

A close-up photograph of a man with a beard and glasses, wearing a blue button-down shirt, smiling as he uses a tablet. The background is softly blurred, suggesting an office or modern interior setting.

ivanti

Nahtlose und ununterbrochene Nutzererfahrung

Wie Sie die ständig wachsenden
Supportanfragen mit
Automatisierung und KI
effizient und in großem Umfang
verwalten können

Inhalt:

Die Ausweitung des Arbeitens von jedem Ort hat zwar ein schnelles Wachstum der Unternehmen ermöglicht, aber auch dazu geführt, dass die IT-Umgebungen immer komplexer werden. Noch bevor Sie merken, was passiert ist, stellen Sie vielleicht fest, dass die IT-Abteilung Schwierigkeiten hat, die Menge der eingehenden Tickets zu bewältigen, geschweige denn, sich proaktiv um aufkommende Probleme in der IT-Umgebung zu kümmern, bevor sie zu Ausfällen oder Sicherheitsvorfällen führen.

Manuelle Prozesse und ineffiziente Arbeitsabläufe können schnell die interne Produktivität beeinträchtigen, die Zufriedenheit der Mitarbeitenden mindern, Sicherheits- und Compliance-Risiken mit sich bringen, Budgetüberschreitungen verursachen und letztendlich Ihre Fähigkeit einschränken, ein hochwertiges Kundenerlebnis zu bieten.

Dieses eBook bietet Ihnen einen umfassenden Überblick, praktische Schritte und anschauliche Anwendungsfälle, die Ihrer Organisation dabei helfen, Ihren Benutzern ein nahtloses und unterbrechungsfreies Erlebnis zu bieten, so dass Sie die Servicebereitstellung wirklich beschleunigen können.

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](https://www.ivanti.com)



01 Herausforderung

02 Antwort

03 So geht es

04 Vorteile

05 Stellen Sie sich vor ...

Dieses eBook ist Teil des [ITSM+ Toolkit](#)

Herausforderung

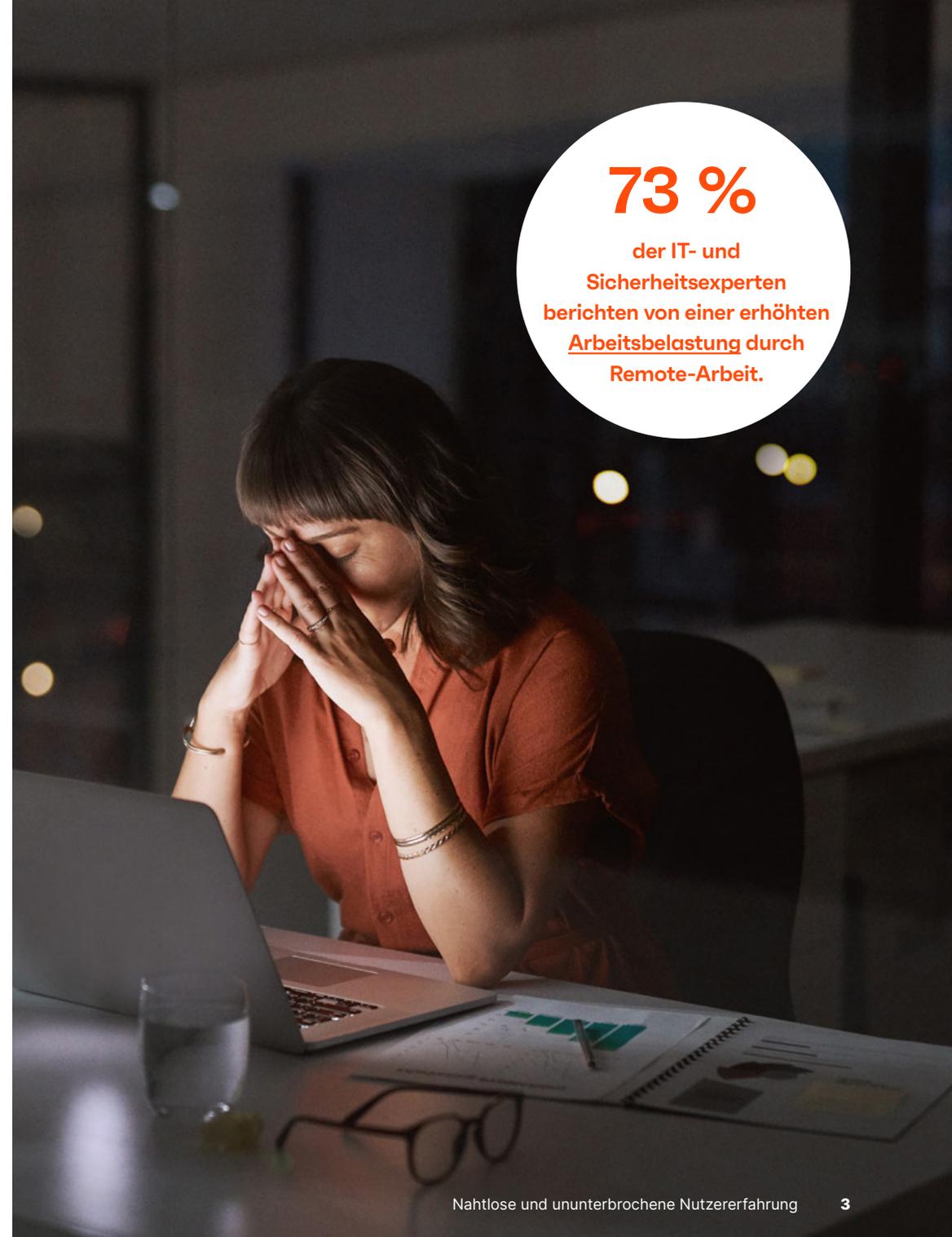
Effizientes und umfangreiches Management der ständig wachsenden Supportanfragen.

Arbeiten von jedem Ort bedeutet mehr Endgeräte, die über mehr Standorte verstreut sind, und dennoch müssen Ihre IT-Experten mit einem schmalen Budget einen hervorragenden Service bieten. Wenn die Mitarbeitenden des IT-Teams mit einer hohen Anzahl an Anfragen überfordert sind, dauert die Lösung von Problemen länger, die Mitarbeitenden leiden darunter und die Produktivität des Unternehmens wird beeinträchtigt. Da Ihre IT-Umgebung immer komplexer wird und eine immer umfangreichere Konstellation von Endpunkten umfasst, nimmt auch die Arbeit Ihres IT-Teams zu. Die IT-Abteilung braucht intelligente Tools und Prozesse für die Servicebereitstellung, um Ticketanfragen effizient zu verwalten und ihren Fokus auf strategische Projekte mit größerer Wirkung zu verlagern.



Wussten Sie das?

41 % der Wissensarbeiter geben an, dass es für sie schwieriger ist, Unterstützung bei technischen Problemen zu erhalten.



Nahtlose und ununterbrochene Nutzererfahrung **3**



Antwort

Proaktiver IT-Support durch Automatisierung und KI.

32 %

der IT-Teams erleben einen Anstieg der Helpdesk-Tickets aufgrund von Remote-Arbeit.

Ihr Unternehmen kann die Bereitstellung von IT-Services beschleunigen, indem es die Vorteile automatisierter Workflows und KI-Bots nutzt, die rund um die Uhr **proaktiv Probleme diagnostizieren und beheben**. Indem Sie Analytikern in der ersten Reihe einen 360-Grad-Blick auf IT-Benutzer und Assets bieten, können Sie sie in die Lage versetzen, einen höheren Servicestandard zu leisten und die Unterbrechungen für die Mitarbeitenden zu minimieren. Unified Endpoint Management (UEM) ermöglicht es Ihren IT-Mitarbeitern, alle von Ihren Mitarbeitenden verwendeten Geräte zentral zu verwalten und zu sichern. Dabei wird die Automatisierung genutzt, um die Bereitstellung zu beschleunigen und gleichzeitig besser vorhersehbare und wiederholbare Prozesse zu schaffen. All diese Funktionen entlasten Ihr IT-Team von Routineaufgaben, ebnen den Weg für eine wirklich selbstreparierende Umgebung, befähigen die Benutzer, einfache Probleme selbst zu beheben, senken die Kosten und minimieren die Kluft zwischen dem Wachstum der Komplexität Ihres Tech-Stacks und Ihrer Fähigkeit, das alles zu verwalten.



ivanti

Nahtlose und ununterbrochene Nutzererfahrung 4

Inhalt

Herausforderung

Antwort

So geht es

Vorteile

Stellen Sie sich vor ...

So geht es

Übergang zu automatisierten Arbeitsabläufen, die von selbstreparierenden und KI-Bots unterstützt werden.

✓

Geben Sie Ihren IT-Mitarbeitern die fortschrittlichen Technologie-Tools an die Hand, die sie benötigen, um einen modernen Support zu bieten. Automatisieren Sie die Arbeitsabläufe vor und nach der Bearbeitung von Tickets, damit Sie den Supportprozess sowohl aus der Sicht der Mitarbeiter als auch der IT optimieren können. Konfigurieren Sie Ihre IT-Service-Management-Lösung so, dass eingehende Tickets automatisch eingestuft und den richtigen Mitarbeitern zugewiesen werden, ohne dass ein Mitglied des IT-Teams sie überhaupt anfassen muss. Sobald ein Mitglied des IT-Teams ein Ticket aus seiner Warteschlange öffnet, kann es das Gerät des Benutzers in einer einheitlichen Ansicht betrachten, um die Ursachenanalyse zu beschleunigen und das untersuchte Problem schnell zu lösen – oft ohne den Mitarbeiter überhaupt zu stören.

✓

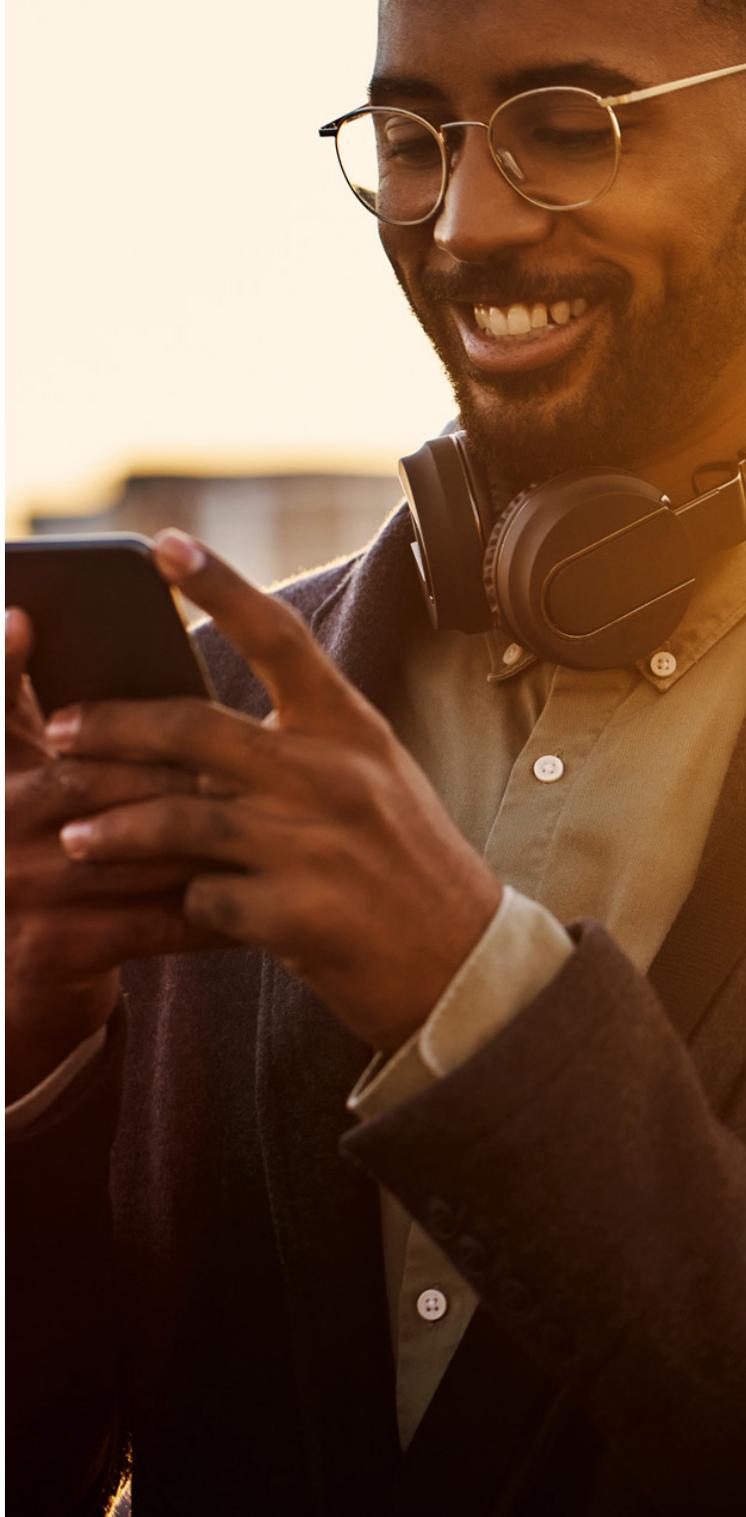
Legen Sie die Messlatte noch höher, indem Sie die automatischen Erkennungs- und Abhilfefunktionen Ihrer ITSM-Lösung nutzen, um eine selbstreparierende Umgebung zu schaffen. Auf diese Weise können Sie gängige Leistungsprobleme automatisch beheben, **bevor die Benutzer sie überhaupt bemerken**, und proaktiv Sicherheitslücken schließen, die das Unternehmen gefährden könnten.

✓

Ziehen Sie den Einsatz eines virtuellen Mitarbeitenden mit intelligenten Chatbot-Funktionen in Erwägung, um den Benutzern die Möglichkeit zu bieten, ihre eigenen Fragen zu beantworten und Probleme bei Bedarf zu lösen. Nutzen Sie die Sprachautomatisierung, um die Lösung des ersten Anrufs zu verbessern, und nutzen Sie die Stimmungsanalyse, um die Kundenzufriedenheit im gesamten Unternehmen genau zu messen, und zwar laufend, ohne dass Sie eine mühsame jährliche Umfrage durchführen müssen. Mit all diesen Vorteilen der Automatisierung wird Ihr IT-Team in der Lage sein, die Bereitstellung von Diensten zu beschleunigen sowie die Benutzer- und IT-Erfahrung zu verbessern.

Vorteile

- ✓ Reduzieren Sie das Aufkommen von Supportanfragen
- ✓ Beschleunigen Sie die Zeit bis zur Lösung
- ✓ Identifizieren und beheben Sie Probleme, bevor die Benutzer sie bemerken.
- ✓ Geben Sie den Nutzern Werkzeuge an die Hand, mit denen sie Probleme selbstständig lösen und angehen können.
- ✓ Verbessern Sie proaktiv die digitale Erfahrung Ihrer Mitarbeiter mit Stimmungsanalysen



560.500 \$

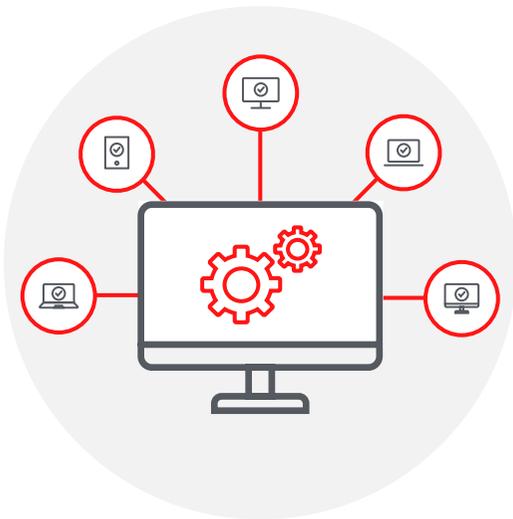
die mit der Endnutzerproduktivität verbundenen **Einsparungen** durch eine selbstreparierende Umgebung (risikobereinigt über drei Jahre).

„Wir müssen einen Endbenutzer und seinen Tag nicht unterbrechen. Wir verschaffen ihm eine bessere Lebensqualität. Wir sind stolz darauf, eine kommunale Bank zu sein – wir möchten unseren Mitarbeitenden und Kunden diese Art von Gemeinschaftserlebnis bieten. Das ist es, was wir wirklich für uns und alle anderen erreichen wollen.“

Jesse Miller, IT-Spezialist, [SouthStar Bank](#)

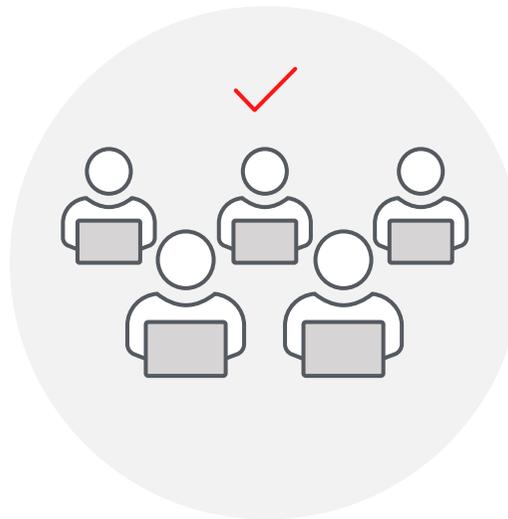
Stellen Sie sich vor ...

Sie können Ihren Benutzern jetzt ein nahtloses Erlebnis ohne Unterbrechungen bieten.



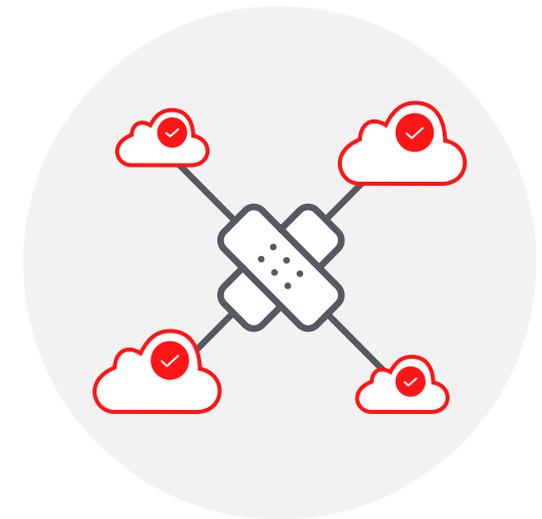
1

Eine Universität nutzt die IT-Automatisierung, um Software für Computerlabore auf dem gesamten Campus bereitzustellen, ohne dass einzelne IT-Mitarbeiter die Software installieren müssen.



2

Die Studenten, die zu den Vorlesungen kommen, freuen sich, dass die Software, die sie benutzen müssen, wie erwartet und ohne Unterbrechungen funktioniert.



3

Die Universität nutzt diese Funktionen auch, um sicherzustellen, dass ihre wachsende Zahl Cloud-Server vollständig gepatcht und auf dem neuesten Stand ist, sodass die IT-Mitarbeiter ihre Fähigkeiten zur Unterstützung, zum Lernen und für die Forschung einsetzen können.

Entdecken Sie die nächsten Schritte im vollständigen ITSM+ Toolkit.

Zugang zu Ihrem Toolkit

ivanti

[ivanti.com](https://www.ivanti.com)

1 800 982 2130

sales@ivanti.com