

Reduktion kostenintensiver Ticket Eskalationen durch Automatisierungsfunktionen

Wie IT- und EUC-Experten Ausfallzeiten und Vorfälle minimieren, Einblicke für den Service Desk verbessern und die Anzahl der Vorfalltickets reduzieren

INSIGHTS
Worldwide Business Research



nexthink

Inhalt

Kurzfassung.	2
IT- und EUC-Teams sind mit immer mehr Komplexität konfrontiert.	3
Erfolg muss an den Ergebnissen gemessen werden	4
Die Balance zwischen Mitarbeitenden und Technologie muss gewahrt werden	5
Mit Nexthink Flow werden manuelle Skripterstellung und Programmieraufgaben überflüssig	6
Wichtige Empfehlungen.	7
Die Autoren.	8

Kurzfassung

Dieser Bericht umfasst Einblicke und Empfehlungen aus einem aktuellen Webinar von Nexthink, einem weltweit führenden Anbieter im Bereich IT-Servicemanagement. Das Webinar drehte sich um das transformative Potenzial der Automatisierung in großen Unternehmen, besonders hinsichtlich der Endnutzer-IT.

Der Bericht betont die Notwendigkeit präziser Echtzeitdaten für die effektive Automatisierung und spricht sich für eine gute Balance zwischen menschlicher Expertise und technologischen Neuerungen in der sich verändernden IT-Landschaft aus.

Abschließend wird Nexthink Flow unter die Lupe genommen, eine von Nexthink entwickelte Low-Code-Orchestrierungsplattform, die darauf ausgelegt ist, IT-Workflows zu automatisieren und die Notwendigkeit manueller Skripterstellung und Programmierarbeit zu reduzieren – für einen effizienten und gestrafften IT-Support-Ansatz. Gemeinsam mit einem proaktiven und automatisiertem Support-Modell kann Nexthink Flow den IT-Betrieb in großen Unternehmen revolutionieren.

Über den Verfasser



Yassine Zaied

Chief Marketing and Strategy Officer

Nexthink

IT- und EUC-Teams sind mit immer mehr Komplexität konfrontiert

Die IT-Support-Landschaft in großen Unternehmen ist geprägt vom Zusammenwirken der steigenden Nachfrage und zunehmenden Komplexität. An die für diesen kritischen Service verantwortlichen Teams werden hohe Erwartungen gestellt — nicht nur bezüglich ihrer herkömmlichen Rollen, sondern auch der neuen, innovativen Services, die sie bereitstellen müssen.

Tatsächlich können die steigende Komplexität der IT-Systeme und die erhöhten Bereitstellungserwartungen einer Art Vierten Industriellen Revolution gleichgesetzt werden, die von einem großen Zustrom transformativer Technologien geprägt ist.

In den letzten zehn Jahren hat sich auch die Eskalation von Tickets stark gewandelt, ähnlich der technologischen Evolution in der IT-Branche, und zwar in Richtung Automatisierung und Effizienz. Dieser Trend wird durch die Komplexität der IT-Umgebungen bestärkt.

Die Remote-Arbeit und der Einsatz von SaaS-Anwendungen haben zum Beispiel ganz neue Herausforderungen mit sich gebracht: Da Mitarbeitende nun von verschiedenen Standorten aus arbeiten — oft außerhalb des Wirkungsbereichs herkömmlicher Netzwerktools — sind die Überwachung und die Problembehebung weitaus komplizierter geworden.

Die verschiedenen Computing-Plattformen, die von Mitarbeitenden genutzt werden, steigern die Komplexität zusätzlich, weshalb der effiziente Betrieb der Systeme anspruchsvoll geworden ist. Doch wie in anderen Branchen auch hat die Notwendigkeit von Wartungs- und Reparaturarbeiten dank technologischer Neuerungen nachgelassen.

Bezüglich des Endnutzer-Computing (EUC) sehen wir eine ähnliche Entwicklung. In diesem Bereich hat die Komplexität zwar ebenfalls zugenommen, doch der Bedarf an Wartungsarbeiten und der manuellen Fehlerbehebung ist gesunken. Diese Entwicklung lässt sich auf die Automatisierung und Effizienz moderner Technologien zurückführen, wodurch sich IT-Teams auf größere Initiativen und strategische Projekte konzentrieren können.

Dieser Wandel hat nicht nur die Produktivität gesteigert, sondern ermöglicht auch innovative Ansätze zur Behebung von IT-Problemen.

Erfolg muss an den Ergebnissen gemessen werden

Trotz der zunehmenden Komplexität konnte der IT-Support im Finanzsektor eine signifikante Reduzierung der Zahl der Vorfälle verzeichnen, die von Mitarbeitenden gemeldet wurden. Das heißt jedoch nicht, dass weniger Probleme auftreten, sondern, dass nicht alle Vorfälle an das Support-Team eskaliert werden.

Das große Potenzial der Vierten Industriellen Revolution liegt in der Fähigkeit zur Nutzung von Daten. Besonders im IT-Support ist es enorm wichtig, die richtigen Daten mit den richtigen Einblicken zu haben, weshalb Echtzeitfunktionen für die Korrelation, das Verständnis und die Diagnose von Daten erforderlich sind.

Der wahre Erfolg lässt sich allerdings nur an den Ergebnissen messen. Schlussendlich geht es nicht darum, ob die Anwendungen im Backend reibungslos funktionieren, sondern ob die Mitarbeitenden ihrer Arbeit ungehindert nachgehen können.

Ein Fokus auf die Perspektive der Mitarbeitenden brachte eine große Veränderung mit sich und ermöglicht es Unternehmen, die Probleme von Mitarbeitenden besser zu verstehen und effektivere Lösungen zu finden. Wenn uns die für unsere Ziele relevanten Informationen und Metriken zur Verfügung stehen — gemeinsam mit Echtzeitfunktionen für die Korrelation —, dann können wir die Situation deutlich verbessern.

Künstliche Intelligenz (KI) hat das Potenzial, diesen Prozess voranzutreiben. Doch während KI gewiss die Automatisierung von Lösungen für einfachere Probleme unterstützen kann, sind die richtigen Daten, Einblicke und Kontextinformationen die wahren Säulen des Erfolgs. Diese Grundlagen müssen gegeben sein, da KI nur ein Tool ist, das Prozesse beschleunigt.

Das ultimative Ziel ist es jedoch, herkömmliche IT-Support-Modelle der Vergangenheit angehören zu lassen und den Service Desk abzuschaffen. Falls ein Unternehmen nach wie vor Service-Desk-Mitarbeitende zur Problemlösung benötigt, dann ist dies ein Indiz dafür, dass es Defizite in der Verwaltung des IT-Ökosystems gibt.

Die Zukunft des IT-Support liegt in der proaktiven Problembehebung sowie Systemen mit Selbstreparaturfunktionen, wodurch Service Desks allmählich überflüssig werden. Dieses Ziel mag jetzt noch weit entfernt sein, doch mit der richtigen Grundlage und der Leistung von KI kann es zur Realität werden.

Die Balance zwischen Mitarbeitenden und Technologie muss gewahrt werden

Große Unternehmen sind immer mehr mit der Herausforderung konfrontiert, das Gleichgewicht zwischen dem Bedarf an menschlicher Expertise und technologischen Neuerung zu halten. Diese Balance ist besonders wichtig hinsichtlich der Endnutzer-IT innerhalb der Unternehmens-IT.

Dieser Bereich war ursprünglich von menschlicher Verwaltung geprägt. Wenn sich die Fehlerbehebung jedoch ausschließlich auf Service-Desk-Mitarbeitende stützt, dann kann es zu Ineffizienzen kommen und oftmals sind manuelle Eingriffe von anderen Mitarbeitenden erforderlich.

Um diesen Problemen entgegenzuwirken, bedarf es eines Paradigmenwechsels, der die Annahme einer neuen Perspektive begünstigt. Um dies zu verdeutlichen, können wir einen Blick auf den Wandel der Fahrzeugwartung werfen. Vor zwanzig Jahren mussten Autos regelmäßig für Wartungs- und Reparaturarbeiten in Werkstätten gebracht werden, doch dies war sehr zeitaufwendig und von manueller Arbeit geprägt, da es an vorhergehenden Daten mangelte. Dann jedoch ermöglichten technologische Neuerungen eine computergestützte Diagnostik, die sich auf die Erfassung kritischer Daten stützte und die Problemerkennung beschleunigte und vereinfachte.

Heute sind Fahrzeuge mit Echtzeit-Datenkonnektivität ausgestattet, die eine kontinuierliche Weiterleitung von Informationen an die Hersteller ermöglicht. Dieser technologische Sprung fördert proaktive und präventive Maßnahmen, wodurch manuelle Reparaturen immer seltener erforderlich sind. Dieser Ansatz ist auch anwendbar auf die Endnutzer-IT. Anstatt nur zu versuchen, die Service-Desk-Prozesse zu beschleunigen, sollte das Ziel sein, Einstellungen anhand von Echtzeitdaten zu verbessern und zu korrigieren.

Die Durchführung eines solchen Wandels bringt einige Herausforderungen mit sich, besonders da viele Entscheidungsträger wohl noch ihre Bedenken haben. Solche Bedenken sind verständlich, insbesondere hinsichtlich der Verfügbarkeit des Supports während Vorfällen. Diese Hürde kann man allerdings überwinden, indem man die potenziellen Vorteile dieses proaktiven und automatisierten Systems hervorhebt, zum Beispiel die Kosteneffektivität und die Präventivmaßnahmen, und so das Vertrauen in diesen Ansatz stärkt.

Dieser Perspektivenwandel ist nicht nur eine futuristische Idee, sondern die Realität, auf die wir uns allmählich hinbewegen, und immer mehr Personen vertrauen auf diesen präventiven, proaktiven und automatisierten Ansatz. Solch eine Veränderung erfordert die Zusammenarbeit von Anbietern, Dienstleistern und Kunden.

Wie wir bereits in anderen Branchen beobachten konnten, kann die Technologie unseren Ansatz bezüglich der Problembhebung revolutionieren und für gesteigerte Effektivität und Effizienz sorgen. Es ist an der Zeit, dass wir diesen Wandel im Bereich der Endnutzer-IT ebenfalls akzeptieren und uns zu eigen zu machen.

Mit Nexthink Flow werden manuelle Skripterstellung und Programmieraufgaben überflüssig

Nexthink transformiert die IT mit seinem innovativen Tool: Nexthink Flow.

Diese Plattform ist darauf ausgelegt, die manuelle Skripterstellung und Programmierarbeit in IT-Workflows zu beseitigen, Prozesse zu straffen und die Effizienz insgesamt zu verbessern. Für große Unternehmen hat dies das Potenzial, den tagtäglichen Betrieb radikal zu verändern.

Nexthink Flow ist eine intuitive und nutzerfreundliche Low-Code-Orchestrierungsplattform, die automatisiert läuft, sobald die Bedingungen festgelegt werden. Das kann einen großen Unterschied machen und einen Übergang von stundenlangem Troubleshooting von technologischen Problemen zu einem System darstellen, bei dem Probleme identifiziert, Situationen ausgewertet und Lösungen mit nur einem Klick implementiert werden können.

Beispielsweise kann der Anwendungszugriff vollständig automatisiert werden. Anstelle von manuellen Prüfungen und Verifizierungen kann Nexthink Flow in Echtzeit erkennen, ob ein Nutzer sich nicht verbinden kann, die Persona und Gruppenzugehörigkeit des Nutzers prüfen und verifizieren, ob der Nutzer die nötige Lizenz hat.

Aber Nexthink Flow ist mehr als nur ein Tool für die Fehlerbehebung. Die Plattform kann auch die Nutzer zur Selbsthilfe befähigen und Kampagnen aussenden, um festzustellen, ob eine erkannte Störung tatsächlich für Probleme sorgt oder nur ein einmaliger Fehler ist. Falls sich um ein tatsächliches Problem handelt, kann Nexthink Flow den Nutzerzugriff sicherstellen und den Prozess für alle anderen betroffenen Nutzer wiederholen.

Dieser automatische Ansatz kann viel Zeit und Ressourcen einsparen und IT-Teams den Freiraum verschaffen, an strategischeren Projekten zu arbeiten.

Nexthink Flow wird die IT-Branche nachhaltig verändern, aber es ist keine eigenständige Lösung. Dieses Produkt funktioniert am besten, wenn es sich auf eine solide Grundlage aus präzisen und korrelierten Daten stützt. Mit der richtigen Grundlage wird die Automatisierung nicht nur zu einer Zusatzfunktion, sondern zu einem zentralen und effektiven Teil der IT-Landschaft. Und Unternehmen, die diese Technologie nutzen, können von beträchtlichen Vorteilen profitieren.

Automatisierungsprozesse sind nur so effektiv wie die Daten, auf die sie sich stützen. Damit Unternehmen also den maximalen Mehrwert aus Tools wie Nexthink Flow ausschöpfen können, müssen ihnen präzise Echtzeitdaten zur Verfügung stehen, die proaktive und automatisierte Lösungen informieren.

Wichtige Empfehlungen

Nutzen Sie ein proaktives und automatisiertes IT-Support-Modell:

Angesichts der technologischen Veränderungen und des Potenzials von KI-gestützten Lösungen ist ein Wandel von herkömmlichen IT-Support-Modellen hin zu proaktiven, automatisierten Systemen nötig. Wenn Unternehmen diesen Wandel akzeptieren, können sie ihre Abhängigkeit von Eingriffen durch den Service Desk verringern und die Effizienz sowie Wirtschaftlichkeit steigern.

Wahren Sie das Gleichgewicht zwischen menschlicher Expertise und technologischen Neuerungen:

Unternehmen sollten sich darum bemühen, die Balance zwischen Mitarbeitenden und Automatisierungsfunktionen zu halten. Im Rahmen technologischer Fortschritte hat sich der Verantwortungsbereich menschlicher Mitarbeitenden von der manuellen Problemlösung zur Beaufsichtigung und Bereitstellung strategischer Einblicke in einem

technologiegestützten Workflow gewandelt — ähnlich wie die Veränderungen im Bereich der Fahrzeugwartung.

Nutzen Sie präzise Daten für effektive Automatisierung:

Automatisierungsprozesse sind nur so effektiv wie die Daten, auf die sie sich stützen. Damit Unternehmen also den maximalen Mehrwert aus Tools wie Nexthink Flow ausschöpfen können, müssen ihnen präzise Echtzeitdaten zur Verfügung stehen, die proaktive und automatisierte Lösungen informieren.

Nutzen Sie Nexthink Flow, um IT-Prozesse zu straffen:

Die Innovationen der Nexthink Flow-Plattform sind darauf ausgerichtet, IT-Workflows zu automatisieren und die manuelle Skripterstellung und Programmierarbeit zu reduzieren, was die Lösung zu einem Game-Changer für große Unternehmen macht. Durch die Nutzung dieses Tools können Unternehmen die Effizienz signifikant steigern und ihrem IT-Team Freiraum für strategische Initiativen einräumen.

| Die Autoren



Wir sind ein Softwareunternehmen, das sich das Ziel gesetzt hat, IT-Teams bei der Einrichtung intelligenter und produktivitätsfördernder Arbeitsplätze zu unterstützen. Unsere Produkte bringen mit einer einzigartigen Kombination aus Echtzeitanalysen, Automatisierung und Mitarbeiter-Feedback Klarheit in Ihre IT-Abteilung. Wir sehen viel ungenutztes Potenzial in IT-Abteilungen, doch Ihre Mitarbeitenden benötigen nur die richtigen Lösungen. Und genau hier können wir Abhilfe schaffen.

Weitere Informationen erhalten Sie unter nextthink.com/de.



WBR Insights ist die Abteilung für kundenspezifische Forschung von Worldwide Business Research (WBR), ein weltweit führendes Forschungsunternehmen, das branchenspezifische Konferenzen für Vordenker organisiert. Unsere Mission ist es, wichtige Stakeholder mit forschungsbasierten Whitepaper, Webinaren, digitalen Konferenzen und anderen revolutionären Ressourcen zu informieren und weiterzubilden und gleichzeitig die strategischen Ziele unserer Kunden zu erfüllen.

Weitere Informationen erhalten Sie unter www.wbrinsights.com.