

# DEX: 4つのメリット

## サービス管理

ITチームの半数以上が従業員のデジタル体験 (DEX) を最優先事項と考えていますが、経営陣の賛同はまだ得られていません。同時に、従業員の約3分の1は、技術的な問題が発生したときに、ヘルプデスクではなく同僚に相談しています。なぜなら、55%がその方が速いと考えているからです。

優れたDEXは、サービス管理にとって思っている以上に多くのメリットがあり、ここではそのうちの4つを紹介します。

### 01 資産、サービス、依存関係の検出

サービスデスクのアナリストに、デバイス、ユーザー、使用状況、パフォーマンス、ライセンス、および保証の状況など、すべての資産に関するインサイトを提供し、**プロアクティブなサポート**に移行します。



**21%**

IT担当者は、従業員がどのワークスペースアプリケーションを使用しているかなど、可視化ができていないと回答しています。

### 02 サポート品質の測定と改善

**チケットのエスカレーション**を減らし、初回の電話でより多くの問題を解決します。

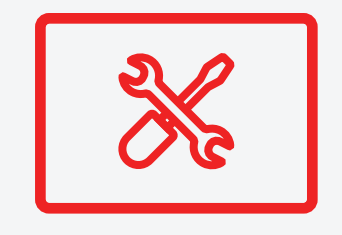
**37%**

IT担当者がチケット対応に要する時間をDEXのトラッキングに利用しています。



### 03 プロアクティブに問題を解決します。

**インテリジェントなオートメーションとAI**を搭載したボットによって、問題をプロアクティブに修正できるようにします。



**48%**

従業員が技術的な問題は可能な限り自分で解決したいと考えています。

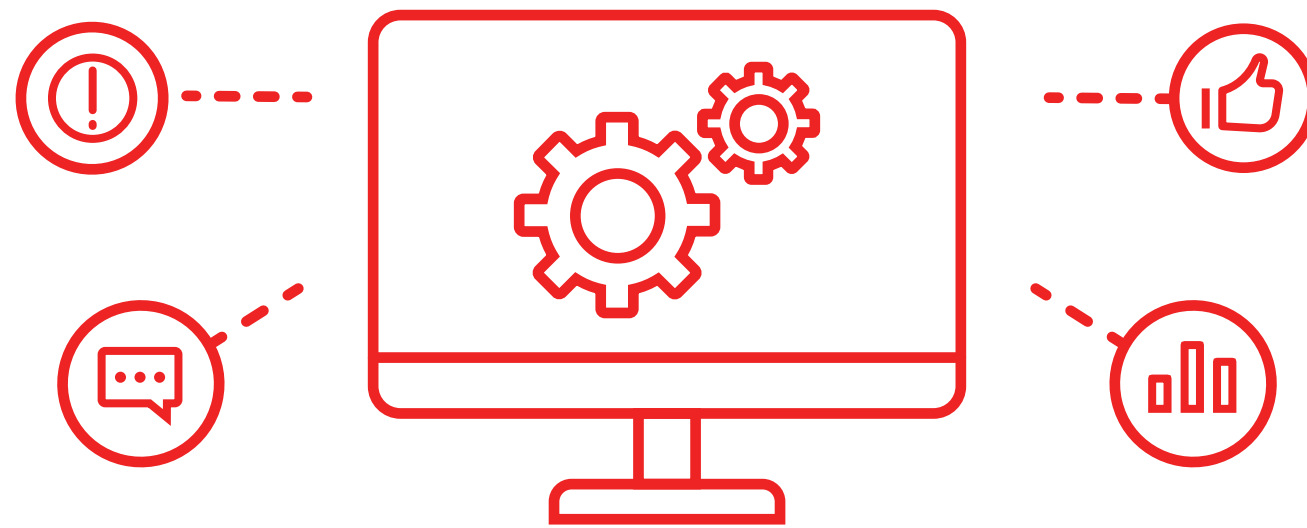


**26%**

企業はセルフサービスのリソースを提供していません。

### 04 インシデントとセキュリティ脅威の解決

エンドユーザーが報告する前にサービスの中断を特定し、影響と重大性を定量化、**診断と修復**を加速するために自動化を活用します。



**32%**

ITチーム担当者が、リモートワークによるチケット量の増加を報告しています...

...ただし

**8%**

反復タスクの自動化を優先しています。

ITSM+ツールキットで、平均修理時間 (MTTR) の改善、チケットボリュームの削減、シフトレフトによる解決時間の短縮とコスト削減の方法をご覧ください。

[詳細についてはこちら](#)