

4 vantaggi della DEX per il tuo Service Management

Sebbene più della metà dei team IT consideri la Digital Employee Experience (DEX, Esperienza Digitale dei Dipendenti) una massima priorità, non ha ancora ottenuto il consenso dei livelli dirigenziali. Allo stesso tempo, quasi un terzo dei dipendenti si rivolge a un collega invece che all'help desk quando riscontra un problema tecnico. Perché? Il 55% di loro crede che sia il modo più veloce.

Una miglior DEX offre molti più vantaggi per il tuo service management di quanto tu possa pensare: ecco i quattro principali.

01 Rileva risorse, servizi e dependency

Fornisci agli analisti del tuo service desk tutte le informazioni sulle risorse (dispositivo, utenti, utilizzo, prestazioni, stato delle licenze e delle garanzie) e passa a un'**assistenza proattiva**.



21%

dei professionisti IT non ha piena visibilità sulle applicazioni utilizzate dai dipendenti sul luogo di lavoro.

02 Misura e migliora la qualità dell'assistenza

Riduci le escalation e risolvi un maggior numero di problemi alla prima chiamata.

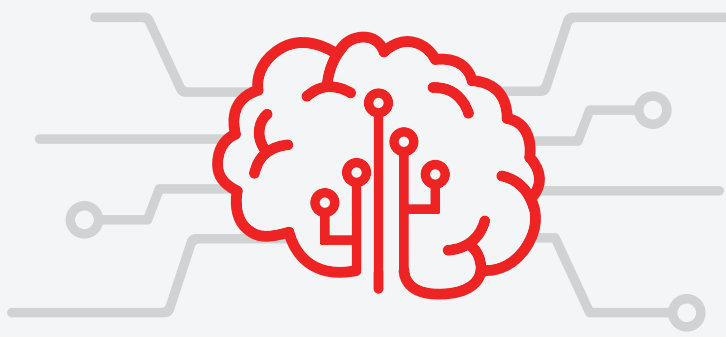
37%

dei team IT sfrutta la velocità di evasione dei ticket per monitorare la DEX.



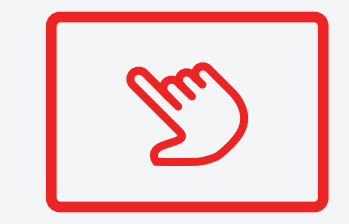
03 Identifica le problematiche in modo proattivo

Consenti al tuo team di utilizzare l'**automazione intelligente e i bot basati sull'intelligenza artificiale** per risolvere i problemi in modo proattivo.



48%

degli impiegati preferisce risolvere autonomamente i problemi tecnologici, quando possibile.

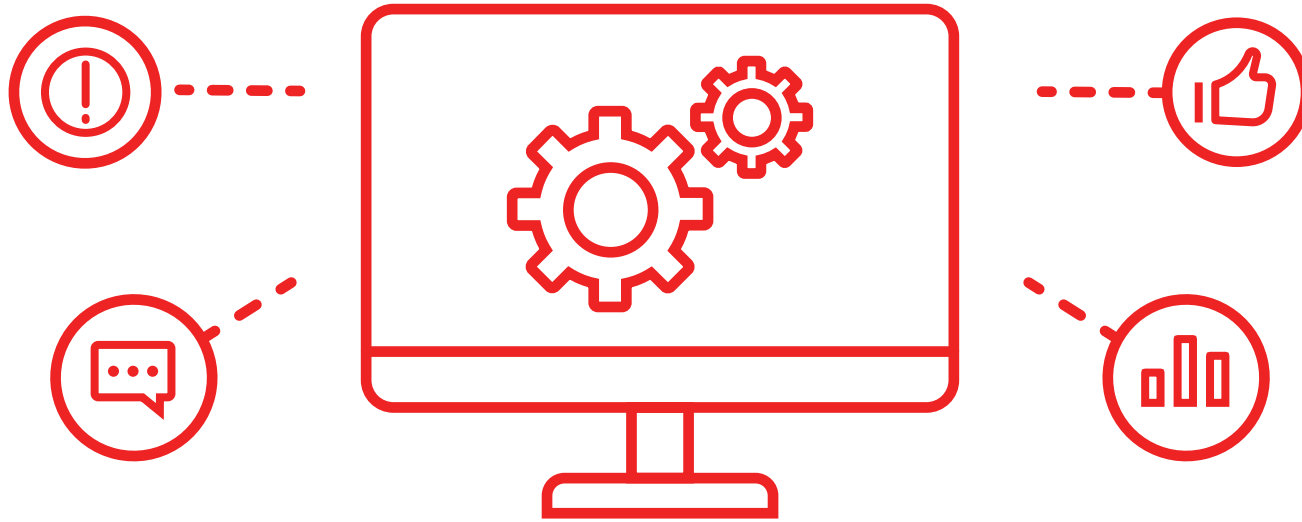


26%

aziende non offrono risorse self-service.

04 onni rimedio a incidenti e minacce per la sicurezza

Identifica le interruzioni del servizio prima che gli utenti finali le segnalino, quantificane l'impatto e la gravità e sfrutta l'automazione per **accelerare la diagnosi e la riparazione**.



32%

dei team IT segnala un aumento del volume dei ticket dovuto al lavoro da remoto...

...ma danno solo

8%

priorità all'automazione delle attività ripetitive.

Scopri come migliorare il Mean Time to Repair (MTTR, Tempo Medio di Riparazione), ridurre il volume dei ticket ed eseguire uno "shift left" per accelerare i tempi di risoluzione e ridurre i costi nell'ITSM+ Toolkit.

Inizia da qui