

# I Sì e i No per la tua Automazione EUC

Espandi la tua strategia di automazione con Nexthink Flow

# Introduzione

Per ogni professionista IT che vede nell'automazione la risposta a ogni problema, ci deve essere qualcun altro che modera questo entusiasmo con una buona dose di cautela. Perché? Semplice: al di là del minor carico sull'IT e dei potenziali risparmi, anche i progetti di automazione più desiderati possono bloccarsi per mancanza di formazione, pianificazione e governance.

Gli scenari di automazione sono pressoché infiniti, ma le risorse per creare e implementare l'automazione sono limitate. La capacità di generare valore dell'automazione dipende sempre da come e dove i team la utilizzano. Se desideri che il tuo progetto di automazione decolli, è fondamentale avere le persone giuste e un piano adeguato per utilizzare l'automazione in modo corretto.

Se i team EUC (End User Computing) vogliono essere all'avanguardia e incrementare la loro efficienza e anche essere più "Green" devono rispondere ad alcune semplici domande: Chi? Cosa? Dove? Quando? Perché? E come?

Iniziamo con il "Perché".



## Indice

01.	<b>Perché automatizzare</b>	<b>3</b>
02.	<b>Chi dovrebbe automatizzare</b>	<b>4</b>
03.	<b>Cosa automatizzare</b>	<b>5</b>
04.	<b>Dove automatizzare</b>	<b>6</b>
05.	<b>Come automatizzare</b>	<b>7</b>
06.	<b>Quando automatizzare</b>	<b>8</b>
07.	<b>Conclusione</b>	<b>9</b>

# 01.

## Perché automatizzare

Comprendendo meglio il tuo comparto IT e le esigenze dei tuoi collaboratori, sarai in grado di identificare i casi d'uso che hanno un impatto importante sul business dell'azienda.

**No, non cadere nella trappola delle cose “cool”!** Come sappiamo, Amazon Alexa risponde alle richieste, ma quale problema risolve? **È molto raro che le soluzioni cool siano davvero efficaci.**

**Sì, concentrati su ciò che elimina problemi all'IT e ai collaboratori.**

### Operation IT

I budget sono più limitati che mai. Continuare a innovare in questo ambiente richiede un cambio di prospettive. Considera le aree di maggiore spesa IT come opportunità per ottimizzare i costi. Ad esempio, una tipica area di spesa elevata è quella delle licenze software. Automatizzare il recupero delle licenze software non utilizzate può farti risparmiare sul prossimo rinnovo?

Parla con i responsabili dei servizi IT per capire quali sono le attività primarie di remediation manuale o di provisioning svolte dai loro team. Scopri quanto tempo richiede ognuna di queste attività. Identifica quali attività caratterizzate da volumi elevati e tempi di risoluzione lunghi possono essere ottimizzate dall'automazione. Supponiamo che qualcuno stia preparando un dispositivo per un nuovo dipendente: è possibile automatizzare il lungo processo di verifica senza che un'altra persona debba rivedere la configurazione?

### Collaboratori

Domanda: perché, in qualità di leader IT, dovresti dare priorità alla produttività dei dipendenti? Si dice spesso che la produttività dei collaboratori è la base del successo aziendale, ma l'IT può influire su questo aspetto? La risposta è sì, i team EUC possono avere un impatto misurabile sulla produttività. Secondo [Microsoft](#), i collaboratori si impegnano il 230% in più e hanno l'85% di probabilità di restare in azienda oltre tre anni se dispongono di una tecnologia che li supporti sul lavoro.

La prossima domanda è: come sfruttare l'automazione nei tuoi processi IT per migliorare la produttività dei collaboratori? Per iniziare, controlla i tipi di richieste più comuni nel sistema ITSM. Ci sono due motivi per cui le richieste sono un ottimo modo per restituire valore all'azienda in tempi brevi:

1. Il provisioning di una richiesta in molti casi segue sempre lo stesso processo. Queste attività ripetitive sono pronte per essere automatizzate. Soprattutto quelle che richiedono un'interazione ripetuta da parte del personale IT o lunghi tempi di completamento.
2. La maggior parte dei collaboratori apre una richiesta quando un problema gli impedisce di svolgere il proprio lavoro. Più un collaboratore deve attendere, maggiori sono la sua frustrazione e la perdita di produttività. Concentrati sulle richieste che hanno un ciclo di esecuzione lungo e individua le aree in cui l'automazione può velocizzarlo.

Considerato che [i collaboratori segnalano meno del 50% dei loro problemi IT](#), puoi usare l'automazione anche per risolvere i problemi che i collaboratori non segnalano. Invia dei sondaggi per raccogliere il sentiment dell'intera forza lavoro, non solo dei collaboratori che richiedono assistenza informatica. L'analisi dei ticket ITSM e del sentiment dei collaboratori aiuta a individuare le giuste azioni per migliorare l'esperienza dei collaboratori.

**Sì, compila un elenco di opportunità relative a operazioni IT, ticket dei dipendenti e feedback** per stabilire le priorità in base al livello di impatto sulle seguenti aree:

- **Risparmio di tempo per la produttività dei dipendenti** (evasione più rapida delle loro richieste, risoluzione dei loro problemi senza doverli contattare)
- **Risparmio di tempo per l'IT** (riduzione delle attività manuali e ripetitive)
- **Mean-Time-To-Resolution (MTTR)** (risoluzione più rapida degli incidenti da parte del service desk)
- **Risparmio sui costi** (recupero delle licenze, riduzione dei ticket)

## 02. Chi dovrebbe automatizzare

Consentire a più persone di automatizzare massimizza i risultati che si possono ottenere a fronte di budget e team ridotti.

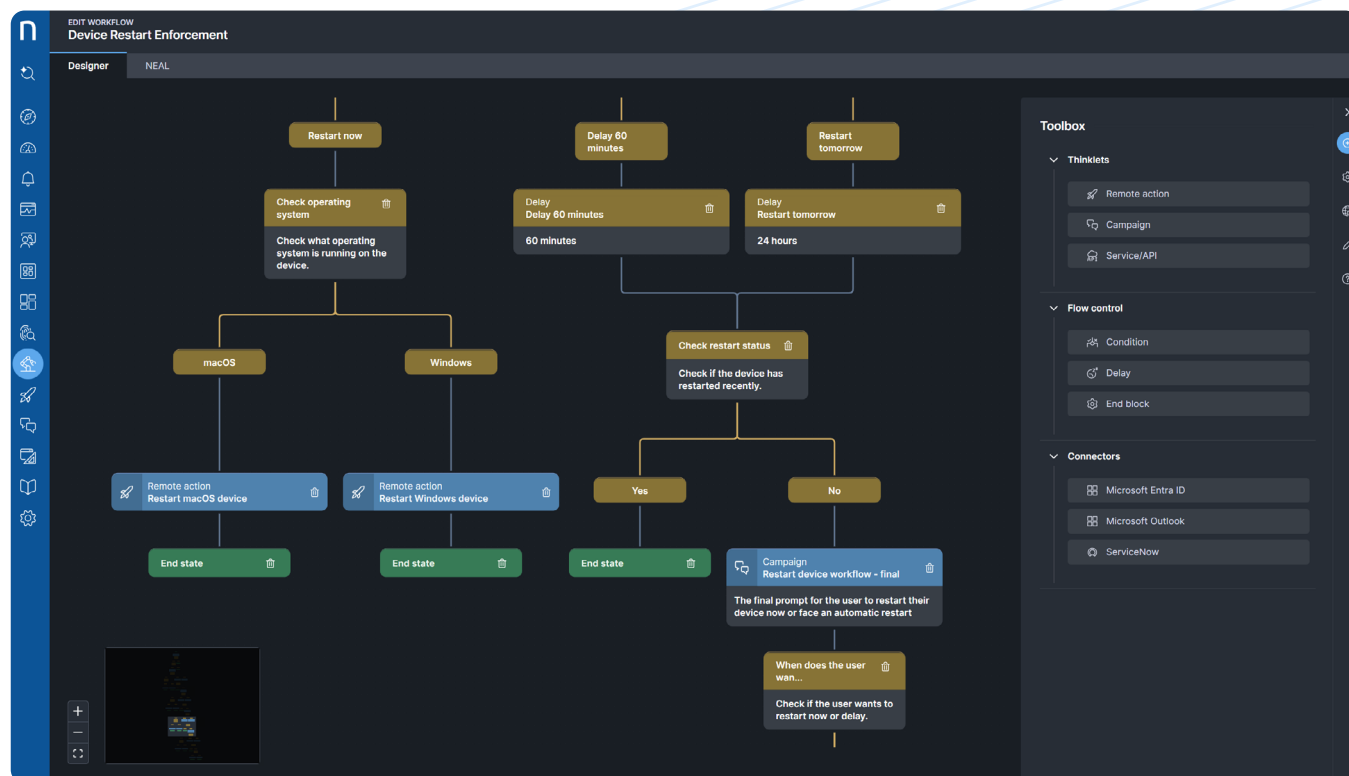
### Sì, democratizza l'automazione.

Le persone più vicine ai problemi, come gli agenti L1 e L2, spesso sanno come risolverli. Non limitare le tue capacità di automazione a un piccolo gruppo di esperti. Dai la possibilità a più operatori IT, come gli agenti L1 e L2, di implementare l'automazione. Gli strumenti di automazione low code come Nexthink Flow, con interfacce intuitive e che non richiedono competenze di scripting consolidate, possono consentire a più persone del tuo team di ideare soluzioni funzionali ai problemi. I pacchetti di librerie già pronti, che includono workflow e azioni remote, consentono ai membri del team meno esperti di creare automazioni con più efficienza e meno errori.

### No, non sottovalutare i tuoi team.

Con lo strumento giusto, **chiunque può automatizzare.**

Le persone che risentono maggiormente dei problemi sono le più determinate a farli sparire. Sono anche quelle che conoscono meglio di chiunque altro il problema e il processo che sta alla base. Limitare le responsabilità dell'automazione a un gruppo ristretto di risorse rallenta la tua strategia di automazione. Utilizza autorizzazioni granulari in modo che i membri del team possano accedere solo a ciò che gli serve per contribuire alla tua strategia di automazione.



## 03. Cosa automatizzare

Quando decidi di automatizzare, devi conoscere i tuoi obiettivi e gli strumenti che possono aiutarti a raggiungerli.

### **No, non inventarti qualcosa che esiste già.**

La tua attività e i tuoi problemi non sono così unici come pensi. Ad esempio, Nexthink ha raccolto i problemi EUC più comuni che richiedono troppo tempo e risorse e ha creato dei pacchetti di librerie che i clienti possono scaricare facilmente per sapere da dove iniziare. Ogni pacchetto di librerie contiene workflow automatizzati che includono azioni remote, campagne di coinvolgimento dei collaboratori, integrazioni con terze parti e dashboard personalizzati.

Qualunque sia il caso d'uso (l'integrità dei dispositivi, il recupero delle licenze o la conformità), i workflow personalizzabili out-of-the-box ti consentono di scegliere cosa automatizzare.

### **Sì, pensa a lungo termine.**

Oggi si utilizzano script di azioni remote più lunghi, che prevedono molti passaggi per la risoluzione di un problema. Tuttavia, Flow è progettato per usare azioni remote più brevi, con la logica creata separatamente nel workflow. Anche se la suddivisione degli script in sezioni più piccole può richiedere del tempo, le azioni remote più brevi si possono usare come elementi di base del workflow, rendendolo molto più facile da modificare. Consentono peraltro di risparmiare tempo, perché si possono riutilizzare in tutti i workflow.

## I pacchetti della libreria rispondono ai problemi più diffusi che possono essere completamente risolti con l'automazione.



Continuità del client  
Configuration Manager (SCCM)



Risoluzione dei problemi di crash  
del sistema



Continuità di Intune



Risoluzione dei problemi dei  
dispositivi lenti



Conformità MS Teams



Recupero della licenza



Conformità OneDrive



Disinstallazione delle applicazioni  
desktop



Riavvio dopo aggiornamento  
Windows



Ottimizzazione della  
licenza Microsoft 365 E5



Applicazione del riavvio del  
dispositivo



Pianificazione della sostituzione  
della batteria

## 04. Dove automatizzare

Vai oltre lo strumento di automazione grazie alle integrazioni. Utilizza le integrazioni per evitare di complicare troppo la soluzione o di automatizzarla al di là del valore complessivo che può assicurarti.

### No, non centralizzare troppo una soluzione.

Piuttosto che cercare di sostituire altre applicazioni, usa il tuo strumento di automazione per migliorare e colmare alcune lacune. Sfrutta le capacità di integrazione del tuo strumento di automazione per rimediare ad alcuni elementi mancanti del tuo attuale portafoglio. A volte è sufficiente far funzionare le cose insieme. Con Flow, puoi iniziare da connettori predefiniti per le integrazioni API come ServiceNow, Microsoft Outlook ed Entra ID aggiungendo i Connector Thinklets direttamente nel tuo workflow.

### Sì, lavora anche sulle piccole opportunità.

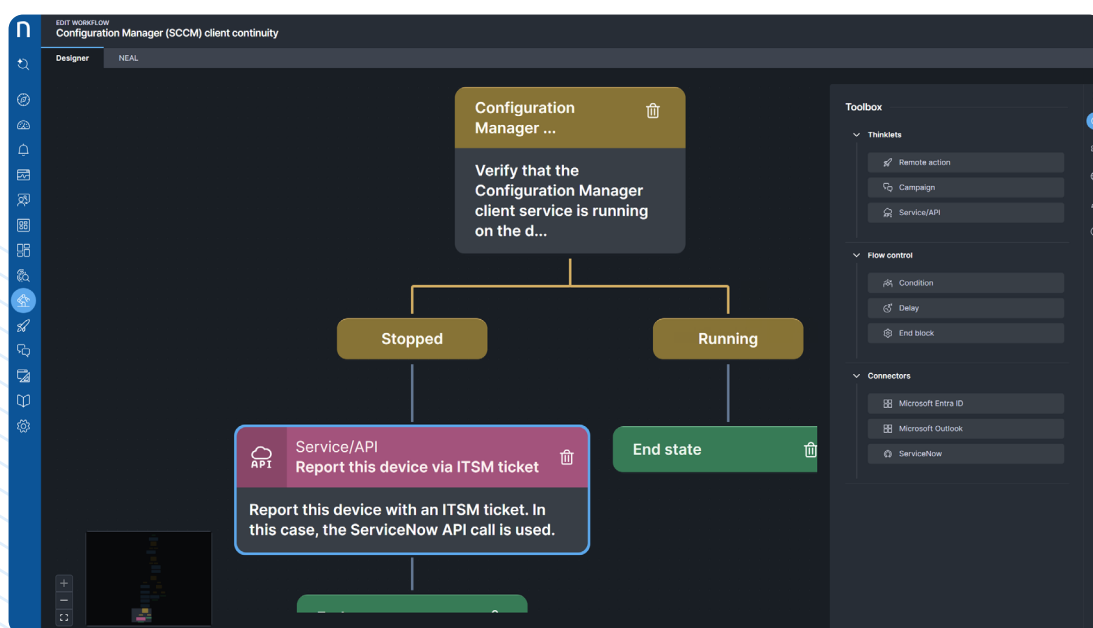
Un problema o un caso d'uso può richiedere molte automazioni. Non puoi risolvere il problema dell'onboarding con un unico workflow. Un approccio

migliore consiste nell'identificare le parti essenziali del processo di onboarding in cui l'automazione può fare la differenza e gestirle come piccoli miglioramenti.

Se attualmente, in base al tuo processo di onboarding, l'IT verifica che il nuovo dipendente abbia tutti i software necessari e le configurazioni corrette, puoi eseguire automaticamente questi controlli, correggere le configurazioni mancanti e infine inviare un messaggio automatico per avere il feedback del collaboratore sulla sua esperienza.

### No, non oltrepassare i limiti.

Alcuni compiti è preferibile lasciarli agli strumenti e ai team che li conoscono meglio. Per quanto riguarda l'onboarding, ad esempio, il team delle risorse umane ha regolamenti e processi rigorosi che vanno valutati per le tue automazioni. Spesso è necessaria un'integrazione per raccogliere le informazioni, non un cambiamento totale. Non c'è bisogno di aggiustare ciò che non è rotto.



## 05. Come automatizzare

L'automazione è efficace quanto i dati su cui si basa, perché questi ultimi sono fondamentali per attivare i workflow automatizzati. Con strumenti come Flow, puoi sfruttare i dati in tempo reale di servizi IT, hardware, applicazioni e azioni dei dipendenti per attivare una remediation automatica.

### No, non ti servono automazioni aggiuntive.

Anche se puoi automatizzare, non significa che sia sempre necessario farlo. Evita l'esecuzione di workflow non necessari ed esegui solo quelli che ti servono. Definendo i parametri del workflow e selezionando le condizioni, puoi evitare di spingerti troppo oltre il tuo target, creando attività inutili e gonfiando i numeri. In questo modo avrai meno dati da analizzare e manterrai i tuoi report sempre fruibili, facilitando la localizzazione, la comprensione dei risultati del workflow e l'identificazione dei miglioramenti.

### Sì, rispondi in tempo reale.

Se un problema ha conseguenze sull'esperienza dei collaboratori o sulla conformità, va affrontato in tempo reale. Con uno strumento come Flow, puoi attivare workflow automatizzati generati da eventi in tempo reale di dispositivi, utenti finali o eventi Nexthink, assicurando una risposta proattiva contro interruzioni, rischi per la sicurezza e altri eventi ad alto impatto e visibilità.

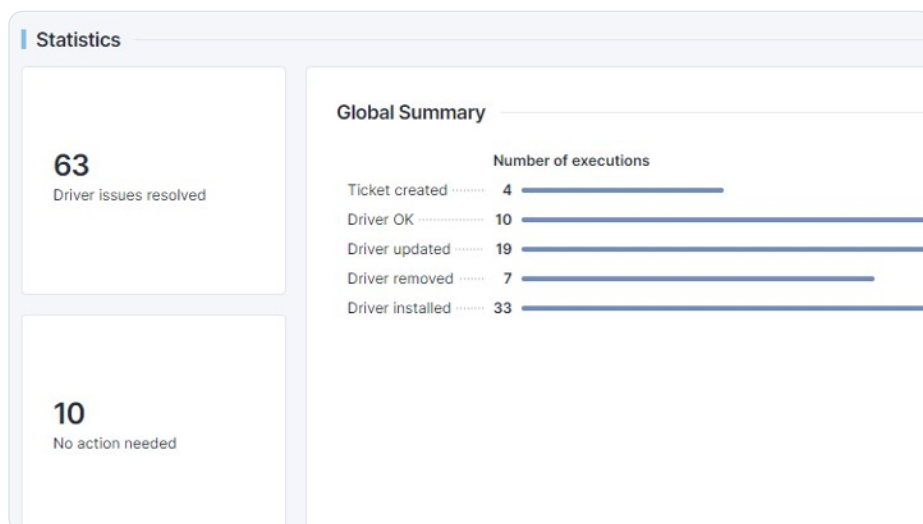
### Sì, imposta la frequenza appropriata.

Evita di innescare un workflow in tempo reale se è già prevista l'attivazione di un workflow manuale o programmato per casi d'uso come recupero di licenze, sostituzioni di batterie o riavvio del dispositivo. Con un trigger appropriato, puoi evitare un'enorme serie di dati irrilevanti e su cui è difficile agire.

### No, non bypassare i test.

Esegui i tuoi workflow automatizzati nell'ambiente di test. Non solo è un ottimo modo per identificare i problemi e le aree di miglioramento, ma ti fornisce anche i dati necessari per dimostrare il valore e l'impatto di un nuovo workflow.

Una minore quantità di dati da smistare rende azionabili i report, aiuta a individuare e capire i risultati dei workflow e a identificare i miglioramenti.





## 06. Quando automatizzare

La decisione se automatizzare o meno, dipende da alcuni fattori chiave.

### **No, non automatizzare per il gusto di farlo.**

Se il tuo team deve gestire sistemi poco stabili che richiedono continui aggiornamenti degli script o dati imprevedibili provenienti da sistemi di terze parti inaffidabili, non è vantaggioso creare automazioni per sistemi o dati in evoluzione. Inoltre, alla luce della loro tempistica rapida, i progetti a breve termine possono richiedere più lavoro di quanto non valga realmente la pena.

### **Sì, automatizza.**

Se il tuo team si occupa di attività ripetitive, dedica tempo a problemi sempre più complessi, spende molto o si ritrova costretto a tagliare i costi, l'automazione può aiutare il team a raggiungere risultati migliori, in linea con le esigenze aziendali, migliorando la produttività dell'IT e dei dipendenti.





## 07. Conclusione

Per rispondere alla maggiore complessità delle tecnologie e alla crescita delle soluzioni basate su AI, il tuo team deve implementare sistemi proattivi e automatizzati che migliorino l'efficienza e il rapporto tra costo ed efficacia. L'automazione può aiutare il tuo team a passare dalla risoluzione manuale dei problemi a quella proattiva grazie a un costante lavoro di engineering. Se tu e il tuo team avete chiari gli aspetti chiave dell'automazione—chi, cosa, dove, quando, come e perché—potrete evitare i tipici problemi di mancanza di formazione, pianificazione e governance. Grazie a questa guida, da oggi potete iniziare a elaborare ed eseguire la vostra strategia di automazione.

### Informazioni su Nexthink Flow

Nexthink Flow combina dati basati su AI con un motore di orchestrazione low code in tempo reale per ottimizzare workflow complessi, monitorare l'avanzamento, gestire le eccezioni e verificare il corretto completamento di tutte le attività. Le ore che dedicavi ai problemi ricorrenti ora puoi usarle per ottimizzare le risorse, ridurre i costi e migliorare la produttività dell'IT e dei collaboratori. Scopri di più su [nexthink.com/platform/flow](https://nexthink.com/platform/flow).

### 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.

**nexthink**





# nexthink

Vuoi saperne di più su come Nexthink  
può aiutarti a migliorare l'esperienza  
dei collaboratori?