



nexthink

LA GUIDA COMPLETA PER:

# Supportare l'esperienza di lavoro ibrida nel mondo post-covid



# Indice.

---

- 01** Sostituire l'approccio generico con uno personalizzato per le diverse Personas  
Pagina 4
- 02** Garantire ai nuovi collaboratori un onboarding perfetto, ovunque si trovino  
Pagina 5
- 03** Offrire un'unica esperienza digitale a tutti i collaboratori su ogni postazione  
Pagina 6
- 04** Analizzare la pianificazione per evitare l'eccesso di riunioni  
Pagina 7
- 05** Semplificare le riunioni digitali per renderle più produttive  
Pagina 8
- 06** Prevenire gli sprechi di energia e i costi nascosti degli uffici remoti  
Pagina 9
- 07** Aiutare i dipendenti a risolvere da sé i problemi e capire la loro esperienza digitale  
Pagina 10
- 08** Sfruttare gli Analytics per evitare confusione tra hot-desking e altri workplace  
Pagina 11
- 09** Ritorno in ufficio, 1: facilitare l'attività di sensibilizzazione su salute e sicurezza con i collaboratori remoti  
Pagina 12
- 10** Ritorno in ufficio, 2: assicurarsi che i dispositivi dei collaboratori siano sicuri, aggiornati e adeguati  
Pagina 12





## Introduzione

Adesso che sempre più paesi al mondo cercano di lasciarsi alle spalle il coronavirus, anche i lavoratori iniziano a guardare al futuro. Non stiamo ancora tirando un sospiro di sollievo, ma ci stiamo per lo meno preparando a voltare pagina sulla pandemia e a pianificare un nuovo percorso professionale.

Ma voltare pagina non significa tornare all'antico. Il modo in cui lavoriamo, collaboriamo e comunichiamo è stato totalmente modificato nel corso della pandemia e questo ha posto le basi per un approccio del tutto nuovo al lavoro digitale.

L'improvviso passaggio al lavoro da remoto è stato denso di difficoltà, ma abbiamo imparato lezioni importanti sui risultati che ottengono i collaboratori quando gli si offre più controllo sui loro ambienti di lavoro. Ora siamo pronti per l'era del lavoro ibrido, certi che nel prossimo futuro un ampio numero di dipendenti lavorerà sia da casa, che in ufficio e in viaggio.

Andiamo verso un nuovo capitolo con molta più stabilità e ottimismo rispetto a quando ci siamo buttati tra le mille incognite del lavoro a distanza. Detto questo, il passaggio al lavoro ibrido pone alcune sfide specifiche. E per alcuni aspetti, queste sfide si stanno dimostrando complesse quanto lo erano gli ostacoli del lavoro da remoto di tempo fa. I team IT devono ancora una volta adattarsi, evolversi e innovare per affrontare le nuove sfide a testa bassa.

In questo eBook troverai 10 esempi unici di come l'IT può gestire i più complessi e critici scenari ibridi del mondo post-2020.

Continua a leggere e scopri in che modo il tuo reparto IT può operare con intelligenza ed essere all'altezza.

# Sostituire l'approccio generico con uno personalizzato per le diverse Personas

Durante la pandemia le aziende hanno speso milioni in hardware e software per semplificare il passaggio al lavoro da remoto. Lo stesso accade ora che stanno riportando alcuni dipendenti in ufficio, lanciando nuovi ambienti di lavoro ibridi o supportando quelli esistenti.

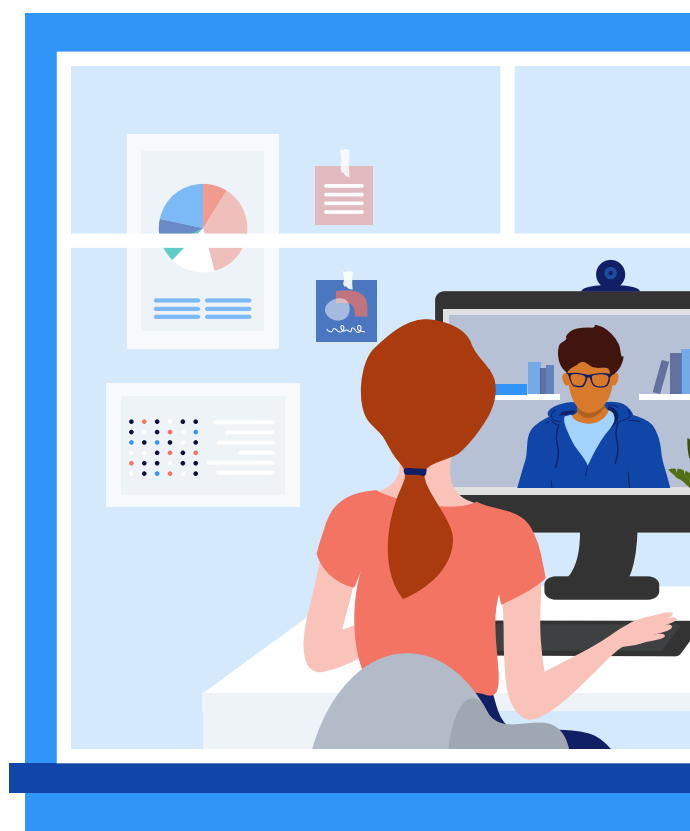
Senza un approccio personalizzato, tuttavia, i collaboratori non possono disporre della tecnologia adatta alle loro esigenze.

I reparti IT che devono strutturare il lavoro ibrido hanno bisogno di capire e quindi personalizzare la specifica esperienza dei singoli dipendenti e fornirgli la tecnologia giusta per le loro esigenze. E questo è possibile solo se i team IT operano classificando i collaboratori secondo l'utilizzo informatico in diverse Personas.

Segmentare i collaboratori in base ai dati demografici e ai ruoli aziendali serve a poco se si deve supportare una forza lavoro ibrida e complessa.

"Per capire un dipendente e offrirgli la giusta configurazione, l'IT deve sapere sempre in che modo il collaboratore interagisce con le risorse IT", afferma Yassine Zaied, CSO di Nexthink. "È importante sapere da dove si connette, come interagisce con le applicazioni e qual è il suo sentiment".

Per fornire servizi perfettamente su misura per i collaboratori, l'IT deve creare profili informatici dinamici, basati non solo sull'identità dei collaboratori ma su come questi usano le tecnologie – analizzando i dati sull'uso delle applicazioni, sul consumo di risorse, le competenze tecnologiche e altri attributi comportamentali che possono dare all'IT un quadro completo, consentendogli di eliminare le problematiche digitali che rallentano i dipendenti.





## Garantire ai nuovi collaboratori un onboarding perfetto, ovunque si trovino

Qualunque sia il luogo da cui lavorano, i collaboratori devono sempre sentirsi pienamente soddisfatti dall'esperienza operativa, fin dal primo giorno.

Se iniziano con un'esperienza di onboarding deludente, è più probabile che si sentano a disagio e sottovalutati. E nel contorto mondo del lavoro ibrido, questi sentimenti negativi hanno un peso rilevante. Questo si traduce in un tasso di turnover più elevato, che può creare problemi finanziari a un'organizzazione: si stima che la perdita di un dipendente possa costare da 1,5 a 2 volte il suo stipendio.<sup>1</sup>

Questa è un'area in cui le aziende e i reparti IT hanno ampi margini di miglioramento. In effetti, gli studi condotti durante la pandemia hanno rivelato che solo il 33% delle aziende aveva pronta una strategia di onboarding remoto.

Fornire rapidamente la giusta tecnologia a chi viene assunto non basta. Serve anche un approccio proattivo del reparto IT per guidare i collaboratori in tutte le fasi dell'onboarding.

In cooperazione con il reparto HR, i team IT possono gestire campagne mirate per coinvolgere subito i nuovi assunti, e seguirli in ogni fase del processo di onboarding. Queste campagne possono migliorare l'esperienza di onboarding in tanti modi: dalla formazione dei nuovi assunti al rapido sviluppo della loro produttività, fino all'integrazione nella cultura aziendale.

Il lavoro ibrido è dinamico e complesso per tutti, ma lo è soprattutto per i nuovi assunti. È essenziale che i team IT riescano a gestire questo aspetto e creare solide relazioni con i nuovi collaboratori fin dal loro ingresso in azienda.

<sup>1</sup> Vedi [questo articolo](#).

## Offrire un'unica esperienza digitale a tutti i collaboratori su ogni postazione

Per promuovere il lavoro da remoto, le aziende scelgono sempre più spesso alcune forme di virtualizzazione: dalla Virtual Desktop Infrastructure (VDI) al Session Based Computing (SBC).

In un modello di lavoro ibrido, è facile che una parte della forza lavoro aziendale continui a utilizzare VDI o SBC, mentre altri collaboratori accedono a reti e app tramite VPN, Wi-Fi remoto o reti locali in ufficio.

Ambienti informatici diversi spesso comportano il rischio di creare esperienze digitali diverse per i dipendenti.

Quindi, in che modo l'IT può garantire che l'esperienza di un utente in un ambiente VPN sia uguale a quella di un collega in un ambiente SBC?

Fortunatamente, se dotati di dashboard e altri strumenti con una giusta visualizzazione dei dati, i team IT possono incrociare le stesse metriche sull'esperienza riferite ai diversi ambienti di computing. Le soluzioni che forniscono il DEX score e che combinano metriche tecnologiche con il sentiment dei dipendenti, consentono all'IT di avere una "fonte di verità" e di intervenire se lo score dell'esperienza di un dipendente diminuisce.

Con questo approccio, i team IT hanno una visione completa su ogni ambiente di computing usato dai collaboratori, possono identificare i problemi prima che abbiano conseguenze sulle prestazioni e offrire un'esperienza più flessibile e coerente all'intera forza lavoro ibrida.



# Analizzare la pianificazione per evitare l'eccesso di riunioni

Comunicare via Zoom o tramite email?

Con il lavoro da remoto è aumentato il numero di riunioni a cui il dipendente medio partecipa durante la giornata: nel corso della pandemia circa il 45% dei collaboratori ha partecipato a molte più riunioni che in passato.

Studi recenti indicano che un alto numero di riunioni diminuisce la produttività dei lavoratori: i risultati della riunione sono limitati e la produttività si riduce:

- Il 67% dei dipendenti afferma che il tempo trascorso in riunione è un ostacolo alla produttività.<sup>2</sup>
- Più del 35% afferma di sprecare tra 2 e 5 ore al giorno in riunioni da cui non ottiene benefici.<sup>2</sup>

Ora che le aziende sono impegnate nella transizione verso il lavoro ibrido, i reparti IT possono operare un sanity check sulla reale urgenza di fare più riunioni anziché migliorarne la qualità.

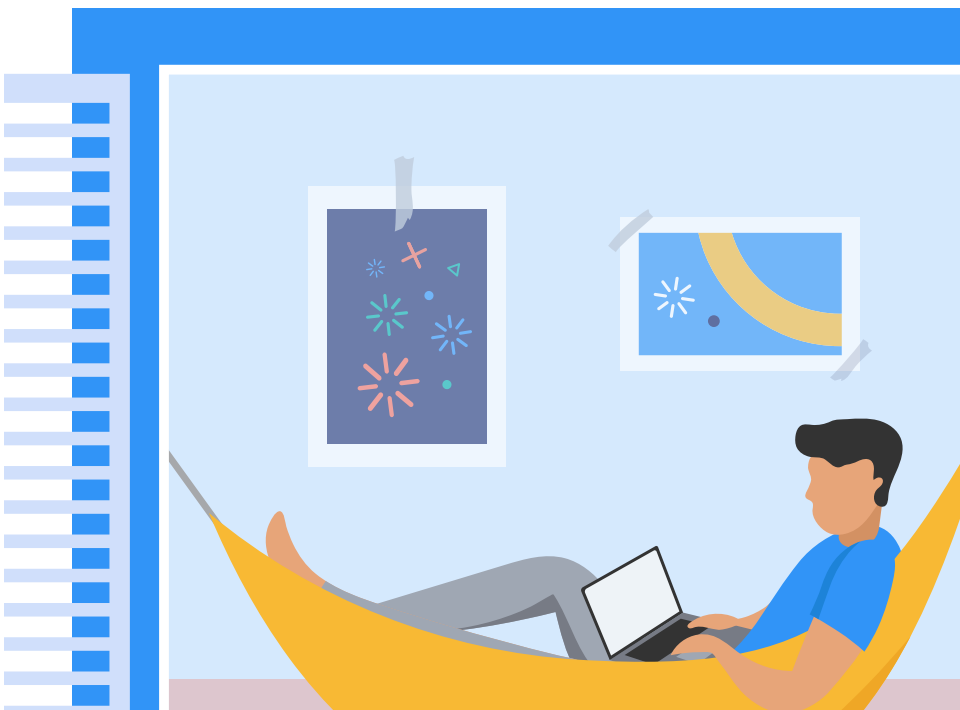
Il primo passaggio per limitare l'eccesso di riunioni è analizzare i dati del calendario aziendale.

Ciò consente di identificare le tendenze su frequenza e tempistica delle riunioni, intervenendo prima che abbia origine un calo di produttività. I team IT possono quindi offrire soluzioni mirate, a livello aziendale o rivolte a specifici team o reparti, per ridurre la quantità di tempo dedicata a riunioni non necessarie.

Al di là dei dati numerici, è essenziale che i team IT conoscano anche il sentiment dei collaboratori sulla quantità e la qualità delle riunioni, non una volta ogni tanto ma regolarmente.

I sondaggi trimestrali sulla soddisfazione non offrono risultati utilizzabili o accurati. Al contrario, i team IT possono lanciare campagne automatizzate con notifiche smart e non intrusive sugli schermi dei dipendenti, al momento giusto e nel giusto contesto informatico. Ad esempio, per chiedere se la riunione a cui hanno partecipato è stata di buona qualità e utile.

<sup>2</sup> Vedi [questo articolo](#).





## Semplificare le riunioni digitali per renderle più produttive

Oggi le riunioni virtuali sostituiscono e a volte integrano le conversazioni in ufficio, per cui è importante valutare il diverso impatto psicologico che possono avere.

Alcuni dati indicano che le riunioni virtuali sono più pesanti per i dipendenti: secondo un recente studio, il 40% dei dipendenti soffre di stanchezza mentale dovuta alle videochiamate da remoto.<sup>3</sup>

I team IT possono contribuire a ridurre l'impatto negativo delle riunioni virtuali offrendo una guida a chi lavora da remoto. Mettere in pratica i consigli per la riduzione del rumore, gli sfondi, il posizionamento della webcam e altri dettagli tecnici può rendere le riunioni più coinvolgenti ed evitare a chi lavora da remoto quel senso di estraneità rispetto a chi è in sede.

Un altro potenziale effetto collaterale del lavoro ibrido è la qualità non uniforme delle riunioni. Considerato che molti partecipano ad alcune riunioni di persona e ad altre da remoto, è importante che la struttura e il valore delle riunioni siano uniformi.

Un modo per rendere più uniformi le riunioni consiste nell'inviare l'ordine del giorno prima di ogni riunione. Questa pratica si può integrare direttamente nelle applicazioni di riunione usate dai collaboratori o inviando semplici prompt con caselle di testo libero o opzioni con un solo clic che gli utenti devono compilare prima di accedere alla riunione.

Con metodi come questi, tutte le riunioni in ufficio possono avere ordini del giorno condivisi allegati agli inviti, in modo che chi partecipa da remoto possa contribuire in modo più efficace ovunque si trovi. L'IT può distribuire messaggi personalizzati agli organizzatori delle riunioni durante la pianificazione, per garantire che gli ordini del giorno vengano inviati a tutti i partecipanti.

<sup>3</sup> Vedi [questo articolo](#)



## Prevenire gli sprechi di energia e i costi nascosti degli uffici remoti

Ora che il lavoro a distanza rientra fra le strategie aziendali, i reparti IT devono ricordare di dare priorità alla sostenibilità e all'efficienza energetica.

L'IT è in grado di analizzare il consumo energetico e dare il suo contributo per limitare il carbon footprint, aiutando gli utenti remoti a risparmiare sull'elettricità.

Inviando messaggi mirati, i reparti IT possono contribuire alla riduzione del consumo energetico a prescindere dal fatto che un collaboratore utilizzi o meno il suo dispositivo in ufficio. Ad esempio, a fine giornata si può inviare un messaggio personalizzato a un lavoratore remoto per ricordargli di spegnere il computer per la notte.

Questi piccoli passi, all'apparenza insignificanti, possono avere un enorme impatto sia sulla riduzione dei costi che sul consumo di energia:

- Secondo il Dipartimento dell'Energia degli Stati Uniti, un computer in uso per quattro ore al giorno farebbe risparmiare \$ 70 all'anno rispetto a uno che rimane acceso 24/7. Se un'azienda ha 10.000 lavoratori, sono 700.000 dollari.<sup>4</sup>
- Inoltre, spegnere il computer riduce le emissioni di CO2 dell'83%.<sup>4</sup>

I messaggi IT di sensibilizzazione aiutano anch'essi a ridurre lo spreco sul software.

Se ad esempio un utente non ha usato una specifica applicazione sul dispositivo, un messaggio automatico che gli chieda "Usi ancora questa licenza?" può fornire all'IT i dati per capire l'uso dell'applicazione senza interrompere involontariamente il flusso di lavoro del dipendente.

<sup>4</sup> Vedi [questi dati](#) del Dipartimento dell'Energia degli Stati Uniti.



## Aiutare i dipendenti a risolvere da sé i problemi e capire la loro esperienza digitale

In determinate situazioni, i dipendenti possono risolvere i loro problemi informatici senza aprire un ticket o chiamare l'assistenza. Per farlo, basta un piccolo cambiamento tecnico da parte dell'IT.

I dipendenti che lavorano in ufficio sono abituati ad andare all'help desk per risolvere anche i problemi minori. Lavorando da casa, questo non è possibile. Ecco perché le tecniche di self-help e self-healing sono essenziali per assicurare un'esperienza coerente ai dipendenti in ambienti di lavoro ibridi.

Le campagne di self-help possono migliorare di molto la produttività, magari inviando un tutorial su come liberare spazio sul disco o un messaggio automatico che spiega come gestire il crash di un'applicazione.

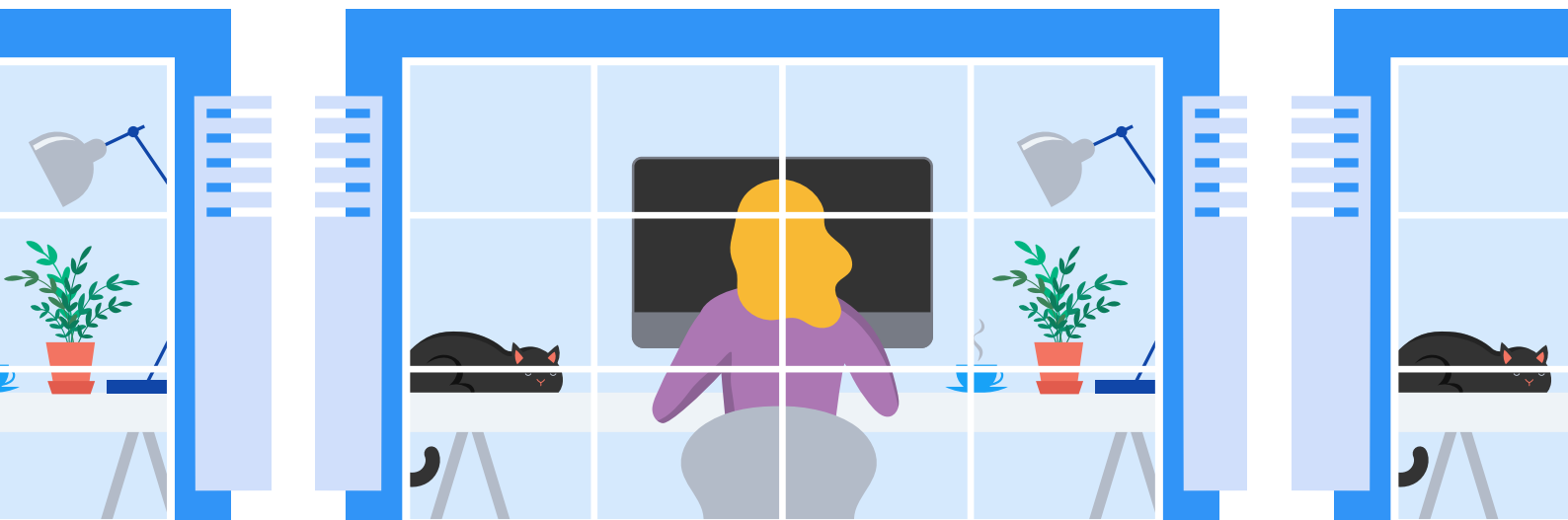
Detto questo, è importante che i reparti IT si avvicinino al self-help con l'intento di rendere effettivamente autonomi i collaboratori, e non di limitarsi a semplificare il processo di supporto.

"Il punto non è esternalizzare il service desk ai dipendenti", afferma Yassine Zaied, CSO di Nexthink. "L'IT deve promuovere il self-help ben oltre, rendendolo simile a una self-experience".

In altre parole, i messaggi di self-help non devono solo spiegare ai collaboratori come risolvere i problemi comuni.

Serve un grado di trasparenza più elevato nella relazione tra IT e collaboratore, per aiutare i dipendenti ad essere pienamente consapevoli della loro Digital Employee Experience.

Implementando campagne di self-help più mirate, che offrano ai collaboratori informazioni utilizzabili e insight dettagliati sulla loro DEX, i dipendenti acquisiscono un senso di maggiore controllo sulla loro giornata lavorativa. Non solo per risolvere i problemi, ma per fare un uso migliore di dispositivi e applicazioni, prendere decisioni più informate e, in sostanza, avere la sensazione di un controllo reale sulla propria esperienza digitale.



## Sfruttare gli Analytics per evitare confusione tra hot-desking e altri workplace

L'adozione di abitudini di lavoro ibride, sta modificando radicalmente anche gli spazi fisici degli uffici nel mondo post-pandemico.

Molti edifici aziendali passano da una configurazione tradizionale – con singole scrivanie o cubicoli assegnati a specifici dipendenti – a uno stile da "hot-desking", nel quale chi arriva prima sceglie il posto disponibile e gli spazi liberi vengono usati da dipendenti diversi in momenti diversi.

L'hot-desking può creare più problemi che soluzioni a chi arriva in ufficio: un collaboratore che entra mezz'ora in ritardo spesso si ritrova senza una postazione da cui lavorare, se non in un'area comune.

L'assenza di un piano preciso e completo sugli spazi di lavoro flessibili può causare più di qualche difficoltà ai collaboratori. Magari arrivano e trovano tutte le scrivanie occupate, le dotazioni che gli servono non sono disponibili e così via. Dopo un certo numero di esperienze negative, i vantaggi di una cultura del lavoro flessibile possono svanire davanti alle frustrazioni e alla perdita di produttività dei dipendenti.



Quindi nell'era del lavoro ibrido, è essenziale che i team IT adottino misure funzionali per l'uso degli spazi di lavoro flessibili, evitando gli svantaggi dell'approccio hot-desking.

I profili dei collaboratori sono fondamentali in questo senso, perché consentono ai team IT di segmentarli in base a tre distinte esperienze: in ufficio, da remoto e ibrida.

Grazie a queste informazioni, le aziende possono ottimizzare lo spazio e preparare l'infrastruttura in modo che i lavoratori in ufficio abbiano accesso alle dotazioni che gli servono quando arrivano al lavoro.

I team IT possono inoltre implementare campagne di coinvolgimento mirate ai lavoratori ibridi, inviando fogli per l'accesso e informazioni utili sulla disposizione attuale dell'ufficio.

Nel tempo, i team IT possono inoltre raccogliere dati sul sentiment dai lavoratori ibridi e identificare le inefficienze, continuando a migliorare l'esperienza in ufficio.



## Ritorno in ufficio, 1: facilitare l'attività di sensibilizzazione su salute e sicurezza con i lavoratori remoti

Con il procedere della campagna vaccinale, molte aziende usano il lavoro ibrido puramente come fase di transizione, per poi riportare in ufficio tutti o quasi tutti i collaboratori.

Ma come prima cosa, queste aziende devono dare priorità alla salute e alla sicurezza dei dipendenti. Se da un lato il management si occupa di pianificare le nuove azioni e le procedure di sicurezza, dall'altro i reparti IT possono contribuire al processo con comunicazioni intelligenti per i lavoratori remoti.

Se la strategia di ritorno al lavoro di un'azienda include controlli sanitari obbligatori, i team IT possono inviare regolari campagne di coinvolgimento con istruzioni e informazioni di registrazione per i lavoratori remoti. Inoltre, possono comunicare informazioni sui vaccini e aggiornamenti generali sulla pandemia, in base alla posizione geografica di un dipendente.

È anche essenziale che le aziende raccolgano regolarmente il feedback dei collaboratori per definire meglio la loro strategia di ritorno in ufficio. I team IT possono realizzare campagne per raccogliere il sentiment lungo l'intero processo, garantendo che nessuna domanda, incertezza o paura rimanga irrisolta e abbia un impatto negativo sull'esperienza di un singolo dipendente.



## Ritorno in ufficio, 2: assicurarsi che i dispositivi dei collaboratori siano sicuri, aggiornati e adeguati

Da quando la forza lavoro opera da remoto, i team IT hanno dovuto garantire che tutti i dispositivi siano sicuri e protetti per l'uso fuori sede. Lo stesso processo è valido per i dipendenti che stanno tornando in ufficio.

I team IT devono eseguire un'analisi approfondita per garantire che ogni dispositivo che torna in ufficio sia sicuro e conforme.

Grazie all'accesso a dashboard dettagliate e a funzionalità di remediation, possono monitorare e intervenire su tutti i principali fattori di conformità, tra cui:

- Crittografia del dispositivo
- Stato della versione di antivirus e strumenti di sicurezza
- Verifica rinnovo password
- Scadenza del certificato
- Stato aggiornamento dell'applicazione

Anche se i reparti IT possono aver monitorato questi componenti per tutto il periodo di lavoro da remoto, è comunque fondamentale eseguire un'analisi approfondita prima che i dipendenti e i loro dispositivi tornino in ufficio.



## Conclusioni

---

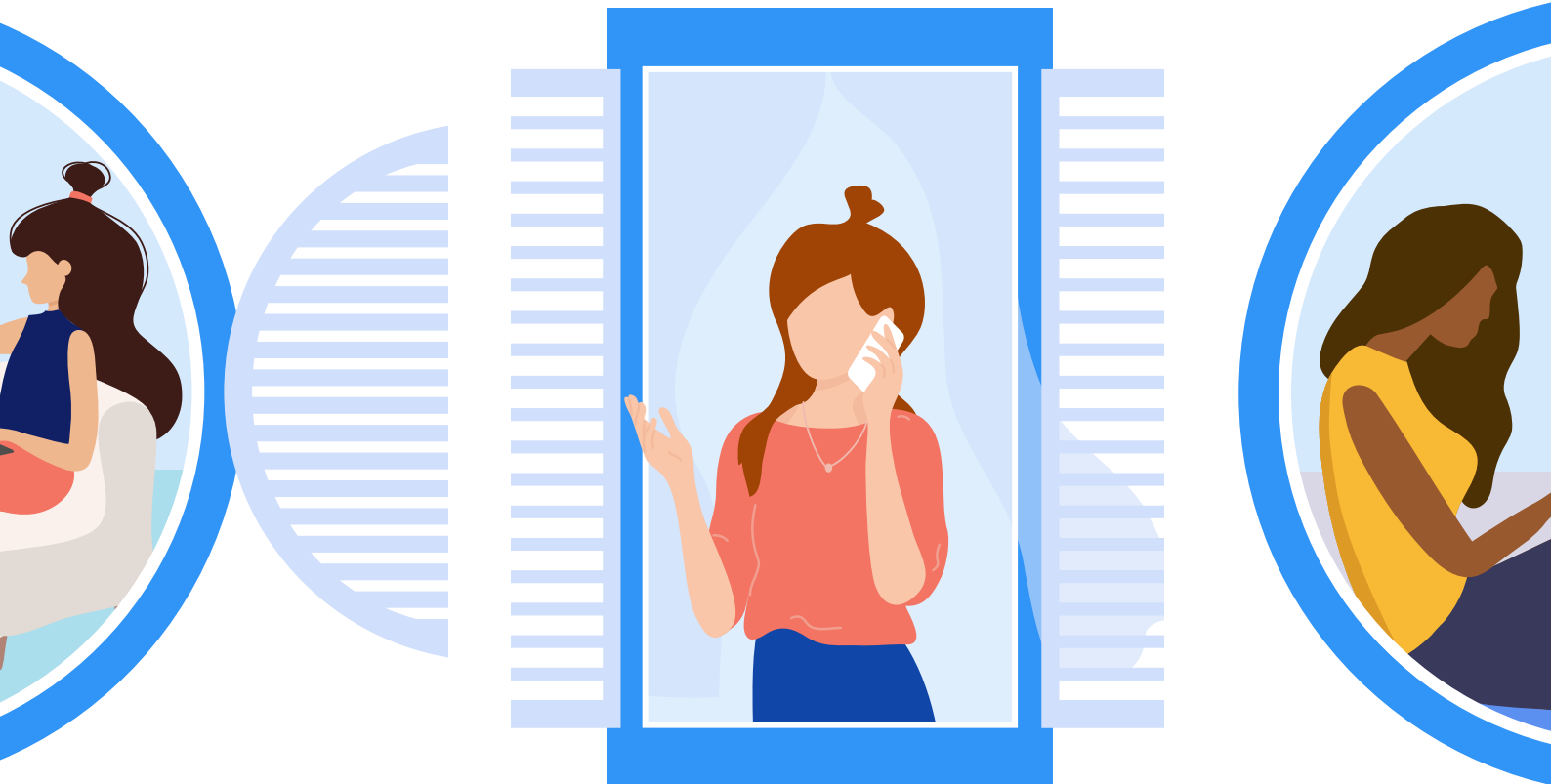
Nell'era del lavoro ibrido, i dipendenti hanno molta più flessibilità e autonomia sulla loro esperienza operativa rispetto al passato. L'IT deve essere all'altezza del suo nuovo compito, superando le vecchie prassi e arrivando a una chiara comprensione del percorso di ogni singolo collaboratore.

L'obiettivo di Nexthink è far sì che ogni persona possa usufruire di un'esperienza gratificante e coinvolgente, ovunque si trovi e con qualunque modalità operativa. Siamo qui per aiutarti a migliorare l'esperienza di ogni tuo collaboratore, supportandoti nella definizione dinamica e completa di Personas, offrendoti la visibilità necessaria per fornire un supporto migliore o aiutandoti a porre le basi per uno spazio di lavoro flessibile.

## 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 endpoint, Nexthink aiuta i team IT a soddisfare le esigenze del moderno workplace digitale.





# nextthink

Se vuoi abbandonare le vecchie prassi  
e iniziare a fornire servizi IT che  
soddisfino davvero i tuoi collaboratori...

