

ITとエンド  
ユーザーの  
エクスペリエンスを  
向上させるための

ヒント

IT組織の約半数は、より良いカスタマーエクスペリエンスを全従業員に提供する必要があると感じています。以下にヒントを3つ紹介します。

ヒント #1 システムの数を減らす

切り替えるシステムの数が多すぎると、「回転式管理」に悩まされる恐れがあります。ツールやデータが統合されておらず、特別なトレーニングが必要な場合には、仕事が遅くなり、生産性が低下し、結果的にエンドユーザーがIT部門にイライラをぶつけることとなります。

IT マネージャーの報告:



労働者がその日常業務で  
利用しなければならない  
システムの平均的な数は、  
最近 8 個から  
11 個に増えました。<sup>2</sup>

IT 従業員の報告:

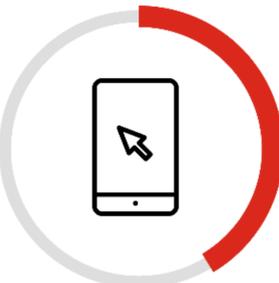


IT部門の労働者の  
**55%**は、  
このために幸福感が低下したと  
回答しています。<sup>1</sup>

ヒント #2 パーソナライズされたやり取りを重視する

やり取りのパーソナライズは、魅力的な IT エクスペリエンスを作るための鍵となります。

エンドユーザーの報告:



**43%** は、  
IT の問題でサポートを受ける際、  
基本的にデジタルで行えるタスクを  
希望しています。<sup>2</sup>

別の報告:



IT のカスタマーエクスペリエンスが  
悪いという場合に最も挙げられることの  
多い理由は、**サービスが遅いことと、  
問題を何度も繰り返し  
説明させられることです。**<sup>3</sup>

ヒント #3 セキュリティ、コスト、および  
ガバナンスで妥協しない

適切なソリューション、サービス、およびプロセスを提供できれば、すべての従業員の生産性と IT への満足度を高められます。弊社の新しいホワイトペーパーでは、お客様の IT 組織がエンドユーザーやスタッフのためにどんな点で IT エクスペリエンスを改善できるかを評価できるように、6 つの短い具体的な IT ユース ケースを紹介しています。



セキュリティ



コスト



ガバナンス



ホワイトペーパーをダウンロード