GoTo Resolve

Was der IT den Schlaf raubt – Die Top 3

(und die eine einfache Lösung)

Flexibles Arbeiten hat das klassische Arbeiten im Büro offiziell abgelöst, wodurch die Arbeit der IT-Abteilungen komplizierter denn je geworden ist. Eine neue, von GoTo in Auftrag gegebene globale Studie der IDG zeigt die damit verbundenen Herausforderungen und deren Lösungen auf.

Die Planbarkeit der standortbezogenen IT gehört der Vergangenheit an.

Nur noch weniger als die Hälfte der Mitarbeiter planen für das Jahr 2022, Vollzeit in einem Unternehmensbüro zu arbeiten. Die Herausforderung der IT-Abteilungen besteht darin, eine fluide Situation im Griff zu behalten.

So sieht flexibles Arbeiten heute aus.

45 % der Mitarbeiter arbeiten ausschließlich im Büro.

29 % der Mitarbeiter verfügen von hybriden Model (Remote + Büro).

26 % der Mitarbeiter arbeiten remote.

Das höchste Anliegen der IT: konsistenten, zuverlässigen IT-Support leisten.

Dies sind die Vorteile einer angemessenen Supporterfahrung:

Ranking 1 2 3 4 5 6

Gesteigerte Mitarbeiterproduktivität	22 %	17 %	17 %	14 %	14 %	15 %
Erhöhte Sicherheitsdurchsetzung Risiko	21 %	19 %	14 %	16 %	13 %	17 %
Bessere Personalbindung	18 %	16 %	17 %	16 %	20 %	12 %
Wettbewerbsfähige Nachwuchsrekrutierung	13 %	12 %	15 %	17 %	20 %	22 %
Höheres Kundenzufriedenheit/verbesserte Reputation	11 %	20 %	13 %	19 %	18 %	16 %
Standardisierter Ansatz und Werkzeuge für Helpdesk-Teams	11 %	17 %	22 %	18 %	13 %	19 %

Wie kann die IT nun konsistenten, zuverlässigen Support leisten? Schauen wir genauer hin.

1 Flexibilität

Erreichen Sie mehr mit weniger Aufwand.

Die Ausdehnung der technologischen Landschaft ist real, und sie erschwert die Arbeit der IT-Abteilungen. Was die IT jetzt dringender als jemals zuvor braucht, ist eine einzige, übersichtliche Oberfläche, die Technikern ermöglicht, schneller zu agieren und dabei mehr Kontrolle zu haben.

87 % verwenden mehrere Tools für den Fernsupport und sehen sich dabei folgenden Herausforderungen gegenüber:

50 % Die Notwendigkeit, zwischen mehreren Tools zu wechseln, wirkt sich beeinträchtigt die Helpdesk-Produktivität.

67 % sagen, dass der Zeitaufwand für die Mitarbeiter, die Probleme eingetreten in den vergangenen 30 Monaten zugenommen hat.

49 % Das Volumen der verwendeten Tools erschwert stark an einheitlichen Sicherheitsstandards.

48 % Der Supportaufwand und die Anlaufzeiten dehnen sich über mehrere Tools verteilt.

45 % Die Verwaltung mehrerer Tools ist zeitaufwendig und teuer.

42 % Es sind für unerwachsene genutzte oder ungenutzte Tools gezahlt.

3 % Nichts davon

Die größten Hindernisse bei der Konsolidierung:

1. Eine empfundene Notwendigkeit nach Lösungen für die Datensicherung im Falle eines Zuverlässigkeitsproblems.
2. Bedenken hinsichtlich der Integration in die bestehende Infrastruktur.

2 Sicherheit

Den Kampf gewinnen.

Das externe Arbeiten frisst nicht nur Zeit, es birgt auch Risiken für Unternehmen. Die IT benötigt die richtigen sicherheitsrelevanten Funktionen, um die Infrastruktur und die Benutzer von Unternehmen zu schützen.

82 % sagen, dass es schwierig ist, Cyberbedrohungen mit der aktuellen Technologie zu verhindern.

67 % sagen, dass der Zeitaufwand für die Mitarbeiter, die Probleme eingetreten in den vergangenen 30 Monaten zugenommen hat.

49 % sagen, dass das Volumen der verwendeten Tools erschwert stark einheitlich Sicherheitsstandards.

93 % der Unternehmen sind wegen der Möglichkeit einer Datensichtverletzung besorgt.

Gar nicht besorgt	3 %		
Nicht sehr besorgt	4 %		
		34 %	Sehr besorgt
Etwas besorgt	25 %		
		34 %	Extrem besorgt

Die beliebtesten Technologien:

1. Berechtigungsbasierter Support mit End-to-End-Verschlüsselung und der Fähigkeit, MFA/SSO zu aktivieren.
2. Anforderung an Techniker, sich erneut zu authentifizieren, um potenziell sensible automatisierte Aufgaben zu ändern oder zu erstellen.

3 Produktivität

Schneller und agiler handeln.

Das die flexible Arbeiten mehr Bandbreite von der IT erfordert, ist eine Ursachen zwischen Tools für Techniker eine zusätzliche Belastung. Die IT braucht Wege, den Endbenutzer durchgehend das Arbeiten zu ermöglichen und gleichzeitig die eigene Produktivität aufrechtzuerhalten.

Spitzenproduktivität kommt ins Spiel, wenn wir Remote- und Büromitarbeiter miteinander vergleichen:

50 % Die Bewertung von Supportanfragen von Remote-Mitarbeitern dauert im Schnitt länger als die von Büro-Mitarbeitern.

43 % Komplexität bei der Problemlösung auf Geräten außerhalb des Netzwerks.

31 % Kann die persönliche Onboarding-Erfahrung nicht nachbilden.

29 % Software-aktualisierungen können nicht auf Geräte außerhalb des Netzwerks geladen werden.

43 % Spontaneitätsnotwendiger Fernsupport ist schwieriger.

39 % Die erforderlichen Schritte/Technologien zur Verbindung mit Geräten außerhalb des Netzwerks hängen von Standort ab (z. B. Verwendung von VPN).

29 % Nicht möglich, die Technologieprobleme von Remote-Mitarbeitern zu „sehen".

20 % Keine Richtlinien oder Protokolle für den Fernsupport von persönlichen Geräten, einschließlich PCs, Heimnetzwerken und Drucken.

Die meisten betrachten es als äußerst wertvoll, auf in dem Supportprozess integrierte Messaging-Tools wie Slack oder Microsoft Teams zurückgreifen zu können.

92 % **88 %**

Die meisten betrachten es als äußerst wertvoll, proaktive und reaktionsschnelle Supportbenachrichtigungen in ein IT-Supporttool einzubinden.

Einfach ist besser.

Reagieren Sie auf Anfragen und beheben Sie Probleme – alles an einem Ort.

Flexibilität für die heutige Arbeitswelt.
Alle Tools, die Sie benötigen, ansprechbar, produktiver und reaktionsschneller Support, interaktives Ticketing und Kameraübergabe.

Keine Kompromisse bei der Sicherheit.
Die erste identitätsbasierte Zero-Trust-Zugriffskontrolle der Branche schützt verwaltete Geräte vor böswilligen Akteuren.

Maximale Produktivität.
Funktionen wie der Fernzugriff auf unbeaufsichtigte Geräte und mehrere Sitzungen gleichzeitig sparen sowohl Mitarbeitern als auch IT/Teams Zeit.

Kostenlos erhalten

Wir präsentieren GoTo Resolve, die revolutionäre Software für IT-Management und -Support. Sicher, optimiert und – das beste daran – kostenlos.

Quelle: IDG, The State of Remote Work, Hybrid Workplace and Beyond, 2021

© 2022 GoTo. Die Rechte vorbehalten.

DE-DE-GTOR-WP-20220630