

The Ivanti logo is displayed in white lowercase letters on a red background. The background of the top section of the page is a gradient from light orange to dark red, with a network of thin orange lines and dots connecting various points, creating a mesh-like pattern that is denser on the right side.

ivanti

Verbeter de IT-ervaring van eindgebruikers en personeel

**Betere ervaringen voor betere gebruikers-,
IT- en bedrijfsresultaten**

Inhoud

Introductie	3
Gebruikerservaring: zes use cases	4
1. Volledige beheerdersrechten leidt tot volledige lockdown	4
2. Kan niet besluiten wanneer te herstarten	5
3. Verkopen op afstand in een slakkentempo	6
4. On-hold servicedesk-ervaring	7
5. Onboarding van nieuwe werknemers vereist te veel formulieren	8
6. Te veel IT-tools; te veel te doen	9
Ivanti: Commissie ter verbetering van de IT-ervaring van eindgebruikers en IT-personeel	10

Dit document is strikt genomen een leidraad. Er kunnen geen garanties worden gegeven of verwacht. Dit document bevat de vertrouwelijke informatie en/of het eigendomsrecht van Ivanti, Inc. en haar filialen (gezamenlijk 'Ivanti' genoemd) en mag niet worden onthuld of gekopieerd zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Ivanti.

Ivanti behoudt het recht om op ieder moment wijzigingen te maken in dit document of gerelateerde productspecificaties, zonder voorafgaande kennisgeving. Ivanti geeft geen garantie voor het gebruik van dit document en neemt geen verantwoordelijkheid voor mogelijke fouten in het document, en doet geen enkele toezegging om de informatie hierin bij te werken. Voor de meest actuele productinformatie, ga naar www.ivanti.com.

Copyright © 2020, Ivanti. Alle rechten voorbehouden. IVI-2395 09/20 RD/BB/DH

Introductie

Wat je kunt leren van deze whitepaper

De mate van tevredenheid die medewerkers ervaren met IT, of het nu op kantoor is of op afstand, heeft alles te maken met de juiste oplossingen, diensten en processen die je levert om hen te helpen productiever en gelukkiger te zijn met de dagelijkse inspanningen van jou en je IT-medewerkers. De kans ligt voor het grijpen om de IT-ervaring persoonlijker en boeiender te maken, zonder dat dit ten koste gaat van de veiligheid, het budget, het bestuur en nog veel meer.

Het ontgaat het IT-personeel niet dat mensen vandaag de dag niet alleen maar technologie gebruiken - ze hebben er een relatie mee. ¹ Uit het door Ivanti gesponsorde ITSM Tools onderzoek van 2019 blijkt dat 48% van de respondenten zegt dat hun IT-organisaties zich hebben ingekocht voor de behoefte aan een betere klantervaring voor de werknemers - de 'werknemerservaring'.²

Hogere niveaus van betrokkenheid, tevredenheid, productiviteit en personeelsbehoud

Wat zijn enkele acties die u kunt ondernemen om positieve IT-ervaringen te creëren voor eindgebruikers en IT-personeel - en in het proces - om een hoger niveau van betrokkenheid, tevredenheid, productiviteit en personeelsbehoud te bevorderen?

- Lever aan eindgebruikers verschillende manieren om efficiënter met IT te werken (zelfservice, bellen, e-mail, chat) zodat ze de ervaring kunnen kiezen die ze willen.
- Als u uw veiligheidshouding verbetert en de risico's vermindert, zorg er dan voor dat u de ervaring van de eindgebruiker niet beïnvloedt en geen frustratie veroorzaakt.
- Verbeter de ervaring voor IT-personeel door uniforme tools te bieden die het aantal consoles en handmatige stappen verminderen.
- Gebruik automatisering, gecoördineerde workflows, processen, communicatie en best practices om veel van de routinematige (en zielsverpletterende) taken die IT belemmeren overboord te gooien.
- Zorg voor de apps en diensten die eindgebruikers nodig hebben en verminder het risico op schaduw-IT en verouderde software en hardware.
- Verkrijg inzicht in de rapportage om de gebruikerservaring te controleren als gevolg van de uitrol van een patch, het aantal incidenten en de bijbehorende downtime en frustratie.
- Betrek IT bij andere delen van de onderneming (zoals onboarding van nieuwe werknemers) om een meer geautomatiseerde en betrokken leveringservaring te implementeren en de noodzaak om verschillende formulieren in te vullen te elimineren.

Gebruikerservaring: zes use cases

Bekijk de zes use-case scenario's waarin gemeenschappelijke pijnpunten worden geschetst en hoe u deze kunt aanpakken om de ervaring van de gebruiker en het IT-personeel te verbeteren:



1. Volledige beheerdersrechten leidt tot volledige lockdown

Een IT Ops team bepaalt dat veel gebruikers volledige beheerdersrechten hebben op hun machines en apps. Het team kan er echter niets aan doen uit angst voor het creëren van talrijke supportcases. Ze sluiten onmiddellijk alles af, frustreren gebruikers die hun werk proberen te doen en verhogen het aantal IT support telefoontjes.

Het staat buiten kijf dat het een uitdaging is om een evenwicht te vinden tussen de beveiliging van de IT-activiteiten en de noodzaak om de gebruikers en hun verwachtingen ten aanzien van de productiviteit en de effectiviteit op de werkplek tegemoet te komen. Ongetrainde medewerkers met beheerdersrechten kunnen wijzigingen aanbrengen aan apparaten die ze niet zouden moeten kunnen, wat mogelijk een veiligheidsrisico met zich meebrengt. Als een apparaat geïnfecteerd raakt, kan de malware zich sneller verspreiden. Er zijn echter gevallen waarin gebruikers kunnen profiteren van verhoogde privileges om hun werk te doen.

Door het verwijderen van volledige beheerdersrechten en het bieden van verhoogde rechten voor de apps en taken die gebruikers nodig hebben, kunt u uw endpoint beveiliging vereenvoudigen en tegelijkertijd het aantal IT support telefoontjes van gefrustreerde eindgebruikers verminderen. Het kan ook voorkomen dat u te maken krijgt met een toename van het aantal medewerkers op afstand, waar eindgebruikers noodprivileges nodig hebben. Het toestaan van deze verzoeken zal ook uw eindgebruikerservaring met IT verbeteren.

Neem bijvoorbeeld de gezondheidszorg. Volgens Forrester wordt 56% van de cybersecurity incidenten geïnitieerd door insiders.³ Als u de balans tussen training en tools niet onder handen neemt, loopt uw organisatie het risico om in die 56% te belanden.

Hoe kan deze situatie worden aangepakt?

Het is noodzakelijk om de veiligheidshouding te verbeteren en de risico's te verminderen zonder de ervaring van de eindgebruiker te beïnvloeden en frustratie te veroorzaken, ongeacht de locatie van de werkplek. Een slimmere manier om werkruimtes te beheren en te controleren is om medewerkers een vertrouwde en soepel functionerende gebruikerswerkplek te bieden die dynamisch verandert op basis van de gebruikerscontext, inclusief hun locatie, apparaat, tijd van de dag, en meer.



2. Kan niet besluiten wanneer te herstarten

An Een online winkelmanager heeft een virtuele vergadering met zijn magazijnchef wanneer zijn laptop plotseling opnieuw opstart en de vergadering onverwacht afsluit. Het blijkt dat een IT Ops team een patch heeft ingezet die machines en werkstations moest herstarten, maar dit gebeurde zonder waarschuwing of gebruikers te laten kiezen wanneer ze moesten herstarten. Dit scenario is kan ook van toepassing zijn op een datacenter omgeving en is potentieel schadelijker wanneer gehoste diensten die meerdere gebruikers beïnvloeden, opnieuw worden opgestart en/of buiten werking worden gesteld

Deze use case illustreert een gebrek aan flexibiliteit. Eindgebruikers zijn gefrustreerd wanneer laptops en werkstations opnieuw worden opgestart zonder dat er een waarschuwing wordt gegeven of wanneer ze geen toegang hebben tot diensten die op servers in het datacenter draaien. IT-personeel is gefrustreerd omdat de IT-diensten die zij bezitten zijn afgenomen en zij tijd moeten besteden aan het terugkrijgen van een back-up, om nog maar te zwijgen van het reageren op de toename van het aantal oproepen van gefrustreerde gebruikers.

Dit scenario is vooral problematisch voor ziekenhuizen en andere organisaties die 24 uur per dag en 7 dagen per week actief zijn en voor de uitdaging staan om patches aan te brengen zonder downtime. Push-meldingen zouden het personeel de tijd geven om over te schakelen naar een andere terminal, waardoor sommige stations actief blijven terwijl andere worden geüpdatet, waardoor de downtijd van de machine afneemt om de gevestigde standaard in de zorg te handhaven.

Hoe goed zijn u en uw IT-medewerkers afgestemd op de behoeften van de gebruikers?

Volgens PwC wordt “de technologie van de werkplek niet altijd gekozen met de gebruiker in het achterhoofd, waardoor werknemers gebonden zijn aan tools waarvan ze vinden dat ze hun vooruitgang belemmeren, of erger nog, dat ze hun tijd verspillen”. PwC stelde vast dat 90% van de C-suite executives het erover eens zijn dat hun bedrijf aandacht besteedt aan de behoeften van de mensen bij de introductie van nieuwe technologie. Maar slechts ongeveer de helft (53%) van de medewerkers zegt hetzelfde.⁴

Hoe kan deze situatie worden aangepakt?

Door flexibiliteit toe te voegen aan de manier waarop uw IT-organisatie apparaten implementeert, fixeert, beveiligd en onderhoudt, kunnen frustraties van eindgebruikers worden verminderd en kunnen ze productief blijven. Dit alles terwijl uw omgeving wordt beheerd en beveiligd.



3. Verkopen op afstand in een slakkentempo

Een sales manager werkt vanuit haar huis aan een offerte aanvraag voor een dringend verzoek van haar klant. Plotseling crasht haar aanvraag en kan ze haar computer niet meer herstarten. De IT-medewerkers zijn in gesprek, maar ze moet haar aanvraag direct weer kunnen opstarten, zodat ze haar klant kan helpen.

Al die sales managers die van aanpakken weten, richten zich op het behalen van hun target en verwachten onmiddellijke toegang tot softwaretoepassingen en een snelle oplossing van hun problemen. Zelfbediening heeft de voorkeur boven wachten tot het IT-personeel terugkeert naar hun bureau om een telefoontje aan te nemen.

Volgens PwC:

- 73% van de ondervraagden zegt systemen te kennen die hen zouden helpen om werk van hogere kwaliteit te produceren. Van de ondervraagde C-suite executives zegt 92% tevreden te zijn met de technologische ervaring die hun bedrijf biedt om vooruitgang te boeken met hun belangrijkste werk, maar slechts 68 procent van het personeel is het daarmee eens.
- Bij het verkrijgen van hulp bij een IT-vraagstuk geeft 43% de voorkeur aan taken die voornamelijk digitaal zijn versus face-to-face.⁵

En volgens Gartner; als slechts 36% van de formele IT-uitgaven als zakelijk wordt gerapporteerd, is het waarschijnlijk dat eindgebruikers zich wenden tot schaduw-IT om de tools te krijgen die ze willen gebruiken om hun werk te doen. ⁶

Hoe kan deze situatie worden aangepakt?

Het is essentieel voor IT om te begrijpen hoe eindgebruikers - die op kantoor werken en op afstand - de voorkeur geven aan het omgaan met IT, zodat IT op zijn beurt beter kan voldoen aan de verwachtingen van de gebruiker. Sommige medewerkers geven bijvoorbeeld de voorkeur aan het gebruik van een selfservice portal ten opzichte van het bellen met IT. Via goedkeuringsworkflows en licentiecontroles kan de sales manager de software via selfservice aanvragen, de goedgekeurde versie selecteren, een order initiëren en deze laten installeren.



4. On-hold servicedesk-ervaring

Een servicedesk-analist neemt een doorgeschakeld gesprek aan. De beller, een senior executive, is niet blij. Ze werkt op afstand en stond al meer dan 10 minuten in de wacht voordat de eerste analist vaststelde dat hij niet de juiste persoon was om te helpen met haar verzoek om een nieuwe applicatie zodat ze een belangrijk dossier van een partner kon openen. Het gaat langer duren op het moment dat de tweede analist haar opnieuw vraagt om haar werknemersnummer en andere basisinformatie.

Telefoongesprekken zijn met 30% nog steeds de meest voorkomende manier voor eindgebruikers om incidenten in te dienen. En in verband hiermee zijn de trage dienstverlening en het feit dat gebruikers hun zaak meermaals moeten uitleggen, de eerste en derde meest aangehaalde redenen voor de slechte ervaringen van klanten met IT.⁷

In deze use case wordt de beller, een senior executive, niet geïdentificeerd als een belangrijke medewerker en moet hij na de doorschakeling van de eerste servicedesk-analist de basisinformatie herhalen. Er is geen gepersonaliseerde interactie, de uitvoeringstermijn voor de aanvraag van de softwaretoepassing is onbekend en het is niet duidelijk of het belangrijke dossier van een partner veilig te openen is.

Volgens Enterprise Management Associates (EMA) noemt 43% van de ondervraagde IT-managers een verbeterde tevredenheid van de eindgebruikers als een van de twee meest waardevolle voordelen van hun investeringen en initiatieven op het gebied van automatisering.⁸

Hoe kan deze situatie worden aangepakt?

VIP-identificatie om naar de top van de wachtrij te gaan, plus oproep routing naar de beste beschikbare bron, verbetert de IT-ervaring door ervoor te zorgen dat IT-servicedesk analisten altijd onmiddellijk toegang hebben tot alle relevante informatie over de beller om het probleem van de beller zo goed mogelijk op te lossen.



5. Onboarding van nieuwe werknemers vereist te veel formulieren

Een IT-manager moet het papierwerk afmaken om haar eerste nieuwe werknemer in enkele maanden te onboarden. Ze heeft de zeven verschillende formulieren ingevuld die volgens haar nodig zijn. Ze weet echter niet zeker of het de nieuwste versies zijn, of ze een stap heeft gemist of een afdeling over het hoofd heeft gezien, om nog maar te zwijgen van de IT-gerelateerde taken. Door haar twijfels neemt ze contact op met elke afdeling afzonderlijk om er zeker van te zijn dat alles in orde is voor de nieuwe werknemer.

In dit scenario is er geen vaste plek om de benodigde informatie en formulieren te vinden. Dit betekent:

- Het opnieuw invoeren van dezelfde informatie op elk formulier
- Het realiseren van handmatige processen voor elke afdeling
- Geen inzicht in de voortgang over de gehele lijn
- Managers die tijd besteden aan verdere verwerking
- Risico's van nieuwe werknemers die niet productief zijn

In een onderzoek van onderzoeksbureau EMA selecteerde 39% van de IT-professionals en leidinggevendenden 'Verbetering van de tevredenheid van werknemers/klanten' als de belangrijkste drijfveer voor het ondersteunen van initiatieven op het gebied van Enterprise Service Management.⁹

Hoe kan deze situatie worden aangepakt?

Aanbevelingen zijn onder andere: 1) één portal om alle benodigde informatie van alle afdelingen te vinden; 2) één klik om het on-boarding proces op meerdere afdelingen tegelijk te starten; 3) gecoördineerde en geautomatiseerde workflows voor processen binnen de IT afdeling en ook buiten de IT afdeling.; 4) inzicht in de status van acties en benodigde goedkeuringen; en 5) rapportage over algemene Service Level Agreements (SLA's) van alle afdelingen. Het eindresultaat? Medewerkers zijn zo ingesteld dat ze op dag 1 productief zijn, zonder het gedoe of alles wat door de mazen van het net valt.



6. Te veel IT-tools; te veel te doen

Een IT-analist heeft te veel tools om mee te werken. Hij moet elke dag schakelen tussen systemen die tickets loggen, tools die op afstand werken, tools om te communiceren met eindgebruikers en rapportage tools.

IT-tools die niet geïntegreerd zijn, betekent dat analisten van de ene naar de andere moeten schakelen. Elke tool belichaamt echter een unieke gebruikerservaring die training vereist. Als gevolg daarvan wordt de workflow belemmerd, wordt de productiviteit beperkt en neemt het potentieel voor eindgebruikers om hun frustraties naar de analisten toe te ventileren toe. Bovendien leidt het opnieuw gebruiken van informatie tot fouten bij het invoeren van gegevens en vervolgens tot een lagere kwaliteit van de dienstverlening en ongewenste resultaten.

Hoe kan deze situatie worden aangepakt?

Volgens Deloitte is het gemiddelde aantal systemen waartoe werknemers in het kader van hun dagelijkse werkzaamheden toegang moet krijgen, de laatste tijd gestegen van acht naar elf, wat de problemen van frustratie en productiviteitsverlies kan verergeren.¹⁰

In lijn van dit onderzoek, voegt Gartner toe:

De traditionele aanpak van I&O (Infrastructuur en Ops) om complexiteit te managen via silo-tooling en expertise is onvoldoende voor het optimaliseren van de digitale beleving en de applicatiebelasting die die beleving mogelijk maakt.¹¹

Er is behoefte aan het afbreken van de technologiesilo's die wrijving toevoegen aan de werklast van IT en die de geïntegreerde mogelijkheden en het inzicht bieden die nodig zijn om efficiënt te zijn en de werknemers productief te houden, ongeacht hun werklocatie.

Ivanti: Commissie ter verbetering van de IT-ervaring van eindgebruikers en IT-personeel

Ivanti past in alle hoeken van uw IT-omgeving

Ivanti's benadering van Unified IT brengt de mogelijkheden van IT Service Management, IT Asset Management, Endpoint Security Management en User en Workspace Management samen. Met een Unified IT-aanpak wordt u meer verbonden met de tevredenheid van eindgebruikers en IT-medewerkers en met het beheer van uw IT-landschap, -diensten, -middelen, -beveiligingspositie, -processen en -gegevens. U bent beter uitgerust en gepositioneerd om meer van uw strategische doelstellingen te bereiken.

De kans die zich voor u ontvouwt om de 'IT-ervaring' persoonlijker, boeiender en naar een hoger niveau te tillen - zowel op kantoor als op afstand - betekent niet dat u het alleen moet aanpakken. Ivanti staat klaar om u te helpen met de juiste oplossingen en professionele diensten en opleidingen die u helpen om uw activiteiten te verbeteren en betere resultaten te behalen voor eindgebruikers en personeel. Neem contact met ons op voor meer informatie.

Meer informatie



ivanti.nl



+31 (0)73 6228800



contact-netherlands@ivanti.com

References

1. https://www.pwc.com/us/en/services/consulting/library/images/PwC_CIS-Tech-at-Work.pdf
2. ITSM Tools: The Future of ITSM – Survey Results 2019 (<https://itsm.tools/the-future-of-itsm-survey-results-2019/>)
3. The US Healthcare Security Benchmark, 2018 To 2019, Forrester, June 5, 2019
4. https://www.pwc.com/us/en/services/consulting/library/images/PwC_CIS-Tech-at-Work.pdf
5. https://www.pwc.com/us/en/services/consulting/library/images/PwC_CIS-Tech-at-Work.pdf
6. Gartner Inc.; "IT Sourcing, Procurement, Vendor & Asset Management Summit," September 2019
7. HappySignals 2019 ITSM Survey; <https://www.happysignals.com/happiness-score>
8. EMA 2019; "Reinventing ITSM survey;" (PDF of detailed results available)
9. EMA 2019; "Reinventing ITSM survey;" (PDF of detailed results available)
10. <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/topics/digital-transformation/improving-digital-employee-experience.html>
11. Gartner Inc.; <https://www.gartner.com/document/3975917?ref=solrAll&refval=239880311>