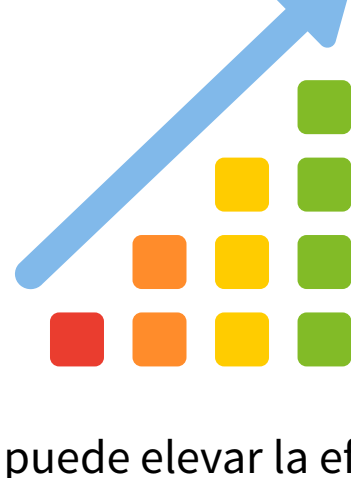


## ¿Por Qué Es Importante?



¿Cómo puede mejorar la satisfacción y la participación de los usuarios a grandes pasos?

¿Cómo puede elevar la eficiencia y efectividad operativas de la gestión de servicio?

Al centrarse en la experiencia **ITSM** de los usuarios

**APRENDA POR QUÉ ES IMPORTANTE Y CÓMO PUEDEN AYUDARLE LAS OPERACIONES DE ITSM.**

## La Experiencia del Usuario es una Prioridad Estratégica

1

## MEDIDAS DE RENDIMIENTO CIO

31.9%

LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO/CLIENTE CON EL DEPARTAMENTO DE

35.5%

JUNTO CON LA CONTRIBUCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE TI A LA ESTRATEGIA EMPRESARIAL

34%

y la disponibilidad

Los CIOs afirman que una de las medidas más comunes de su valor de rendimiento es la satisfacción del usuario/cliente con el departamento de TI (31,9 %), junto con la contribución del departamento de TI a la estrategia empresarial (35,5 %) y la disponibilidad (34 %).<sup>1</sup>

2

NO. **1** LA PRIORIDAD ESTRATÉGICA

estratégica número 1 del crecimiento del equipo de ITSM es mejorar la experiencia del usuario final interna de la empresa.<sup>2</sup>

3

67%

DE LOS CENTROS DE SOPORTE, encuestados afirma que la razón principal de este cambio es proporcionar una mejor experiencia del cliente.<sup>3</sup>

## Entonces, ¿Cómo Puede Mejorar la Experiencia de Usuario?

## CAPACITE A LOS USUARIOS PARA QUE SE AUTOAYUDEN

81%

de los usuarios finales intenta resolver sus propios problemas de TI antes de pedir ayuda.<sup>4</sup>



28%

de los service desks que han reducido el volumen de tickets, lo ha hecho gracias al self-service.<sup>5</sup>



«Entre los trabajadores que resolvieron sus propios problemas tecnológicos, un **64 %** utilizó la **gestión de conocimientos**».<sup>6</sup>

## MEJORE LA PRODUCTIVIDAD DEL USUARIO

## Automatica procesos repetibles



Forrester estima que «los usuarios de una organización con un IAM manual esperarán, de media, **unos 300 minutos al año** a que el help desk les aprovisione o cambie el acceso».

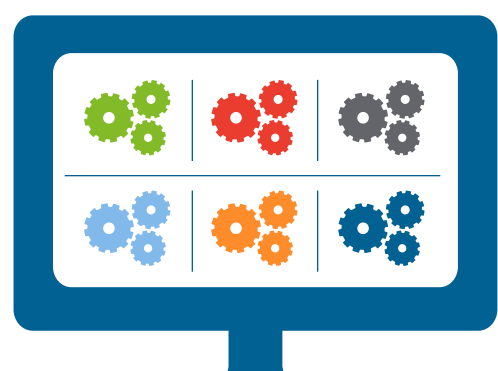
28x AL AÑO

Los usuarios se ponen en contacto con el help desk unas 28 veces al año por problemas de contraseñas.

«Al alza, la gestión tecnológica de solucionar problemas relacionados con contraseñas cuesta **179 \$ por usuario cada año**».<sup>7</sup>



## Proporcione herramientas para acelerar la resolución



«La tasa media de resolución de primer nivel es mayor para las organizaciones con soporte técnico que cuentan con sistemas de gestión de conocimientos (**un 70,3 % para solicitudes de servicios; un 67 % para incidencias**)».<sup>8</sup>

43%

de las organizaciones resuelve más de la mitad de sus tickets de soporte informático mediante el soporte remoto.<sup>9</sup>



2014

58%

2012

43%

2009

38%

«La tasa de **uso del servicio al cliente por chat** ha aumentado cada año, desde un 38 % en 2009 a un 43 % en 2012 y un 58 % en 2014».<sup>10</sup>

«Un **50%** de los encuestados participó de forma activa en la ITSM para capacitar a los usuarios finales a realizar solicitudes de **servicios relacionados con la ITSM** a través del móvil. De estos, un 78 % notó una mejora considerable o notable en la entrega de servicios».<sup>11</sup>



LANDESK può aiutarti a migliorare l'esperienza dei tuoi utenti. **Visite [www.landesk.es/itsm](http://www.landesk.es/itsm) y lea más sobre cómo podemos ayudarle.**

**LANDESK**

## Referencias

1. Comunicado de Prensa The Society for Information Management Survey 2016: <http://www.businesswire.com/news/home/20151020006164/en/Society-Information-Management-SIM-2016-Trends-Study>
2. Estudio de la Enterprise Management Association: <http://www.enterprisemanagement.com/research/asset.php/2960/Report-Summary---What-is-the-Future-of-IT-Service-Management>
3. (HDI, ITSMF USA: Service Management Not Just For IT Anymore, octubre 2014) <http://www.thinkhdi.com/topics/research/infographics/~media/HDICorp/Files/Industry-Reports/sm-not-just-for-it-anymore.pdf>
4. Lo stato del supporto IT, LANDESK <http://landing.landesk.com/ITReport/>
5. Forrester Research: Five Key Initiatives to Wow Your Workforce with Service Desk. Elinor Klavens y Eveline Oehrlich con Jean-Pierre Garbani, Megan Doerr, 18 de septiembre de 2015.
6. Ibid
7. Forrester Research, The Good, The Bad, and The Ugly: S&R Pros Have No Choice But To Coexist with Passwords While Assessing Alternatives; Merritt Maxim y Jennie Duong con Stephanie Balaouras, Alexander Spiliotes y Peggy Dostie; 9 de septiembre de 2015 | Actualizado: 14 de septiembre de 2015
8. <http://www.thinkhdi.com/library/infographics/desktop-support-ticket-volume.aspx>
9. Informe 2014 HDI Support Center Practices and Salaries
10. [http://blogs.forrester.com/kate\\_leggett/15-07-30-chat\\_core\\_to\\_the\\_promise\\_of\\_effortless\\_service](http://blogs.forrester.com/kate_leggett/15-07-30-chat_core_to_the_promise_of_effortless_service)
11. Estudio de la Enterprise Management Association: <http://www.enterprisemanagement.com/research/asset.php/2960/Report-Summary---What-is-the-Future-of-IT-Service-Management>