

Les 4 avantages de la DEX pour la gestion de vos services IT

Bien que plus de la moitié des équipes IT fassent de l'expérience numérique des collaborateurs (DEX) l'une de leurs principales priorités, elles n'ont pas encore vraiment le soutien de leur direction. Dans le même temps, près d'un tiers des collaborateurs s'adressent à un collègue plutôt qu'au centre de support lorsqu'ils rencontrent un problème technique. Pourquoi ? 55 % d'entre eux pensent que c'est plus rapide.

Savez-vous que la DEX peut avoir un impact positif sur la gestion des services IT ? Voici les 4 principaux avantages de la DEX pour vos services :

01

Découvrir les actifs, les services et leurs dépendances

Fournissez aux analystes de support technique des insights sur les actifs (périphériques, utilisateurs, utilisation, performances, licences et état de la garantie) et laissez place au **support proactif** !



21 %

des professionnels IT n'ont pas de visibilité totale sur les applications utilisées par les collaborateurs sur leur lieu de travail.

02

Mesurer et améliorer la qualité du support

Réduisez le nombre d'escalades et résolvez plus de problèmes dès le premier appel.

37 %

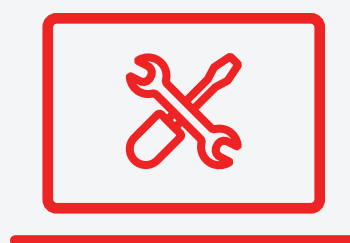
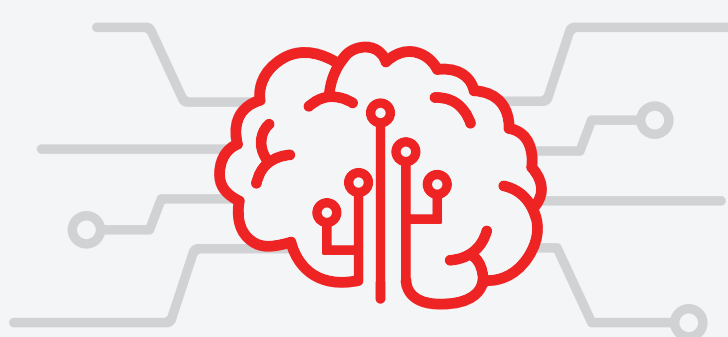
des équipes IT évaluent la DEX à partir de la vitesse de résolution des tickets.



03

Identifier proactivement les problèmes

Dotez votre équipe d'outils **d'automatisation intelligente et de bots basés sur l'IA** pour résoudre proactivement les problèmes.



48 %

des collaborateurs de bureau préfèrent résoudre eux-mêmes leurs problèmes techniques s'ils le peuvent.



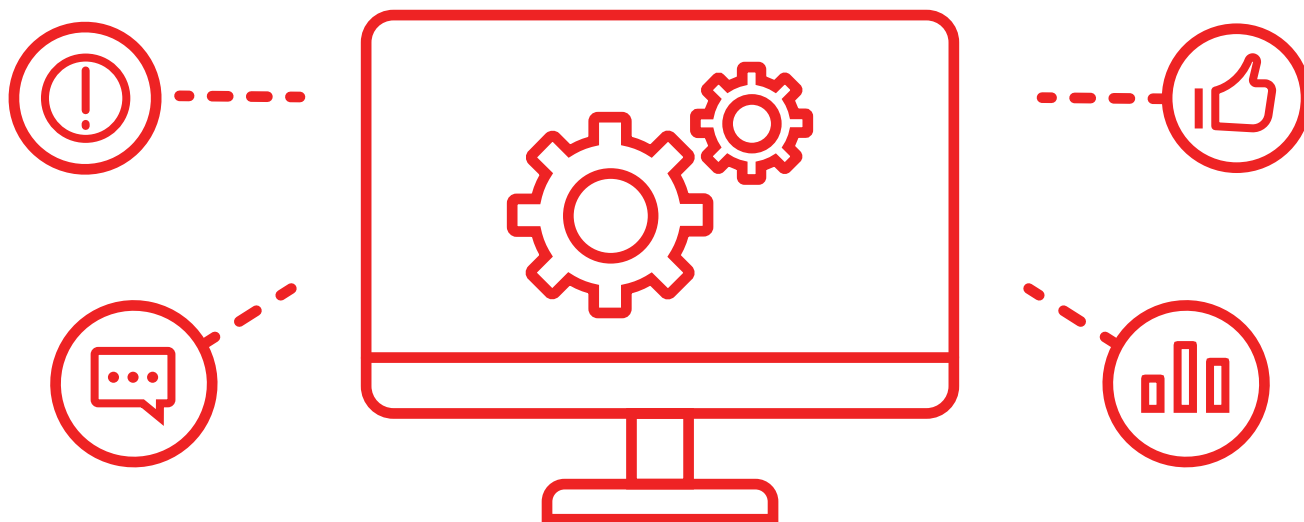
26 %

des entreprises ne proposent pas de ressources en self-service.

04

Résoudre les incidents et éliminer les menaces de sécurité

Identifiez les interruptions de service avant que les utilisateurs finaux ne les signalent, quantifiez leur impact et leur gravité, et utilisez l'automatisation pour **accélérer le diagnostic et la remédiation**.



32 %

des équipes IT constatent une augmentation du nombre de tickets de support en raison du télétravail...

... mais seulement

8 %

priorisent l'automatisation des tâches répétitives.

Découvrez comment réduire le MTTR et le volume des tickets tout en effectuant un « Shift Left » pour accélérer la résolution des incidents et limiter les coûts dans notre rapport « Toolkit ITSM+ ».

[Commencez ici](#)