

改善 IT 和最终用户体验的

小贴士

半数的 IT 部门认为有必要为所有的员工都提供更好的客户体验。以下是我们给出的三个小贴士：

贴士 #1 减少系统的数量

如果有太多的系统需要来回切换，IT 会陷入一种“转椅式管理”的状态。工具和数据没有整合，需要专门的培训，这些都会拖慢工作进度、降低工作效率，引发最终用户对 IT 部门的不满。

IT 管理人员提到：



在日常工作中，**员工必须用到的系统数量**已经从 8 个升至 11 个了。²

IT 员工认为：

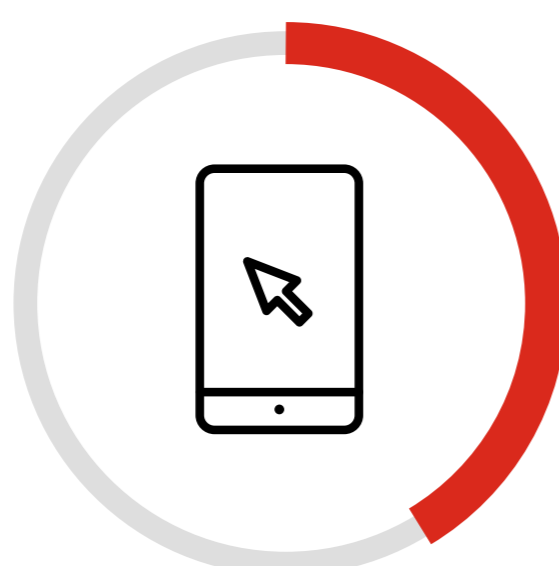


55% IT 相关工作会对他们的健康都产生负面影响。¹

贴士 #2 重视定制化的交互过程

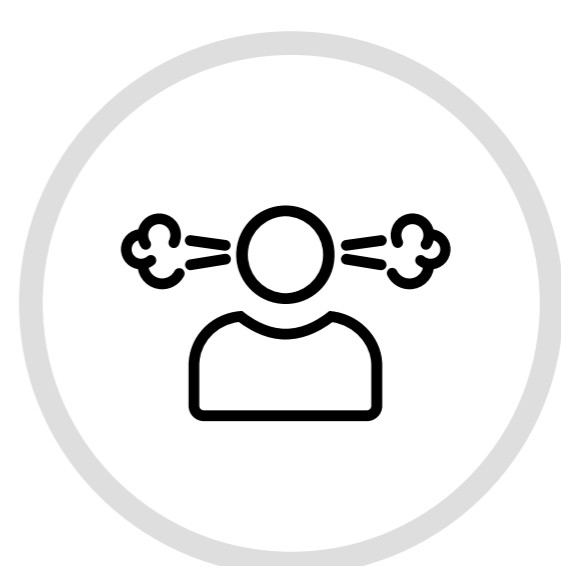
定制化的交互是让 IT 体验更顺畅的关键。

最终用户表示：



43% 在寻求 IT 问题的帮助时，更希望以远程数字化的方式来解决。²

他们还提到：



服务响应过慢和沟通过程的不畅是导致客户 IT 体验不佳的主要原因。³

贴士 #3 千万别忽视安全、成本和监管的问题

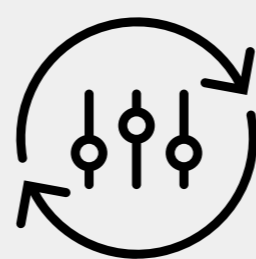
通过最适合的解决方案、服务和流程，帮助员工提高其工作效率以及对 IT 的满意度。您可以借鉴下我们最新白皮书中列举的六个 IT 客户案例，看看您的 IT 部门还可以在哪些方面进行提升，以求改善最终用户和员工的 IT 体验。



安全



成本



监管



下载白皮书