

# 4 Ventajas de DEX para su servicio empresarial

Aunque más de la mitad de los equipos de TI consideran que la experiencia digital de los empleados (DEX) es una gran prioridad, aún carecen de la implicación del nivel C. Al mismo tiempo, casi un tercio de los empleados recurren a un compañero en lugar de a un servicio de asistencia cuando tienen un problema técnico. ¿Por qué? El 55 % cree que es más rápido.

Better DEX tiene más ventajas para su gestión de servicios de las que cree y aquí tiene las cuatro principales.

## 01 Descubra activos, servicios y dependencias

Equipe a los analistas de su servicio de asistencia con toda la información sobre los activos (dispositivos, usuarios, uso, rendimiento, licencias y estado de las garantías) y avance hacia **la asistencia proactiva**.



# 21%

de los profesionales de TI no tienen una visibilidad completa de las aplicaciones que utilizan los empleados en el lugar de trabajo.

## 02 Medir y mejorar la calidad de la asistencia

**Reduzca las escaladas** y resuelva más problemas en la primera llamada.

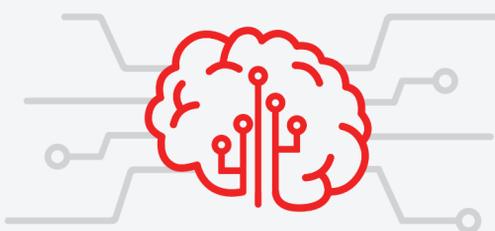
# 37%

de los equipos de TI utilizan la velocidad de resolución de incidencias para realizar un seguimiento de DEX.



## 03 Detectar problemas de forma proactiva

Permita que su equipo utilice **automatización inteligente y bots impulsados por IA** para solucionar los problemas de forma proactiva.



# 48%

de los oficinistas prefieren solucionar ellos mismos los problemas técnicos siempre que sea posible.

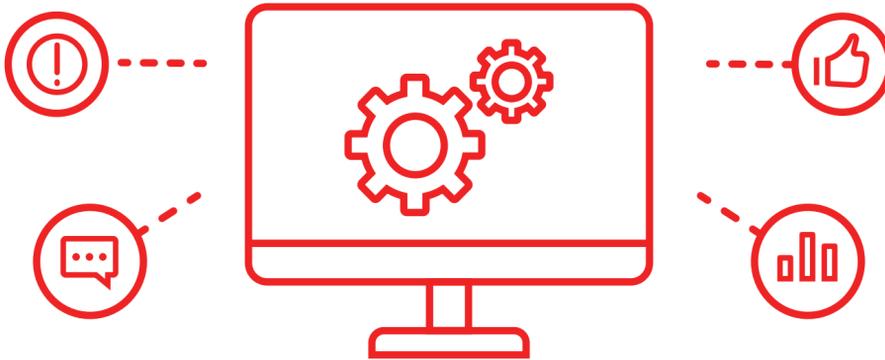


# 26%

empresas no ofrecen recursos de autoservicio.

## 04 Resolver incidentes y amenazas a la seguridad

Identifique las interrupciones del servicio antes de que los usuarios finales informen de ellas, **cuantifique el impacto y la gravedad y aproveche la automatización para acelerar el diagnóstico y la reparación**.



# 32%

de los equipos informáticos registran un aumento en el volumen de incidencias debido al teletrabajo...

...pero sólo

# 8%

dar prioridad a la automatización de las tareas repetitivas.

Aprenda a mejorar el tiempo medio de reparación (MTTR), reducir el volumen de tickets y cambiar a la izquierda para acelerar el tiempo de resolución y reducir costes en el «ITSM+ Toolkit».

Inizia da qui