

LA GUIDA EUC PIÙ AVANZATA PER

L'efficienza dei costi nel workplace digitale

4 consigli collaudati sul campo per ridurre i costi IT senza
perdere in qualità o produttività



Introduzione

E' possibile tagliare i costi senza compromettere l'erogazione dei servizi IT, generare un enorme numero di ticket o impattare sull'esperienza digitale dei collaboratori?

Per molti leader IT la riduzione della spesa è una priorità assoluta, ma non priva di complicazioni. Se si tagliano i servizi sbagliati i disservizi si accumulano, con un'inevitabile aumento di stress per l'IT e di interruzioni per i dipendenti. Tagliare i costi senza causare incubi all'IT sembra troppo bello per essere vero, ma i nostri clienti hanno dimostrato che è possibile.

In questa guida illustriamo 4 degli interventi più efficaci usati dai nostri clienti per ottenere maggiore risparmio.

Seguendo questi esempi, puoi ridurre i costi nel breve termine senza aumentare gli incidenti, le richieste di assistenza, le escalation o i ritardi delle iniziative. E soprattutto, puoi fare tutto questo senza sacrificare i tuoi obiettivi a lungo termine o l'esperienza digitale degli utenti.

Se devi individuare e ridurre le tue spese, riallocare il budget o utilizzare i fondi con più efficienza, troverai qui le proposte di Nextthink step-by-step.

Indice

01.	Ottimizzare I costi delle licenze software	3
02.	Ridurre I costi hardware diminuendo I ticket	6
03.	Tagliare I costi dei service desk	8
04.	Garantire una trasformazione e un'adozione senza rischi	11
05.	Conclusioni	13

01.

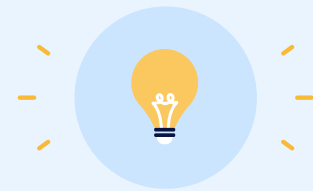
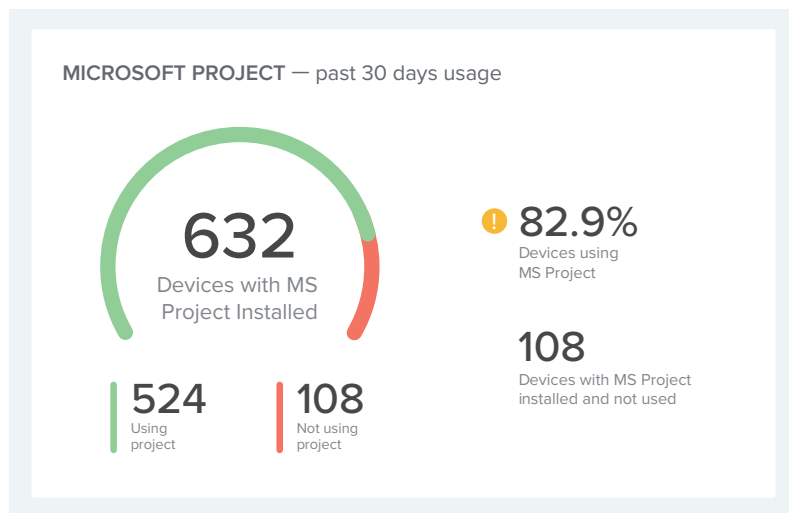
Ottimizzare i costi delle licenze software

Ottimizzare i costi delle licenze software è un modo certo per recuperare milioni di euro. Da dove iniziare? Un asset management basico non basta. I team IT devono prima identificare quali licenze vengono utilizzate e quali no.

1. Monitora l'uso del software da parte dei collaboratori per tagliare i costi

Una verifica una tantum dell'utilizzo del software offre dati importanti, ma non sufficienti per avere un quadro accurato della spesa software. L'IT invece ha bisogno di visibilità sull'uso del software, per monitorare e sapere sempre quale software è in uso e quale no.

Grazie a dashboard che offrono una chiara visione sull'uso del software, i team IT possono identificare subito il software sotto utilizzato e scegliere le iniziative da adottare per ridurre i costi.



LO SAPEVI?

- Il 50% delle licenze software non viene utilizzato dai dipendenti.
- Solo il 5% dei leader IT ha una “visibilità completa” sul numero totale di licenze software utilizzate.
- Le licenze software non utilizzate costano all'IT \$ 44.743.651 al mese per oltre 30 strumenti software.

Fonte: [Nextthink Research, Soft-WASTE](#)



2. Crea Digital Personas accurate per assegnare in modo intelligente le licenze software

Ogni dipendente ha specifiche esigenze, ma i team IT non possono offrire un'esperienza personalizzata a tutti. È troppo costoso e richiede molto lavoro. Implementare un approccio unico è facile, ma non soddisfa le esigenze di tutti e non consente di gestire con efficienza le esperienze digitali dei collaboratori.

La creazione intelligente di Personas può aiutare l'IT, evitando di sprecare risorse o budget. Quando crei una personas, devi combinare caratteristiche sia binarie sia variabili per qualificare e organizzare meglio i tipi di utenti. Ad esempio, se vuoi creare una Personas per gli "sviluppatori", puoi includere le specifiche applicazioni in uso per gli sviluppatori (variabile), oltre ai requisiti di consumo (binario), in modo da identificare chi necessita di spazi di lavoro come sviluppatore anche se non ricopre quel ruolo.



Vuoi capire meglio le Personas? Ottieni la certificazione in Building IT Personas con [Il Processo di Certificazione DEX](#) di Nexthink.

3. Combina dati sull'utilizzo e il sentiment dei dipendenti per prendere decisioni migliori e più informate

Anche un software usato solo occasionalmente può essere fondamentale per alcuni dipendenti.

Ecco perché è importante combinare i dati di utilizzo con quelli relativi al sentiment e feedback dei dipendenti. Inviando comunicazioni personalizzate ai collaboratori che usano poco le applicazioni, l'IT può chiedergli direttamente se utilizzano quel software e se ne hanno bisogno. I riscontri forniti dai collaboratori e l'analisi delle loro abitudini software consente ai responsabili IT di attivare iniziative per ridurre i costi senza causare interruzioni alla produttività dei dipendenti.

4. Esegui audit sull'uso del software per negoziare meglio con i vendor SaaS

Se non dispongono dei dati giusti, i leader IT partono svantaggiati nelle trattative con i software vendor. Questi infatti li incoraggiano ad acquistare il maggior numero possibile di licenze. Un audit completo sull'utilizzo del software consente di evitare il problema e aiuta a condurre trattative più fattive per garantire all'azienda risparmi di lungo periodo.

CASO DI SUCCESSO CLIENTE

In che modo AB InBev ha risparmiato \$ 261.000 di licenze Power BI

AB InBev, il più grande produttore di birra al mondo sia in termini di volume che di fatturato, opera in oltre 150 paesi e produce più di 600 diverse marche di birra. Quando il team interno del Global Digital Workplace ha iniziato a investigare le aree dove risparmiare, migliorando e misurando l'esperienza digitale dei collaboratori, ha deciso di ottimizzare le licenze software e di usare Nexthink per trovare la giusta strategia.

Sfruttando il cruscotto intelligente di Nexthink per la gestione degli asset software, sono stati in grado di visualizzare i costi e l'utilizzo delle licenze software. Uno dei primi tool analizzati è stato Power BI. L'azienda aveva acquistato 10.000 licenze per supportare gli utenti interni, ma Nexthink ha dimostrato che il 99,9% delle licenze era inutilizzato! In parole povere, venivano realmente usate solo 7 licenze su 10.000.

Il taglio è stato netto: sono rimaste attive solo le sette licenze che servivano, risparmiando oltre \$ 261.000 di licenze Power BI, senza conseguenze negative sull'esperienza dei collaboratori.

[ALTRE INFORMAZIONI](#)



Il tuo audit dovrebbe rispondere a domande essenziali sui modelli di utilizzo, tra cui:

- Quali licenze sono installate ma non vengono utilizzate?
- Quali licenze vengono utilizzate raramente?
- Quali licenze vengono utilizzate regolarmente?

Questi dati possono aiutare i responsabili IT a negoziare i contratti, riducendo il numero di licenze inutilizzate e pagando solo ciò di cui l'azienda ha effettivamente bisogno.

5. Ripeti regolarmente i passaggi precedenti per rinnovare, ridurre o riallocare le licenze software

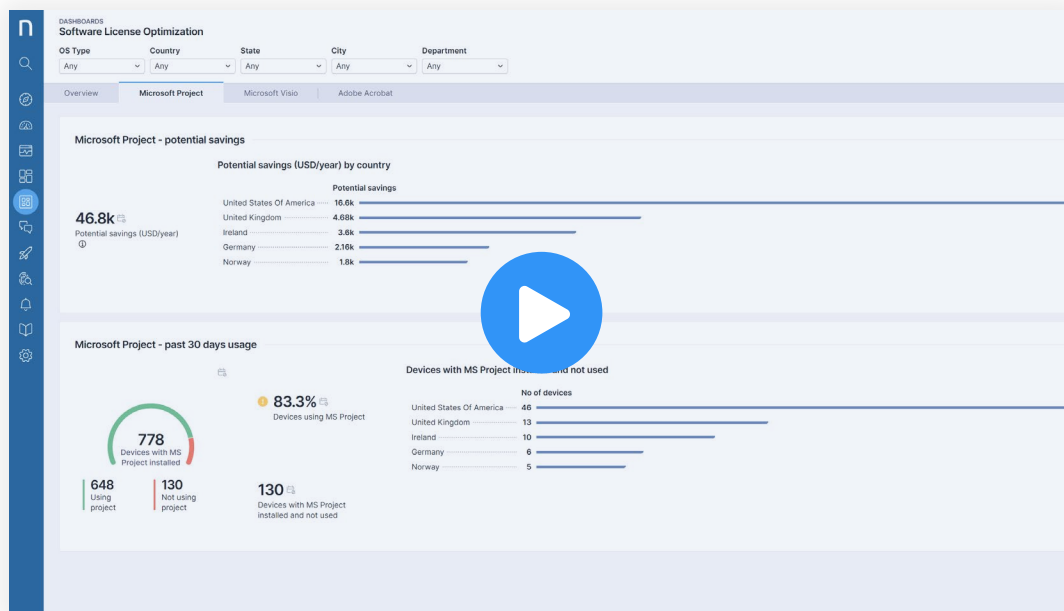
I quattro step precedenti sono un modo sicuro di ottimizzare le licenze software, ma vanno eseguiti regolarmente per adattarsi alle nuove abitudini e procedure dei dipendenti.

Le Personas dei collaboratori devono essere riesaminate e aggiornate nel tempo. Gli audit sull'utilizzo del software inoltre devono essere ricorrenti, soprattutto quando i responsabili IT avviano le trattative di rinnovo con i fornitori di software. Ripetendo questo processo, la suite di software aziendale migliorerà di continuo in termini di valore per i dipendenti, ma al minor costo possibile.

“Un cliente ha scoperto che solo 7 licenze su 10.000 erano utilizzate dai dipendenti!”

Vedi la dimostrazione:

OTTIMIZZARE I COSTI DELLE LICENZE SOFTWARE



02. Ridurre i costi hardware diminuendo i ticket

Cosa è peggio: spendere troppo per sostituire un hardware funzionante o ritardare la sostituzione dei vecchi dispositivi?

Sostituire l'hardware funzionante significa in sostanza sprecare soldi. Ma se ritardi la sostituzione dei vecchi dispositivi, rischi di lasciare ai collaboratori una dotazione non più idonea e di caricare di lavoro l'IT quando questi inizieranno ad avere problemi. Spendere per un hardware nuovo o ritardare il rinnovo dei dispositivi costa in ogni caso tempo e denaro, che sono risorse sempre più esigue.

Abbiamo aiutato i reparti IT a mantenere, aggiornare o sostituire i loro vecchi hardware esaminando le principali metriche di utilizzo, le prestazioni dei dispositivi e i feedback degli utenti:

✓ 1. Conservare (Non sostituirlo!)

Usa ancora i dispositivi che hanno buone prestazioni tecniche e soddisfano i dipendenti. Ad esempio, un dispositivo con bassa latenza in lettura/scrittura dello storage, un tempo di avvio veloce e livelli di soddisfazione positivi da parte dei dipendenti.

✓ 2. Aggiornare (Miglioralo!)

Riconsidera i dispositivi che richiedono un aggiornamento hardware semplice e immediato, come quelli con problemi di memoria o spazio su disco. Alcuni dispositivi migliorano molto con il solo upgrade della memoria. Esamina bene le metriche critiche del dispositivo, come la memoria, la durata della batteria e lo spazio su disco, per capire se le prestazioni sono influenzate da un unico problema.

✗ 3. Sostituire (Buttalo e compralo nuovo!)

Elimina i dispositivi con prestazioni tecniche e feedback dei dipendenti insoddisfacenti, che non puoi salvare. Non sprecare denaro su dispositivi che non puoi riparare o garantire, soprattutto se fanno lievitare i costi del service desk, e sostituiscili con dispositivi nuovi e più performanti.

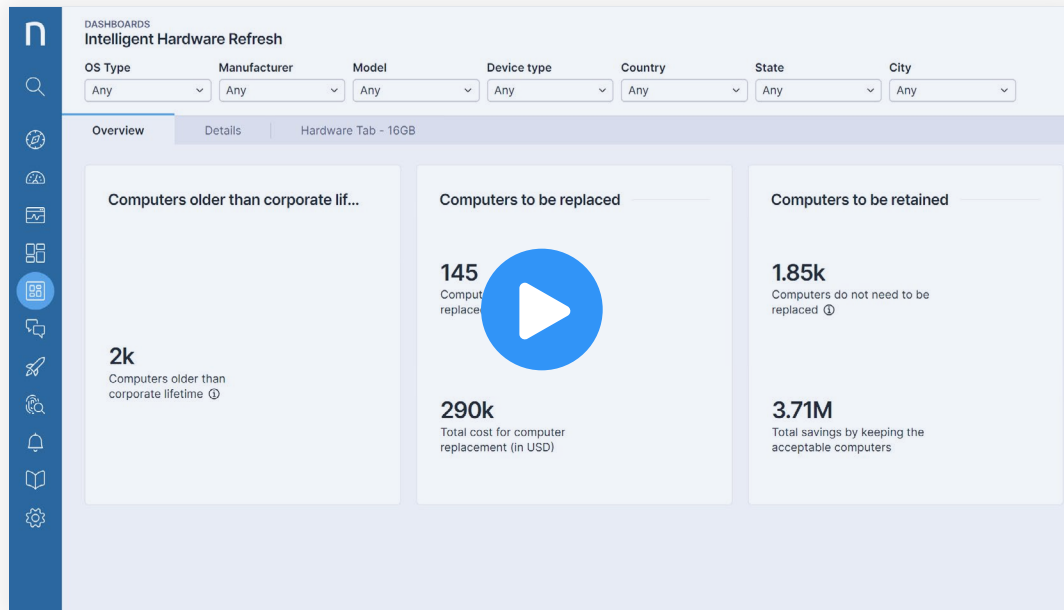


LO SAPEVI?

- Su un campione di 3,5 milioni di dispositivi, Nextthink ha scoperto che il 20% di quelli di vecchia generazione era perfettamente funzionante e non doveva essere sostituito.
- Su un campione di 1,38 milioni di dispositivi di vecchia generazione (+3 anni), Nextthink ha scoperto che solo il 2% ha avuto bisogno di essere sostituito con un nuovo hardware.

Vedi la dimostrazione:

RIDURRE I COSTI HARDWARE DIMINUENDO I TICKET



CASO DI SUCCESSO CLIENTE:

In che modo FHI 360 ha risparmiato quasi \$ 400.000 con una maggiore visibilità sull'hardware

Il team IT di FHI 360, un'organizzazione no-profit che offre programmi sociali a realtà locali di tutto il mondo, non può sprecare neanche un centesimo dei suoi fondi. Nel passaggio a un workplace remoto, vari dispositivi dei collaboratori hanno mostrato i primi problemi di memoria dovuti alla maggiore attività richiesta dalle nuove piattaforme di collaborazione. Senza una buona visibilità su questo problema, la no-profit si sarebbe orientata presto verso l'acquisto di nuove macchine, una scelta estremamente costosa.

Fortunatamente, ha avuto accesso ai dati real time di esperienze di Nextthink e ha individuato il problema prima che impattasse sui collaboratori. Una volta identificato il problema della memoria, l'organizzazione l'ha risolto nel modo più economico aggiornando la RAM dei dispositivi interessati.

I dati di Nextthink hanno aiutato l'IT a ottenere il consenso dei dirigenti, risolvendo il problema con un costo nettamente inferiore a quello ipotizzato. Identificando subito i problemi di memoria e la causa principale di questi, **FHI 360 ha risparmiato quasi \$ 400.000 di costi IT evitando di sostituire senza certezze i dispositivi problematici.**

[ALTRE INFORMAZIONI](#)

03. Tagliare i costi dei Service Desk

L'incremento dei ticket IT non genera per forza un aumento dei costi. Oggi le aziende svolgono la maggior parte, se non la quasi totalità, delle operazioni grazie alle tecnologie, e ciò ha fatto aumentare in modo significativo il numero dei problemi IT quotidiani. Anziché aggiungere altre risorse al service desk, automatizza i problemi ricorrenti ed evita la loro escalation offrendo agli agenti L1 più dati per risolvere i problemi in autonomia.

Inoltre, i ticket IT sono solo la punta dell'iceberg: [i dati Nextthink indicano](#) infatti che solo il 50% dei problemi IT viene segnalato. Se gestisci il tuo attuale volume di ticket in modo più efficiente e identifichi i problemi latenti prima che impattino sui collaboratori, aumenti l'efficienza del service desk e riduci i costi. Ecco come fare:

1. Elimina gli incidenti con l'identificazione automatica e preventiva dei problemi

Considerata la complessità degli attuali workplace digitali, ai team IT serve visibilità su ogni asset digitale, in tutti gli ambienti fisici e cloud. Ciò significa visualizzazioni di dati a livello di evento per dispositivi, applicazioni, reti ed esperienze digitali dei dipendenti. È necessario tenere traccia di metriche chiave come gli errori web, i dispositivi con lunghi tempi di avvio, la lunghezza della coda della CPU e i dispositivi con un numero elevato di crash di sistema. Questi dati sono essenziali per migliorare il monitoraggio delle applicazioni, la sicurezza aziendale e il miglioramento del business.

Ma vedere questi dati non basta. I dati devono essere anche utilizzabili. Verifica di aver impostato alert automatici in tempo reale, personalizzabili sui vari aspetti dell'esperienza digitale dei collaboratori e integrabili in tutti i sistemi di terze parti. Aumentando la visibilità con gli alert, identifichi subito i problemi evitando che si trasformino in incidenti su larga scala.



PER SAPERNE DI PIÙ: [5 consigli per rilevare e correggere i problemi prima che venga aperto un ticket](#)



LO SAPEVI?

- Il costo medio per ticket in Nord America è di circa \$ 15,56, ma può arrivare a quasi **\$ 50** a seconda della retribuzione del personale dell'help desk e del tempo/complessità di risoluzione.
- Forrester ha rilevato che con Nextthink, i team L1 e L2 di supporto agli utenti finali migliorano del 10-20% l'efficienza, cosa che si traduce in un Present Value **triennale, ponderato al rischio, di \$ 5,2 milioni.**

CASO DI SUCCESSO CLIENTE:

Ospedale risparmia \$ 1,7 milioni con una risoluzione più rapida dei ticket

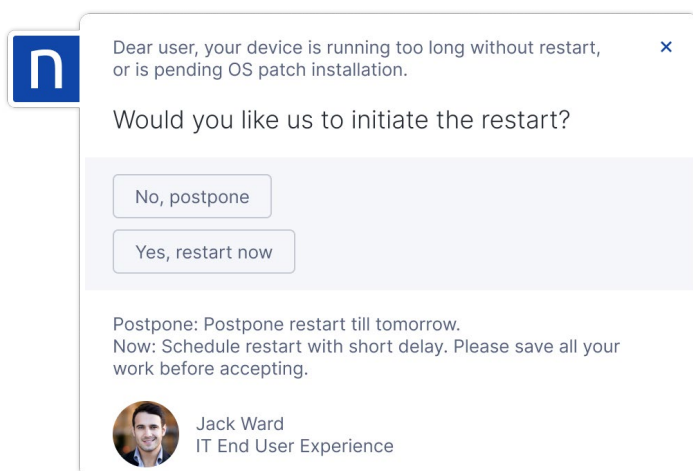
Uno dei nostri clienti, un ospedale molto frequentato di una città del Nord America, era costretto a fornire un elevato livello di supporto tecnico onsite a medici e infermieri. Ogni risoluzione del supporto onsite costava all'azienda 80 dollari, che potrebbe non sembrare una gran cifra, ma se si calcola il numero di problemi che arrivavano all'helpdesk era un costo enorme. A dispetto delle risorse investite nell'help desk, medici e infermieri lamentavano ancora la mancanza di supporto IT e gli agenti L1 ricorrevano spesso all'escalation dei ticket quando i sanitari non avevano la pazienza di spiegare il problema.

Il team IT ha scelto quindi di usare i dati di telemetria di Nexthink sugli endpoint contestualmente a ServiceNow. In questo modo gli agenti L1 avevano una visione completa sugli endpoint in un'unica interfaccia, consentendo una più rapida identificazione e diagnostica dei problemi. Tutti i ticket con bassa risoluzione al primo contatto (FCR) sono stati esaminati internamente, creando un percorso di risoluzione più rapido. Ciò ha ridotto il numero di ticket che richiedevano l'escalation e ha migliorato il rapporto tra il personale IT e quello clinico. **Nel giro di un anno, il supporto onsite per i ticket del personale clinico è stato ridotto del 40%, con un risparmio di \$ 1,7 milioni in termini di tempo di assistenza** e un recupero di ore incalcolabile per medici e infermieri. Grazie all'integrazione di Nexthink con ServiceNow, questo ospedale è stato in grado di ridurre significativamente il tempo dedicato al personale clinico alla gestione dei problemi tecnologici, aumentando il tempo da dedicare ai pazienti.

[ALTRE INFORMAZIONI](#)

2. Coinvolgi maggiormente i collaboratori

Ci sono cose che gli agenti del service desk non possono o non devono fare. Ad esempio, l'IT non può riavviare il PC di un collaboratore né accettare al suo posto specifiche autorizzazioni. E il ritardo tra una comunicazione e l'altra dei collaboratori si accumula. Anziché aspettare che un dipendente agisca, inviagli un messaggio personalizzato sul suo dispositivo con un invito all'azione. Ad esempio, invia dei promemoria pop-up per l'aggiornamento all'ultima versione di Windows, l'installazione di un nuovo software o il riavvio per ridurre lo spazio su disco. A differenza delle email che spesso vengono ignorate, queste comunicazioni rapide e personalizzate attirano l'attenzione dei collaboratori e migliorano di molto il MTTR.

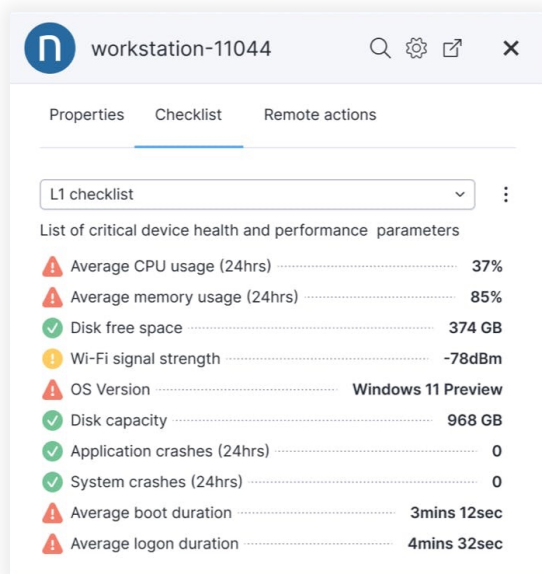


3. Fornisci agli agenti L1 informazioni unificate sul dispositivo e sugli utenti

Gli agenti L1 non hanno informazioni per diagnosticare con precisione i problemi IT perché utilizzano vari strumenti diversi e si affidano agli utenti finali nel corso del processo. Se offri agli agenti L1 informazioni sugli incidenti, checklist di diagnostica e capacità di remediation in un'unica interfaccia, potranno risolvere rapidamente i problemi e ridurre l'escalation.



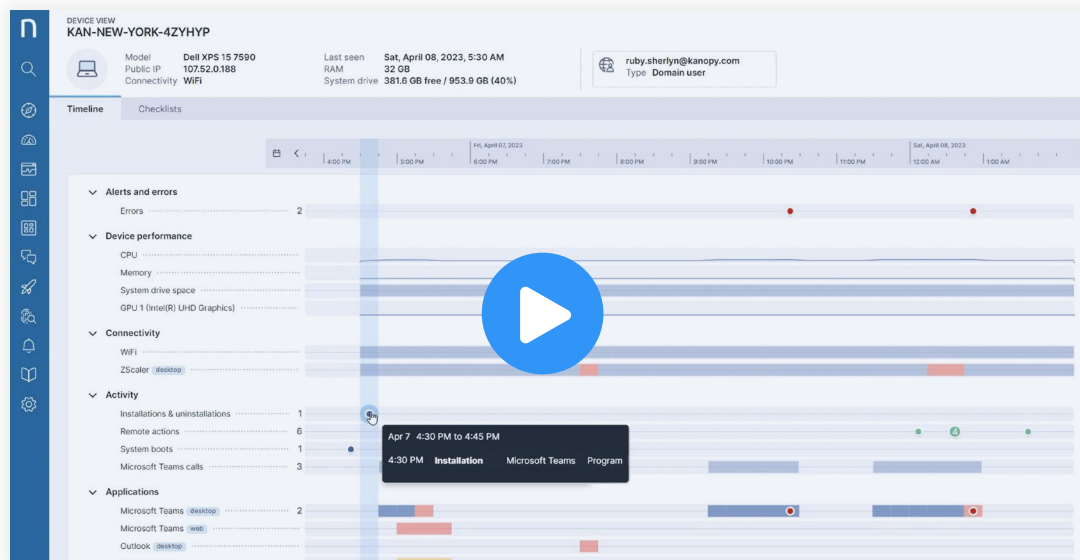
Per farlo, devi garantirgli l'accesso a informazioni complete e unificate sui dispositivi e sugli utenti da un'unica interfaccia, fornirgli checklist e strumenti di remediation e consentirgli di personalizzare le checklist sul momento, per ogni ruolo o caso d'uso.



“Dopo un anno di utilizzo della piattaforma Nextthink, un ospedale cittadino ha registrato un calo del 40% del volume di ticket, con un conseguente un risparmio di 1,7 milioni di dollari in tempo di assistenza.”

Vedi la dimostrazione:

TAGLIARE I COSTI DEI SERVICE DESK



04. Garantire una trasformazione digitale e un'adozione senza rischi

I dirigenti aziendali hanno uno strano rapporto di odio/amore con i progetti di trasformazione digitale. In teoria, tutti concordano sul fatto che una tecnologia o un servizio più veloce, intelligente e sicuro sia una buona cosa. Ma quando arriva il momento di implementare quel nuovo progetto, le cose possono precipitare rapidamente. I progetti di trasformazione hanno costi elevati e un alto tasso di fallimenti. Ma nel business il cambiamento è una costante e chi si adatta vince.

L'IT può eliminare i rischi intrinseci e i costi nascosti dei progetti di trasformazione digitale adottando queste iniziative:

1. Categorizza e traccia il successo prima, durante e dopo il rollout

È importante assicurarsi visibilità sul successo del progetto di trasformazione digitale. Scopri i potenziali punti di fallimento prima di arrivare al punto di non ritorno. Grazie agli alert in tempo reale e alla visibilità su ogni aspetto dell'endpoint - utente, dispositivo, pacchetti, applicazioni, file binari, porte, destinazioni, domini, azioni, eventi e sentiment dell'utente, il tutto dal punto di vista dell'utente stesso - puoi monitorare il rollout del tuo progetto sempre e in tempo reale.

2. Valuta e analizza i collaboratori come Personas IT

Un errore comune nei progetti di trasformazione digitale è usare un unico metro per tutti i dipendenti. Invece, bisogna valutare tutti gli utenti aziendali sia con metriche di telemetria hard che con i dati del sentiment, per arrivare a un'effettiva capacità di valutazione dell'utente e dell'ambito. Anche se si tratta di un lavoro iniziale più impegnativo, questo sistema prepara l'azienda al meglio per il progetto di migrazione. Solo quando si è in grado di classificare con cura i dipendenti, si riesce a valutare l'approccio migliore per l'adozione della tecnologia.

3. Migliora il coinvolgimento dei dipendenti con comunicazioni bidirezionali e dirette sui dispositivi

La trasformazione digitale non riguarda solo la tecnologia, ma anche le persone. E non puoi implementare un nuovo servizio se non convince i collaboratori. Dopo aver creato le Personas IT, puoi inviare comunicazioni bidirezionali mirate per dialogare, formare, istruire e supportare i dipendenti in base alle loro esigenze, favorendo l'adozione dei nuovi servizi.



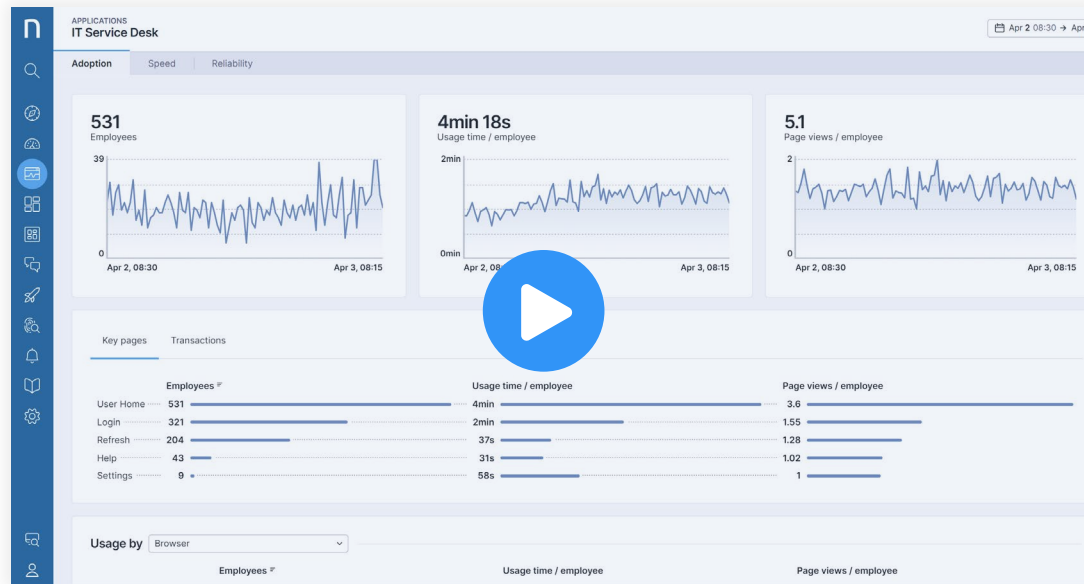
LO SAPEVI?

- Secondo le stime del Boston Consulting group, **solo il 30% delle aziende** gestisce con successo la trasformazione digitale.
- I nostri clienti registrano, in media, una riduzione del 28% delle tempistiche di progetto e una **riduzione del 95% dei problemi P1** (si classifica come "P1" una situazione di blocco completo dell'attività o di blocco critico del sistema con impatti economici rilevanti).



Vedi la dimostrazione:

GARANTIRE UNA TRASFORMAZIONE E UN'ADOZIONE SENZA RISCHI



CASO DI SUCCESSO CLIENTE:

Azienda manifatturiera tedesca risparmia \$ 1,6 milioni su una migrazione Windows

Una migrazione Windows su scala aziendale non è mai facile. La sola verifica della disponibilità di hardware e software può richiedere mesi di lavoro e, tenendo conto delle comunicazioni con i dipendenti, il processo può generare molte criticità, con dispendio di tempo e denaro.

La visibilità completa offerta da Nexthink sugli asset hardware e software, unita alle capacità Nexthink di coinvolgimento dei dipendenti, aiutano a semplificare il processo, come ha scoperto questa azienda tedesca quando ha intrapreso la migrazione.

Dotata di ben 300.000 dispositivi, l'azienda era consapevole che la migrazione sarebbe stata molto impegnativa. Inoltre, le precedenti migrazioni fallite a Windows 10 avevano dimostrato che quando gran parte del patrimonio IT aziendale non è pronto per la migrazione, nascono enormi problemi. Quindi, si è deciso di adottare un nuovo approccio.

L'azienda ha usato Nexthink per vedere, diagnosticare e riparare da remoto ogni elemento hardware e software che poteva ostacolare il successo dell'aggiornamento, risparmiando 32.000 ore di assistenza IT, per un costo stimato di \$ 1,6 milioni.

ALTRE INFORMAZIONI

Conclusioni

Tagliare i costi dell'IT non significa per forza rinunciare a progetti chiave e piani a lungo termine. Questa guida dimostra che si può risparmiare molto e allo stesso tempo migliorare l'esperienza digitale dei collaboratori.

Questi sono solo alcuni consigli che puoi mettere in pratica per sfruttare al meglio i tuoi fondi e risparmiare sul budget. La chiave per un vero risparmio sui costi è il monitoraggio continuo. Ogni contratto di licenza software, ogni ciclo di aggiornamento hardware, ticket IT ricorrenti e i progetti di trasformazione digitale ti offrono l'opportunità di individuare nuovi modi per risparmiare e allo stesso tempo per ottimizzare la Digital Employee Experience per i dipendenti e l'IT. Tutto quello che ti serve è solo la giusta piattaforma di gestione.

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

Vuoi saperne di più su come Nexthink
può aiutarti a risparmiare sui costi e a
migliorare l'esperienza dei dipendenti?



[nextthink.com](https://www.nextthink.com)