ivanti

Schnellerer, einfacherer und besserer IT-Support

Wie Sie effizienten IT-Support in Zeiten des Arbeiten von jedem Ort bereitstellen, um die Erfahrung der Mitarbeitenden und ihre Produktivität zu verbessern

Inhalt:

Wie Sie effizienten IT-Support in Zeiten des Arbeiten von jedem Ort bereitstellen, um die Erfahrung der Mitarbeitenden und ihre Produktivität zu verbessern. Das Arbeiten von jedem Ort hat den Unternehmen ein schnelles Wachstum ermöglicht. Schnelles Wachstum bedeutet aber auch immer komplexere Umgebungen, die IT- und Sicherheitsexperten verwalten müssen.

Die Erwartungen an den Service waren noch nie so hoch wie heute, was den Druck auf die IT, die Sicherheit und andere Teams wie die Personal-, Rechts- und Finanzabteilung noch erhöht. Das bedeutet, dass Ihr Service Desk die Tools und Einblicke braucht, um smarteren und effizienteren Support zu leisten.

Dieses eBook bietet Ihnen einen umfassenden Überblick, praktische Schritte und anschauliche Anwendungsfälle, die Ihrer Organisation dabei helfen, Daten an einem Ort zu verknüpfen und sie für einen schnelleren, einfacheren und besseren IT-Support zu nutzen, damit Sie Erkenntnisse wirklich in Wert umsetzen können.

01 Herausforderung

02 Antwort

03 So geht es

04 Vorteile

05 Stellen Sie sich vor ...

Dieses eBook ist Teil des ITSM+ Toolkit

Dieses Dokument dient ausschließlich als Leitfaden. Es können keine Garantien gegeben oder erwartet werden. Außerdem enthält dieses Dokument vertrauliche Informationen und/oder geschütztes geistiges Eigentum von Ivanti, Inc. und dessen Tochtergesellschaften (zusammenfassend als „Ivanti“ bezeichnet) und darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Ivanti nicht weitergegeben oder kopiert werden.

Ivanti behält sich das Recht vor, dieses Dokument oder die zugehörigen Produktspezifikationen und -beschreibungen jederzeit und ohne vorherige Ankündigung zu ändern. Ivanti gibt keine Garantie für die Verwendung dieses Dokuments und keine Verantwortung für eventuelle Fehler in diesem Dokument. Weiter verpflichtet sich Ivanti auch nicht dazu, die hierin enthaltenen Informationen zu aktualisieren. Die aktuellsten Produktinformationen finden Sie auf ivanti.com

ivanti

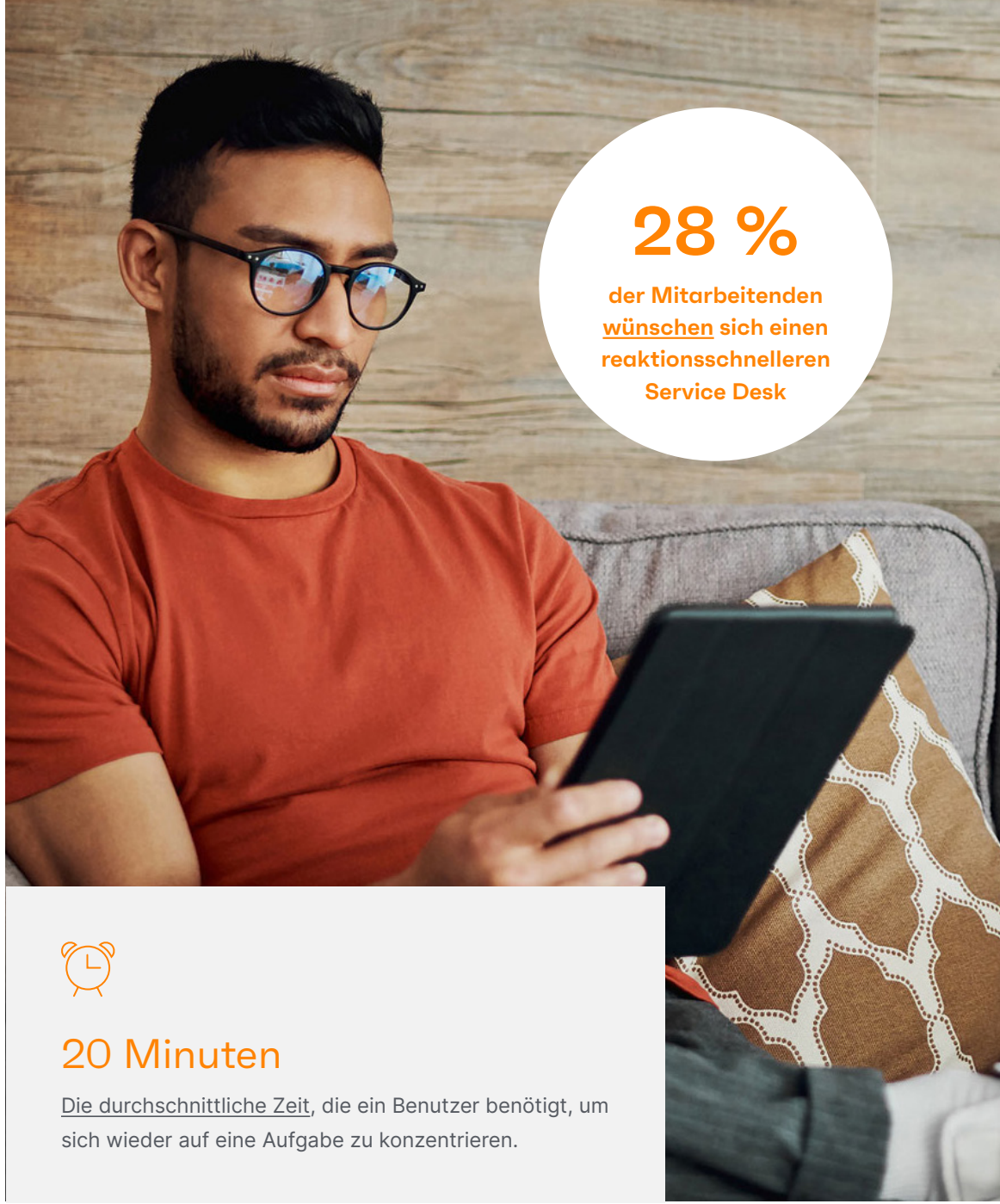
Herausforderung

Effizienter IT-Support beim Arbeiten von jedem Ort für eine bessere Erfahrung der Mitarbeitenden und eine höhere Produktivität.

Die Mitarbeitenden nutzen mehrere Geräte, um ihre Arbeit zu erledigen, was wiederum zu einem erhöhten Aufkommen an Tickets führt. Ihr IT-Team muss all diese Assets unterstützen und dabei die Kosten unter Kontrolle halten. Ohne einen vollständigen Einblick in alle Assets und Services innerhalb des Unternehmens, ganz zu schweigen von den Beziehungen und Abhängigkeiten zwischen ihnen, fällt es Ihren IT-Experten schwer, diese Aufgaben effizient zu erfüllen. Wenn die Produktivität des IT-Teams sinkt, sinkt auch die Produktivität Ihrer Mitarbeitenden, die auf die Lösung ihrer Tickets warten – und die Erfahrung der Mitarbeitenden leidet.

In der heutigen Zeit, in der Arbeiten von überall aus möglich ist, ist die Produktivität Ihrer Mitarbeiter stark von einem **effizienten IT-Service-Desk und einer positiven Mitarbeitererfahrung abhängig.** Wenn Ihr IT-Team jedoch keinen einheitlichen Überblick über die IT-Services des Unternehmens hat, fehlen ihnen die notwendigen Werkzeuge, um IT-Probleme und Vorfälle schnell und effektiv zu lösen, sobald sie von den Benutzern gemeldet werden – geschweige denn, diese Probleme im Voraus zu erkennen.

Ohne den Zugang zu den notwendigen Erkenntnissen haben Ihre IT-Teams möglicherweise Schwierigkeiten, interne Arbeitsabläufe zu verbessern, Technologieausgaben zu optimieren und die Benutzer in immer größerem Umfang zu bedienen.



20 Minuten

Die durchschnittliche Zeit, die ein Benutzer benötigt, um sich wieder auf eine Aufgabe zu konzentrieren.

Antwort

Vernetztes und modernes IT-Service-Management auf einer einzigen Plattform.

Durch die Implementierung eines modernisierten Service-Bereitstellungsmodells können Sie Ihr IT-Team dabei unterstützen, die Anforderungen des heutigen hybriden Arbeitsplatzes zu erfüllen. Dieses Modell bietet ein umfassendes Verständnis der IT-Assets und deren Abhängigkeiten. Es ermöglicht Ihrem Service Desk, den vollständigen Kontext zu erfassen, der erforderlich ist, um den ersten Anruf schneller zu lösen und Probleme möglicherweise zu beheben, noch bevor sie bemerkt werden. Mit diesem Ansatz kann Ihr IT-Team sich weiterentwickeln und effektiver arbeiten.

Moderne IT-Servicebereitstellung ermöglicht es Ihrem IT-Team außerdem:

- Interne Arbeitsabläufe zu rationalisieren.
- Bewährte ITIL-Verfahren für das Servicemanagement umzusetzen.
- Benutzer mit Self-Service-Tools zu befähigen.

Eine fortschrittliche IT-Service-Management-Lösung kann Ihrem Unternehmen letztlich helfen, eine bessere Kapitalrendite (ROI) aus seinen Hardware-, Software- und Cloud-Assets zu erzielen – und das alles bei gleichzeitiger Verbesserung der Mitarbeitererfahrung für Ihre Mitarbeitenden und Ihre IT-Experten.

86 %

der Unternehmen bemühen sich um eine Konsolidierung der Asset-bezogenen Tools.

So geht es

Verbinden Sie Ihr IT Asset Discovery Tool und Ihr IT-Asset-Management mit Ihren IT-Service-Management Lösungen.

Mit dem Wissen, das Sie durch die Verbindung dieser „Enterprise Service Management“-Systeme gewonnen haben, kann Ihr IT-Team Tickets schneller und intelligenter abschließen.

Diese intelligente Integration ermöglicht es Ihnen:

- Den Managementprozess für Vorfälle und Probleme zu beschleunigen.
- Besseren Self-Service anzubieten.
- Die Bearbeitung von Anfragen zu verbessern.
- Ihre Service- und Asset-Konfiguration für eine bessere Gesamtverwaltung zu optimieren.

Verwenden Sie dann das Service-Mapping um die Abhängigkeiten zwischen Ihren IT-Assets und -Services in Ihren Rechenzentren aufzuzeigen. Durch den einfachen Zugriff auf intuitive Visualisierungen des gesamten IT-Bestands kann Ihr IT-Team den Ursachen schneller auf den Grund gehen. Nutzen Sie dieses Tool für ein besseres IT-Wissensmanagement und geben Sie Ihrem IT-Team eine einzige Informationsquelle für IT-Assets und -Services an die Hand, die zur Optimierung von Service und Support genutzt werden kann. Sie können Service Mapping auch nutzen, um Ihre Change- und Release-Management-Prozesse **zu verbessern, proaktiv potenzielle Schwachstellen in** Ihren IT-Services zu erkennen und zu beheben, die IT-Leistung im Hinblick auf Service Level Agreements (SLAs) zu verbessern und Kosten zu senken.

Vorteile

- Eine einheitliche Sicht auf IT-Dienste
- Ein zentralisiertes Repository für Service Assets und Konfigurationen
- Bearbeiten Sie Tickets schneller und genauer
- Verbessern Sie die Problemlösung beim ersten Anruf und reduzieren Sie Eskalationen
- Erkennen und lösen Sie schnell Probleme bei der Bereitstellung von Dienstleistungen
- Optimieren Sie die Prozesse der Servicebereitstellung
- Verbessern Sie das Serviceniveau und senken Sie die Kosten
- Bieten Sie Ihren Mitarbeitern eine hochwertige Erfahrung

IT's Net Promoter Punktzahl erhöht auf

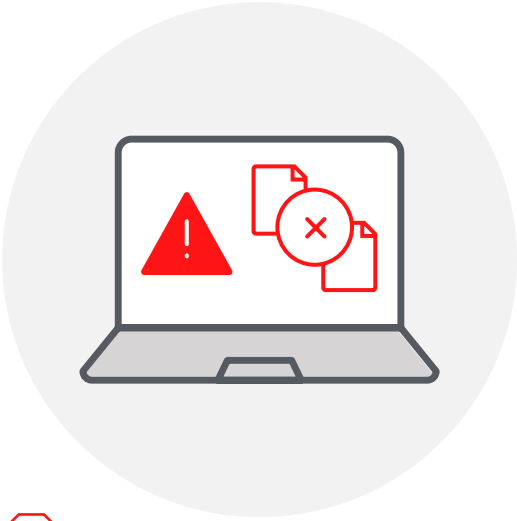
90 %

„Das Feedback, das wir erhielten, war, nun ja, kein Feedback. Niemand rief an und fragte: ‚Was ist mit meinem Job?' und solche Sachen."

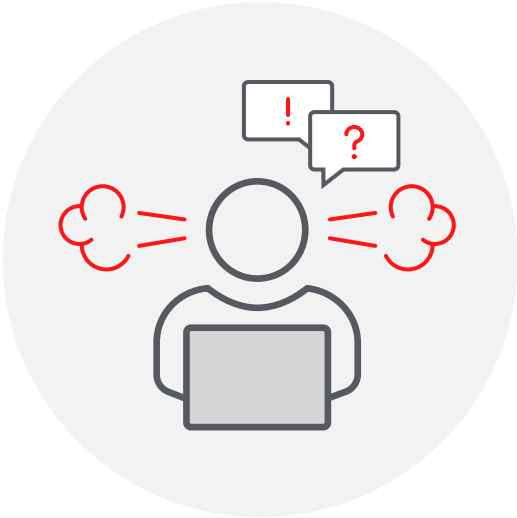
Stephen Peatling, Manager of Customer Engagement, Victoria University

Stellen Sie sich vor ...

Sie können jetzt schnelleren, einfacheren und besseren IT-Support leisten.



Eine Universität hatte mit einem veralteten IT-Service-Management-Tool zu kämpfen, das weder die nötige Transparenz noch die Innovation bot, die für ein hochwertiges Kundenerlebnis erforderlich sind.



Jedes Mal, wenn die IT-Abteilung eine Aufgabe im Ticket-System in Angriff nahm, löste sie eine E-Mail an den Benutzer aus, der das Ticket eingereicht hatte. Dies führte zu unnötiger Verwirrung und Frustration.

Durch die Umstellung auf eine fortschrittliche IT-Service-Management-Lösung konnte die Universität die Service-Levels drastisch verbessern, leicht zugängliche Self-Service-Kanäle bereitstellen und den Net Promoter Score (NPS) des IT-Teams von etwa 54–60 % auf 90 % steigern.

ivanti

Entdecken Sie die nächsten Schritte im vollständigen ITSM+ Toolkit.

Zugang zu Ihrem Toolkit

ivanti

ivanti.com
1 800 982 2130
sales@ivanti.com

Copyright © 2023, Ivanti. All rights reserved. IVI-2768 PZ/KF/MM