

4 Vorteile von DEX für Ihr Service Management

Obwohl mehr als die Hälfte der IT-Teams der digitalen Mitarbeitererfahrung (DEX) hohe Priorität einräumt, fehlt ihnen noch immer die Unterstützung der Führungsebene. Gleichzeitig wendet sich fast ein Drittel der Mitarbeitenden bei technischen Problemen an einen Kollegen oder eine Kollegin und nicht an den Helpdesk. Warum? 55 % von ihnen sind sich sicher, dass es schneller geht.

Ein besseres DEX hat mehr Vorteile für Ihr Service Management, als Sie denken – und dies sind die vier wichtigsten.

01 Entdecken von Assets, Services und Abhängigkeiten

Geben Sie Ihren Service-Desk-Analysten alle Informationen zu den Assets – Geräten, Benutzern, Nutzung, Leistung, Lizenz- und Garantiestatus – und führen Sie einen **proaktiven Support ein**.



21 %

der IT-Fachleute haben keinen vollständigen Überblick darüber, welche Anwendungen die Mitarbeitenden am Arbeitsplatz nutzen.

02 Supportqualität messen und verbessern

Reduzieren Sie Eskalationen und lösen Sie mehr Probleme bereits beim ersten Anruf.

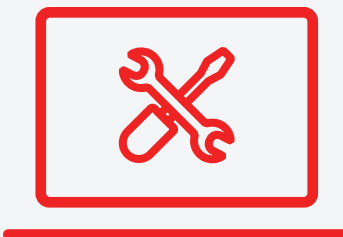
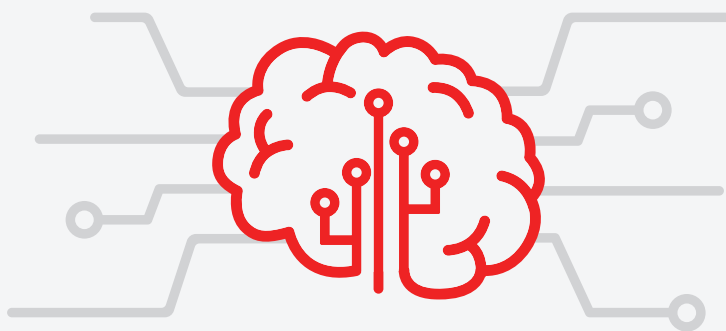
37 %

der IT-Teams nutzen die **Schnelligkeit der Ticketlösung**, um DEX zu verfolgen.



03 Probleme proaktiv ermitteln

Sorgen Sie dafür, dass Ihr Team **intelligente Automatisierung und KI-betriebene Bots** nutzen kann, um Probleme proaktiv zu beheben.



48 %

der Büroangestellten möchten, ihre **technischen Probleme** lieber möglichst selbst beheben.

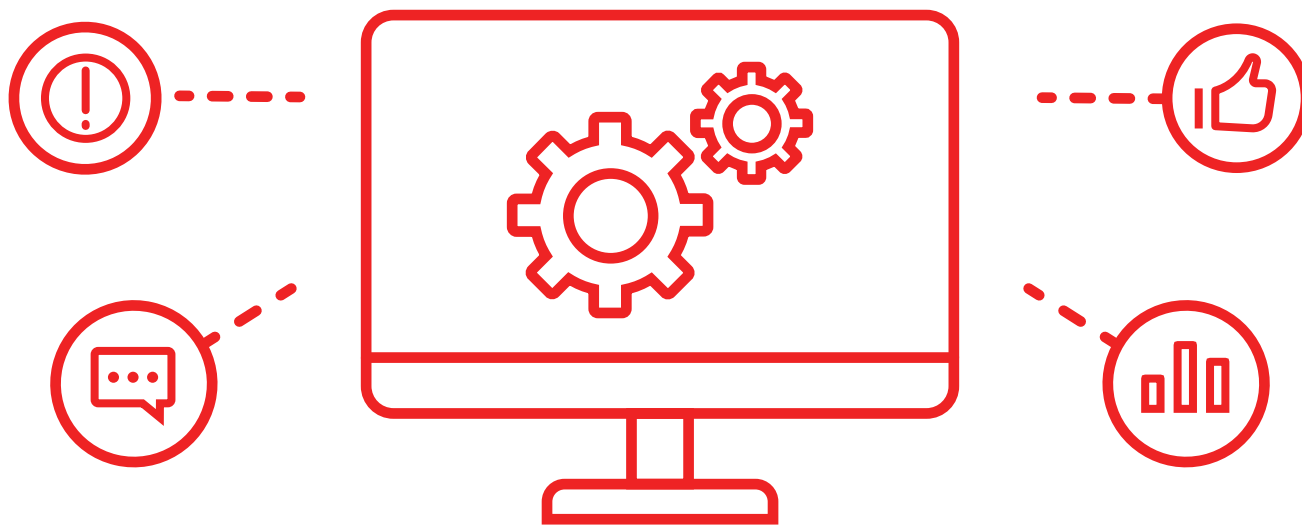


26 %

Unternehmen bieten keine **Self-Service-Ressourcen** an.

04 Zwischenfälle und Sicherheitsbedrohungen beheben

Identifizieren Sie Serviceunterbrechungen, bevor Endbenutzer sie melden, messen Sie Auswirkungen und Schweregrad und nutzen Sie die Automatisierung, um die **Diagnose und Behebung zu beschleunigen**.



32 %

der IT-Teams berichten über einen Anstieg des Ticketvolumens aufgrund von Remote-Arbeit.

...aber nur

8 %

priorisieren die **Automatisierung** sich wiederholender Aufgaben.

Durch das ITSM+ Toolkit erfahren Sie, wie Sie die mittlere Reparaturzeit (MTTR) verbessern, das Ticketvolumen reduzieren und einen Shift-Left erreichen können, um die Lösungszeit zu verkürzen und die Kosten zu senken.

Los geht's