
NEXT LEVEL THINKING

Störfälle reduzieren und die Produktivität
der Mitarbeiter sicherstellen

nexthink



DIE HOHEN ZIELE DER IT

WIR WISSEN ALLE: ENTERPRISE IT MUSS IHRE IT-PROZESSE OPTIMIEREN

Wenn die IT in Unternehmen funktioniert – was die meiste Zeit der Fall ist, sind alle zufrieden. Die Prozesse laufen, Kunden sind zufrieden und alle Mitarbeiter können ihre Aufgaben erfüllen. Es gibt nur ein Problem: Enterprise IT ist anfällig. Denn wenn Dinge schiefgehen – wie es unvermeidlich immer wieder der Fall ist – geschieht dies plötzlich und ohne Vorwarnung. Vieles wird immer schlimmer und braucht viel zu lange, um behoben zu werden.

Endbenutzer sind sehr frustriert darüber. Sie sehen, wie Technologie in ihrem täglichen Leben, auf ihren Mobiltelefonen, in sozialen Medien, in Gebäuden und in ihren Autos funktionieren. Sie erwarten dasselbe bei der Arbeit, aber das scheint zu viel verlangt. Wenn die IT ihre Erwartungen nicht erfüllt, werden sie schnell unzufrieden.

Als professioneller IT-Verantwortlicher verstehen sie diese Unzufriedenheit und Sie persönlich haben auch etwas zu verlieren. Sie fühlen sich zunehmend machtlos, weil die IT von Unternehmen komplexer wird und die Erwartungen der Benutzer weiter steigen. IT soll Innovationen bringen und keine Störfälle, unter denen die Mitarbeiter leiden. Service Anforderungen werden nicht erfüllt und es ist kein Ende in Sicht.

Wir sind uns alle einig: Enterprise IT leidet unter zu vielen Problemen. Die zunehmende technische Komplexität, die wachsende Bedeutung für das Unternehmen und die erheblichen IT-Sicherheits Herausforderungen erfordern eine neue IT; und zwar schnell. Nextthink hat einen Ansatz, der Ihnen hilft, Störfälle maßgeblich zu reduzieren und den Service auf ein neues Niveau zu heben. .





DIE THEMEN SIND BEKANNT.

80% aller Supportanfragen betreffen einen von fünf grundlegenden Incident-Typen

RAUF, RUNTER, SEITWÄRTS?

IT hat ein Qualitätsproblem. Keine andere Dienstleistungsbranche würde den derzeitigen Stand der Servicequalität akzeptieren



GLEICHES PROBLEM, NEUER MONAT

90% der Vorfälle, die in den letzten 30 Tagen als behoben angesehen wurden, treten erneut auf



DIY IST EINE TÄGLICHE REALITÄT

45% oder frustrierten Benutzer versuchen, ihre technischen Probleme selbst zu lösen



WIE IST ES DAZU GEKOMMEN?

Der Aufbau von IT-Systemen für heutige Unternehmen ist schwierig. Die Anforderungen der Benutzer sind hoch. Ihre IT-Erfahrung am Arbeitsplatz ist häufig die folgende: langsam, umständlich und an den meisten Tagen mit Problemen behaftet.

In einer Welt, in der IT ein Kernstück der meisten Arbeitsleben ist, kann das nicht akzeptable sein.

DAS 'SERVICE DESK' PROBLEM

Historisch war die IT ausschließlich eine Domäne von Experten. Diese Technologie-Gurus definierten und verfeinerten Prozesse, buchstäblich in Bibliotheken, mit Büchern und Schulungskursen, um die Komplexität der Unternehmens-IT zu überwinden. Kleine Armeen von Support-Experten schnürten Automatisierungsinselfen zusammen, um Geschäftsprozesse zu unterstützen, unabhängig davon, ob die zugrundeliegenden Technologien passten.

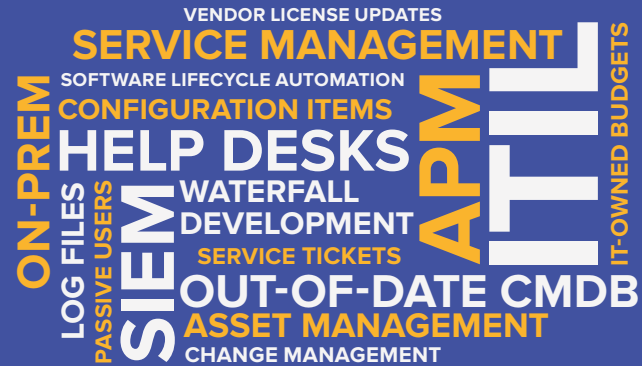
Meistens funktionierte es, und wo nicht, war der Service Desk. Dieser einzige Interaktionspunkt zwischen unzufriedenen Benutzern und denjenigen, die ihre Probleme lösen konnten, war schnell und effektiv. Ein funktionierender Prozess. Was sollte da falsch laufen?

Nun, in der Enterprise IT kann vieles schief gehen. Normalerweise, wenn sich etwas ändert, wird die umgebende IT-Architektur verändert. Das muss nicht viel sein, aber gerade genug, um eine weitere Ebene der Komplexität hinzuzufügen. Vielleicht geht es um die Behebung eines Softwarefehlers oder eine Akquisition fügt dem Netzwerk hunderttausende neuer Endpunkte hinzu. Gerade als Sie dachten, Sie hätten alle Probleme behoben, warten - trotz bester Bemühungen - wieder neue Veränderungen auf Sie.

Heutzutage muss die IT viel schneller auf geschäftliche Änderungen reagieren als der Service Desk leisten kann. IT Service und Support müssen zunehmende Erwartungen an die IT Erfahrung der Endnutzer erfüllen. Das erfordert ein neues Denken und eine neue Service Qualität, bei der Nextthink unterstützen kann.



DAS WAR GESTERN



Wir bei Nexthink glauben, dass Prävention nicht nur besser als eine Heilung ist, sondern diese auch ersetzen kann. Dies zu tun erfordert jedoch eine neue Art des Denkens und der Technologie, anders als das derzeit in den meisten Organisationen der Fall ist. Es ist an der Zeit zu überlegen, was durch eine wirklich vorausschauende IT erreicht werden könnte.

HERAUSFORDERUNGEN DES UNTERNEHMENS	ERFAHRUNG	Was CEOs wichtig ist	Was IT-Teams sehen	Was Mitarbeiter erleben
		Produktivität im Unternehmen	Verfügbarkeit	Bequemlichkeit
NEXTHINK SERVICE DESK				
WAS IT UNTERSTÜTZEN MUSS	IT HERAUSFORDERUNGEN	Geräte und Anwendungen	Netzwerkressourcen und Latenzzeit	Cloud Service Verfügbarkeit
		Patch-Status (verfügbar und angewendet)	Virtualisierung	Outsourcing



BLICK VON AUSSEN NACH INNEN

Können wir als IT-Profis den Service erbringen, den unsere “Kunden” (Mitarbeiter) von uns erwarten? Ihre Abhängigkeit von IT war noch nie größer, aber vom Ziel, alle Erwartungen zu erfüllen, sind wir noch weit entfernt. Vielleicht ist die Perspektive der IT falsch, denn wir betrachten IT von innen nach außen. Wir sollten jedoch IT aus der Perspektive des Mitarbeiters betrachten und sehen, was sie erleben.

Prävention und ein proaktives Vorgehen erfordern eine neue Art des Denkens und der Technologie, die wirklich vorausschauend ist.

SERVICE QUALITÄT IST AUF ALLEN LEVELN ZU OPTIMIEREN

Herkömmlicherweise wird die Service Qualität (QoS), die von IT-Teams bereitgestellt wird, durch das technische Know-how bestimmt, das zur Behebung von Benutzerproblemen erforderlich ist. Passwort Resets sind einfach, Malware-Infektionen sind es nicht. Die Begründung ist einfach, komplexere technische Probleme erfordern erfahreneres Personal, das entsprechend mehr kostet.

Bei einigen Fixes müssen große Teile der IT-Infrastruktur offline geschaltet werden, andere erfordern einen schnellen Neustart. Wir alle wissen, dass technische Ressourcen knapp sind und einen wohlüberlegten Einsatz erfordern.

In der heutigen Welt, in der sich Organisationen mehr denn je auf ihre IT verlassen müssen, gelten folgende Herausforderungen:

1. Es wird vorausgesetzt, dass nichttechnische Benutzer die Probleme, die sie erfahren, sauber kommunizieren können und wenn diese “Vorfälle” einmal erklärt wurden, können sie effektiv erprobt werden, so dass sie durch den niedrigsten Support Level gelöst werden können.
2. Es wird davon ausgegangen, dass einfache oder häufig auftauchende Probleme am effizientesten durch niedrigere Support Level behoben werden - anstatt sie permanent zu lösen, um zu verhindern, dass sie sich endlos wiederholen.
3. Dies bedeutet auch, dass von Natur aus schwieriger zu lösende Probleme, die möglicherweise unternehmenskritischer sind, auf höhere Support-Levels und -Systeme verlagert werden, die sich der Sichtbarkeit bzw. Wahrnehmung der End-User komplett entziehen. Dies führt zu Frustration bei den Benutzern und verschleiert möglicherweise wichtige Erkenntnisse für die technischen Teams.und verschleiert möglicherweise wichtige Erkenntnisse für die technischen Teams.
4. Dies wiederum isoliert das Fachwissen an einem Ende des Eskalationsprozesses (Level 3), sobald schwerwiegende Vorfälle gelöst wurden. Dies führt dazu, dass die Weiterqualifizierung der darunterliegenden Supportteams eingeschränkt ist.
5. Letztendlich verlangsamt sich die Lösungszeit von Incidents durch Hinzunahme zusätzlicher Analyseebenen. .



ECHTZEIT-ERFAHRUNG

Ein globales Rekrutierungsunternehmen hat monatlich 2.500 IT-Servicetickets bei seinem Managed Service Provider (MSP) erstellt. Als der MSP Nexthink implementierte, waren die Ergebnisse klar.

15 Mins

DURCHSCHNITTLICHE AUFLÖSUNGSZEIT AUF ECHTZEIT REDUZIERT

6 Tage

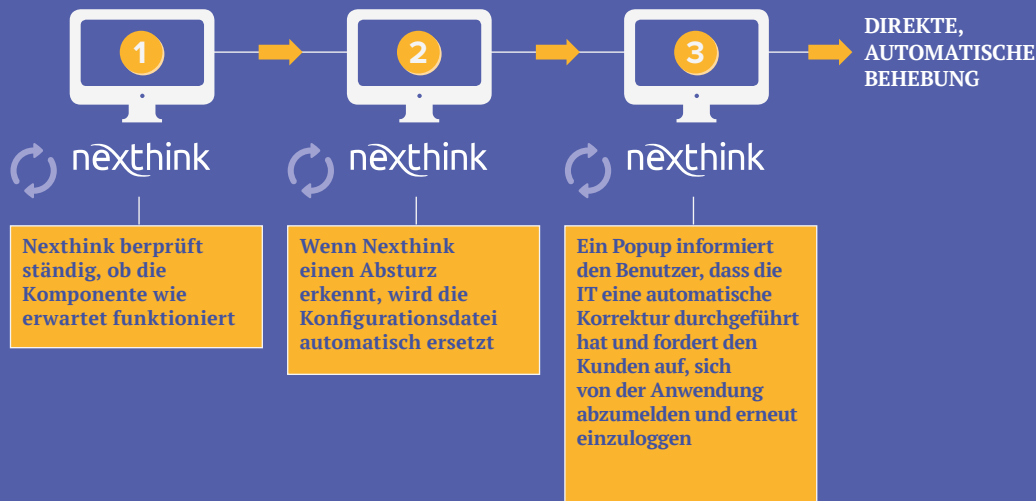
DURCHSCHNITTLICHE AUFLÖSUNGSZEIT AUF ECHTZEIT REDUZIERT

22 Mins

PRO TAG VERLOREN

CASE STUDY

Ein großes Versicherungsunternehmen sah sich einer großen Herausforderung gegenüber - sicherzustellen, dass sein Callcenter gegenüber dem externen Kunden reaktionsfähig blieb. Nexthink wurde ausgewählt, um die IT-Infrastruktur und die Endpunkte aus Sicht der Endbenutzer in Echtzeit zu analysieren und die Daten entsprechend visuell aufzubereiten. Ziel war es, die Benutzererfahrung zu verbessern und den Zeitaufwand für IT-Probleme zu reduzieren.



ZEIT FÜR “SHIFT LEFT”

Einst Science-Fiction: Selbstfahrende Autos, Supercomputer auf Größe eines Smartphones und Kommunikationsgeräte am Arm sind hier und jetzt. In einer Welt von Tesla, iPhones und Apple-Uhren scheint fast alles möglich zu sein.

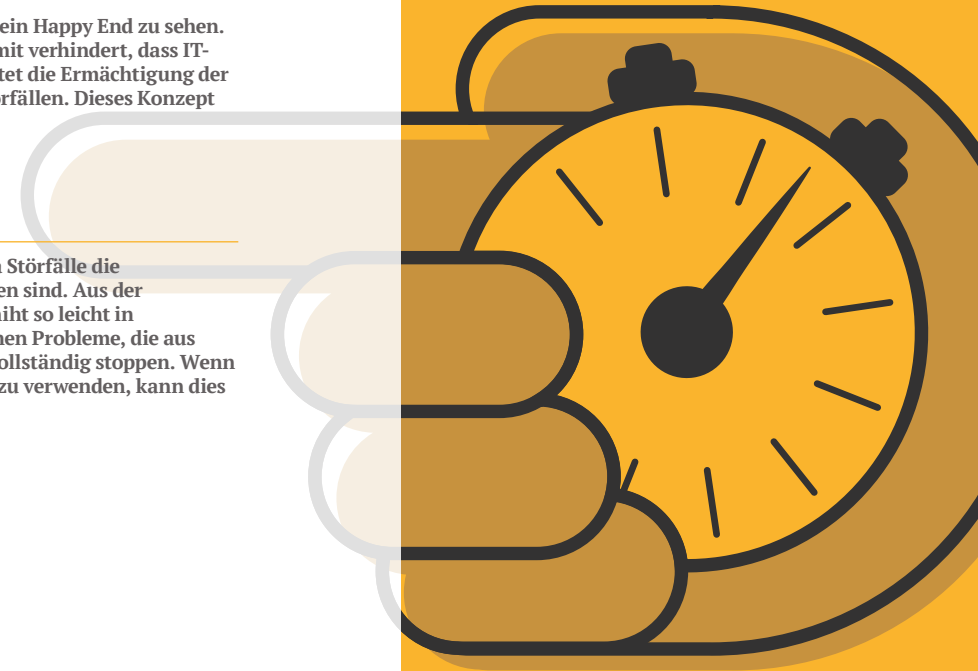
Für IT-abhängige Mitarbeiter in den Fachabteilungen reicht es nicht mehr aus, ihre Probleme zu beheben. IT-Vorfälle müssen blitzschnell gelöst werden. Diese Mitarbeiter kümmern sich nicht um Sicherheitspatches oder Netzwerklatenzen. Sie haben auf dem Weg zu ihrer Arbeit in einem Video Skateboards gesehen, die magisch schweben. Sie haben die Zukunft gesehen.

SHIFT LEFT – EINE RADIKALE ALTERNATIVE

Mit Nexthink können IT-Teams leichter zu einem „Shift Left“-Ansatz wechseln, da Vorfälle anders betrachtet werden. Anstelle von Problemen, die durch mangelnde Fachkompetenz entstehen und nur von technischen Gurus gelöst werden können, werden Vorfälle aus der Benutzerperspektive betrachtet. Soweit möglich, sollten die Nutzer befähigt sein, sich selbst zu helfen, mit dem Ziel, die Anzahl der Vorfälle und den Zeitaufwand für deren Lösung zu reduzieren.

Bei so hohen Erwartungen an die IT ist es schwer, ein Happy End zu sehen. Es gibt jedoch eine Lösung, die vorhersagt und somit verhindert, dass IT-Probleme den Geschäftsbetrieb stören. Es beinhaltet die Ermächtigung der Benutzer und die vollautomatische Lösung von Vorfällen. Dieses Konzept wird oft als “Shift Left” bezeichnet.

Diese einfache Änderung ist sehr wirkungsvoll, da Störfälle die Manifestation von schlechten Benutzererfahrungen sind. Aus der Sicht eines einzelnen Benutzers können Vorfälle nicht so leicht in Komplexitätsgrade eingeteilt werden. Für sie können Probleme, die aus technischer Sicht trivial sind, ihre Produktivität vollständig stoppen. Wenn IT-Fachkräfte die Möglichkeit haben, “Shift Left” zu verwenden, kann dies die IT-Erfahrung am Arbeitsplatz neu definieren.



5 VORTEILE VON 'SHIFTING LEFT'

1

Reibungslosere digitale Transformation - Der Wechsel zu den neuesten Technologien wird beschleunigt, wenn die Rollouts beim ersten Versuch erfolgreich sind. Bei Fusionen und Übernahmen können Kosteneinsparungen schneller realisiert werden, wenn weniger Vorfälle bearbeitet werden müssen.

2

Höhere Benutzerzufriedenheit - Höhere Produktivität und Self-Service-Fähigkeit bedeuten weniger Vorfälle und zwangsläufig weniger Gründe für Benutzer, sich zu beschweren.

3

Niedrigere und transparentere IT-Kosten - Mit geringeren Ausfallzeiten und einer geringeren Arbeitsbelastung für spezialisierte IT-Ressourcen können IT-Budgets für Innovationen ausgegeben werden, anstatt bestehende Systeme zu patchen.

4

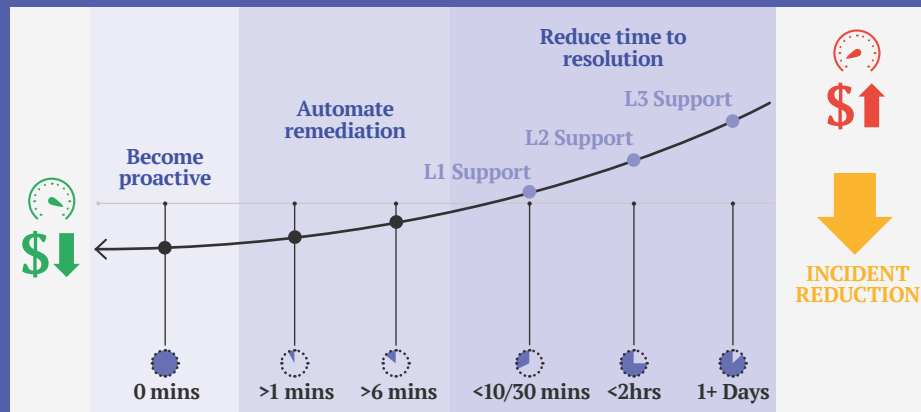
Bessere Einhaltung gesetzlicher Vorschriften - Mit Vorschriften wie der Datenschutz-Grundverordnung ist die Geschwindigkeit der Reaktion auf Datenverstöße eine wichtige Leistungsmaßnahme und kann Unternehmen bis zu 4% des globalen Umsatzes kosten oder einsparen.

5

Strengere Cyber-Sicherheit - Mit regelmäßigeren, automatisierten Softwareupdates werden Sicherheitslücken schneller behoben, sodass Malware weniger Zeit hat, in die IT-Infrastruktur einzudringen.

CASE STUDY

Ein führender internationaler Anbieter von integrierten Offshore-Lösungen für die Öl- und Gasindustrie entschied sich für die Digital Experience Management-Software von Nextthink, um End-to-End-Infrastrukturmanagement bereitzustellen, den Endnutzer-Support zu verbessern und die Ursache von Störfällen zu beheben. Nextthink half dem Unternehmen dabei, von einem reaktiven zu einem proaktiven Modell überzugehen und einen proaktiven Problem-Management-Prozess mit automatischer Behebung einzuführen.



NEXT LEVEL THINKING

Drei Grundprinzipien, die das Herz eines modernen IT Service Managements bilden:

1. Die IT muss ihren Erfolg oder Misserfolg aus der Sicht des Endbenutzers betrachten
2. Die besten Tickets sind diejenigen, die nicht existieren
3. Die IT-Produktivität verbessert die Geschäftsproduktivität

Aber Prinzipien sind nutzlos ohne Handlungen. Unsere vier Ebenen der Reaktion auf Störfälle verdeutlichen, wie Nexthink hilft, den Blick von außen nach innen auf die IT-Erfahrung der Mitarbeiter zu lenken, das Ticketvolumen zu reduzieren und Produktivitätssteigerung zu einer realen Möglichkeit für die IT-Service Teams zu machen.

STÖRFÄLLE NEU GEDACHT UND "SHIFTED LEFT"

1. Selbsthilfe

In unserem alltäglichen Gebrauch unserer eigenen Technologie, typischerweise mit Smartphones und Tablet-Geräten, sind die meisten von uns daran gewöhnt, Probleme selbst zu lösen. Ein Neustart des Smartphones löst die meisten Probleme. Auch Unternehmens-IT-Assets, obwohl sie in der Regel komplexer und maßgeschneiderter sind, erfordern möglicherweise nur einen minimalen Eingriff, um den Dienst wiederherzustellen.

Nexthink unterstützt die Benutzerselbsthilfe über die Nexthink Act- und Nexthink Engage-Module, die auf Nexthink Analytics aufsetzen. Benutzer erhalten geführte Unterstützung mithilfe von Popup-Menüs, mit denen sie Vorfälle ohne Service Desk-Intervention beheben können.

2. Verbesserter Self-Service

Während grundlegende Selbsthilfe eine Möglichkeit darstellt, erhebliche Kosteneinsparungen zu erzielen und die IT-Abteilung zu entlasten, hat sie ihre Grenzen. Wie wir jedoch gesehen haben, handelt es sich bei den meisten IT-Vorfällen um Wiederholungen früherer Vorfälle, so dass ein Standardverfahren zur Lösung derselben sehr wertvoll und logische Möglichkeit ist, die Kosten für den Servicedesk zu reduzieren.

Nexthink ermöglicht Self-Service-Aktionen für Mitarbeiter durch die Kombination der Funktionen in Nexthink Act und Nexthink Engage mit bereits vorhandenen Self-Service-Portalen. Dem L1 Service Desk werden Optionen für die sofortige Fehlerbehebung angeboten, die Remote-Aktionen auslösen und APIs aufrufen können, um Probleme auf standardisierte und sichere Weise auf den Endgeräten ohne Echtzeit-Service-Desk-Unterstützung zu lösen.

3. Self-Healing

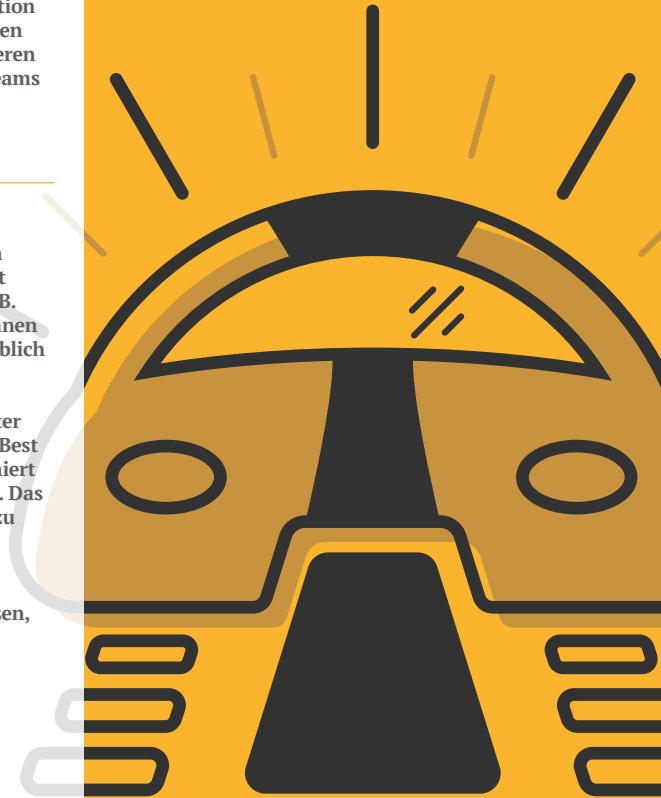
In einigen Fällen ist es effizienter oder wünschenswerter, Fixes anzuwenden, ohne dass der Benutzer zu dem Zeitpunkt weiß, dass ein Korrekturprozess im Gange ist. Die Möglichkeit, Probleme ohne manuellen Eingriff zu beheben, ist besonders bei umfangreichen und dringenden Serviceproblemen nützlich, z. B. beim Aktualisieren von Patches in einem Unternehmen. Solche Aktionen können einen Service Desk überschwemmen und das Risiko eines Unternehmenserheblich erhöhen.

Nexthink Act kann Probleme aus einem Unternehmenskatalog aufgezeichneter Vorfälle erkennen und eine Vielzahl von Korrekturen basierend auf früheren Best Practices auslösen. Benutzer können dann optional über die Aktionen informiert werden, die über ein Popup-Fenster von Nexthink Engage ausgeführt werden. Das ist eine gute Möglichkeit, um sie über die erfolgreiche Arbeit ihres IT-Teams zu informieren..

4. Proaktives Problemmanagement

Die ultimative Lösung. Während die meisten IT-Vorfälle relativ einfach zu lösen, vorhersehbar und chronisch hartnäckig sind, sind andere akut und komplex. Diese Probleme sind die letzte Bastion hoher Kosten in vielen Unternehmen. Die Behebung dieser Top-Level-Probleme erfordert eine zeitaufwendige und kostenintensive Ursachenanalyse, die von einem Problemmanagement-Team geleitet wird, das neben den regulären L1-, L2- und L3-Teams arbeitet.

Nexthink beschleunigt die Ursachenanalyse sowohl für das reaktive Problemmanagement, wenn ein Problem auftritt, als auch das proaktive Problemmanagement, bei dem derzeit keine Symptome auftreten. Mithilfe von Daten aus vorhandenen Tools zur Ereignisüberwachung können Problem Management Teams erhebliche Fortschritte erzielen, selbst wenn diese Datenqualität nicht besonders hoch ist. Mit Nexthink können IT-Teams häufig Probleme beheben, bevor der Benutzer dies bemerkt oder sogar bevor es auftritt. even with poor quality data. With Nexthink, IT teams can often fix problems before the user is aware or even before it occurs.



WIE WEIT IST ZU WEIT?

„Shifting Left“ ist letztlich eine Möglichkeit der IT-Automatisierung, die Effizienz zu steigern, indem wiederkehrende und einfache IT-Vorfälle, die Enterprise Service Desks blockieren, angegangen werden. Dabei werden Nexthink-Algorithmen genutzt, die auf jahrelanger Erfahrung aufbauen, um die Behebung von Vorfällen zu einer Kernkompetenz zu machen, eine Alternative zu den hohen Wiederherstellungskosten zu bieten und die IT-Kosten im Laufe der Zeit zu verringern. Einige haben jedoch weiterhin Bedenken, die Kontrolle und Sichtbarkeit ihrer IT-Operationen zu verlieren. Nexthink folgt den folgenden vier Prinzipien:

AUSFÜHRUNGSKONTROLLE

Legen Sie Ausführungsrichtlinien fest, um zu entscheiden, welches Skript ausgeführt werden kann, z.B. nur von einem vertrauenswürdigen Herausgeber signierte Skripte.

ROLLENBASIERTE ZUGANGSKONTROLLE

Nur Benutzer mit den richtigen Berechtigungen können Remote-Aktionen bearbeiten und / oder sie manuell auslösen.

RECHENSCHAFTSPFLICHT

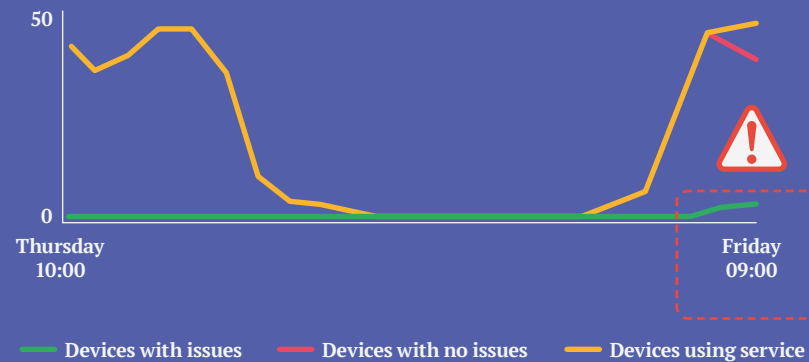
Detaillierter Audit-Bericht mit Informationen zu Wer, Wann und Wo welche Remote-Aktionen ausgeführt wurden.

DATENKONSISTENZ, INTEGRITÄT UND VERTRAULICHKEIT

Verschlüsselung und andere technische Mechanismen, um sicherzustellen, dass Skripte und Eingabeparameterdaten konsistent und manipulationssicher sind.

CASE STUDY

Eine Regierungsbehörde hat Nexthink ausgewählt, um die Transparenz der gesamten IT-Infrastruktur in Echtzeit jederzeit zu verbessern. Mit dem patentierten Self-Learning von Nexthink und der Erkennung von abnormem Verhalten kann das IT-Team die Erkennung und Einhaltung von Sicherheitsbedrohungen auf den Endnutzer-Endpunkten, dem anfälligsten Glied in der IT-Kette, verbessern.



PERMANENTE VERBESSERUNG ANSTELLE SCHNELLER FIXES

Nexthink unterstützt die Beziehung zwischen IT und Unternehmen, indem die IT dabei unterstützt wird, das zu liefern, was das

Unternehmen will: eine positive IT-Erfahrung der Enduser ohne Störfälle. IT-Services zu optimieren, spart langfristig Geld.

ÜBER NEXTHINK

Nexthink bietet digitales Enduser Experience Management für das Unternehmen. Führende globale Unternehmen wissen, dass zufriedene Mitarbeiter mehr zufriedene Kunden generieren. Mit Nexthink können Unternehmen ihren Mitarbeitern Erfahrungen im Consumer-Bereich bieten, um ihre Zufriedenheit und Produktivität zu steigern. Nexthink kombiniert Datensammlung, -überwachung, -analyse, -behebung, -intelligenz und -kommunikation, um mit Mitarbeitern zusammenzuarbeiten und den richtigen Kontext für kontinuierliche Optimierung zu sammeln.

www.nexthink.com

MEHR INFORMATIONEN

MEHR SEHEN

MEHR LERNEN

JETZT STARTEN

