

User Experience

Geeignete Maßnahmen zur Steigerung der Nutzerzufriedenheit und der Effizienz

Die umständliche Fehlersuche und die langsame Bearbeitung von Benutzeranfragen stellen häufig ein Problem dar. Es gibt keine einheitliche Benutzererfahrung beim Wechsel des Arbeitsplatzes oder des Endgeräts. Hinzu kommt, dass Onboarding-Prozesse oft schleppend verlaufen. Dies führt zu einem Rückgang der Produktivität und der Benutzerzufriedenheit. Die IT wird mit Anfragen überhäuft und ist mit zu vielen manuellen Tätigkeiten oft überfordert.

Traditioneller Ansatz

- ▢ Probleme mit der Nutzererfahrung werden reaktiv statt proaktiv gelöst.
- ▢ Serviceprozesse sind immer noch auf traditionelle Büroarbeitsplätze ausgerichtet und nicht auf die moderne hybride Arbeitswelt.
- ▢ Die Bewertung der Nutzererfahrung ist nicht objektiv oder – noch schlimmer – wird überhaupt keine strategische Bedeutung beigemessen.



Holistischer Ansatz

Proaktives Management der Nutzererfahrung

Optimieren Sie die Nutzererfahrung mit einem Self-Service-Portal und Wissensdatenbanken. Automatisieren Sie Serviceprozesse, um manuelle Aufgaben zu minimieren.



Optimierung für die hybride Arbeitswelt

Flexibilität, Mobilität und Cloud-Infrastrukturen prägen sie. Förderung der Innovationskultur und Entwicklung neuer, besserer Lösungen.



Verbesserung der User Experience

Ihre strategische Bedeutung erfordert klare KPIs und eine feste Verankerung im Unternehmen. Standardisierte Verfahren ermöglichen eine objektive Bewertung und ein Benchmarking mit anderen Unternehmen.

Mit Matrix42 optimieren Sie die Nutzererfahrung über alle Service-Prozesse hinweg.

Wert für das Unternehmen

- ▣ Steigerung der Produktivität und Zufriedenheit der Mitarbeiter.
- ▣ Höhere Mitarbeiterbindung durch erstklassige Digital Employee Experience.
- ▣ Schnellere Integration neuer Mitarbeiter durch einen effektiven Onboarding-Prozess.
- ▣ Bedarfsgerechte Beschaffung von IT-Assets.
- ▣ Bessere Kontrolle über die Sicherheit und Verfügbarkeit der Arbeitsumgebung.
- ▣ Entlastung des IT-Teams durch automatisierte Workflows und Self-Service-Lösungen.