



LA GUIDA DEFINITIVA PER:

Evolvere da un IT reattivo a un IT proattivo



Introduzione

I team IT che oggi vogliono fornire un servizio di alta qualità, si ritrovano a fronteggiare molte sfide. La trasformazione digitale è in forte accelerazione, la tecnologia del workplace è diventata più sofisticata e gli ambienti di lavoro remoti o ibridi sono la norma e non più l'eccezione alla regola.

Per quanto si impegnino, i professionisti IT hanno sempre la sensazione di combattere una battaglia in svantaggio. I collaboratori sono insoddisfatti delle loro esperienze, i dirigenti lamentano un aumento dei costi e il costante afflusso di ticket di supporto impedisce ai team IT di innovare.

Serve un cambiamento. Se il workplace digitale continuerà a evolvere a questo ritmo, i team di supporto dovranno evolvere alla stessa velocità. E qual è il primo problema che impedisce ai team IT di offrire una migliore esperienza ai collaboratori?

Agiscono ancora in base a una strategia reattiva. Possono risolvere i problemi solo dopo che i collaboratori li hanno segnalati, dopo che il danno è già avvenuto. Considerata la complessità tecnologica del workplace moderno, questo approccio non è più sostenibile.

Ma c'è un'altra via. Si possono risolvere i problemi prima che si manifestino ed evitare che si ripetano, senza aspettare che i dipendenti ne subiscano le conseguenze. In altre parole, si può evolvere da un approccio reattivo a uno proattivo.

In questo eBook troverai 5 vantaggi ad alto impatto di una strategia IT proattiva e apprenderai in che modo questo approccio alleggerisce la pressione sul service desk e offre una migliore esperienza digitale ai collaboratori.

Continua a leggere e scopri come il tuo team può andare oltre un'obsoleta strategia reattiva e scegliere i vantaggi di un IT proattivo.

Indice

01.

Acquisisci visibilità su ciò che accade dal punto di vista del collaboratore 3

02.

Risolvi i problemi prima che diventino incidenti ad alto impatto 4

03.

Consenti ai dipendenti di rimediare agli incidenti con il self-service 5

04.

Ottimizza l'esperienza dei dipendenti con lo scoring in tempo reale 6

05.

Facilita il miglioramento aziendale con il self-healing automatizzato 7

01.

Acquisisci visibilità su ciò che accade dal punto di vista del collaboratore

I team di supporto reattivi rimangono spesso bloccati in un ciclo di passaggi sempre uguali:

1. Un dipendente segnala un incidente e il team IT si precipita a indagare per risolverlo.
2. Nel frattempo, altri dipendenti riscontrano lo stesso problema, e i ticket di supporto si accumulano.
3. Quando il problema è stato ormai risolto per tutti gli utenti, il team IT passa agli altri incidenti che si sono verificati nel frattempo e deve ricominciare dal primo passaggio.

Questo ciclo nasce dal fatto che il team IT non ha visibilità al di fuori di ciò che si è già verificato. Il team IT non può vedere quante persone hanno lo stesso problema e inizia a risolvere ogni problema manualmente, per ogni dispositivo, mentre l'irritazione cresce.

Quindi, non solo il team IT è intrappolato in questo circolo reattivo, ma non ha neanche una piena comprensione del livello e della portata dei problemi a cui sta reagendo.

Questo spiega perché la visibilità è l'elemento essenziale per una trasformazione proattiva. Grazie a informazioni dettagliate in tempo reale sull'attività e le prestazioni dei dispositivi, un team IT che prima lavorava reagendo ai problemi, ora può:

- Determinare subito quanti dispositivi sono interessati da un problema segnalato.
- Guardare al di là degli incidenti e visualizzare le prestazioni di tutti i componenti principali (hardware, software, applicazioni, reti, ecc.) dei dispositivi in uso.
- Stabilire standard di conformità di base per tutti i componenti all'interno dell'ambiente, in modo da identificare rapidamente il rischio di incidenti.

Sul breve periodo, questo livello di visibilità consente al team IT di comprendere e risolvere gli incidenti più rapidamente. Ma soprattutto, assicura le basi su cui costruire una strategia veramente proattiva.

STORIA DI SUCCESSO

Situazioni che aprono gli occhi e che non avevamo mai rilevato prima

Una delle più grandi società di investimento finanziario del mondo, con 2500 dipendenti digitali in 24 uffici globali, ha lottato per anni con frequenti anomalie tecnologiche e altri problemi che i team di supporto non riuscivano a gestire. Secondo un vicepresidente dell'azienda: “Eravamo arrivati al punto in cui i dipendenti temevano il peggio in qualsiasi momento”.

Con Nexthink e contrariamente al passato, il supporto è stato in grado avere visibilità dei dettagli dei vari endpoint dei collaboratori. Inoltre è stato possibile comprendere i problemi vecchi e quelli appena generati, correggendoli in modo proattivo con gli script di remediation di Nexthink.

“Eravamo arrivati al punto in cui i dipendenti temevano il peggio in qualsiasi momento”.

Senior Vice President

Società di investimenti finanziari

LEGGI IL CASE STUDY

02.

Risolvi i problemi prima che diventino incidenti ad alto impatto

Se acquisire la visibilità in tempo reale è il primo passo per diventare proattivi, il secondo è agire sui problemi prima che vengano segnalati dai dipendenti.

È qui che entra in gioco quella che chiamiamo la filosofia "shift-left". Se immaginiamo l'avanzamento di un incidente come una linea retta, i team IT reattivi operano solo alla fine della linea, ossia lavorano sugli incidenti che hanno già colpito gli utenti. Un team proattivo invece può ridurre al minimo gli incidenti generati dagli utenti con un approccio shift-left che consente di analizzare le prime fasi di vita di un potenziale incidente.



Monitorando le prestazioni degli elementi critici nei dispositivi dei dipendenti, gli operatori IT possono risalire alle root cause degli incidenti, rilevando la comparsa di potenziali problemi in tempo reale. Questi problemi sono bombe a orologeria: nella prima fase non hanno impatto sull'esperienza dei dipendenti, ma se non gestiti si trasformano in incidenti.

Una volta identificato un potenziale problema, il team IT può adottare procedure avanzate di risoluzione per identificare una soluzione, e quindi automatizzarla e renderla scalabile in modo che il problema non si ripresenti.

Ci saranno sempre segnalazioni di incidenti, ma per essere proattivi è necessario identificarli prima che vengano rilevati dagli utenti. Se si riduce il numero di incidenti segnalati dagli utenti, il service desk si ritrova con molto più tempo a disposizione.

Anticipando la risoluzione dei problemi con l'approccio shift-left, il team di supporto può aumentare notevolmente il tempo medio tra i guasti (MTBF), tagliare i costi IT e ridurre l'impatto dei problemi tecnologici sulla produttività dei dipendenti.

“Il nostro unico modo per risolvere gli incidenti era prendere il controllo degli endpoint da remoto. Oggi possiamo identificare direttamente ciò che è alla radice del problema”.

Frédéric Gaborieau

Head of IT Infrastructure
di Système U

[LEGGI IL CASE STUDY](#)

03.

Consenti ai dipendenti di rimediare agli incidenti con il self-service

Per i team IT di tipo reattivo, i ticket di supporto sono solo la punta dell'iceberg. La realtà è che il 45% dei problemi IT non viene nemmeno segnalato.

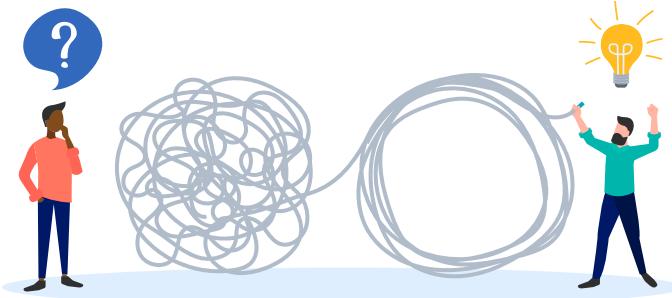
Molti collaboratori vedono l'IT come l'ultima spiaggia, soprattutto se sono abituati a tempi di risposta lenti o a servizi inefficaci. E così perdono tempo a fare ricerche e a tentare di risolvere i problemi da sé o scelgono di convivere con i problemi anche se incidono sulle loro esperienze digitali.

Ma l'onere di risolvere i problemi non dovrebbe gravare sulle loro spalle, ma su quelle del team IT. Con un approccio proattivo, le aziende possono alleggerire i dipendenti dai problemi non segnalati, riducendo al contempo il carico sul service desk.

Per dare vita a un self-help proattivo, i team IT possono inviare automaticamente ai collaboratori campagne di ingaggio. Queste campagne, che si possono attivare con azioni remote, aiutano i collaboratori a risolvere i problemi e a evitare gli incidenti nei seguenti modi:

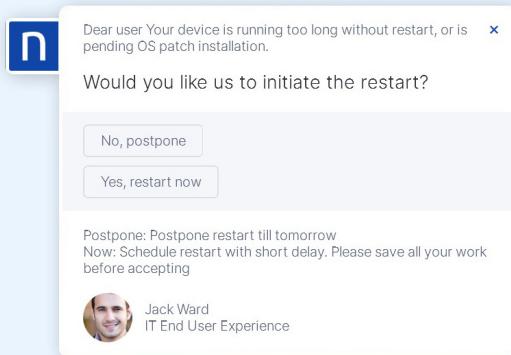
- Informando i collaboratori di un problema esistente o potenziale.
- Proponendo una serie di passaggi per risolvere il problema.
- Avvisando i collaboratori una volta che il problema è stato risolto.

Queste campagne non intrusive rendono semplici soluzioni come la pulizia del disco, il riavvio dei dispositivi, gli aggiornamenti delle applicazioni e altre correzioni per i problemi comuni.



STORIA DI SUCCESSO

Il team IT di una società mineraria globale si è di recente accorto che oltre 7000 dispositivi facevano un utilizzo elevato della memoria e ciò condizionava l'esperienza dei dipendenti. Con una campagna di self-help mirata, che ha permesso ai dipendenti di riavviare i loro dispositivi con un'azione automatica, il team IT è stato in grado di risolvere il problema e di risparmiare 350 ore di spese.



Questo self-help automatizzato ha consentito di risparmiare all'istante 350 ore di lavoro dell'IT.

[LEGGI L'EBOOK](#)

04.

Ottimizza l'esperienza dei dipendenti con lo scoring in tempo reale

Le moderne infrastrutture IT sono complesse e in continua evoluzione: questo porta spesso i team di supporto a non identificare bene le priorità. Capire quali sono i problemi più urgenti, quali collaboratori hanno bisogno di determinate soluzioni o perché il rollout di una nuova tecnologia ha un impatto diverso sui vari collaboratori non è facile.

Quando un team IT non riesce a stabilire le priorità, rischia di rendere disomogenea l'esperienza dei dipendenti. Gli utenti di una regione possono subire più problemi rispetto ai colleghi di un'altra area, oppure un certo team o reparto non riceve il supporto che gli serve per svolgere specifiche attività.

Quindi, in che modo i team di supporto possono adottare un approccio proattivo valutando le priorità? Ad esempio, osservando l'IT dal punto di vista del collaboratore.

Attraverso lo scoring dell'esperienza digitale in tempo reale, i team IT ottengono una visibilità quantificabile e complessiva sull'esperienza dei collaboratori, che si basa sia sui dati tecnici che sul sentimento dei collaboratori. Sono quindi in grado di misurare, monitorare e identificare subito le differenze di esperienza dei dipendenti tra reparti, regioni, stili di lavoro e altre caratteristiche uniche.

Analizzando i trend dello score relativo all'experience, i team di supporto possono prendere decisioni più veloci e ottimizzare l'experience, non solo per i collaboratori che riscontrano problemi, ma per l'intera organizzazione.



STORIA DI SUCCESSO

Rivoluzionare il servizio di supporto

Slater and Gordon, uno dei più noti studi legali del Regno Unito, ha adottato l'IT proattivo da vari anni, ripensando l'approccio dei team di assistenza per massimizzare le attività proattive. Con la dashboard di Experience Optimization di Nexthink e il suo processo guidato per l'identificazione e la risoluzione, lo studio ora prioritizza in modo accurato l'ordine di risoluzione dei problemi IT.

“La differenza di Nexthink Experience è che non fornisce solo informazioni, ma offre vere e proprie raccomandazioni e suggerimenti tecnici. È stato un progresso incredibile... Ha consentito al mio team di avere di nuovo tempo e risorse per supportare l'azienda a innovare”.

Jon Grainger
CIO, Slater and Gordon

[LEGGI IL CASE STUDY](#)

05.

Facilita il miglioramento aziendale con il self-healing automatizzato

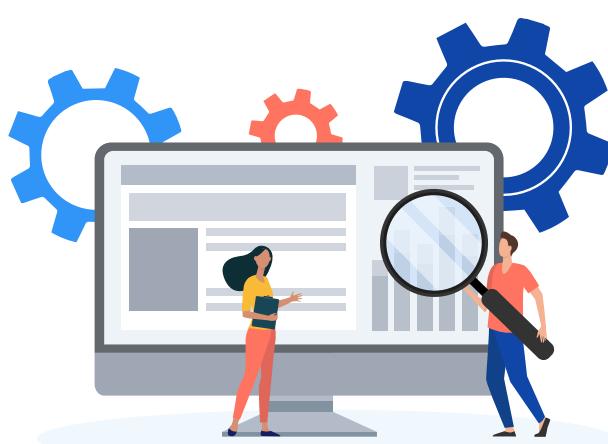
Abbiamo visto i vantaggi delle campagne di self-help proattive, ma a volte è meglio risolvere i problemi senza che i dipendenti lo sappiano.

Le soluzioni di self-healing proattive riescono a rilevare i problemi e attivano un'ampia gamma di rimedi basati su best practice predefinite. I team di supporto possono impostare azioni remote in modo che questo processo sia automatico e i collaboratori non debbano risolvere da soli il problema o richiedere assistenza.

Ad esempio: supponiamo che un'applicazione si arresti di continuo a causa di un file danneggiato. Per risolvere questo problema da solo un collaboratore dovrebbe eliminare il file prima di riavviare l'applicazione, un processo frustrante che può confondere gli utenti tecnicamente meno esperti.

Con il self-healing proattivo, un team di supporto può creare un'azione remota per rilevare automaticamente l'arresto dell'applicazione, eliminare il file danneggiato e riavviare l'applicazione. In questo esempio, i collaboratori non devono neanche essere a conoscenza del problema fino a quando non è stato risolto.

Questi tipi di pratiche di self-healing aiutano a mantenere un workplace digitale sempre sano e sono molto utili per le soluzioni su larga scala, come l'aggiornamento di una specifica patch nell'intera azienda.



“Vari team di supporto hanno ricavato un valore enorme dalle informazioni dettagliate di Nexthink, con chiari vantaggi in termini di crescita della motivazione e fiducia dei collaboratori e un ruolo dell'IT mai così funzionale”.

Steve Amos

IT Customer Experience & Operations Manager, Vitality

[LEGGI IL CASE STUDY](#)

Conclusioni

Il successo del journey di ogni singolo dipendente poggia sulle spalle dei team di supporto. In un ambiente di lavoro sempre più digitale, diventare proattivi significa molto di più che ridurre i ticket e i costi; significa liberare i dipendenti da problemi che non hanno bisogno di sperimentare, fornendogli un servizio che li gratifica ogni giorno e consente di avere in azienda collaboratori soddisfatti e produttivi.

Nexthink aiuta i team di supporto a mettere sempre i collaboratori al centro del lavoro. Se hai appena iniziato a migliorare la proattività aziendale o vuoi perseguire il miglioramento continuo con metodi innovativi, Nexthink può aiutarti a costruire un workplace digitale migliore e offrire ai tuoi collaboratori le esperienze piacevoli che meritano.



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.



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