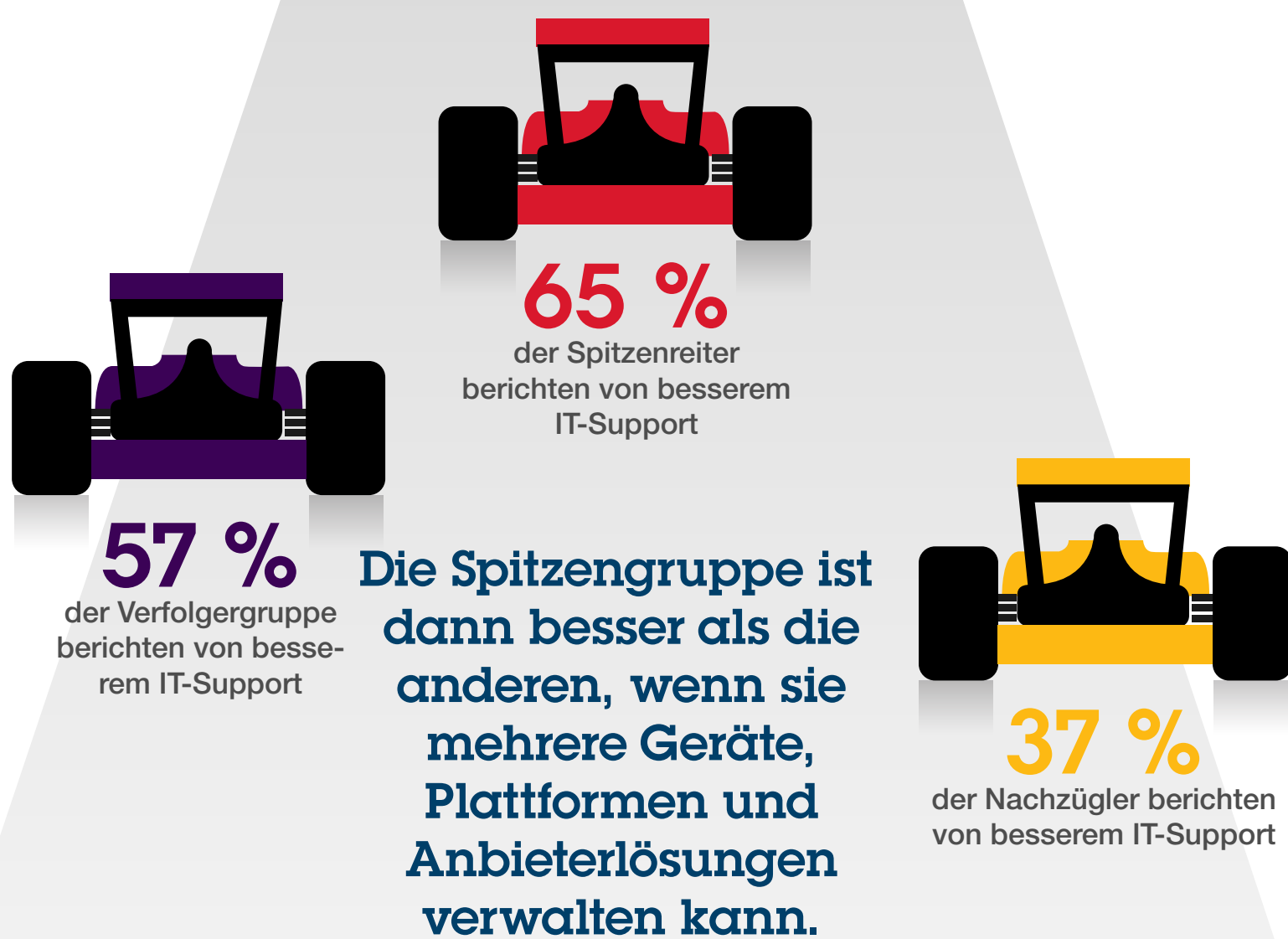
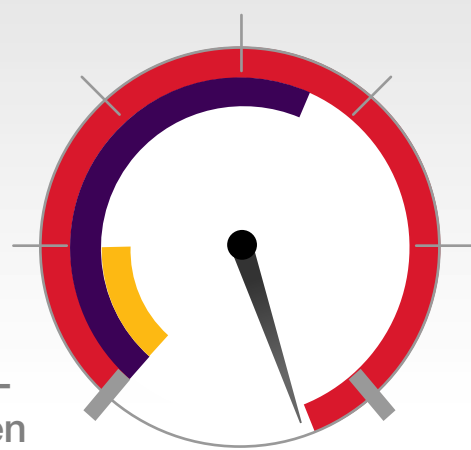


Wer gehört zur Spitzengruppe beim IT-Support?



Warum? Weil Spitzenreiter vier Dinge häufiger und intensiver tun als ihre Konkurrenten.

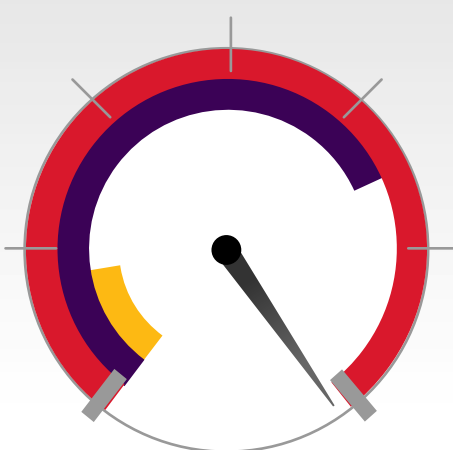
83 %
der Spitzenreiter
45 %
der Verfolgergruppe
13 %
der Nachzügler
haben ein Strategie-
konzept für besseren
IT-Support



PLANEN

ihren Support strategisch

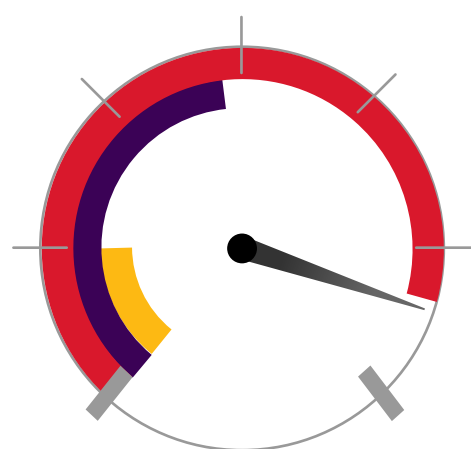
72 %
der Spitzenreiter
58 %
der Verfolgergruppe
12 %
der Nachzügler
nutzen für die
Überwachung von
Supportverträgen
Management-
Dashboards



ÜBERWACHEN

ihre Leistungsfähigkeit

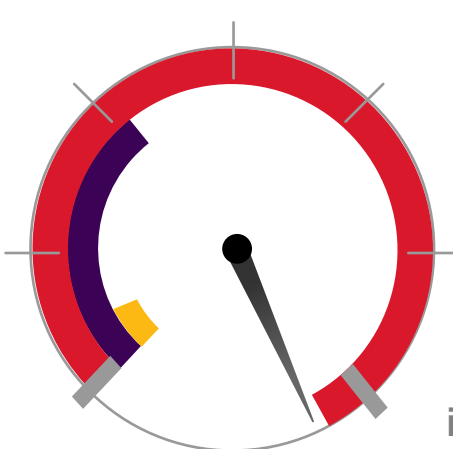
68 %
der Spitzenreiter
37 %
der Verfolgergruppe
14 %
der Nachzügler
nutzen Diagnose-
und Analytics-Tools
zum besseren
Verständnis von
Problemursachen



ANWENDEN

neuer Technologien

80 %
der Spitzenreiter
28 %
der Verfolgergruppe
6 %
der Nachzügler
aktualisieren häufig
ihren Plan basierend
auf ihren Erfahrungen



ÜBERPRÜFUNG

der Supporteffektivität

Wie können Sie zur Spitzengruppe beim IT-Support aufschließen?

Die vollständige Studie finden Sie hier:

<http://bit.ly/TSS-study>