nicht jede digitale Reibung ist technisch eindeutig messbar. Deshalb bleibt aktives Feedback der Mitarbeitenden ein wichtiger Bestandteil von DEX. Entscheidend ist, Feedback nicht isoliert zu betrachten, sondern mit Telemetrie und Kontext zu verbinden. So wird aus subjektiver Rückmeldung ein verwertbares Signal für Priorisierung und Ursachenanalyse.

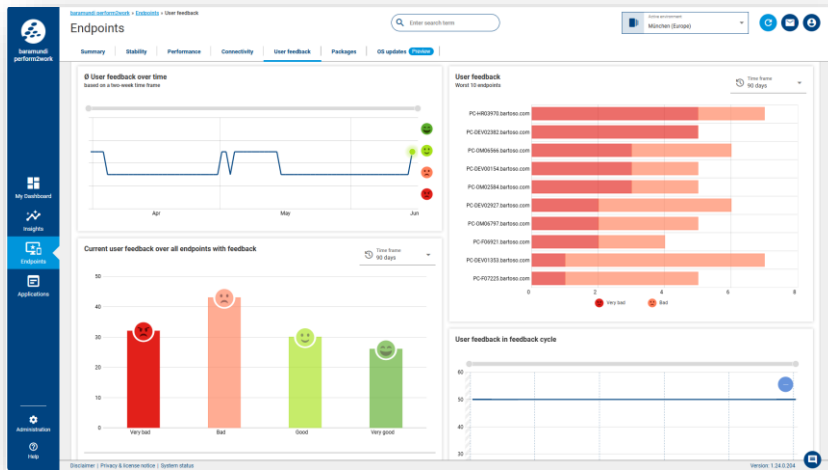


Abbildung 6 End User Feedback setzt Technik und Mitarbeitenden Erfahrung in Bezug zueinander

4 Ein echter Mehrwert

Eine durchdachte DEX-Strategie schafft Mehrwert für End User, IT-Teams und Unternehmen. End User arbeiten mit weniger Unterbrechungen. IT-Teams erkennen Muster früher, priorisieren zielgerichteter und reduzieren unnötige Tickets. Unternehmen gewinnen Produktivität, verlässlichere digitale Prozesse und eine bessere Grundlage für Investitionsentscheidungen.

Der entscheidende Mehrwert entsteht, wenn DEX nicht bei der Sichtbarkeit stehen bleibt. Reine Dashboards können nur zeigen, dass etwas nicht stimmt. Moderne DEX braucht zusätzlich Orientierung: Was ist wichtig? Welche Verbesserungsmaßnahme ist geeignet?

In diesem Sinne ist DEX ein Startpunkt für proaktive Endpoint Operation. Endpoint-Telemetrie und End-User-Feedback machen digitale Reibung sichtbar; darauf aufbauend können künftig stärker Handlungsempfehlungen, Security-Bezüge und weitere proaktive Endpoint Management-Fähigkeiten entstehen.

Sie möchten sich unser Digital Employee Experience Tool baramundi Proactive Hub ansehen?

Mehr Informationen und die Anmeldung zur kostenlosen Test-Vollversion für drei Monate finden Sie unter www.baramundi.com/dex.

Kontaktieren Sie uns. *Wir freuen uns auf Sie!*



baramundi software GmbH
Forschungsallee 3
86159 Augsburg, Germany
+49 821 56708-380
request@baramundi.com



+43 1 928 0136 0010
request@baramundi.com



+41 77 280 49 79
request@baramundi.com



+39 340 8861886
request-italia@baramundi.com



+48 735 91 44 54
request@baramundi.com



+44 2071 93 28 77
request@baramundi.com



baramundi software USA, Inc.
30 Speen St, Suite 501
Framingham, MA 01701, USA
+1 508 861 7561
requestUSA@baramundi.com



+49 821 56708-390
request@baramundi.com



Making IT Admins *Smile*