

Un anno nella vita di un cliente Nexthink



Risultati del primo anno

-  **\$ 2M** Costi risparmiati sul refresh hardware
-  **277** Ore di lavoro in meno al mese per il Service Desk
-  **78%** Riduzione di dispositivi soggetti a BSOD
-  **86%** Miglioramento dei riavvii del dispositivo in un mese

Continua a leggere e scopri come questa società finanziaria globale ha ottenuto questi risultati nel primo anno di uso di Nexthink.

Indice

01. Obiettivi del cliente per l'implementazione di Nexthink **3**

02. Come iniziare a usare Nexthink **4**

Gestire il problema del volume del Service Desk	4
Ridurre i costi del supporto sul campo	5
Risolvere questioni di conformità essenziali per il management	6
Ritardare il refresh degli asset per l'anno in corso	8
Rendere l'IT più sostenibile	9

03. Dimostrare il valore di business **10**

01.

Obiettivi del cliente per l'implementazione di Nexthink

Come molte grandi organizzazioni alle prese con problemi sempre più complessi legati al workplace dei collaboratori e ai budget limitati, questa società finanziaria globale degli Stati Uniti aveva bisogno di una nuova strategia per ottimizzare il workplace digitale e sostenere la produttività aziendale. Per questo motivo il suo reparto IT ha scelto Nexthink. Il team responsabile per il workplace, incaricato di individuare strategie di crescita aziendale e di redditività a lungo termine, ha pianificato una trasformazione del workplace digitale volta a creare sistemi e processi più resilienti e adattabili. La prima iniziativa è stata delineare gli obiettivi principali legati all'uso di Nexthink e stabilire i criteri di successo per la trasformazione del workplace, ponendo le basi per una strategia IT proattiva.



Aumentare la visibilità sull'esperienza IT dei collaboratori

Rilevamento preventivo degli incidenti e analisi più rapida delle cause radice.



Far risparmiare tempo ai collaboratori e all'azienda

Migliorare la produttività degli utenti e la loro esperienza generale con i dispositivi.



Aumentare l'efficienza operativa con l'IT e ridurre i costi degli asset

Creare automazioni per una più rapida risoluzione dei problemi.



IT sostenibile

Rendere più efficiente il workplace dei collaboratori per ridurre l'impronta di carbonio.



Migliorare la conformità

Maggiore adesione alle policy aziendali e mantenimento di un IT sempre aggiornato.

02.

Come iniziare a usare Nexthink

Per avviare il primo anno della nuova strategia IT proattiva con Nexthink, il cliente ha guardato ai casi d'uso più impattanti e diretti. L'idea era quella di far acquisire al team sicurezza e competenze utilizzando lo strumento nei casi più semplici, per poi gestire la soluzione Nexthink in modo efficace e migliorare nel tempo altri processi interni.

Gestire il problema del volume del Service Desk

Inizialmente il team ha esaminato i principali fattori di chiamata del Service Desk. Il maggior numero di incidenti era generato da hardware e accessori per

PC, VPN, Outlook e Teams. Il cliente è stato in grado di gestire manualmente alcuni degli incidenti, mentre per gli altri ha usato l'automazione per replicare le procedure operative standard e risolvere i problemi in modo autonomo (self-healing) o tramite il Service Desk.

Sapendo che la riduzione dei ticket dipende dalla manutenzione proattiva dei dispositivi, il team ha scelto di non concentrarsi solo sui problemi segnalati dagli utenti. Una volta identificato un problema su un singolo dispositivo, il team ha usato Nexthink per trovare tutti i dispositivi che presentavano lo stesso problema e lo ha risolto proattivamente per tutti.

Risultati del primo anno

Risoluzione della prima chiamata (FCR)

Il tasso di FCR è aumentato dal 72% al 78%. Questo miglioramento è stato ottenuto nonostante un aumento dei tipi di ticket classificati come risolvibili dal Service Desk.

Tempo medio di gestione (AHT)

La riduzione del parametro AHT ha rappresentato il risultato più importante. Nei ticket in cui è stata implementata l'automazione, l'AHT è diminuito di un notevole 33% per i ticket interessati.

26%

di tutti i ticket sono stati gestiti utilizzando le soluzioni Nexthink a clic singolo

33%

riduzione MTTR per i ticket interessati

31%

riduzione del volume complessivo di richieste in entrata per L2

277

ore di lavoro in meno al mese per il Service Desk

Ridurre i costi del supporto sul campo

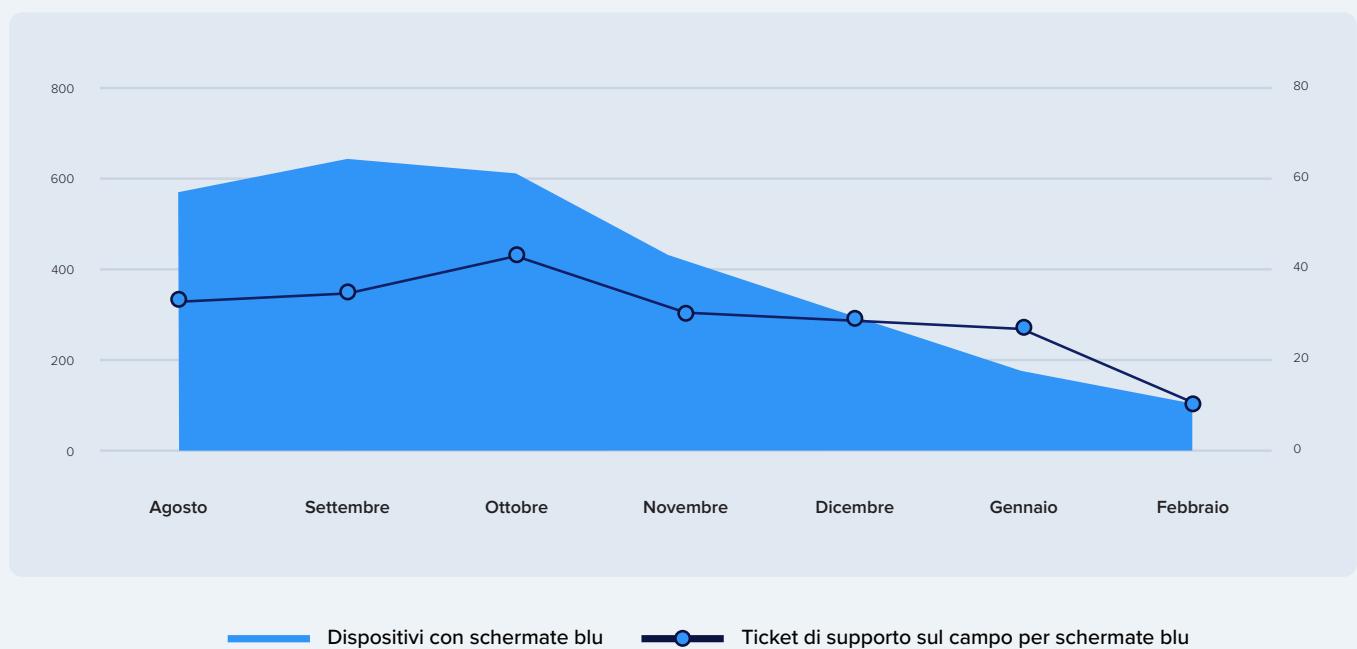
Una volta che il Service Desk era sotto controllo, il team è passato alla sfida successiva. Ha iniziato a occuparsi dei ticket di supporto più costosi dell'ambiente IT: i ticket di supporto sul campo.

La causa principale dei ticket di supporto sul campo riguardava il problema delle schermate blu (BSOD) che portavano al reimaging del dispositivo. Ogni reimaging costava al cliente \$ 150-200, a seconda dell'ubicazione dell'utente, senza contare il costo della perdita di produttività dei collaboratori. Grazie a Nexthink, il cliente è stato in grado di capire le cause principali dei BSOD e dei driver obsoleti e di implementare una soluzione permanente.

Risultati del primo anno

Prima di Nexthink, il problema delle schermate blu (BSOD) riguardava circa 700 dispositivi al mese. In media, 44 ticket al mese generati da BSOD richiedevano l'intervento del supporto sul campo. Grazie al monitoraggio e alla distribuzione proattiva di driver aggiornati, il numero di dispositivi con schermate blu è diminuito del 78%. Di conseguenza, i ticket BSOD sono stati ridotti ad appena 5 al mese. Inoltre, è stato inviato un sondaggio NPS per ogni aggiornamento proattivo dei driver, ottenendo un punteggio NPS di 84 per le risoluzioni proattive rispetto a 54 per i ticket reattivi.

Schermate blu e ticket di supporto sul campo



Risolvere questioni di conformità essenziali per il management

Lo step successivo del team di end user computing riguardava la conformità dei dispositivi. I dispositivi degli utenti finali possono diventare una minaccia importante per la sicurezza delle aziende. Se gli utenti finali non effettuano il riavvio, i dispositivi non possono aggiornarsi e non sono più conformi. Questo è un problema comune per i team del digital workplace, i quali spesso non hanno visibilità sulla conformità dei dispositivi degli utenti finali e devono usare canali di comunicazione poco efficaci, come le email, per chiedere agli utenti di attivarsi. Questa mancanza di conformità può tradursi in seri rischi per la sicurezza delle aziende.

Con Nexthink, i team IT possono vedere lo stato di conformità dei dispositivi e agire per ripristinare la conformità dei dispositivi senza ridurre l'operatività degli utenti finali.

Il primo aspetto da gestire sono state le lacune delle patch. Molti collaboratori non eseguivano di frequente il riavvio dei dispositivi, generando problemi di applicazione delle patch e di perdita di conformità dei dispositivi. Il cliente ha rapidamente implementato la campagna di riavvio dei dispositivi e l'automazione out-of-the-box di Nexthink per risolvere il problema e riportare i dispositivi alla conformità.

La seconda procedura operativa standard più usata per le patch prevedeva la risoluzione dei problemi SCCM (System Center Configuration Manager). Il sistema SCCM mantiene conformi i dispositivi, ma se smette di funzionare, individuare il problema può diventare impossibile. Tuttavia, la visibilità completa di Nexthink sul workplace digitale individua subito gli agenti SCCM non conformi e l'automazione out-of-the-box per la correzione SCCM può risolvere rapidamente il problema.

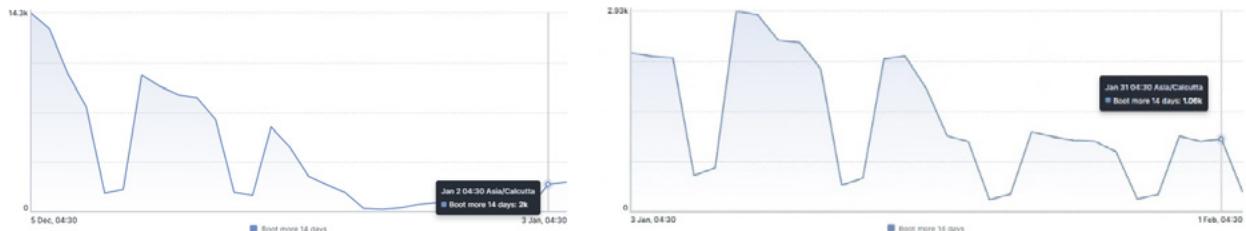
Inoltre, il team ha configurato Nexthink per il monitoraggio e il ripristino di ulteriori problemi di conformità, come il corretto funzionamento di antivirus, VPN e altri agenti di sicurezza.



Risultati del primo anno

Nexthink ha rilevato che oltre 14.000 dispositivi non erano stati riavviati per più di 14 giorni. La campagna di riavvio dei dispositivi ha avuto un enorme successo, con una riduzione dei dispositivi non riavviati dell'86% solo nel primo mese. Nel mese successivo, il numero è sceso di un ulteriore 47%.

Dispositivi non riavviati > Trend di 14 giorni



Anche la conformità GPO è aumentata nettamente.

Tempo medio di applicazione GPO del computer



Un altro risultato di rilievo è stata la risoluzione dei problemi di sincronizzazione di Intune, ridotti del 43% con l'azione remota Nexthink out-of-the-box. Questo risultato è nato dalla risoluzione dei problemi del client Zscaler, il cui mancato aggiornamento all'ultima versione del client impediva la sincronizzazione dei dispositivi.

Ritardare il refresh degli asset per l'anno in corso

Il refresh dei dispositivi è un costo significativo per le aziende, ma i dispositivi non performanti possono ostacolare la produttività dei dipendenti. La maggior parte dei team IT segue una strategia di refresh basata sul tempo, aggiornando o sostituendo i dispositivi ogni tre anni. Ma in questo caso il 25% dei dispositivi richiedeva un refresh, quindi il team ha deciso di utilizzare l'analisi dei dispositivi di Nexthink per adottare un approccio più orientato ai dati. Il cliente ha analizzato quali dispositivi potevano durare un altro anno e quali dovevano essere sostituiti immediatamente. Il 30% dei dispositivi è risultato idoneo per un'estensione oltre il periodo di garanzia.

Dopo aver gestito il refresh dell'hardware, il team ha quindi valutato la spesa per le applicazioni SaaS. Per ottimizzare questa spesa, è stato prima analizzato l'elenco delle applicazioni SaaS acquistate. C'erano oltre 150 applicazioni SaaS in un ambiente di 45.000 utenti. Il team ha configurato il Software Metering per tracciare l'adozione delle app più costose, realizzando che erano tutte sottoutilizzate: zero visite alla web app negli ultimi 60 giorni. Con tre applicazioni in scadenza di contratto, il team ha conteggiato un buffer di utenti del 20% e ha rinegoziato con successo i contratti, riducendo le licenze del 32% rispetto all'anno precedente.



Risultati del primo anno

Oltre 11.000 dispositivi erano quasi al termine del ciclo di vita e dovevano essere sostituiti. L'analisi di Nexthink ha permesso di identificare 2045 dispositivi con un DEX (Digital Experience) Score superiore a 70. Di conseguenza, si è deciso di prolungare la durata di questi dispositivi di un altro anno. Solo in virtù di questa estensione è stato possibile ritardare in modo significativo l'investimento hardware dell'organizzazione, pari a 2 milioni di dollari per l'anno. Inoltre, questa decisione è utile anche in termini di sostenibilità perché posticipa l'acquisto di nuovi dispositivi, favorendo il risparmio economico e i vantaggi per l'ambiente.

Rendere l'IT più sostenibile

Per il progetto finale dell'anno, il team IT ha cercato di valutare la sostenibilità del workplace digitale. Sebbene inizialmente non fosse nota l'impronta di carbonio generata dalle attività degli utenti con i dispositivi, il team ha realizzato che qualunque riduzione misurabile avrebbe consentito di centrare gli obiettivi aziendali dell'anno.

Utilizzando il pacchetto di librerie Sustainable IT di Nexthink, il team ha individuato le possibilità di riduzione del consumo di elettricità dei dispositivi. Si è puntato su due iniziative principali: sfruttare le campagne Nexthink per sensibilizzare gli utenti sull'importanza di spegnere i dispositivi quando non vengono utilizzati e applicare il piano energetico aziendale ai dispositivi non conformi. La campagna ha avuto successo, ottenendo un tasso di risposta del 45%. Tuttavia, il 20% dei dispositivi si discostava ancora dal piano energetico, per cui è stata implementata l'automazione per correggere il problema e monitorare l'impatto sul consumo di elettricità.

Risultati del primo anno

Dopo aver modificato i piani energetici sul 20% dei dispositivi, il consumo energetico complessivo dell'organizzazione è crollato da 23,65 MWH a 18,58 MWH a settimana, con una notevole riduzione del 21% di consumo per dispositivo. Per dare un'idea più chiara, questa riduzione è paragonabile al consumo energetico di 25 abitazioni medie degli Stati Uniti nel corso di un anno!

Did you know your laptop consumes around 15W in a power saving mode vs. 2W when inactive after a shutdown? x

Take a load off, and don't forget to turn off your laptop at the end of the day. You could reduce your yearly emissions by 69kg CO₂e by turning your laptop off daily!

[\(Source\)](#)

Ok

Jack Ward
IT End User Experience

03.

Dimostrare il valore di business

La dimostrazione del valore è stata chiara quando si è valutato l'impatto totale di tutti i casi d'uso implementati. Il cliente ha espresso un'immensa soddisfazione nel constatare che Nexthink oltre a mantenere le sue promesse, aveva anche aperto la via per un cambiamento radicale di approccio al lavoro. Il nuovo approccio proattivo non solo riduce i costi, ma aumenta anche la produttività dei dipendenti. Le decisioni basate sui dati non rappresentano solo una scelta saggia, ma sono considerate dal cliente indispensabili per la trasformazione del workplace prevista per il prossimo anno.

Riepilogo di un anno di lavoro con Nexthink

Tempo risparmiato per i collaboratori e l'azienda

86%

Riduzione del numero di dispositivi con crash delle applicazioni

18%

Riduzione di dispositivi con problemi di CPU

78%

Riduzione di dispositivi soggetti a BSOD

Miglioramento della conformità

57%

Riduzione di dispositivi in cui Windows non è attivato (non conformità all'OS)

79%

Riduzione di dispositivi non conformi al GPO

100%

Conformità al versioning di Zscaler

Aumento dell'efficienza operativa con l'IT e riduzione dei costi degli asset

78%

FCR in Service Desk dal 72%

33%

Riduzione di AHT al Service Desk per i ticket interessati

\$ 2M

Valore del refresh dei dispositivi **posticipato**

Rendere l'IT più sostenibile

264 MWH

di consumi energetici **risparmiati** in un anno

Informazioni su Nexthink

Nexthink è leader mondiale nella gestione dell'esperienza digitale dei collaboratori. Le soluzioni Nexthink consentono alle aziende di creare workplace digitali altamente produttivi per i dipendenti attraverso esperienze degli utenti ottimali. Grazie a un'esclusiva combinazione di analisi in tempo reale, automazione e feedback dei dipendenti su tutti gli end-point, Nexthink aiuta i team IT a soddisfare le esigenze del moderno workplace digitale.

nexthink

