

Proaktive, vorausschauende und nahtlose Services für den digitalen Arbeitsplatz

Management- und Support-
Services zur Bereitstellung einer
Anwenderfreundlichen Nutzung



3	Ein proaktiver Ansatz
4	Ein vorausschauender Ansatz
5	Digitales Experience Management
5	Ein nahtloser Ansatz
8	Governance für kontinuierliche Verbesserung
8	Unterstützung des modernen Arbeitnehmers

Als Verbraucher erwarten wir personalisierbare und nahtlos übergreifende Funktionen am Arbeitsplatz. Der Kyndryl™-Ansatz ist darauf ausgerichtet, Endnutzern in Unternehmen auf sie zugeschnittene Services zu bieten. Durch diese Ausrichtung werden strategische Geschäftsziele wie die Steigerung der Produktivität und ein höherer ROI erzielt.

Um diese Ziele für unsere Kunden zu erreichen, verwendet Kyndryl einen Serviceansatz, der auf drei Leitprinzipien basiert: Proaktivität, Prognose und Bereitstellung eines nahtlosen digitalen Arbeitsplatzes. Unternehmen konzentrieren sich oft auf die Verbesserung manueller Services für den Endnutzer-Support, unser Ansatz jedoch beginnt damit, Probleme durch End-to-End-Management und Self Heal Support bereits vollständig zu beseitigen.

End-to-End Management

Viele Ursachen, die zu Kontaktaufnahmen mit dem Kundendienst führen, lassen sich durch richtiges Management vermeiden. Dazu gehört eine stärkere Automatisierung innerhalb der Bereitstellungsprozesse, von der Gerätebereitstellung über die Einrichtung bis hin zur Verwaltung im laufenden Betrieb. Probleme werden aus reaktiven Kanälen in proaktive Kanäle verlagert, um Herausforderungen durch eine fundierte und ausgereifte App-Paketierung, Plattformverwaltung und Geräteverwaltung zu meistern.

Self Heal Support

Durch den Einsatz eines auf Digital Experience Management (DEM) basierenden Support-Frameworks, das sowohl Sensoren als auch Trenddaten enthält, sind wir in der Lage, allgemeine Probleme am Arbeitsplatz zu erkennen. Dies hilft dabei, proaktiv Lösungen zu schaffen, welche ausgeführt werden ohne den Endbenutzer zu unterbrechen. Durch diese Sensoren werden Abweichungen im Endbenutzerverhalten und der Anwendungsleistung identifiziert und automatische Verbesserungen für die gesamte Nutzerpopulation implementiert.

Ein proaktiver Ansatz

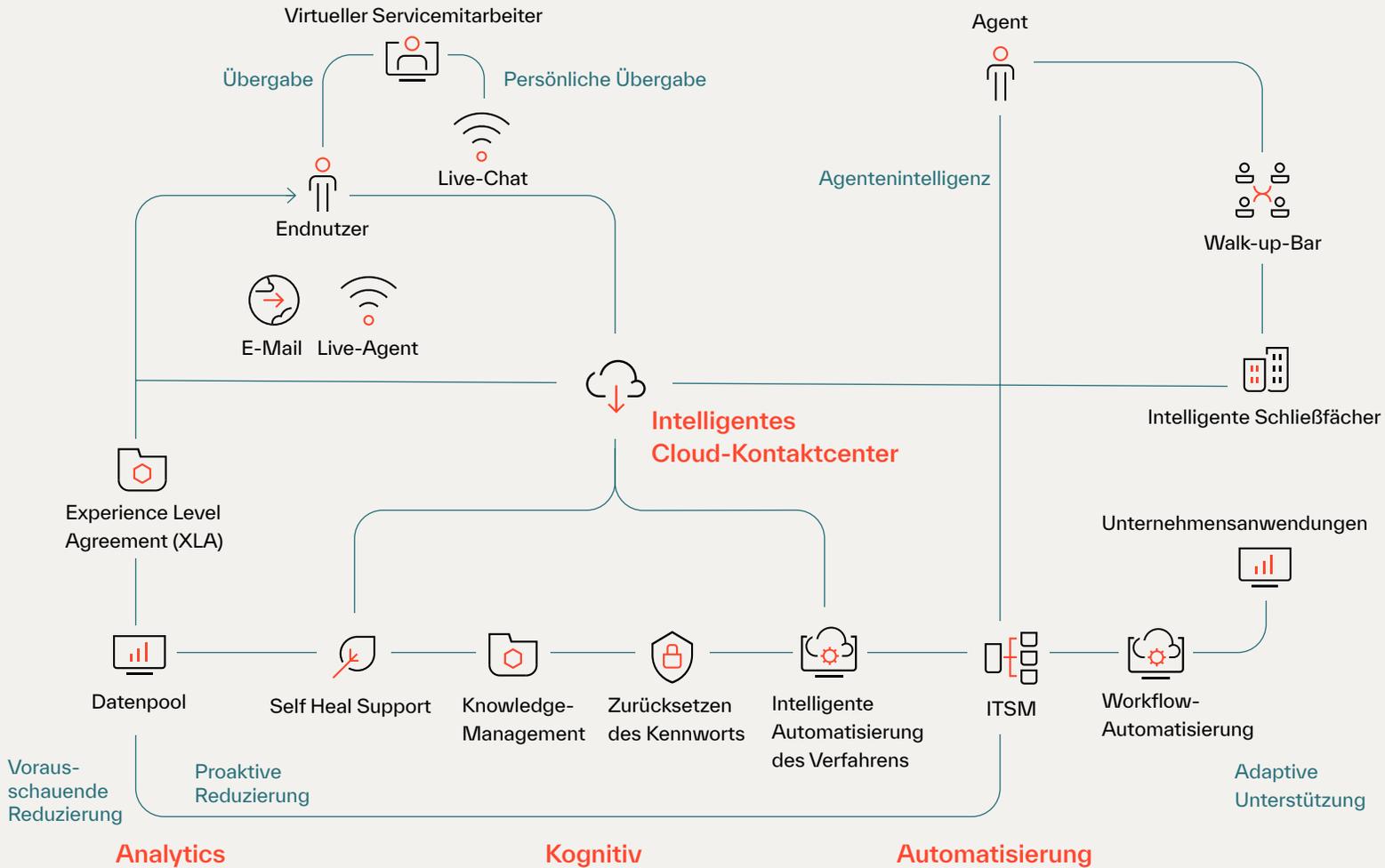


Abb. 1. Ein proaktiver Ansatz

Die Verwendung von End-to-End-Management und Self Heal Support werden durch den Kyndryl Ansatz zur Servicebereitstellung und für den langfristigen Erfolg unserer Kunden verstärkt. Unser Fokus ist es, sicherzustellen, dass durch getätigte Investitionen die Nutzung verbessert wird.

Gemessen werden diese Ziele anhand der Endnutzenerfahrung und des langfristigen Umgangs mit Vermögenswerten. Die Endnutzenerfahrung wird mit herkömmlichen SLAs und Experience Level Agreements (XLAs) gemessen, welche eine Gesamtsicht auf die Auswirkungen auf die Endnutzenerfahrung bieten. Experience Performance Indicators (XPI) können eine Vielzahl von Telemetriedaten erfassen, um Dienstaussfälle zu lokalisieren. Daher können unabhängig von wem der Service bereitgestellt wird, die Gesamtheit der Bausteine des Service gemessen und verstanden werden, und Verbesserungsmöglichkeiten identifiziert werden.

Fünf User Journey-Kategorien

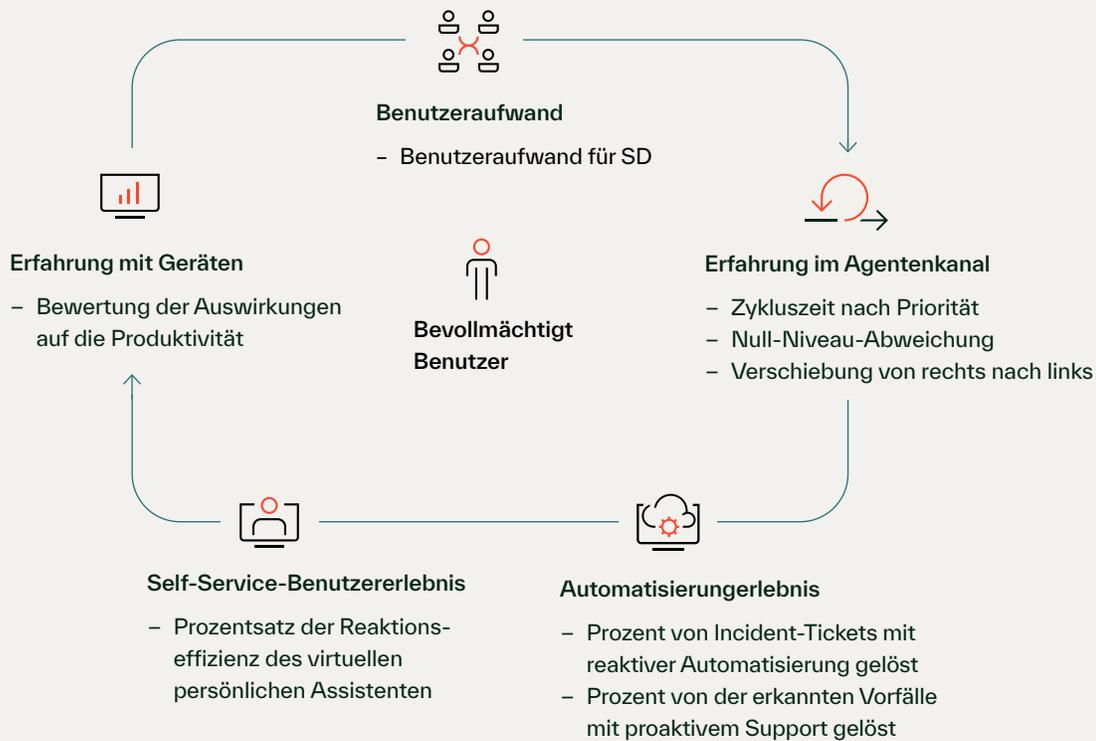


Abb. 2. Fünf User Journey-Kategorien

Kyndryl bietet Mehrwert durch kontinuierliche Innovation und qualitativ hochwertige Bereitstellung von Lösungen, und engagiert sich für den langfristigen Erfolg unserer Kunden. Unsere Dienste für den digitalen Arbeitsplatz sind so konzipiert, dass sie unseren Kunden in dem Maße bereitgestellt werden, in dem dieser seine Selbstständigkeit wahren möchten.

- Wenn Assets wie z. B. Self-Heal-Skripte eingesetzt werden, kann das Eigentum an diesen langfristig erhalten bleiben.
- Alle Skripte, die generisch oder kundenspezifisch sind und von Kyndryl mit dem Kunden erstellt werden, können Eigentum des Kunden werden.

Das gleiche gilt für Wissen und alle Datensätze mit künstlicher Intelligenz, die mit Kyndryl und unseren Kunden erstellt wurden.

- Für alle von Kyndryl bereitgestellten kommerziellen und generischen Inhalte, haben Kunden die Möglichkeit, diese Inhalte direkt zu lizenzieren.
- Für alle Inhalte, die für den Kunden erstellt wurden, aber nicht kundenspezifisch sind, werden sowohl Kyndryl als auch der Kunde eine Kopie erhalten.
- Für alle Inhalte, die mit dem Kunden erstellt wurden, die kundenspezifisch sind, behält der Kunde das gesamte geistige Eigentum (IP).

Ein vorausschauender Ansatz

Obwohl proaktives Management das ultimative Ziel ist, kann nicht jedes Problem beseitigt werden, was einen vorausschauenden Schritt erfordert. „Vorausschauend“ bedeutet, dass Probleme anhand von Erkenntnissen erkannt und systematisch beseitigt werden können. Wenn sich ein Endnutzer an den Support wendet, kennt ein Agent bereits viele Details mithilfe von Intelligenz-Dashboards (z. B. wer der Endnutzer ist und welche potenziellen Probleme er hat) und kann schnell erkennen, welche Automatisierungen er auslösen muss, um Konsistenz und Schnelligkeit zu gewährleisten. Diese Automatisierungen beinhalten Self-Heal-Skripte und Roboterprozessautomatisierung (RPA).

Digitales Experience Management

Digitales Experience Management (DEM) ist die Basistechnologie für sowohl proaktive als auch prädiktive Fähigkeiten. Es ermöglicht die Erfassung von Benutzerverhalten und Telemetriedaten zusammen mit der Self-Heal-Technologie. Die Optimierung von Geräten basierend auf dem Benutzerverhalten hilft dabei, Probleme zu identifizieren, die möglicherweise nie in traditionelle Supportkanäle gelangen, zum Beispiel:

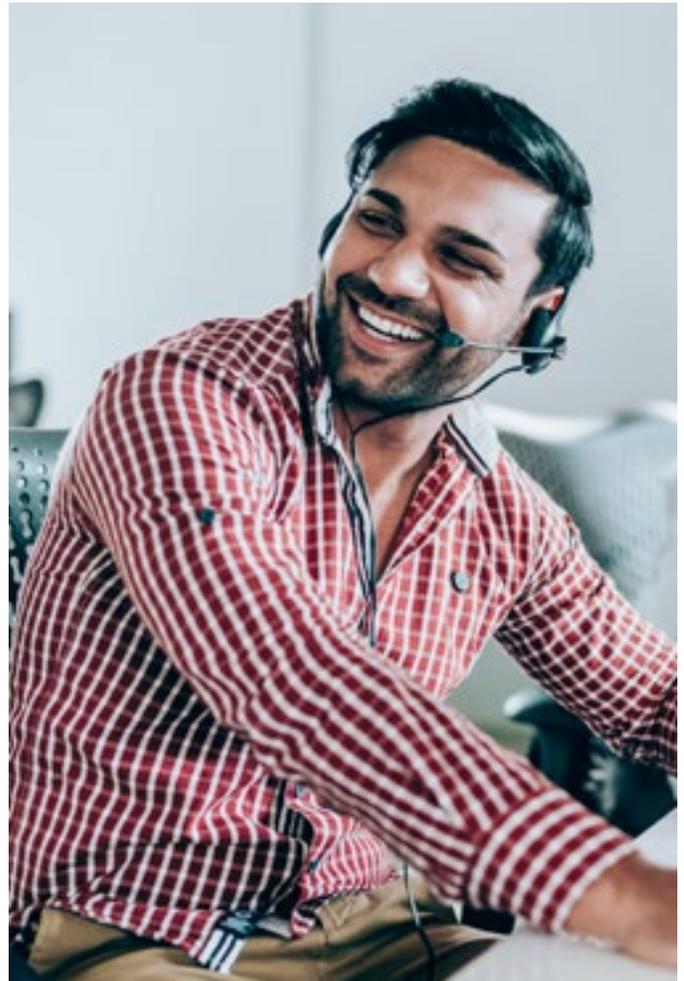
- **Blue Screens:** Mithilfe von DEM entdeckte Kyndryl, dass innerhalb eines einzigen Finanzquartals bei einer großen Versicherungsgesellschaft 90.000 Blue Screens of Death auftraten. Dies entsprach einem Produktivitätsverlust von 205 Tagen, und keiner der Blue Screens wurde jemals an den Service Desk gemeldet.
- **Netzwerklatenz:** Bei SaaS-Anwendungen kann die Latenz von vielen Variablen abhängen, z. B. vom Netzwerk, vom Internet, von der Konfiguration der Anwendungen, von VPNs und vielem mehr. Kyndryl nutzte DEM, um einen Fehler beim Routing von Tabellen bei einem großen Mikroelektronikunternehmen zu identifizieren. Der Fehler verursachte in MS Teams Latenz, da er erkannte, dass derselbe Endbenutzer auf einem Laptop ein schlechteres Benutzererlebnis haben würde als auf einem Mobiltelefon.

DEM deckt diese Art von Problemen auf, um Optimierungen über die Meldungen in Incident-Tickets hinaus zu verbessern.

DEM bringt das „Persona“-Management auf die nächste Stufe

DEM bietet eine Datenebene, die das Persona-Management in einen individualisierten Prozess transformiert hat. Einblicke in Informationen und Verhalten auf Endbenutzerebene (z. B. Standort, Geografie und bevorzugte Apps, Geräte und Plattformen) ermöglichen es Agenten, ein personalisiertes Support-Erlebnis zu bieten, das durch den Einsatz von Automatisierung unterstützt wird.

Herkömmliche Service-Desk-Anrufe beginnen mit einem sehr routinemäßigem Dialog, der die Authentifizierung des Endbenutzers, Berechtigungen, Gerätedetails und Problembeschreibungen behandelt. Mit der Kyndryl-Plattform beginnen Supportanrufe sofort auf persönlicher Basis, sodass der Agent weiß, wer der Anrufer ist und wie er seine Geräte verwendet. Durch die Integration von Kyndryls DEM-Plattform und unseres Cloud-Kontaktzentrums sind die Agenten in der Lage, relevante Attribute dynamisch zusammenzuführen, und erhalten für jeden Anrufer eine maßgeschneiderte Anleitung.



Ein nahtloser Ansatz

Die Verwendung eines datengetriebenen Ansatzes bedeutet, dass alle unsere Integrationen und Automatisierungen für das Endbenutzererlebnis anhand von Daten priorisiert werden, um festzustellen, welche Maßnahme die positivste Wirkung erzielen würde. Das gibt uns Aufschluss darüber, wie wir die Automatisierungen in ein "nahtloses" Benutzererlebnis integrieren. Auf diese Weise wird ermittelt, welche Automatisierung die beste Wirkung hätte, wenn sie über verschiedene Support-Mechanismen implementiert würde, z. B. über die Sprach-IVR, den Live-Agenten, proaktive Fehlerbehebungen, Self Heal und innerhalb des virtuellen Agenten.

Während sich unsere Strategie auf Automatisierung und deren intelligente Integration in unsere Kanäle konzentriert, ist die Gesamtstrategie einer integrierten Plattform der Schlüssel zur Endbenutzerakzeptanz. Proaktive Automatisierung hat nicht die gleiche Hürde bei der Einführung; Eine Automatisierung, die vom Endbenutzer übernommen werden muss, bedeutet jedoch, dass sie an der Stelle integriert werden muss, an der das Problem entsteht.

Intention von Analytics, Cognitive und Automatisierung

	Proaktiv	Vorausschauend	Nahtlos
Analytics	 <p>Optimieren Sie die Endbenutzerkonfigurationen und verbessern Sie die Unternehmensumgebung kontinuierlich, um eine robustere und widerstandsfähigere Endbenutzerumgebung zu schaffen.</p>	<p>Nutzen Sie Endpunktdaten, um Endbenutzern ein personalisierteres Erlebnis zu bieten.</p>	<p>Telemetriedaten für XLAs umfassen Gerätedaten, Kanalnutzung, Tickets und mehr, um die Prioritäten der Automatisierungsintegration nach Kanal zu bestimmen.</p>
Cognitive	 <p>Dynamische Empfehlungen durch maschinelles Lernen zur Optimierung der Endbenutzerumgebung, einzigartig abgestimmt auf die individuelle Persona.</p>	<p>Nutzen Sie die Endpunktdaten, um weitere Möglichkeiten zur Optimierung des Geräts eines Endbenutzers zu ermitteln.</p>	<p>Omnichannel mit optimiertem Lösungsansatz: Traditioneller Omnichannel konzentriert sich auf eingehende Kontakte; Unser Ansatz konzentriert sich zusätzlich auf den besten Kanal für die „Lösung“.</p>
Automatisierung	 <p>Führen Sie Self-Healing-Skripte aus, um häufig auftretende Probleme zu erkennen und darauf zu reagieren.</p>	<p>Ziehen Sie relevante Informationen über das L1-Dashboard, um automatisierte Lösungen auf Knopfdruck zu unterstützen und zu präsentieren.</p>	<p>Durch die Integration am Point of Pain wird sichergestellt, dass die Endbenutzer die Automatisierung dort nutzen können, wo sie sie benötigen. Kontextbezogener virtueller persönlicher Assistent, Integration in den Arbeitsbereich, z. B. „Passwort vergessen“-Links.</p>

Abbildung 3. Intention von Analytics, Cognitive und Automatisierung

Omnichannel-Support-Services

Unsere moderne Callcenter-Plattform bietet eine Omnichannel-Funktion, die es Endbenutzern ermöglicht, auf einem Kanal (z. B. Chat) zu beginnen und dann zu einem Live-Sprachagenten zu wechseln, ohne den Verlauf und Kontext zu verlieren. Omnichannel umfasst Live-Chat, einen virtuellen persönlichen Assistenten, E-Mail, Handy und Sprache. Mit unserem Fokus auf Automatisierung wird die Automatisierung selbst jedoch effektiv zu einem weiteren Kanal.

DEM, Self-Heal und unsere Cloud-Callcenter-Plattform leiten gemeinsam den Supportprozess mit vorausschauenden Funktionen ein. Dies verbessert die allgemeine Benutzererfahrung in vielerlei Hinsicht:

- Die Ergebnisse von Self-Heal-Skripten können die „nächstbeste Aktion“ anzeigen. Dabei kann es sich um eine Aufgabe handeln, die der Endnutzer erledigen muss, um die Kontaktaufnahme mit dem Support oder um Maßnahmen, die auf Trends in den Laufzeitberichten basieren. Die mit Self-Heal-Skripten verknüpften Berichte können verwendet werden, um systembedingte Trends zu finden, damit strategische Korrekturen vorgenommen werden können.

- Agenten werden ebenfalls Self-Heal-Skripte zur Verfügung gestellt, die es ihnen ermöglichen, Skripte bei Support-Anrufen auszuführen, um die Effizienz und Konsistenz zu steigern. Wir sehen im Schnitt eine Reduzierung der durchschnittlichen Bearbeitungszeit (Average Handle Time oder auch AHT) um ungefähr 30 % und bis zu 90 % AHT-Reduzierung für Anrufe, die normalerweise eine Remote-Übernahme erfordern, wie z. B. eine Datenträgerbereinigung.
- DEM stellt unseren L1-Agenten Daten zur Verfügung, um die Endbenutzer besser betreuen zu können. Da die Gerätedaten sofort angezeigt werden, wenn ein Endbenutzer den Support anruft, können die Agenten nachvollziehen, was auf dem Gerät zum Zeitpunkt des Auftretens eines Problems passierte. Mit zusätzlicher Automatisierung zur Farbcodierung potenzieller Probleme haben Agenten die Daten schnell zur Hand, um Anrufer besser betreuen zu können.
- DEM erweitert ein Customer Relationship Management (CRM)-System für Endbenutzer und gibt Agenten die Möglichkeit, ihre Zeit mit einem Anrufer zu nutzen, um zusätzliches relevantes Feedback zu geben. Dazu gehört auch die Behebung von Konfigurationsfehlern, die möglicherweise zu einem suboptimalem Nutzungserlebnis führen, oder sogar die Empfehlung einer neuen Möglichkeit für den Endbenutzer, sein Gerät zu verwenden.

Beispiele von Analytics, Cognitive und Automatisierung

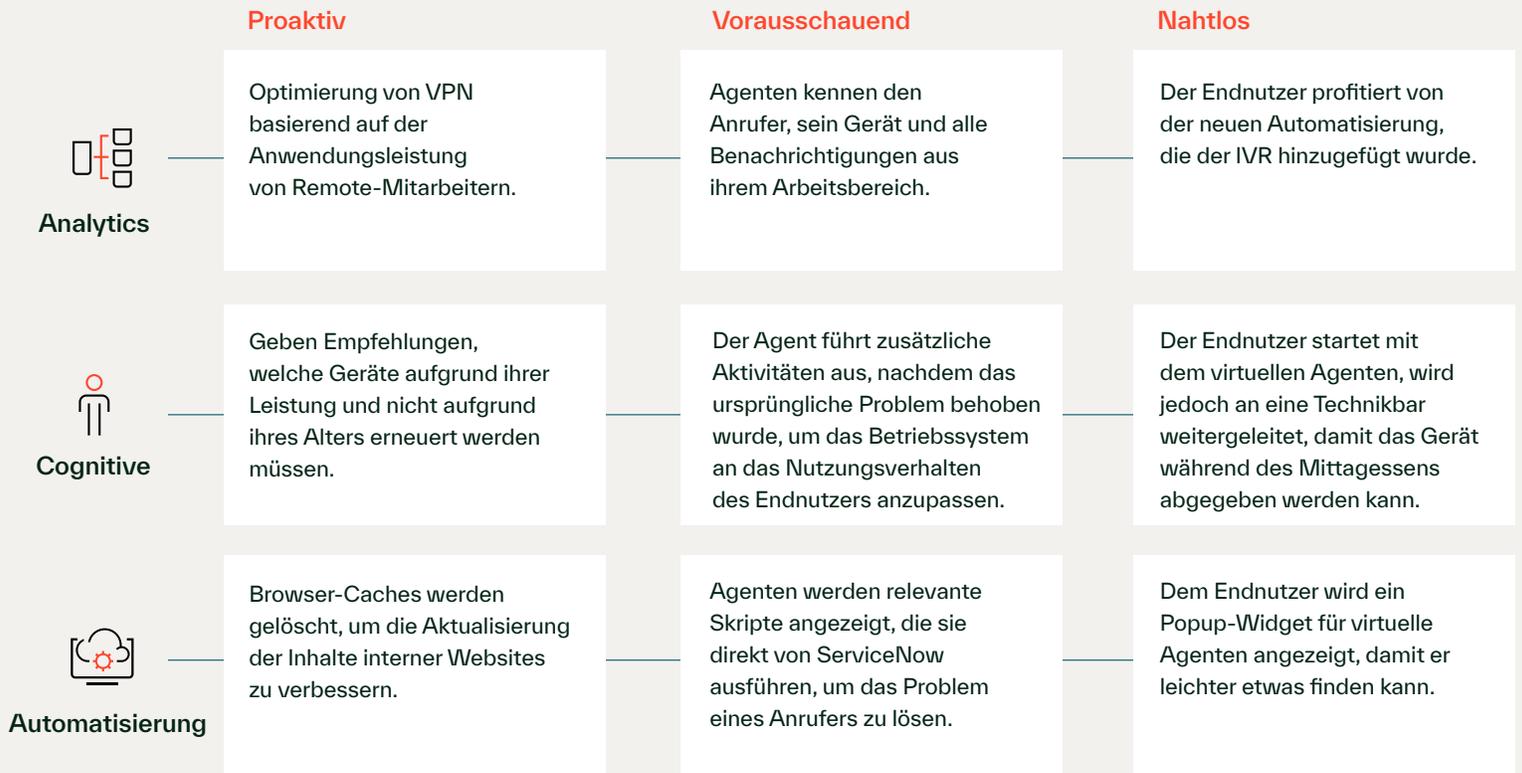


Abbildung 3. Beispiele von Analytics, Cognitive und Automatisierung

Diese Erfahrungen werden alle durch die Integration der Automatisierung in unser IVR ermöglicht, was die Zufriedenheit unserer Endnutzer weiter ausbaut. Vor dem Erreichen eines Agenten, werden Anrufer über ihren Platz in der Warteschleife, die durchschnittlich zu erwartende Wartezeit, die Möglichkeit, einen Rückruf durch einen Agenten zu vereinbaren, ohne ihren Platz in der Warteschleife zu verlieren, sowie über individuell angepasste IVR-Optionen für den einzelnen Anrufer informiert. Unsere Services bieten der IT tiefe Einblicke in jeden einzelnen Benutzer, sodass Anrufern sofortige Optionen angeboten werden können.

Workflowkoordination

Ein Großteil des Endnutzererlebnisses wird durch andere Geschäftsprozesse außerhalb des IT-Supports beeinflusst. Diese Geschäftsprozesse sind in der Regel schwer zu ändern, da sie aufgrund anderer geschäftlicher Einschränkungen vorhanden sind oder eine erhebliche Änderung der Back-End-Systeme erforderlich ist, um Verbesserungen vorzunehmen. Kyndryl hat eine Möglichkeit eingeführt, Schlüsselbereiche zu adressieren, die sich durch unabhängige IT-Prozesse auf das Endnutzererlebnis auswirken können. Die Workflow-Orchestrierung ermöglicht die Aneinanderreihung mehrerer Aufgaben hinter einem benutzerfreundlichen Formular zur Ausführung der Geschäftsprozesse.

Ein Beispiel ist der Onboarding-Prozess für neue Mitarbeiter, bei dem Endnutzer ihre Informationen in das Identitäts- und Zugangsmanagementsystem eingeben, einen Termin für den Erhalt eines Ausweises machen, eine Laptop-Anfrage einreichen und sich für eine Arbeitsplatzzuweisung registrieren müssen. Da viele dieser Aktivitäten aufgrund der für die einzelnen Aufgaben verantwortlichen Geschäftseinheiten unabhängig sind, ist der Endnutzer gezwungen, mit zahlreichen Gruppen innerhalb des Unternehmens zu interagieren – Personalabteilung, Systemverwaltung, Standort und Einrichtungen, Endnutzersupport und mehr. Um diesen Prozess zu vereinfachen, verwendet unsere Workflow-Automatisierung ein Formular, welches mit Inhalten vorausgefüllt und an jedes Team gesendet wird, das zur Erfüllung des Gesamtziels benötigt wird. Dieses Formular wird über die Selbsthilfe, ServiceNow oder unseren virtuellen Agenten bereitgestellt, um Endbenutzern eine Anlaufstelle für all diese Elemente zu bieten.

Governance für kontinuierliche Verbesserung

Die Nutzung all dieser Automatisierung und Technologie zur Verbesserung der Benutzererfahrung erfordert ein starkes Governance-Modell. Wir konzentrieren uns darauf, eine kontinuierliche Verbesserung in zweierlei Hinsicht zu ermöglichen:

1. Der gesamte Ansatz ist datengesteuert. Durch die Integration der Datenquellen sind wir in der Lage, Trends zu erkennen und neue Automatisierungen einzurichten, um Probleme zu lösen. Dies bedeutet auch, dass wir alte, nicht mehr relevante Automatisierungen auslaufen lassen können – ein Merkmal, das mit einer optimierten Unternehmensumgebung verbunden ist. Fortschritte werden natürlich neue Herausforderungen mit sich bringen, aber mit unseren Telemetriedaten können wir Trends erkennen, schnell eine Lösung finden und den nächsten Weg zur Verbesserung des Nutzererlebnisses einschlagen.
2. Wir verwenden ein sehr strukturiertes Governance-Modell, das sicherstellt, dass alle Interessengruppen im richtigen Intervall vertreten sind, um Veränderungen in der Umgebung zu erfassen und Schwerpunktprioritäten zu vereinbaren. Dazu gehört auch eine Vorausschau, um proaktiv sicherzustellen, dass Support-Funktionen für neue Projekte verfügbar sind, die möglicherweise in anderen Bereichen des Unternehmens eingeführt werden. Die Einbettung von Wissensingenieuren in Kundenteams, um neue Projektauswirkungen für den Endbenutzer zu antizipieren, trägt dazu bei, die Teams mit der breiteren Sicht des Supports im Einklang zu halten.

Mit einem datengesteuerten Ansatz ist unser virtueller persönlicher Assistent in der Lage, maschinelles Lernen zu nutzen, um sein Verständnis von Fragen zu verbessern und neue Inhalte zu identifizieren, die erstellt werden müssen. Unsere Telefon- und DEM-Plattformen geben jeweils Einblicke in die Leistung der Dinge, um Möglichkeiten zur Verbesserung ihrer Auswirkungen auf die Benutzererfahrung durch die Optimierung neuer Automatisierung und das Auslaufen der alten zu priorisieren.

Unterstützung des modernen Arbeitnehmers

Die Fortschritte im Bereich der Verbrauchertechnologie haben das Unternehmenserlebnis verändert. Support und Management müssen eng miteinander verwoben sein, um die Erwartungen moderner hybrider Arbeitsplätze an den grenzenlosen Zugriff auf Tools und Informationen zu erfüllen. Eine Automatisierungsplattform, die auf Gerätetelemetriedaten, Persona-Daten und der Integration von Verwaltungstools basiert, kann Probleme proaktiv beseitigen, Umgebungen vorausschauend optimieren und Benutzern eine nahtlose Möglichkeit bieten, Support zu erhalten. Kyndryls Serviceansatz gibt Benutzern mehr Kontrolle über ihre eigene Erfahrung und optimiert gleichzeitig den Benutzerarbeitsbereich kontinuierlich, um produktiver zu sein.



Für mehr Information

Kyndryl hat weitreichende Erfahrung in der Entwicklung, dem Betrieb und der Verwaltung modernster, effizienter und zuverlässiger technologischer Infrastrukturen, auf die die Welt täglich angewiesen ist. Wir engagieren uns sehr für die Weiterentwicklung der kritischen Infrastruktur die den menschlichen Fortschritt antreibt. Wir bauen auf unserem Fundament exzellenter Kompetenz auf, indem wir Systeme auf neue Art und Weise schaffen: Wir holen die richtigen Partner ins Boot, investieren in unser Geschäft und arbeiten Seite an Seite mit unseren Kunden, um Potenziale zu erschließen.

Um mehr darüber zu erfahren, wie **Kyndryl Digital Workplace Services** Ihnen dabei helfen kann, einen nahtlosen digitalen Arbeitsplatz zu schaffen, um die Mitarbeitererfahrung und -produktivität zu verbessern, wenden Sie sich an Ihren Kyndryl Kontakt oder besuchen Sie uns auf www.kyndryl.com.



© Copyright Kyndryl, Inc. 2021

Kyndryl ist eine Marke oder eingetragene Marke von Kyndryl Inc. in den USA und/oder anderen Ländern. Weitere Produkt- und Servicenamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein.

Dieses Dokument ist zum Datum seiner Erstveröffentlichung aktuell und kann jederzeit von Kyndryl geändert werden. Nicht alle IBM Angebote sind in jedem Land verfügbar, in welchem Kyndryl tätig ist. Die Garantie für die Produkte und Services von Kyndryl richtet sich nach den Bestimmungen und Bedingungen der Verträge, in deren Rahmen sie bereitgestellt werden.

Leistungsdaten und Kundenbeispiele dienen nur zur Illustration. Die tatsächlichen Leistungsergebnisse können je nach spezifischen Konfigurationen und Betriebsbedingungen variieren. Die Garantie für die Produkte und Dienstleistungen von Kyndryl richtet sich nach den Bestimmungen und Bedingungen der Verträge, in deren Rahmen sie bereitgestellt werden.