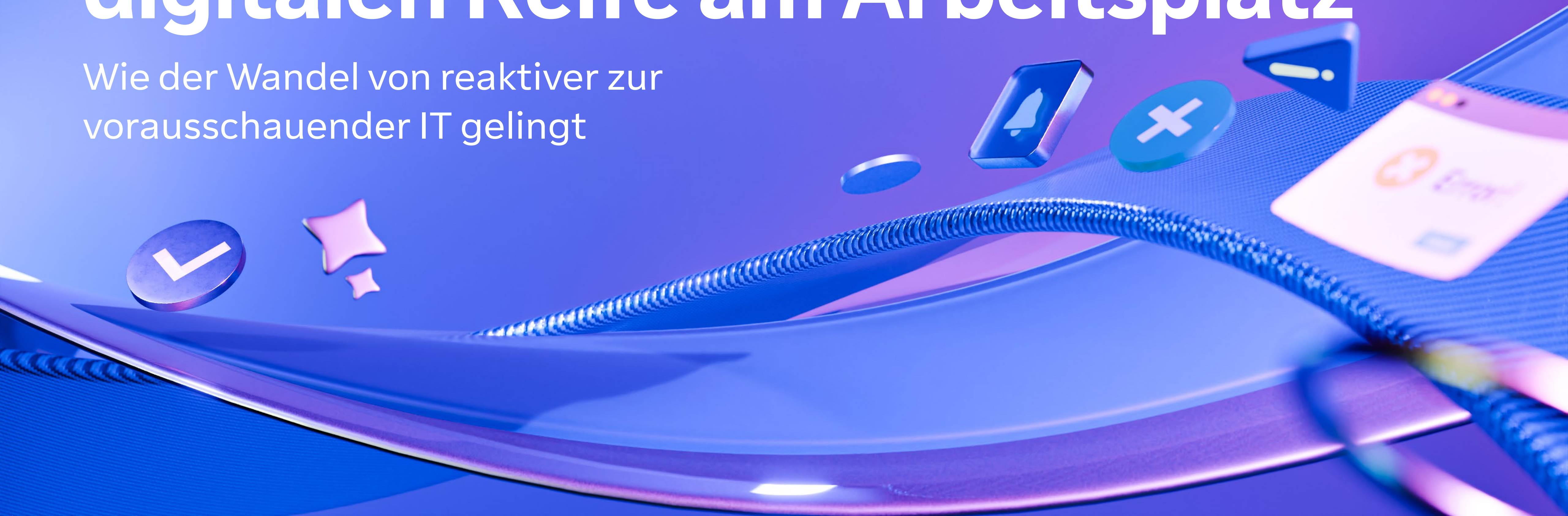




# Shift Left: Ein Leitfaden zur digitalen Reife am Arbeitsplatz

Wie der Wandel von reaktiver zur vorausschauender IT gelingt



# Inhalt

(Klickbare Links)

<b>00 · Einleitung</b>	
Von der Vision zur echten Umsetzung	03
<b>01 · Der digitale Arbeitsplatz im Wandel</b>	06
<b>02 · Warum digitale Reife stagniert</b>	10
<b>03 · Wo digitale Reibungsverluste weiterhin bestehen</b>	13
<b>04 · „Shift Left“: Die Lücke beim digitalen Reifegrad schließen</b>	17
<b>05 · Das „Shift Left“ Playbook</b>	21
<b>06 · Usererfahrung in den Mittelpunkt stellen</b>	26
<b>07 · Fazit</b>	
Ihr Weg zur digitalen Reife	29



# Einleitung: Von der Vision zur echten Umsetzung

## Einleitung: Von der Vision zur echten Umsetzung

### Ist die digitale Transformation Ihrer Arbeitsplätze tatsächlich schon abgeschlossen?

Sie haben in die neueste Software für die unternehmensweite Zusammenarbeit, in Tools für die Verwaltung von Endgeräten und in Ihre Sicherheitsinfrastruktur investiert. Sie haben hybride Arbeitsmodelle etabliert und zentrale Abläufe digitalisiert. Auf dem Papier wirkt Ihr Unternehmen damit digital optimal aufgestellt.

Aber bringt Ihnen das alles tatsächlich einen messbaren Mehrwert? Und wie geht es weiter, wenn Probleme auftreten?

Das Muster ist bekannt: Ein Mitarbeitender hat Schwierigkeiten mit einem Gerät oder einer Anwendung und eröffnet ein Ticket. Die IT **reagiert**, macht sich ein Bild von der Situation und behebt das Problem. Doch in diesem reaktiven Modell bleiben auch die fortschrittlichsten Tools hinter ihren Möglichkeiten zurück. Denn es ist darauf ausgelegt, Probleme zu lösen – nicht, sie zu verhindern.

Störungen und Verzögerungen treten unweigerlich wieder auf. Das beeinträchtigt die Produktivität, erhöht die Betriebskosten und untergräbt das Vertrauen in die IT.

Es entsteht eine Lücke zwischen Ihrem Anspruch an einen leistungsfähigen digitalen Arbeitsplatz und dem tatsächlichen Reifegrad Ihres Unternehmens.

# 1,3

durchschnittliche Anzahl der Arbeitstage pro Monat, die Beschäftigte durch Störungen und Verzögerungen bei digitalen Tools verlieren



[Bericht: Digitale Reibungsverluste und ihre Folgen, 2025](#)

Wir haben 750 IT-Fachkräfte befragt, um den Status quo der Digital Employee Experience (DEX) in ihren Unternehmen zu verstehen. Basierend auf sechs zentralen Kategorien bewerteten die Befragten den Reifegrad Ihres Unternehmens durchschnittlich mit **17 von 30 Punkten (57 %)**. Das zeigt: Viele Unternehmen verfügen zwar mittlerweile über wiederholbare Abläufe, Metriken und Schulungen, die zur digitalen Reife beitragen sollen. Aber oft werden diese nicht konsequent umgesetzt. Nur eine kleine Minderheit ist bereits in der Lage, vorausschauend zu handeln.

Hier stehen viele IT-Teams derzeit: Sie verfügen über moderne Tools und machen Fortschritte darin, Probleme frühzeitig zu erkennen und zu verhindern. Doch im Kern arbeiten sie weiterhin nur reaktiv und lösen akute Störungen, sobald sie auftreten. Der nächste Schritt zu höherer digitaler Reife erfordert, Probleme zu erkennen, bevor sie sich auswirken, Fehler automatisch zu beheben und die Digital Employee Experience kontinuierlich zu verbessern.

Oder anders gesagt: Sie müssen den **Shift Left** konsequent umsetzen.

In diesem Leitfaden zeigen wir Ihnen, wie diese Umsetzung in der Praxis gelingen kann. Auf Basis aktueller Forschung und konkreter Einblicke erfahren Sie, wie Sie den Wandel von reaktivem Support hin zu einer proaktiven, vorausschauenden IT erfolgreich gestalten.



57 %

durchschnittlicher Reifegrad-Score über sechs zentrale DEX-Kategorien hinweg

# Shift Left

## Definition

Der Shift Left verlagert die Erkennung, Diagnose und Lösung von Problemen näher an den Enduser. Das reduziert die Abhängigkeit von höheren Supportebenen und verkürzt die Zeit, bis Störungen behoben werden. In digitalen Arbeitsumgebungen entsteht der Shift Left durch die bessere Sichtbarkeit von Endgeräten, proaktives Monitoring, Self-Service-Optionen und Automatisierung. So lassen sich viele Probleme bereits im Level-0- oder Level-1-Support oder sogar direkt durch die Mitarbeitenden lösen. Das senkt die Ticketanzahl, reduziert Supportkosten und verbessert die Digital Employee Experience spürbar.



# Der digitale Arbeitsplatz im Wandel

# Der digitale Arbeitsplatz im Wandel

Digitale Arbeitsplätze haben bereits mehrere Entwicklungsstufen durchlaufen und mit jeder **veränderte sich auch die Rolle der IT**. Diese Stufen zu verstehen, ist entscheidend für alle, die ihre digitalen Arbeitsumgebungen künftig gezielt weiterentwickeln möchten.

## Fokus auf die Infrastruktur

Früher wurden digitale Arbeitsplätze vor allem durch ihre Infrastruktur definiert. Die Aufgabe der IT war es, Geräte, Netzwerke und lokale Systeme zu warten. Betriebszeiten, Verfügbarkeit und Kontrolle galten als Erfolgsmaßstäbe. Beschäftigte arbeiteten innerhalb klar abgegrenzter Umgebungen, die IT sorgte im Hintergrund für störungsfreie Abläufe. Bei akuten Problemen griff die IT **reaktiv** ein.

## Steigende Komplexität

Cloud Computing und SaaS-Anwendungen lösten einen tiefgreifenden Wandel aus. Beschäftigte waren nicht mehr an einen bestimmten Standort oder ein bestimmtes Gerät gebunden und konnten theoretisch von überall aus auf ihre Tools zugreifen. Plattformen für die unternehmensweite Zusammenarbeit, Cloud Services und Software für die Verwaltung von Mobilgeräten verbreiteten sich rasant.

Das führte dazu, dass hybride Arbeitsmodelle im großen Maßstab möglich wurden. Gleichzeitig brachten diese technologischen Neuerungen auch einen **neuen Grad von Komplexität** mit sich. Durch die zunehmende Dezentralisierung von IT-Umgebungen wurde es immer schwieriger, sie mit traditionellen, rein reaktiven Ansätzen zu steuern.

## Userzentrierte Prozesse

Heute sind die fortschrittlichsten digitalen Arbeitsplätze von **erfahrungsbasierten, KI-gestützten Abläufen geprägt**.

Innovative Unternehmen setzen den Fokus auf Leistungsfähigkeit: Sie analysieren, wie effektiv digitale Arbeitsplätze funktionieren, welchen Einfluss sie auf die Produktivität von Mitarbeitenden haben und ob sie einen messbaren Mehrwert für das Unternehmen liefern. Diese Neuausrichtung ermöglicht es der IT, die simple Geräteverwaltung und die reaktive Bearbeitung von Tickets hinter sich zu lassen. Stattdessen können IT-Teams digitale Abläufe aktiv gestalten und damit auf ganz neue Art und Weise zu Produktivität, Innovation und Wachstum in ihren Unternehmen beitragen.

DEX verbindet dabei die klassischen Aufgaben der IT – die Bereitstellung von **Geräten, Anwendungen, Konnektivität und Support** – mit einem tiefen Verständnis dafür, **wie Mitarbeitende Technologie in ihrem Arbeitsalltag tatsächlich erleben**.



## Wenn digitale Reibungsverluste nicht angegangen werden

Der Begriff digitale Reibungsverluste beschreibt all die Herausforderungen, die entstehen, wenn digitale Systeme, Tools oder Prozesse den Arbeitsfluss ausbremsen. Sie treten selten isoliert auf, vielmehr verstärken sie sich gegenseitig. Wie unser aktueller Bericht [Digitale Reibungsverluste und ihre Folgen](#) zeigt, können sich zunächst vereinzelt auftretende technische Probleme schnell auf andere Unternehmensbereiche ausweiten:

„Etwa die Hälfte (48 %) der Befragten berichtet, dass digitale Reibungsverluste im vergangenen Jahr zu Verzögerungen bei kritischen Abläufen oder Projekten geführt haben, während 42 % direkte Umsatzeinbußen nennen und 37 % angeben, dass ihr Unternehmen aufgrund von IT-Funktionsstörungen Kund:innen verloren hat.“

Bleibt digitale Reibung ungelöst, beeinträchtigt sie Produktivität, Leistung und Vertrauen. Systeme lediglich zu warten und auf Probleme zu reagieren, reicht nicht aus.

Die Erfahrung der User muss aktiv überwacht, gepflegt und verbessert werden. Genau hier kommt die digitale Arbeitsplatzreife ins Spiel.

## Auswirkungen von digitalen Reibungsverlusten auf Geschäftsergebnisse

● Stimme zu ● Neutral ● Stimme nicht zu

Digitale Reibungsverluste haben Verzögerungen bei kritischen Geschäftsabläufen oder Projekten verursacht

48 %

26 %

26 %

Digitale Reibungsverluste haben mein Unternehmen Umsatz gekostet

42 %

27 %

31 %

Digitale Reibungsverluste haben zum Verlust von Kundschaft geführt

37 %

27 %

36 %

Bericht: [Digitale Reibungsverluste und ihre Folgen, 2025](#)

## Warum digitale Reife relevant ist

In Arbeitsumgebungen mit einem hohen digitalen Reifegrad sind Technologie, Usererfahrungen und Betriebsabläufe direkt mit den Unternehmenszielen verknüpft. Mitarbeitende können sich ohne Unterbrechungen auf die wirklich wichtigen Aufgaben konzentrieren, die IT agiert proaktiv und Teams behalten die Usererfahrung kontinuierlich im Blick, wodurch die Einführung von KI und anderen Innovationen möglich wird. Der digitale Arbeitsplatz ist nicht mehr nur Infrastruktur, sondern trägt aktiv zur Leistungsoptimierung bei.

Das führt zu spürbaren Ergebnissen:

### Höhere Produktivität

da Mitarbeitende weniger Zeit mit dem Lösen von Fehlern verbringen und mehr Zeit für wertschöpfende Tätigkeiten haben.



### Besseres Mitarbeitenden-Erlebnis

das Reibungsverluste und Ausfallzeiten verringert und zu höherer Motivation und Bindung von Mitarbeitenden führt.



### Mehr operative Effizienz

durch weniger wiederkehrende Probleme und geringeren manuellen Aufwand.



### Bessere Geschäftsergebnisse

von erhöhter Resilienz bis zu einer zufriedeneren Kundschaft.



Mit zunehmender digitaler Reife verschiebt sich der Fokus: Die IT beschränkt sich nicht mehr nur darauf, Tools zu verwalten, sondern kann eine aktiv gestaltende Rolle im Unternehmen einnehmen. Technologie verknüpft sich so direkt mit geschäftlichem Mehrwert. Und die Position von IT-Teams in Unternehmen verändert sich grundlegend.



# Warum digitale Reife stagniert

## Warum digitale Reife stagniert

Unternehmen, die in die Modernisierung digitaler Arbeitsumgebungen investieren, erwarten verständlicherweise, dass sich damit eine gewisse digitale Reife automatisch einstellt. Doch es reicht nicht aus, nur die technischen Grundlagen bereitzustellen. Auch die Betriebsmodelle müssen entsprechend weiterentwickelt werden. Denn ein hoher digitaler Reifegrad wird nicht allein durch die Tools definiert, die Unternehmen bereitstellen, sondern auch durch die tatsächliche **Effektivität der digitalen Arbeitsumgebung**.



**Andrew Hewitt, VP Strategic Technology, TeamViewer**

„Die moderne Rolle der IT besteht darin, die digitale Reife des Arbeitsplatzes zu fördern, indem eine herausragende Digital Employee Experience bereitgestellt, Abläufe optimiert und die Einführung von KI im gesamten Unternehmen vorangetrieben wird.“

## Das 57-Prozent-Plateau

Beim Thema Reifegrad des digitalen Arbeitsplatzes zeigt sich ein deutliches Plateau. Unsere aktuelle Umfrage unter 750 IT-Fachkräften ergab, dass der durchschnittliche DEX-Reifegradwert bei **17 von 30, also nur bei 57 % maximale Reife liegt**.

Auf dieser Ebene standardisieren Unternehmen Prozesse, verteilen Tools und schaffen wiederholbare Arbeitsabläufe. Sie sind jedoch noch nicht **proaktiv und KI-gesteuert**.

Bei allen Faktoren zeigt sich das gleiche Muster:

- 81 % der Befragten überwachen ihre Digital Employee Experience, aber nur **7 % nutzen vorausschauende, KI-gestützte Einblicke in die Usererfahrung**.
- 91 % der Befragten bieten Support an, der sich nicht nur auf Telefon und E-Mail beschränkt, aber in nur **8 % der Fälle wird KI-gestützter, proaktiver Support eingesetzt**.

- In 82 % der Unternehmen ist es Beschäftigten möglich, den eigenen Arbeitsbereich zu personalisieren, aber nur **8 % bieten eine KI-gesteuerte, anpassungsfähige Personalisierung**.
- 81 % der Befragten erfassen DEX-Feedback auf eine regelmäßige und strukturierte Art und Weise, aber nur **15 % aller IT-Teams nutzen entweder vorausschauende, KI-gestützte oder integrierte Stimmungsanalysen**.



Das führt unternehmensweit zu Prozessen, unter denen vor allem IT-Teams leiden:



**Träge Abläufe**, die auf reaktiven Support ausgerichtet sind



**Fragmentierte Tools**, parallel laufende Systeme und uneinheitliche Einblicke und Maßnahmen



**Isoliert arbeitende Teams**, was dazu führt, dass die Verwaltung von Endpunkten, das Anwendungsmanagement und der IT-Support getrennt voneinander operieren



**Reaktive Workflows**, die dazu führen, dass Probleme erst nach einer Störung gelöst werden, nicht davor

## IT-Führungskräfte beschreiben Arbeitsumgebungen, die von repetitiven Aufgaben, fragmentierten Tools und ineffizienten Abläufen geprägt sind:

„Beschäftigte und Abteilungen sind oft zu sehr auf ihre eigenen Ziele fokussiert, statt gemeinsam daran zu arbeiten, was allen im Unternehmen zugute kommt.“

*IT Manager, IT-Dienstleistungs- und Beratungsbranche*

„Es scheint, als ob das Beheben eines Problems dazu führt, dass ein anderes entsteht – es ist ein ständiger Balanceakt, alles reibungslos zusammenarbeiten zu lassen.“

*Director IT Operations, Fertigungsbranche*

„Ich empfinde die große Anzahl an Abhängigkeiten als frustrierend. Abläufe hängen oft von mehreren Systemen, Teams oder Genehmigungen ab, was die Umsetzung von Lösungen selbst dann verlangsamen kann, wenn klar ist, was getan werden muss.“

*Technical Support Engineer, Branche für Geräte- und Netzwerksicherheit*

„Einer der frustrierendsten Aspekte in der IT ist es, mit Problemen umgehen zu müssen, die eigentlich vermeidbar wären, aber trotzdem immer wieder auftreten – oft aufgrund von Zeitmangel, begrenztem Budget oder Widerstand gegen Veränderungen.“

*Senior IT Support Analyst, Finanzdienstleistungsbranche*



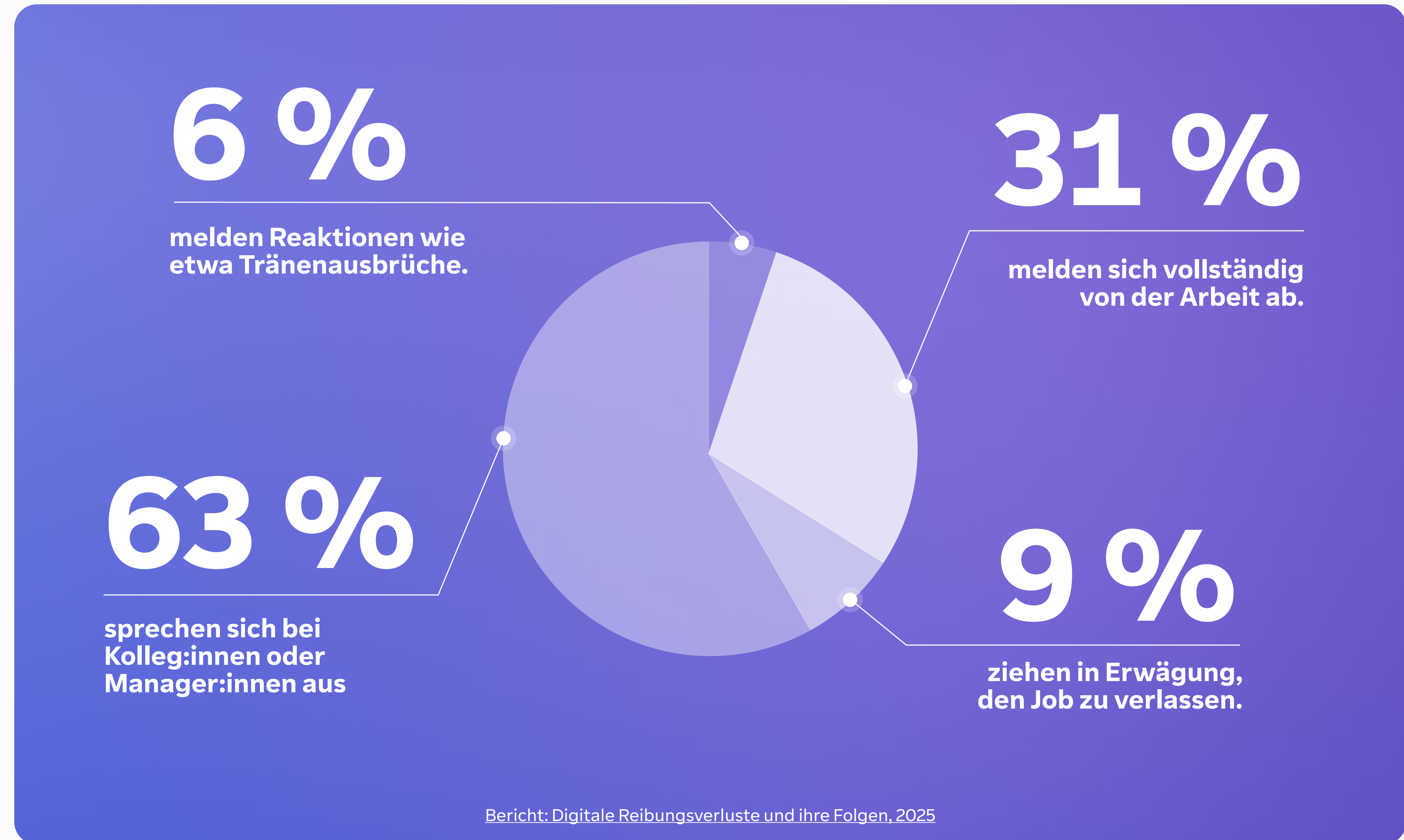
# Wo digitale Reibungsverluste weiterhin bestehen

## Wo digitale Reibungsverluste weiterhin bestehen

Stellen Sie sich vor, Sie beginnen Ihren Tag mit einer einfachen Aufgabe: Sie möchten vielleicht an einem Meeting teilnehmen oder auf eine Datei zugreifen. Aber ein langsames Gerät oder ein fehlgeschlagener Login bremst Sie aus. Minuten vergehen, Ihre Arbeit kommt ins Stocken und Ihre Frustration wächst.

Wenn Technologie versagt, bekommen Beschäftigte das direkt zu spüren. Viele machen ihrem Ärger gegenüber ihren Teams oder Führungskräften Luft (63%). Andere unterbrechen ihre Arbeit (31%), und ein kleiner Anteil berichtet von starken emotionalen Reaktionen wie Tränenausbrüchen (6%). Neun Prozent denken sogar darüber nach, ihren Job zu kündigen.

Diese Umfrageergebnisse zeigen, **dass digitale Reibungsverluste auch weiterhin bestehen**, trotz der Fortschritte in einigen Bereichen.




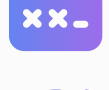




## Digitale Reibungsverluste verstehen

Der Begriff "Digitale Reibungsverluste" bezeichnet jede durch Technologie am Arbeitsplatz verursachte Schwierigkeit, die Beschäftigte daran hindert, ihre Aufgaben effizient zu erledigen.

Digitale Reibungsverluste treten auf, wenn Systeme, Anwendungen oder Geräte nicht wie vorgesehen funktionieren. Dadurch werden Arbeitsabläufe gestört und die Produktivität leidet. Das kann in jeder Arbeitsumgebung vorkommen – am klassischen Büroarbeitsplatz genauso wie in hybriden Setups, im Außendienst oder in industriellen Umgebungen.

[In unserem Bericht](#) zu digitalen Reibungsverlusten und ihren Folgen wurden die häufigsten Arten digitaler Reibungsverluste aufgeschlüsselt:

-  Verbindungsprobleme (88 %)
-  Hardwarefehler (80 %)
-  Softwarefehler oder -abstürze (82 %)
-  Authentifizierungsprobleme (80 %)
-  Unerwartete Software-Updates (85 %)
-  Probleme mit der Cybersicherheit (66 %)

Isoliert betrachtet, wirken manche Probleme vielleicht eher wie geringfügige oder kurzfristige Unannehmlichkeiten. Doch die Reibungsverluste, die sie verursachen, summieren sich schnell, mit schwerwiegenden Auswirkungen:

- Verzögerungen bei kritischen Projekten und Geschäftsabläufen
- Umsatzverluste und verpasste Geschäftschancen
- Steigende Sicherheits- und Compliance-Risiken
- Verringerte Produktivität und sinkende Motivation von Mitarbeitenden
- Verlust des Vertrauens in die IT und digitale Systeme

## Die Grenzen der digitalen Reife

Die Kluft zwischen Investitionen in die digitale Infrastruktur und der tatsächlich vorhandenen digitalen Reife wird im Arbeitsalltag vieler Unternehmen schnell deutlich. Selbst in den modernsten IT-Umgebungen lassen sich Störungen weiterhin nur dadurch beheben, dass ein IT-Support-Workflow ausgelöst wird.

Dieses reaktive Muster bleibt bestehen, da **Sichtbarkeit, Automatisierung und Koordination** weiterhin eingeschränkt sind. Die IT kann Probleme nicht frühzeitig erkennen, und die Behebung erfordert häufig manuelle Eingriffe. Dies zeigt einen Mangel an operativer Integration. Moderne Tools arbeiten noch nicht zusammen, um **Probleme vorherzusehen und zu verhindern**.

Digitale Reibungsverluste bringen Geschäftsrisiken mit sich. In Unternehmen, in denen IT-Teams auf Probleme nur reagieren, können diese Risiken schnell zum systemischen Problem werden.

## Die operativen und personellen Kosten

Reaktive IT verursacht Kosten. Das gilt sowohl für den operativen Betrieb als auch für die Menschen hinter den Systemen:

- **Längere Lösungszeiten**, weil Probleme erst diagnostiziert werden, nachdem Störungen schon aufgetreten sind
- **Ein höheres Support-Volumen** aufgrund immer wiederkehrender und eigentlich vermeidbarer Probleme
- **Überlastete IT-Ressourcen** führen dazu, dass nur wenig Zeit für strategisch wichtige Arbeit existiert
- **Chaotische Usererfahrungen** reduzieren die Produktivität und Motivation von Mitarbeitenden

Die negativen Auswirkungen reaktiver IT-Praktiken auf Beschäftigte sind ebenso deutlich. Einer der befragten IT-Mitarbeitenden erklärt: „In einem reaktiven Kreislauf festzustecken, ist eine der frustrierendsten Erfahrungen. Wir verbringen oft mehr Zeit damit, wiederkehrende Probleme manuell zu beheben, statt unsere Ressourcen dafür verwenden zu können, langfristige, proaktive Lösungen umzusetzen, die verhindern würden, dass diese Probleme überhaupt erst auftreten.“ Eine andere befragte Person sagt, sie wäre zufriedener, wenn sie „mehr Zeit für strategische Projekte und Verbesserungen“ hätte.

Diese Aussagen spiegeln die Situation vieler IT-Teams wider: Sie sind in einem **ständigen Krisenmodus** gefangen, der keine Freiräume für Innovation und nachhaltige Verbesserungen übrig lässt.

"Oft verbringen wir mehr Zeit damit, immer wiederkehrende Probleme zu beheben, anstatt langfristige, proaktive Lösungen umzusetzen ..."

Director of IT Operations, Gesundheitswesen



# „Shift Left“: Die Lücke beim digitalen Reifegrad schließen

# „Shift Left“: Die Lücke beim digitalen Reifegrad schließen

Um wirklich konsequent gegen alle digitalen Reibungsverluste vorgehen zu können, ist ein grundlegender Wandel in der Arbeitsweise von IT-Teams erforderlich. Und genau hier kommt das Konzept des "Shift Left" ins Spiel.

"Shift Left" bedeutet, dass IT-Teams Probleme deutlich früher identifizieren und beheben: Bevor Mitarbeitende digitale Reibungsverluste erleben, bevor sie ein Ticket erstellen und vor allem, bevor Produktivität verloren geht.

Insgesamt stellt das eine umfassende Weiterentwicklung der Aufgaben von IT-Teams dar. Sie sind nicht mehr nur für die Behebung von Störungen zuständig, sondern können auch Geschäftsanforderungen voraussehen, die Usererfahrung optimieren und nahtloses Arbeiten im großen Maßstab ermöglichen.

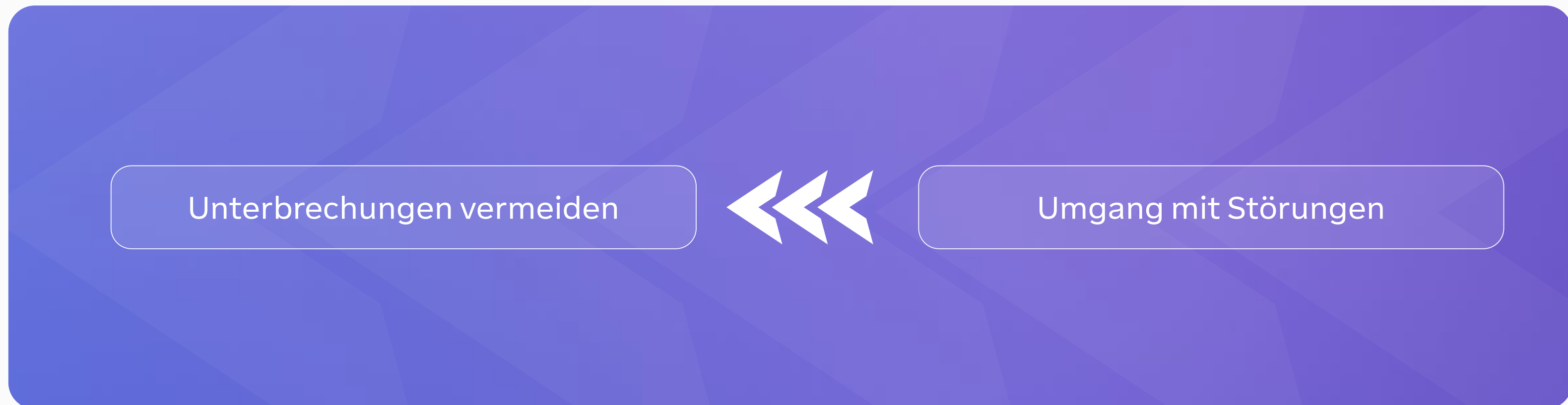
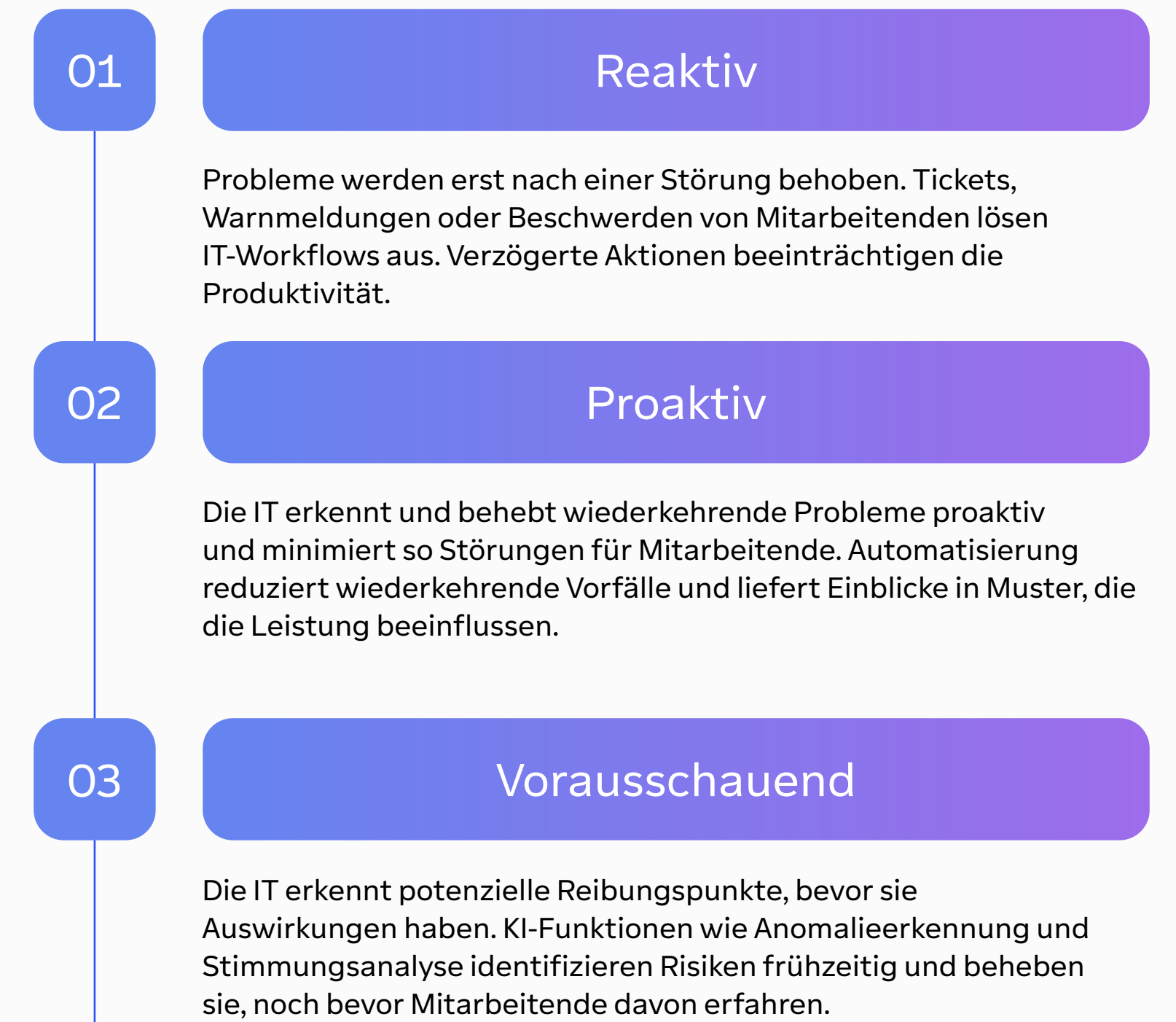
In der Praxis heißt das:

- Probleme werden erkannt, bevor sie eskalieren
- Fehlerbehebungen werden automatisiert, um manuelle Eingriffe so gering wie möglich zu halten
- Erfahrungs- und Leistungsdaten werden genutzt, um informiertere Entscheidungen zu treffen
- Digitale Arbeitsumgebungen werden kontinuierlich verbessert
- Ausführliche Interviews mit Mitarbeitenden werden durchgeführt, um digitale Abläufe von Anfang an optimal zu gestalten

Anders ausgedrückt: "Shift Left" ist eine Strategie mit dem Ziel, **schneller als jedes Problem** zu werden.

# Von reaktiver zu vorausschauender IT

IT-Teams, die "Shift Left" durchführen, durchlaufen drei Phasen:



## IT-Teams möchten frühzeitiger eingreifen

Viele IT-Teams geben sich nicht mehr damit zufrieden, Systeme nur am Laufen zu halten. Sie wollen immer wiederkehrende Probleme ein für alle mal beseitigen, ihren manuellen Aufwand reduzieren und sich um Aufgaben mit höherem Mehrwert kümmern können:

„Ich wünschte, mein IT-Team könnte noch mehr unserer routinemäßigen Wartungsaufgaben automatisieren.“

*IT Director, Softwarebranche*



„Ich wünschte, unser Team hätte mehr Zeit und Ressourcen, um proaktiv zu sein. Das würde helfen, Probleme zu verhindern, bevor sie die Nutzer:innen betreffen, und alles reibungsloser ablaufen lassen.“

*Senior Manager IT Engineering, öffentliche Verwaltung*



„Ich wünsche mir, dass wir Probleme vorhersehen können, bevor sie auftreten und dass wir wissen, wie wir sie beheben können, bevor sie außer Kontrolle geraten.“

*Head of IT Information Security, Investmentbanking-Branche*



Die Entwicklung hin zum "Shift Left" ist durch drängende operative Erfordernisse entstanden. Und unsere Umfrage macht deutlich, dass diese Entwicklung bereits im vollen Gange ist. So lässt sich die Einführung proaktiver Praktiken beispielsweise daran erkennen, dass **über 22 % der Befragten automatisiertes Monitoring mit Warnhinweisen nutzen** und **über 21 % von ihnen automatisierte Workflows für Remote-Support implementiert haben**.

Auch wenn vorausschauende Verfahren nach wie vor selten sind (nur 5-10 % in allen Kategorien), zeigen diese Zahlen sowohl die Entwicklung, die viele IT-Abteilungen bereits durchlaufen haben, als auch die Chancen, die noch vor ihnen liegen.

## Starke Argumente für vorausschauende Abläufe

Unternehmen, die den Wandel hin zu einer vorausschauenden IT anstoßen, verschaffen sich klare geschäftliche Vorteile. Die positiven Auswirkungen des "Shift-Left"-Ansatzes zeigen sich anhand mehrerer Aspekte:

- **Beschäftigte werden produktiver**, digitale Reibungsverluste nehmen ab und Arbeitsabläufe gehen unterbrechungsfrei vonstatten.
- **Die IT-Effizienz steigt**, weil nicht immer wieder die gleichen Tickets bearbeitet werden müssen und weniger manuelles Troubleshooting notwendig ist.
- **Die Resilienz von Geschäftsabläufen wird gestärkt**, weil Risiken früher erkannt und behoben werden.
- **Die Innovationsfähigkeit nimmt zu**, weil IT-Teams nicht ständig Brände löschen müssen.

Diese Veränderungen entsprechen in vielerlei Hinsicht auch genau dem, was IT-Fachkräfte sich oft wünschen: Weniger repetitive Aufgaben, mehr Automatisierung und eine stärkere strategische Ausrichtung.

Ein höherer digitaler Reifegrad schafft also die Voraussetzungen dafür, dass IT-Teams nicht mehr nur reaktiven Support leisten können, sondern sich zu proaktiven, oder sogar vorausschauenden, Akteuren der Unternehmensleistung entwickeln.

"Automatisierungen und effizientere Abläufe machen den größten Unterschied."

VP Information Technology, IT-Services und Beratungsbranche



# Das "Shift Left" Playbook

## Das "Shift Left" Playbook

An diesem Punkt sollten die Argumente für einen "Shift Left" klar sein. IT-Führungskräfte stehen unter Druck, die Sicherheit und Compliance in ihren Unternehmen zu verbessern, Betriebskosten zu senken und digitale Abläufe zu optimieren. Gleichzeitig wird von ihnen erwartet, Automatisierungen und KI so schnell wie möglich einzuführen. Das alles sollen IT-Teams bewerkstelligen, während sie gleichzeitig den Großteil ihrer Zeit dafür aufwenden müssen, vermeidbare Probleme zu lösen.

"Shift Left" stellt eine praxisnahe Lösung für dieses Dilemma dar. Wenn Probleme früher adressiert, Störungen effizienter behoben und wiederkehrende Aufgaben aus der Welt geschafft werden können, erhalten IT-Teams den Freiraum, den sie benötigen, um sich auf strategische Initiativen zu konzentrieren. Das Ergebnis ist ein effizienterer, widerstandsfähigerer und erfahrungsbasierter IT-Betrieb.

Unternehmen, die diesen Schritten folgen, können wiederkehrende manuelle Aufgaben systematisch reduzieren, die häufigsten Ursachen digitaler Reibungsverluste beseitigen und das Nutzungserlebnis von Mitarbeitenden im großen Maßstab verbessern.

"Shift Left" ist jedoch keine einmalige Initiative. Es stellt eine langfristige Entwicklung dar, die mit operativer Effizienz beginnt, mehrere Phasen intelligenter Automatisierungen durchläuft und schließlich zu vorausschauenden und erfahrungsbasierten digitalen Abläufen führt. Jeder dieser Schritte stärkt das Vertrauen, die technologischen Fähigkeiten und die Dynamik in Unternehmen und ermöglicht proaktives Handeln in digitalen Arbeitsumgebungen.

Diese Entwicklung lässt sich in drei Phasen aufteilen: Zuerst muss **stabilisiert und standardisiert** werden, damit daraufhin **automatisiert und optimiert** und schließlich **vorhergesagt und verhindert** werden kann.



**Die Stabilisierung und Standardisierung von Abläufen schafft Vertrauen und Kontrolle**



**Automatisierung und Optimierung reduzieren Workloads und beschleunigen die Problembehebung**



**Das Vorhersagen und Verhindern von Problemen minimiert Ausfallzeiten und ermöglicht intelligentere, datengestützte Entscheidungen**

# Phase 1: Stabilisieren und standardisieren



Ziel: Operative Abläufe kontrollieren

In Phase eins geht es für IT-Teams darum, die Kontrolle über die operativen Grundlagen der digitalen Arbeitsumgebung zurückzugewinnen. Bevor die Effizienz von Abläufen oder die Nutzungserfahrung von Mitarbeitenden verbessert werden kann, muss die IT-Umgebung sicher, transparent und einheitlich sein. Denn wenn diese Grundlagen nicht gewährleistet sind, können Automatisierungen und KI die Risiken in Unternehmen sogar erhöhen, statt sie zu verringern.

Die erste Priorität sollte ein **umfassender Überblick über alle Endgeräte** sein. Eine datengestützte Echtzeit-Ansicht der IT-Umgebung hilft dabei, zu erkennen, welche Geräte überhaupt existieren und wie es um ihre Compliance und Leistung steht. Dazu zählt auch die Frage, ob wichtige Richtlinien für die Verschlüsselung und Compliance-Kontrollen durchgesetzt wurden und ob diese wie erwartet funktionieren. Dadurch werden spekulative Annahmen durch Fakten ersetzt und IT-Teams dazu befähigt, ihre Maßnahmen zu priorisieren.

Die **Softwareintegrität** ist ebenso wichtig. Zentrale Management- und Security-Tools wie Intune oder SCCM müssen funktionsfähig und das Reporting zuverlässig sein. Wenn diese Tools unbemerkt ausfallen, entstehen blinde Flecken. Das untergräbt die Sicherheit, die Compliance und das Vertrauen in Unternehmensdaten. In Phase eins wird deswegen sichergestellt, dass diese grundlegenden Komponenten korrekt arbeiten.

Das **Patching** ist eine weitere zentrale Säule der operativen Kontrolle. Viele Unternehmen arbeiten mit nur unvollständiger Compliance und ohne umfassende Transparenz. In Phase eins steht deswegen die Überprüfung der Patching-Struktur mithilfe von Echtzeitdaten im Fokus. Daraus lassen sich dann Prioritäten für möglicherweise notwendige Korrekturmaßnahmen ableiten. Ohne sichere Endpunkte auf dem neuesten Stand können erfahrungsbasierte Initiativen nicht erfolgreich durchgeführt werden.

**Standardisierung von Remote-Support** spielt eine zentrale Rolle bei der Stabilisierung des Betriebs. IT-Teams arbeiten daran, Remote-Support- und Remote-Zugriff-Workflows zu standardisieren, sodass Mitarbeitende unabhängig vom Standort konsistent unterstützt werden können. Dazu gehört die Konsolidierung überschneidender Tools, die Reduzierung der betrieblichen Komplexität und die Sicherstellung, dass Remote-Zugriff den Sicherheits- und Compliance-Anforderungen entspricht. Ziel ist es, hybrides Arbeiten sicher zu unterstützen und Lücken zu schließen, die das Risiko erhöhen. Bereits in dieser frühen Phase **schafft KI Mehrwert**. Anstatt Dashboards manuell zu prüfen, ermöglichen Korrelationsanalysen von Telemetriedaten das Aufdecken von Compliance-Problemen, das Erkennen neuer Risiken und das Hervorheben der wichtigsten Ticket-Treiber. KI-gestützte Fehlerbehebung, einschließlich des frühzeitigen Einsatzes von Agents wie Tia (TeamViewer Intelligent Agent), hilft, Probleme schneller zu beheben und menschliche Ressourcen dort einzusetzen, wo sie den größten Nutzen bringen.

### Ergebnis

Das Ergebnis der ersten Phase ist eine stabile, sichere und regelkonforme **operative Grundlage**. Unternehmen können selbstbewusster agieren, weil alle Endpunkte sichtbar gemacht, alle Richtlinien durchgesetzt und alle möglichen Risiken verstanden wurden. Diese Grundlage ermöglicht einheitlichen Support für alle Mitarbeitenden und stellt die Voraussetzung für die erfahrungsbasierten und KI-gestützten Verbesserungen der nächsten Phase dar.

**CHECKLISTE PHASE 1**

<div style="background-color: #3a5296; color: white; padding: 5px; border-radius: 10px; margin-bottom: 10px; display: flex; align-items: center;"> <input checked="" style="margin-right: 10px;" type="checkbox"/> <span><b>Schaffen Sie einen Echtzeit-Überblick über alle Endpunkte</b></span> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Überwachen Sie die Verschlüsselung, die Compliance und die Durchsetzung von Richtlinien</li> <li>· Abdeckung aller Endpunkte sicherstellen</li> </ul>	<div style="background-color: #3a5296; color: white; padding: 5px; border-radius: 10px; margin-bottom: 10px; display: flex; align-items: center;"> <input checked="" style="margin-right: 10px;" type="checkbox"/> <span><b>Patching-Status benchmarken</b></span> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Überprüfen Sie Ihre Compliance mit Echtzeitdaten</li> <li>· Priorisieren Sie Ihr Patching risikobasiert</li> </ul>
<div style="background-color: #3a5296; color: white; padding: 5px; border-radius: 10px; margin-bottom: 10px; display: flex; align-items: center;"> <input checked="" style="margin-right: 10px;" type="checkbox"/> <span><b>Softwareintegrität überprüfen</b></span> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Stellen Sie sicher, dass Agents wie Intune oder SCCM ausgeführt werden und dass Reporting erfolgt</li> <li>· Blinde Flecken identifizieren und beheben</li> </ul>	<div style="background-color: #3a5296; color: white; padding: 5px; border-radius: 10px; margin-bottom: 10px; display: flex; align-items: center;"> <input checked="" style="margin-right: 10px;" type="checkbox"/> <span><b>Stärken Sie Sicherheit und Compliance mit KI-Einblicken</b></span> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Nutzen Sie Telemetriedaten zur Identifizierung von Sicherheitslücken</li> <li>· Identifizieren Sie die häufigsten Ursachen für Tickets frühzeitig</li> </ul>

## Phase 2: Automatisieren und optimieren



Ziel: Manuellen Aufwand reduzieren

Nachdem die operative Kontrolle etabliert ist, verlagert sich der Fokus in Phase zwei von der Infrastruktur auf Automatisierung und die Verbesserung der digitalen Erfahrung. Ziel ist es, die IT effizienter zu machen – mit weniger manuellem Aufwand, der Beseitigung wiederkehrender Aufgaben usw. – und die DEX durch proaktives Handeln zu verbessern. In dieser Phase analysieren IT-Teams, wo digitale Reibung die größten Auswirkungen hat. Anstatt erst nach einer Störung zu reagieren, ermöglichen Einblicke in die Usererfahrung und Ticketdaten die gezielte Identifikation der häufigsten und teuersten Probleme. Dies markiert einen klaren Wandel: weg von der reinen Systemwartung hin zur Verbesserung der digitalen Erfahrung.

Den ersten Schritt in dieser Richtung stellt die **Identifizierung der zentralen Ursachen für Tickets** dar. KI-gestützte Tools wie TeamViewer Session Insights unterstützen IT-Teams dabei, alle bekannten Probleme zu dokumentieren. Anschließend lassen sich mithilfe von Telemetriedaten sogar noch nicht aufgetretene Probleme erkennen.

Nach der Identifizierung der am häufigsten auftretenden Probleme können **Automatisierungen** schließlich gezielt eingesetzt werden. Denn ein Fokus auf die drei häufigsten wiederkehrenden Probleme ist oft effizienter als der Versuch, direkt umfassend zu automatisieren. Teams können bereits existierende Automatisierungen und Anleitungen nutzen oder eigene Workflows erstellen, um Probleme zu beheben, bevor sie eskalieren oder sich ausbreiten.

Je mehr Automatisierungen etabliert werden, desto mehr verlagert sich der Fokus auf **kritische Geschäftsbereiche**. Das können zum Beispiel selbstentwickelte Apps, POS-Systeme oder Kioske sein. Diese Bereiche erfordern zwar anfangs mehr Aufwand und Anpassungen, aber der langfristige Nutzen ist unbestreitbar. Die Automatisierung zentraler Workflows erhöht die Zuverlässigkeit, senkt das Betriebsrisiko und sorgt für nachhaltig gesteigerte Effizienz.

In dieser Phase ist es auch unerlässlich, **feste Kriterien für digitale Erfahrungen** festzulegen. Denn durch die langfristige Erfassung dieser Erfahrungen lassen sich Verbesserungen messen, digitale Reibungspunkte überwachen und der Wert von Investitionen in Automatisierung und KI belegen. Diese Kriterien bieten einen klaren, datengestützten Überblick über die Fortschritte in der IT und bilden die Grundlage für eine kontinuierliche Optimierung.

### Ergebnis

Das Ergebnis der zweiten Phase ist ein **proaktiver IT-Betrieb**. Wiederkehrende Aufgaben wurden reduziert, Reaktionszeiten verbessert und Teams haben mehr Freiraum, sich auf Initiativen mit höherem Mehrwert zu konzentrieren. Durch die Integration von KI in Arbeitsabläufe und die erfahrungsbasierte Priorisierung von Maßnahmen lässt sich die IT an die Bedürfnisse von Mitarbeitenden und geschäftlichen Prioritäten des Unternehmens ausrichten.

### CHECKLISTE PHASE 2



#### Identifizieren Sie zentrale Ursachen für Tickets

- Setzen Sie den Fokus auf Probleme, die Mitarbeitende am meisten behindern



#### Optimieren Sie geschäftskritische Software

- Identifizieren Sie Systeme mit hohem Automatisierungspotenzial
- Investieren Sie frühzeitig für langfristige Vorteile



#### Implementieren Sie gezielte Automatisierungen

- Beginnen Sie mit den drei wichtigsten Ticket-Ursachen
- Beheben Sie Probleme, bevor sie eskalieren



#### Definieren Sie Kriterien für digitale Erfahrungen

- Verfolgen Sie Verbesserungen langfristig nach
- Überwachen Sie digitale Reibungspunkte

## Phase 3: Vorhersagen und verhindern



Ziel: Digitaler Reibungsverluste frühzeitig erkennen

Phase drei markiert den **Übergang von einer proaktiven zu einer vorausschauenden IT**. Viele Unternehmen stehen noch ganz am Anfang dieser Entwicklung. In dieser Phase erkennen Teams potenzielle Probleme frühzeitig und verhindern sie nachhaltig.

Dabei verlagert sich der Fokus auf **kontinuierliche Einblicke in die Nutzungserfahrung und KI-gestützte Einblicke**. Anstatt sich nur auf bekannte Probleme zu konzentrieren, können IT-Teams ungewöhnliche Muster und aufkommende Risiken erkennen, bevor Mitarbeitende in ihrer Arbeit beeinträchtigt werden. Damit wird es möglich, Probleme direkt im Voraus zu verhindern, statt sich nur darauf zu konzentrieren, so früh wie möglich auf sie zu reagieren.

Beispiele dafür sind die Prognose von Geräteausfällen, die Identifizierung schleichenden Leistungsverfalls sowie die Einschätzung, welche Auswirkungen geplante Änderungen (z.B. Software-Updates) auf verschiedene Gruppen von Beschäftigten haben werden. Diese Erkenntnisse ermöglichen es, Risiken vor der Umsetzung von Maßnahmen umfassend zu bewerten, wodurch Störungen reduziert und fundiertere Entscheidungen getroffen werden können.

Je höher die digitale Reife von Arbeitsumgebungen, desto mehr kann **KI die Fehlerbehebung beschleunigen**. IT-Teams können aufkommende Probleme automatisiert beheben und Systeme in klar definierten, kontrollierten Szenarien sogar eigenständig agieren lassen. Dadurch lässt sich die Notwendigkeit manueller Eingriffe reduzieren, ohne dass Kompromisse bei Kontrolle und Überblick eingegangen werden müssen.

Mit zunehmender Autonomie steigt auch der Bedarf an **Tests und Validierung**. Die IT kann Veränderungen simulieren, Auswirkungen messen und KI-Modelle anhand realer Ergebnisse genauer trainieren. Dadurch kann sichergestellt werden, dass vorausschauende Maßnahmen jederzeit mit den Geschäftszielen verknüpft bleiben und keine unbeabsichtigten Risiken entstehen. Diese Phase ist ein schrittweiser Prozess. IT-Teams gehen gezielt vor, ermitteln, wo vorausschauende Einblicke einen Mehrwert bieten, und setzen diese dann um.

### Ergebnis

Das Ergebnis der dritten Phase sind **vorausschauende digitale Abläufe**, durch die Störungen minimiert und die langfristige Unternehmensresilienz gestärkt wird. Digitale Reibungsverluste können antizipiert, Ausfälle vermieden und Entscheidungen auf Basis einer zuverlässigen Datengrundlage getroffen werden. Mitarbeitende profitieren von zuverlässigeren und einheitlicheren digitalen Abläufen und IT-Teams können ihren Fokus verlagern, weg von der reinen Reaktion auf Probleme und hin zu kontinuierlicher Optimierung.

### CHECKLISTE PHASE 3



#### Nutzen Sie KI für die Anomalieerkennung

- Identifizieren Sie ungewöhnliche Muster und aufkommende Risiken
- Sagen Sie Ausfälle und Leistungseinbußen vorher



#### Testen und messen Sie Auswirkungen

- Simulieren Sie Änderungen, bevor Sie sie durchführen
- Verfeinern Sie Modelle anhand realer Ergebnisse



#### Implementieren Sie eine KI-gestützte Fehlerbehebung

- Trainieren Sie KI-Agents für vordefinierte Szenarien
- Reduzieren Sie menschliche Eingriffe bei Routineangelegenheiten

Zusammen bilden diese drei Phasen eine praxisnahe Strategie für einen "Shift Left". Indem IT-Führungskräfte erst die Stabilisierung und dann die Automatisierung von Prozessen angehen, um dann nach und nach vorausschauende Abläufe zu etablieren, können sie gezielt auf einen autonomen digitalen Arbeitsplatz hinarbeiten, der effizient, widerstandsfähig und erfahrungsbasiert ist.



# Usererfahrung in den Mittelpunkt stellen

# Usererfahrung in den Mittelpunkt stellen

In den vorherigen Kapiteln haben wir die technischen Voraussetzungen für "Shift Left" dargestellt. Damit dieser im großen Maßstab funktioniert, ist jedoch auch ein organisatorisches Umdenken erforderlich, durch das digitale Erfahrungen priorisiert werden.

Das bedeutet, dass digitale Erfahrung für IT-Teams zu einem zentralen Handlungsprinzip wird, das Entscheidungen prägt, Investitionen steuert und beeinflusst, wie Aufgaben unternehmensweit angegangen werden.

Dieser erfahrungsbasierte Ansatz drückt sich in den drei sich gegenseitig ergänzenden Kernkomponenten jedes Unternehmens aus: Menschen, Abläufe und Technologie.

## Menschen

Maschinen machen keine Erfahrungen – nur Menschen. Um "Shift Left" im großen Maßstab zu erreichen, gilt es, die Teamstruktur, die Führungsweise sowie die Erfassung und Umsetzung von Feedback der Mitarbeitenden neu zu denken.

### 01 | Wie organisieren

Fragmentierte Verantwortlichkeiten führen oft zu fragmentierten Usererfahrungen. Deswegen ist es entscheidend, isolierte Arbeitsweisen zu durchbrechen. Teams in den Bereichen End-User Computing (EUC), Service Desk und Anwendungsmanagement müssen sich eng aufeinander abstimmen. Das lässt sich zum Beispiel durch funktionsübergreifende **Verantwortlichkeiten**, spezialisierte DEX-Teams oder XMO (Experience Management Office) ermöglichen. Ziel ist es, die Zusammenarbeit von Mitarbeitenden in den Mittelpunkt zu stellen und isolierte Systeme zu minimieren, so gut es geht.

### 02 | Wie führen

Bessere Führung trägt dazu bei, "Shift Left" zu ermöglichen.

"Shift Left" wird auch dadurch ermöglicht, dass Führungskräfte mehr Verantwortung dafür übernehmen, wie Technologie Usererfahrungen prägt und damit auch die Geschäftsergebnisse beeinflusst. Das heißt, dass digitale Erfahrung zu einem Kernthema gemacht werden und Teil jedes Dashboards auf der Führungsebene sein sollte. Führungskräfte sollten sich darauf konzentrieren, die erfolgreiche Adoption von Technologie zu unterstützen, statt sich nur für die Einführung neuer Tools zu interessieren. Dadurch wird die digitale Erfahrung von Mitarbeitenden zu einem zentralen Aspekt der Unternehmenskultur.

### 03 | Wie zuhören

Um eine digitale Erfahrung verbessern zu können, müssen IT-Teams erst einmal verstehen, wie genau diese Erfahrung aussieht.

Eine aktuelle Studie von [Gallup](#) hat ergeben, dass sich 20 % aller Beschäftigten weltweit täglich einsam fühlen. Das hat eindeutig erhebliche Auswirkungen auf die alltägliche Arbeitserfahrung vieler Menschen. Und dennoch erscheint diese Erkenntnis in keinem Dashboard.

Telemetrie und Analysen liefern zwar wichtige Signale, erfassen jedoch nicht das vollständige Bild. Dafür muss aktiv auf menschliche Erfahrungen gehört und entsprechend gehandelt werden. Es braucht etablierte Wege, über die Mitarbeitende Feedback geben können, und dieses Feedback sollte durch Daten über die Zufriedenheit und das digitale Verhalten von Mitarbeitenden ergänzt werden. Hier können auch XMO-Modelle zu mehr Einsicht beitragen.

Das Wichtigste ist, die Wahrnehmung von Beschäftigten messbar und umsetzbar zu machen. Denn wenn Feedback gesammelt wird, aber keine der Konsequenzen kommuniziert werden, die aus diesem Feedback gezogen wurden, kann das Vertrauen von Mitarbeitenden in solche Maßnahmen schnell dauerhaft verschwinden.

## Prozess

Prozessual betrachtet bezeichnet "Shift Left" vor allem den Übergang von reaktivem IT-Support zu proaktiven und schlussendlich vorausschauenden Geschäftsabläufen. Dieser Übergang beginnt damit, dass Usererfahrungen von Anfang an bewusst optimiert werden.

Legen Sie zu Beginn den Fokus darauf, Instabilität zu reduzieren, die Dauer von Störungen zu verkürzen, gewonnenes Wissen zu dokumentieren und Abläufe für die Fehlerbehebung zu standardisieren. Automatisieren Sie daraufhin Arbeitsabläufe, identifizieren Sie digitale Reibungsverluste mithilfe von Daten zur Nutzungserfahrung frühzeitig und wenden Sie **Experience Level Agreements (XLAs)** an, um das zu priorisieren, was für Mitarbeitende am wichtigsten ist.

Bei höheren digitalen Reifegraden entwickeln sich Prozesse so weiter, dass Probleme vorausgesehen und Störungen verhindert werden, bevor Mitarbeitende sie bemerken. In der Praxis bedeutet das: **"Shift Left"-Workflows**, Automatisierungspipelines und **erfahrungsbasierte Priorisierung**.

## Technologie

Um den "Shift Left" im großen Maßstab technologisch zu unterstützen, benötigen Sie eine vernetzte, skalierbare und einfach verwaltbare IT-Umgebung, keine ständig wachsende Ansammlung isolierter Tools.

Konsolidieren Sie dort, wo es sinnvoll ist, integrieren Sie bestehende Systeme und wählen Sie eine **einheitliche Plattform**, die einen umfassenden Überblick über Endpunkt-Management, Remote-Support, ITSM, Sicherheit und DEX bietet.

IT-Teams, die erfahrungsbasiert arbeiten, setzen Technologie mit klarer Absicht ein. Sie nutzen Telemetrie- und Erfahrungsdaten, um digitale Reibungsverluste zu erkennen, Investitionen gezielt zu steuern und den Wandel von reaktivem Support hin zu proaktiven Abläufen zu unterstützen.

Künstliche Intelligenz spielt hierbei eine wichtige Rolle, wenn sie für Fehlersuche, Anomalieerkennung und automatisierte Problembehebung eingesetzt wird. Auf diese Weise kann Technologie dafür genutzt werden, **einheitlichere, unkompliziertere und effektivere Grundlagen** für vorausschauende digitale Abläufe bereitzustellen.

## Die Zukunft: Vorausschauende digitale Abläufe

Dank dieser erfahrungsbasierten Grundlagen sind Unternehmen in der Lage, vorausschauende digitale Abläufe zu etablieren, mithilfe derer sich Muster noch früher erkennen lassen.

Der Mehrwert ist klar: **Eine IT, die nicht mehr so reaktiv aufgestellt ist, höhere Kapazitäten und eine einheitlichere digitale Nutzungserfahrung**. Das wiederum bedeutet mehr Produktivität, eine stärkere Zufriedenheit und Bindung von Mitarbeitenden und eine höhere Resilienz für das Unternehmen.

Das genaue Nachverfolgen von und das Eingehen auf Usererfahrungen unterstützen eine vorausschauende IT. Und durch die Reduzierung wiederkehrender Aufgaben kann eine vorausschauende IT zusätzlich die digitale Erfahrung von Mitarbeitenden verbessern. Das lässt auf noch **autonomere IT-Abläufe** mit eigenständig agierenden KI-Agents hoffen. Doch so weit sind wir noch nicht.

Aktuell ist eine vorausschauende IT das realistischste Ziel. Weil vorausschauende DEX-Technologien bislang sowieso nur von 5-10 % aller Unternehmen genutzt werden, gibt es hier noch viel zu tun. Das Fazit? Die Zukunft der IT ist vorausschauend. Und sie beginnt mit einem "Shift Left".



# Fazit: Ihr Weg zur digitalen Reife

Die Grundlagen des digitalen Arbeitsplatzes sind bereits vielerorts vorhanden. Doch wie in diesem Leitfaden gezeigt wurde, wird digitale Reife nicht einfach nur durch die Tools bestimmt, die implementiert werden. Der entscheidende Faktor ist, **wie effektiv das Zusammenspiel dieser Tools funktioniert.**

Die Lücke zwischen digitaler Ambition und digitaler Reife ist der Bereich, in dem **digitale Reibungsverluste weiterhin am hartnäckigsten bestehen.** Um diese Lücke zu schließen, ist ein Umdenken genauso erforderlich wie ein technologischer Wandel. Ein Wandel, in dessen Verlauf IT-Teams lernen müssen, nicht mehr nur auf Störungen zu reagieren, sondern sie zu verhindern, Systeme nicht nur zu verwalten, sondern digitale Usererfahrungen zu optimieren, und unternehmensweite Abläufe nicht nur zu unterstützen, sondern sie aktiv mitzugestalten.

**"Shift Left" stellt einen praxisorientierten, innovativen Entwicklungsansatz dar,** in dessen Verlauf Kontrolle geschaffen, Effizienz gesteigert und vorausschauende, erfahrungsbasierte Abläufe ermöglicht werden.

Das Potential ist beträchtlich. Unternehmen, die diese Entwicklung vollziehen, können digitale Reibungsverluste reduzieren, Leistung verbessern und die Rolle der IT als wichtigen Akteur von **Produktivität, Resilienz und Wachstum stärken.**

TeamViewers Digital-Workplace-Plattform ermöglicht effizientes, digitales Arbeiten durch die Optimierung und Automatisierung von Prozessen.

Was 2005 als Software für den Fernzugriff auf Computer begann, um Dienstreisen zu vermeiden und Produktivität zu steigern, entwickelte sich schnell zum branchenweiten Inbegriff von Fernwartung und IT-Support; und wird von hunderten Millionen Menschen weltweit zur Unterstützung bei IT-Problemen genutzt. Heute vertrauen mehr als 635.000 Personen und Unternehmen weltweit auf TeamViewer – von kleinen und mittelständischen Betrieben bis hin zu großen Konzernen – um digitale Arbeitsplätze für Büroangestellte und Industriefachkräfte effizienter zu gestalten.

Unternehmen aus allen Branchen nutzen die KI-gestützten Lösungen von TeamViewer, um Störungen an digitalen Endgeräten jeder Art zu verhindern und zu beheben, IT-Netzwerke und Industrieanlagen effizient zu verwalten und Prozesse mit Augmented-Reality-Funktionen zu optimieren. Auch dank der Integrationen mit führenden Technologielösungen hilft TeamViewer seiner Kundschaft dabei, Ausfallzeiten zu reduzieren, IT-Probleme schneller zu lösen und digitale Arbeitsabläufe zu verbessern. In einer Zeit des globalen Wandels – geprägt von hybriden Arbeitsmodellen, neuen Technologien und Fachkräftemangel – bietet TeamViewer einen klaren Mehrwert: höhere Produktivität, schnellere Einarbeitung neuer Talente und eine gesteigerte Zufriedenheit von Kundschaft und Mitarbeitenden.

TeamViewer hat seinen Hauptsitz in Göppingen, Deutschland, und beschäftigt weltweit über 1.900 Mitarbeitende. Im Jahr 2025 erzielte das Unternehmen einen Umsatz von rund 768 Millionen Euro. Die TeamViewer SE (TMV) ist an der Frankfurter Börse gelistet und gehört zum SDAX. Mehr Informationen unter [www.teamviewer.com](http://www.teamviewer.com).

[www.teamviewer.com](http://www.teamviewer.com)

## **TeamViewer Germany GmbH**

Bahnhofsplatz 2  
73033 Göppingen  
Deutschland

## **TeamViewer US Inc.**

5741 Rio Vista Dr  
Clearwater  
FL 33760  
USA

## **Stets sicher verbunden**

[www.teamviewer.com](http://www.teamviewer.com)