

A woman with curly hair, wearing headphones, is looking at a laptop screen. The background is a blurred office setting with blue tones.

ivanti

## 改善最终用户和员工的 IT 体验

更好的体验, 更高的用户、IT 和业务价值

# 目录

简介	3
用户体验:六个客户案例	3
1. 超级管理权限带来的超级大麻烦	4
2. 不受控制的重启计划	4
3. 寸步难行的远程销售工作	5
4. 永远都在转接中的服务台体验	5
5. 被无数表单压垮的新人入职程序	6
6. 太多的 IT 工具,太多的困扰	7
Ivanti:致力于改善最终用户和员工的 IT 体验	8

本文档仅作为参考指导,并不提供或预设任何保证。本文档中包含 Ivanti, Inc. 及其附属公司(统称为 Ivanti)的保密信息和/或专有财产,未经 Ivanti 事先书面同意,不得泄露或复制。

Ivanti 保留在未事先通知的情况下,随时更改本文档或相关产品规范及说明的权利。Ivanti 对本文档的使用不做任何担保,不承担本文档中任何潜在错误的相关责任,也不承诺对本文档中所包含的信息进行更新。有关产品的最新信息,请访问 [www.Ivanti.com.cn](http://www.Ivanti.com.cn)。

版权所有 © 2020, Ivanti。保留所有权利。IVI-2395-ZH 05/21 SP

## 简介 要说这份白皮书能带给我们什么启示,那就是:

无论在公司里还是远程办公,员工对 IT 的满意度都与您提供的配套解决方案、服务及流程息息相关。他们会关心这些能否提升其工作效率,能否让他们的工作更有成效。现在,您有机会在不牺牲安全性、预算和监管力度的前提下,让 IT 体验变得更具吸引力、更有个性化。

人们与 IT 人员的联系不再仅仅停留在技术层面,而是衍生出了更多。<sup>1</sup> Ivanti 曾发起过一个 2019 ITSM 工具调查问卷,48% 的受访者表示其 IT 部门已经意识到需要为员工提供更好的客户体验,或者应该叫“员工体验”。<sup>2</sup>

### 更高的员工敬业度、满意度、工作效率与留存率

您可以用哪些措施来为最终用户和 IT 员工创造更良好的 IT 体验,并在此过程中提升其敬业度、满意度、工作效率及员工留存率呢?

- 增加最终用户与 IT 的沟通渠道,例如自助服务、传统呼叫、电子邮件和即时通讯等,让用户体验变得更灵活、有效。
- 在改善安全性和降低风险的同时,也不要影响最终用户的使用体验,别让他们觉得处处受阻。
- 通过提供统一、集成的工具,减少控制台和人工步骤的数量,提升 IT 员工的体验。
- 使用自动化、相互协作的工作流、流程、沟通渠道与最

佳实践,让 IT 远离那些既耗费精力又让人头疼的日常事务。

- 提供最终用户所需的应用程序和服务,减少影子 IT 和老旧硬件可能带来的风险。
- 提升报告的可见性,通过检查补丁的推送进度、支持案例的数量,以及相应的停机时间和效率影响,及时感知用户体验的变化。
- 让 IT 也参与到企业的其他流程(如新员工入职)中去,以便实现更自动化、更有吸引力的交付体验,不必再填写各种五花八门的表单。

### 关于这份白皮书

白皮书中列举了六个客户案例和一些调研数据要点,帮助您评估 IT 部门可以在哪些方面改善最终用户和员工的 IT 体验。

## 用户体验:六个客户案例

这六个客户案例场景囊括了实际工作中常见的几个痛点,看看我们该如何解决它们,改善用户和 IT 员工的体验。

1

### 超级管理权限带来的超级大麻烦

某 IT 运维团队发现许多用户都对其设备和程序有完全管理权限。然而,IT 却不敢做出改动,怕由此出现一连串的支持案例。他们选择立即锁定了一切,这让想继续工作的用户感到沮丧,也让 IT 收到的支持呼叫变得更多。

毫无疑问,平衡好 IT 操作安全性与用户对生产力及工作效率的需求和期望是一大挑战。未经培训,但又拥有管理员权限的员工可能对设备做出一些错误的变更,从而带来潜在的安全风险。如果设备受到了影响,恶意软件会传播得更快。可是,在某些情况下,用户又需要更高的权限来完成手上的工作。

移除完全管理员权限,但又为用户提供其应用和任务所需的权限,这会让端点安全的管理变得更简单,同时也能减少支持呼叫的数量,让用户满意度变得更高。可能之后您还会遇到更多远程办公的场景,最终用户需要火线授权。及时满足这样的需求,也能改善您最终用户的 IT 体验。

我们拿医疗行业来举例。根据 Forrester 的调查显示,56% 的网络安全事件源自内部。<sup>3</sup> 如果您没有处理好相应的培训和工具,这 56% 就是您企业未来的安全风险所在。

### 怎么才能解决这个问题呢?

无论工作空间在哪里,都有必要在不影响最终用户体验和工作效率的情况下,提升 IT 安全性、降低风险。一个更明智的办法就是,为员工提供一个熟悉、适用的用户工作空间,该工作空间会基于用户所在的环境(包括位置、设备、一天中的时间等)而动态地变化。

2

### 不受控制的重启计划

一位网店经理正在与其仓库经理开虚拟会议,他的笔记本电脑却突然重启,会议也不得不中断。原来,IT 运营团队刚部署了一个需要设备和工作站重启的补丁,但是却没有发出任何提醒,也没有让用户来选择重启的时间。这种情况可能同样出现在数据中心,当用户的托管服务没有预兆地被强制重启时,造成的危害会更大。

这个案例就是管理缺乏灵活性的体现。当笔记本电脑和工作站在没有任何提示或预警的情况下重启,或者突然无法访问数据中心服务器上运行的服务时,最终用户会觉得十分受挫。而 IT 人员感到受挫,是因为他们的 IT 服务已经瘫痪,他们必须花时间将其恢复,更不用说接下来还要迎接用户呼叫的狂轰滥炸。

对于需要全天候运营的医院或者其他类似企业来说,这种情况更为棘手,他们需要在不停机的情况下打好补丁。推送通知让工作人员有时间切换到另一个终端,在更新一部分工作站的同时保持另外一批工作站的正常运转,既确保了能按规定进行设备维护,又错开了停机时间。

### 您和您的 IT 员工是否真正听取了用户的需求?

会计和咨询行业巨头普华永道 PwC 表示,“工作中用到的技术并不总是能贴合用户的需求,这让员工常会抱怨是工具影响了他们的工作进度,甚至浪费了他们的时间。”PwC 还发现,有 90% 的 C 字头高管觉得其公司在引进新技术时,会关注到员工的需求。然而,只有约一半 (53%) 的员工持相同看法。<sup>4</sup>

### 怎么才能解决这个问题呢?

如果 IT 部门在部署、修复、保护和维护设备时采用更为灵活的方案,不但可以减轻最终用户的困扰,保障他们的生产效率,同时还能让您的环境安全可控。

### 3

## 寸步难行的远程销售工作

一位销售经理正在家中远程处理客户的一个紧急需求。突然，她的应用程序崩溃了，而且无法重启。IT 人员正在接听其他呼叫，但她却需要她的应用程序能立即恢复，客户还在等她的回复。

像销售经理这种战斗在一线的员工，都希望自己可以立即用上所需的软件应用，并在出现问题能第一时间得到解决。和被动地等着 IT 人员回来应答相比，自助服务明显是更优的选择。

根据 PwC 的调研：

- 73% 的受访者表示他们知道有系统可以更高效、更高质量地帮助他们完成工作。92% 的 C 字头高管表示他们对公司提供的技术体验很满意，已经足够他们用来完成那些最重要的工作，但只有 68% 的员工同意这一看法。
- 当谈及怎么来的解决 IT 问题时，43% 的受访者更希望通过远程数字化而非面对面的方式来解决。<sup>5</sup>

而根据 Gartner 的报告，如果实际的 IT 支出中只有 36% 是属于业务主导型的支出，那么最终用户很可能会转用影子 IT，以获得他们想要的工具来完成工作。<sup>6</sup>

## 怎样才能解决这个问题呢？

IT 部门必须首先了解最终用户（包括公司内和远程办公的）希望以哪种方式与其互动，才能更好地满足用户的期望。例如，有些员工更喜欢使用自助服务门户，而不是打电话给 IT 部门。审批流程和许可证检查让销售经理可以通过自助服务来申请软件，选择已获批的版本，发起订单，最后完成安装。

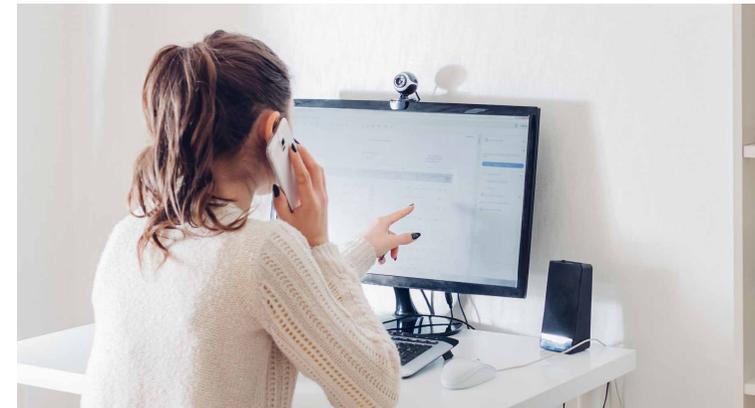
### 4

## 永远都在转接中的服务台体验

一位服务台分析人员接起了一个转接过来的呼叫。来电者是位高管，听起来很不高兴。为了打开合作伙伴发来的一个重要文件，正在远程办公的她发起了一个新应用程序的申请。在第一个分析人员表示其无法处理此申请前，她已经等了十多分钟时间。当第二个分析人员又找她要员工编号和其他一些基本信息时，进度再次卡住了。

电话呼叫依然是最终用户提交支持案例时的首选方式，约占 30%。与此相关的是，服务响应过慢和用户不得不重复描述其案例是导致客户 IT 体验不佳的第一和第三大原因。<sup>7</sup>

在这个客户案例中，发起呼叫的那位高管，并没有被识别为重点对象，反而在被第一个服务台分析人员转接后，还得不断重复描述一些很基础的信息。没有定制化的交互过程，也不知道何时能完成软件应用的申请，当然更不确定合作伙伴的重要文件是否可以安全打开。



企业管理协会 (EMA) 的调查显示，43% 的受访 IT 高管将提高最终用户满意度作为其自动化投资及实施计划中最具价值的两个收益之一。<sup>8</sup>

## 怎样才能解决这个问题呢？

VIP 身份识别可以将特定的呼叫转至队伍前列，再由呼叫路由功能转接到最适合的资源那里，确保 IT 服务台分析人员能第一时间获取与呼叫相关的所有信息，最快最有效地解决呼叫方的问题，从而带来更佳的 IT 体验。

# 5

## 被无数表单压垮的新人入职程序

一位 IT 经理终于招到了几个月来的第一位新员工，不过她现在不得不填写一大堆审批文件，才能为新人完成入职流程。七份不同的表格，她觉得应该差不多够了。然而，她不确定这些表格是否是最新的版本，是否遗漏了某个步骤，或者忽略了某个部门，更不用说与 IT 相关的任务了。这让她又再次与每个部门逐一联系，只为确保新人入职的一切都能顺利到位。

在这个案例中，没有一个可以集中查找所需信息和表格的地方。这意味着：

- 在每张表格上都要重复输入同样的信息
- 每个部门都得走一遍人工流程
- 无法全面了解流程进度
- 部门经理们不得不花时间来跟进
- 新员工有可能无法顺利开展工作

在研究机构 EMA 的一项调查中，39% 的 IT 人员和高管认为“提高员工/客户满意度”是支持企业服务管理方案的首要驱动力。<sup>9</sup>

### 怎样才能解决这个问题呢？

建议包括：1) 使用单一门户，所有部门都在此查找其所需信息；2) 一键启动跨部门的入职流程；3) 协调部门内和部门间流程的自动化工作流；4) 流程进度和审批状态的可见性；5) 汇总不同部门的 SLA 报告。最后的结果是？员工入职第一天的工作效率就能得到保障，也不会产生其他麻烦和风险。

### 太多的 IT 工具，太多的困扰

建议包括：1) 使用单一门户，所有部门都在此查找其所需信息；2) 一键启动跨部门的入职流程；3) 协调部门内和部门间流程的自动化工作流；4) 流程进度和审批状态的可见性；5) 汇总不同部门的 SLA 报告。最后的结果是？员工入职第一天的工作效率就能得到保障，也不会产生其他麻烦和风险。



## 6

### 太多的 IT 工具, 太多的困扰

IT 分析人员要用到的工具实在是太多了。他每天需要在登记工单的系统、远程控制工具、与最终用户沟通的工具以及报告工具间来回切换

没有集成化的 IT 工具, 分析人员就不得不像这样手忙脚乱。而且, 每种工具都有其不同的用户体验, 需要培训后才能熟悉。最后的结果就是, 流程受阻、产能停滞, 还会有越来越多的最终用户向分析人员发泄其不满情绪。更糟糕的是, 信息的重复输入会增加出错的风险, 进而导致服务质量和业务成效的下降。

#### 怎样才能解决这个问题呢?

根据会计和咨询行业巨头德勤的统计, 在日常工作中, 员工必须用到的系统数量已经从 8 个增加到了 11 个, 这会加重工作的负担, 引发工作效率的下降。<sup>10</sup>

Gartner 还就此补充道:

I&O (基础架构和运营) 过去那种通过各种独立工具与技术来管理复杂问题的方法, 既不能带来更好的数字化体验, 也产生了过多的工作量。<sup>11</sup>

是时候消除这些会给 IT 造成更多困扰的技术孤岛了, 通过集成化的功能与洞察力, 让员工无论在哪里工作, 都能确保其效率和产能。



# Ivanti: 致力于改善最终用户和员工的 IT 体验

## Ivanti 能照亮您企业 IT 资产的每个角落

通过企业服务管理和统一端点管理两大支柱版块, Ivanti 统一 IT 把 IT 服务管理、IT 资产管理、端点安全管理, 以及用户与工作空间管理的功能都集中在一起, 形成了合力。有了统一 IT, 您将更能贴合最终用户及 IT 员工的需求, 提升其满意度, 从而更好地管理您的 IT 环境、服务、资产、安全态势、流程以及数据。您也因此有了充足的时间和精力去实现更多的战略目标。

无论在公司里还是远程办公, 人们都希望 IT 体验能更定制化、更具吸引力、更令人满意。您无需独自面对这一挑战。Ivanti 时刻准备着为您提供最适合的解决方案、专业服务和培训, 帮助您改善运营体验, 为最终用户和员工都带来更高的工作成效。请联系我们, 获取更多信息。

The Ivanti logo consists of the word "ivanti" in a lowercase, sans-serif font. The letters "i", "v", and "a" are red, while "n", "t", and "i" are black. The "i" at the end has a small red dot above it.

ivanti.com.cn

010 85412999

ContactChina@ivanti.com

### 参考资料

- I. [https://www.pwc.com/us/en/services/consulting/library/images/PwC\\_CIS-Tech-at-Work.pdf](https://www.pwc.com/us/en/services/consulting/library/images/PwC_CIS-Tech-at-Work.pdf)
- II. ITSM 工具: ITSM 的未来 - 问卷调查结果 2019 (<https://itsm.tools/the-future-of-itsm-survey-results-2019/>)
- III. 2018 至 2019, 美国医疗行业安全评估报告, Forrester, 2019 年 6 月 5 日
- IV. [https://www.pwc.com/us/en/services/consulting/library/images/PwC\\_CIS-Tech-at-Work.pdf](https://www.pwc.com/us/en/services/consulting/library/images/PwC_CIS-Tech-at-Work.pdf)
- V. [https://www.pwc.com/us/en/services/consulting/library/images/PwC\\_CIS-Tech-at-Work.pdf](https://www.pwc.com/us/en/services/consulting/library/images/PwC_CIS-Tech-at-Work.pdf)
- VI. Gartner 公司“IT 供货、采购、供应商和资产管理峰会”2019 年 9 月
- VII. HappySignals 2019 ITSM 调查问卷; <https://www.happysignals.com/happiness-score>
- VIII. EMA 2019“重塑 ITSM 调查问卷”(完整 PDF 包含更多详细信息)
- IX. EMA 2019“重塑 ITSM 调查问卷”(完整 PDF 包含更多详细信息)
- X. <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/topics/digital-transformation/improving-digital-employee-experience.html>
- XI. Gartner Inc.; <https://www.gartner.com/document/3975917?ref=solrAll&refval=239880311>