GoTo Resolve

De 3 belangrijkste zorgen van IT-managers

(en 1 oplossing voor alledrie)

100% werken op kantoor is definitief verleden tijd. En dat maakt het werk er niet makkelijker op voor IT-professionals. Een nieuw wereldwijd onderzoek van IDG in opdracht van GoTo laat zien wat de uitdagingen zijn – en hoe ze kunnen worden aangepakt.

IT-afdelingen hebben afscheid genomen van de voorspelbaarheid van lokale infrastructuur.

Minder dan de helft van de werknemers is van plan om in 2022 fulltime op kantoor te werken. De manier van werken wisselt continu, maar de behoefte aan stabiele IT is constant.

De huidige realiteit van flexibel werk.

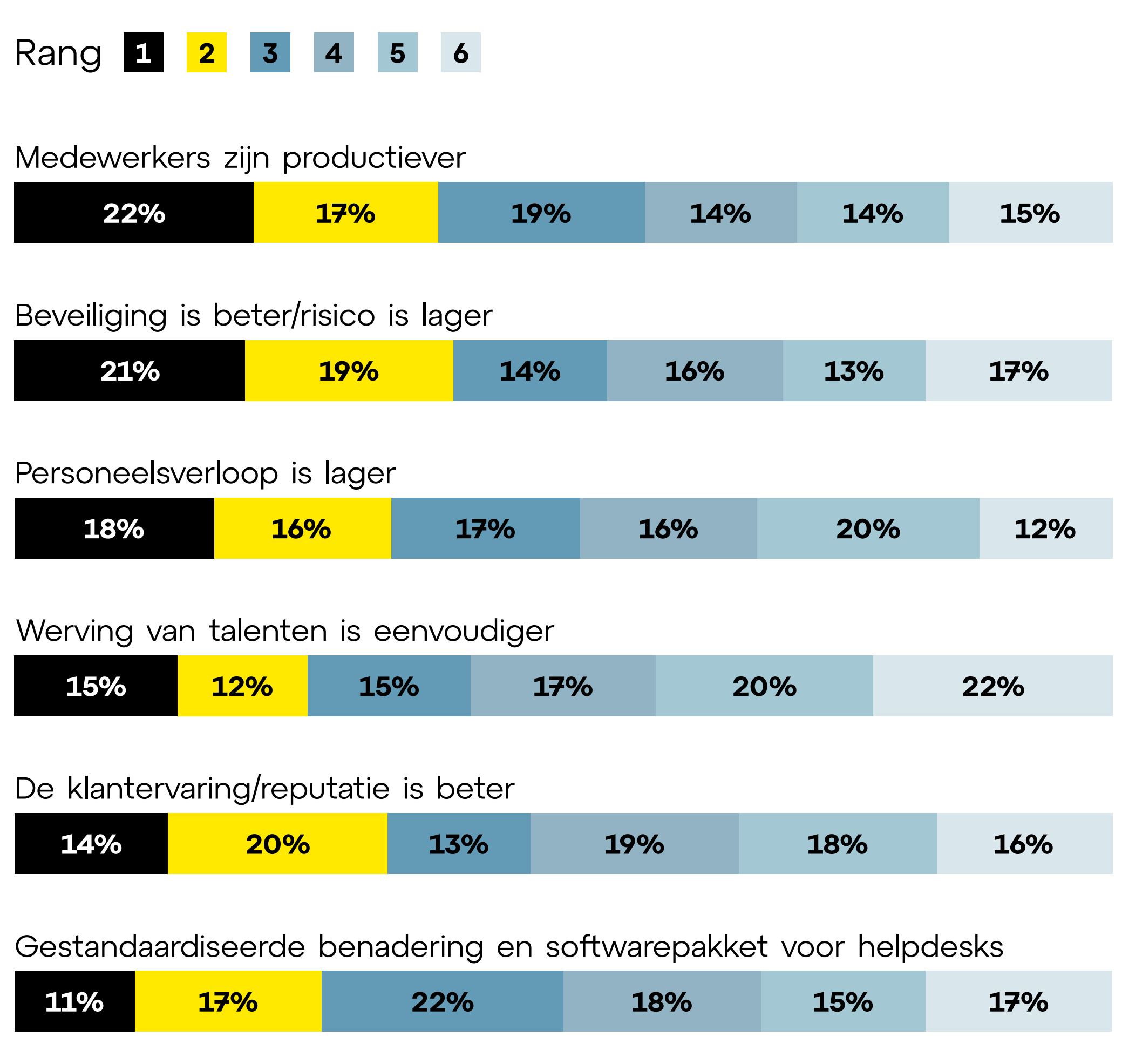
45% werkt uitsluitend op kantoor.

29% werkt hybride (thuis en op kantoor).

26% werkt volledig op afstand.

De belangrijkste zorg van IT: Consistente, betrouwbare IT-ondersteuning leveren.

De voordelen van gelijkwaardige support voor iedereen:



Hoe kunnen IT-afdelingen consequent betrouwbare ondersteuning leveren?

1

Flexibiliteit

Doe meer met minder.

Wildgroei aan software is een reëel probleem, dat het leven moeilijker maakt voor helpdeskmedewerkers. Nu meer dan ooit hebben ze één interface nodig om snel te kunnen werken met meer controle.

87% gebruikt meerdere tools om ondersteuning op afstand te leveren, en dat zorgt voor problemen:

50%

Schakelen tussen verschillende soorten software is niet goed voor de productiviteit van de helpdesk.

48%

Dossiers en gegevens van geleverde ondersteuning zijn verspreid over meerdere tools.

42%

Er zijn hoge licentiekosten voor weinig of niet gebruikte software.

49%

De hoeveelheid gebruikte software vormt een steeds groter beveiligingsrisico.

45%

Het is tijdrovend en duur om meerdere tools te beheren.

3%

Geen van bovenstaande

De belangrijkste bezwaren tegen consolidatie:

1. Het idee dat er alternatieve oplossingen nodig zijn als er problemen zijn met de betrouwbaarheid.
2. Zorgen over de integratie in bestaande infrastructuur.

2

Beveiliging

Lever geen losse slagen meer – win de hele oorlog.

Het werken op afstand vreet niet alleen tijd van IT-afdelingen, het zorgt ook voor enorme veiligheidsrisico's. Dit vraagt om de juiste beveiligingsfuncties om infrastructuur en gebruikers veilig te houden.

82%

Geeft aan dat het lastig is om cyberbedreigingen tegen te gaan met de huidige technologie.

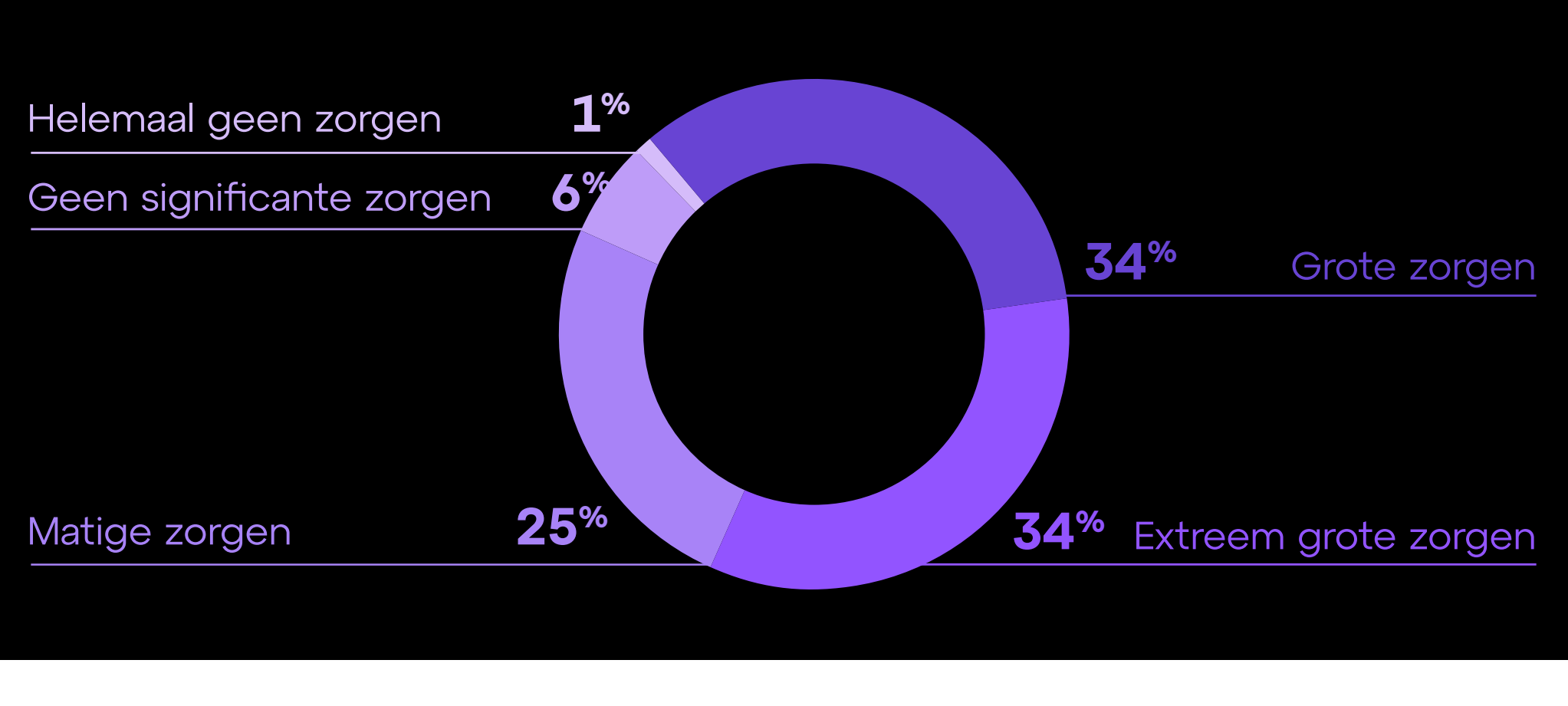
67%

Geeft aan in de afgelopen 20 maanden meer tijd kwijt te zijn geweest aan het tegengaan van cyberaanvallen.

49%

Geeft aan dat de hoeveelheid software die in gebruik is, het risico verhoogt.

93% van de bedrijven maakt zich zorgen over mogelijke gegevenslekken.



Bovenaan de verlanglijst voor technologie:

1. Ondersteuning op basis van toestemming, met end-to-end encryptie en opties voor MFA/SSO.
2. Afdwingen dat medewerkers hun identiteit opnieuw bevestigen voordat ze mogelijk gevoelige automatiseringen opzetten of aanpassen.

3

Productiviteit

Werk sneller.

Hybride werk vraagt steeds meer van IT-afdelingen, en voor medewerkers is het een belasting om steeds te moeten schakelen tussen verschillende programma's. Een helpdesk moet eindgebruikers aan het werk houden, maar ook de eigen productiviteit ondersteunen.

De belangrijkste productiviteitsremmers bij de ondersteuning van medewerkers op afstand versus op kantoor:

50%

Gemiddeld kost een ondersteuningsaanvraag van een externe medewerker meer tijd dan van iemand op kantoor.

43%

Het is ingewikkeld om apparaten buiten het netwerk te troubleshooten.

31%

Het is niet mogelijk om een persoonlijke onboarding te evenaren.

29%

Kan geen updates pushen naar apparaten buiten het netwerk.

43%

Spontane ondersteuning/reactieve ondersteuning is lastiger op afstand.

39%

De vereiste stappen of technologie om verbinding te maken met het bedrijfsnetwerk, zijn afhankelijk van de locatie (bijv. gebruik van VPN).

29%

Kan niet "meekijken" als thuiswerkers problemen hebben met technologie.

20%

Geen beleid of protocollen voor de ondersteuning van privéapparaten van thuiswerkers, zoals computers, draadloze netwerken en printers.

Voor de meeste respondenten is het extreem waardevol om chatprogramma's als Slack of Microsoft Teams te integreren in supportprocessen.

92%

88%

Voor de meeste respondenten is het extreem waardevol om proactieve en reactieve meldingen te combineren in één ondersteuningstool.

Eén manier is de betere manier.

Gebruik één interface om aanvragen te beantwoorden, te reageren en problemen op te lossen.

Flexibele software voor flexibele werkmodellen.

Alle tools die u nodig heeft, inclusief proactieve en reactieve ondersteuning, conversational ticketing en delen van camerastreams.

Ononderbroken beveiliging.

De eerste toegangscontrole op basis van zero-trust en identiteitsverificatie, om alle apparaten te beschermen tegen hackers.

Maximale productiviteit.

Met handige functies als onbeheerde toegang en parallelle sessies kunnen IT-medewerkers en personeel meer gedaan krijgen.

Gratis downloaden

Maak kennis met GoTo Resolve, revolutionaire software voor IT-beheer en ondersteuning. Veilig, doordacht en GRATIS.

Bron: IDG, The State of SMB IT Support: How to Empower and Secure the Hybrid Workforce, januari 2022 (De staat van IT-ondersteuning in het MKB: hybride werk ondersteunen en beveiligen).

© 2022 GoTo. Alle rechten voorbehouden.

01.11.2022/PDF/GOTO0035