

nexthink

**Migliorare l'esperienza digitale dei
collaboratori e la produttività IT
con Nexthink**

Migliorare l'esperienza digitale dei collaboratori e la produttività IT con Nexthink

I team IT sono sempre impegnati dalle implementazioni di tecnologie complesse e dai problemi che si verificano se qualcosa va storto in produzione. Spesso si dice che i team "sono ciechi" rispetto a ciò che accade nel loro ambiente. E il senso di frustrazione che provano perché i collaboratori non segnalano i problemi all'help desk, contrasta con la necessità di ridurre i ticket e le spese che ne derivano. Con questi problemi tecnologici, per l'IT è difficile fornire una ambiente stabile, affidabile e prevedibile che assicuri un'esperienza positiva ai collaboratori.

La chiave per risolvere il problema è mettere in discussione lo status quo e orientare l'attenzione dell'IT sulla risorsa più importante dell'azienda: le persone. Le soluzioni per l'esperienza digitale dei collaboratori (DEX) consentono ai team di End User Computing (EUC) di migliorare la visibilità e l'efficienza operativa focalizzandosi sui collaboratori. Questo permette a sua volta di migliorare la produttività e di ridurre i costi e potenziali impatti negativi.

Ecco alcuni vantaggi che il software DEX offre alle aziende:

- Informazioni sull'esperienza digitale dei dipendenti: i team IT acquisiscono visibilità sull'intera esperienza tecnologica degli utenti con le applicazioni web e on-premise aziendali, possono individuare la vera causa dei problemi e risolverli su larga scala.
- IT proattivo: anziché affidarsi ai ticket dei collaboratori per rilevare e capire solo una parte dell'impatto effettivo, la piattaforma DEX mostra l'intera situazione degli incidenti e invia avvisi personalizzati in tempo reale, portando i problemi all'attenzione dell'IT prima che incidano sull'attività dei collaboratori.
- Progetti di trasformazione digitale ottimizzati: in base alle informazioni ricavate dalla DEX è possibile attuare con successo e nei tempi le iniziative di trasformazione digitale.
- Valorizzare gli investimenti IT: è possibile misurare in modo facile l'impatto delle modifiche e documentare i risparmi ottenuti ottimizzando il software, estendendo il ciclo di vita dell'hardware e automatizzando i processi.

Nexthink è una software company che aiuta l'IT a creare workplace efficaci e smart. I prodotti Nexthink offrono più visibilità ai reparti IT grazie a un'esclusiva combinazione di analisi in tempo reale, automazioni e feedback dei collaboratori. [The Forrester Wave™](#) ha nominato Nexthink leader nella gestione dell'esperienza dell'utente finale nel 2022.

Come utilizzare questa guida

FASE 1: esamina domande e obiezioni ricorrenti nelle discussioni con colleghi ed executive per l'acquisto di un software in grado di rilevare l'esperienza digitale dei collaboratori.

FASE 2: spiega come dimostrare agli stakeholder in che modo l'organizzazione e il team IT ottengono vantaggi dall'uso di uno strumento DEX.

FASE 3: aiuta a spiegare in dettaglio perché Nexthink è strategica per aiutare le aziende a ridurre i costi e ottenere più visibilità migliorando di continuo l'esperienza digitale complessiva dei collaboratori.

FASE 1

Domande frequenti

Per arrivare all'acquisto di un software per l'esperienza digitale è fondamentale saper rispondere alle domande e alle obiezioni frequenti che possono sorgere all'interno dell'organizzazione. È opportuno prepararsi in anticipo per rispondere a eventuali dubbi, tenendo presenti le informazioni più importanti da fornire e le esigenze di ciascun membro del comitato d'acquisto.

Ruolo degli stakeholder: CIO/Business manager

Domande e dubbi frequenti

Perché la nostra azienda ha bisogno di un software digitale per l'esperienza dei collaboratori?

Il software digitale per l'esperienza dei collaboratori consente ai team IT di identificare le cause che interrompono l'operatività dei collaboratori e li aiuta a svolgere il proprio lavoro con efficienza e senza rallentamenti tecnologici, migliorando la soddisfazione generale e la produttività. Questa soluzione migliora l'efficienza operativa e la resilienza integrando l'analisi ai processi esistenti, facilita il feedback dei dipendenti e riduce le spese IT. Le informazioni complete offerte da una soluzione DEX rendono più efficienti in termini di tempo e costi le nostre operation IT e ci aiutano a identificare opportunità di risparmio immediato nei nostri stack hardware e software.

E se mancassero il budget, il tempo o le risorse per gestire una soluzione così completa?

L'investimento iniziale in una piattaforma DEX consente di risparmiare sul lungo periodo. Questo include le iniziative e funzionalità che generano un buon ROI nel primo anno, come refresh intelligenti dell'hardware, recupero di licenze software o riduzione dei ticket IT, grazie alla risoluzione proattiva dei problemi grazie alla visibilità completa dello strumento. Una soluzione DEX può inoltre semplificare la gestione dello spazio di lavoro digitale dei team IT, permettendo loro di concentrarsi su iniziative più strategiche invece di dedicarsi alla costante individuazione e risoluzione dei problemi.

Ruolo degli stakeholder: Specialisti EUC

Domande e dubbi frequenti

In che modo uno strumento DEX facilita il supporto ai dipendenti?

Nextthink offre una visione chiara su ciò che funziona e ciò che non funziona. Il suo software aiuta a identificare il contesto, la portata e l'impatto aziendale dei problemi, velocizzando la risoluzione di questi ultimi grazie a machine learning e individuazione dei pattern.

Come posso usare gli strumenti DEX per giustificare l'investimento che il team dirigenziale ha fatto nel mio reparto?

Nell'attuale contesto economico, i team dirigenziali apprezzano quando l'azienda ottiene maggiori risultati con meno risorse. E ora come ora, questo non significa solo "lavorare in modo più intelligente". La DEX consente di risparmiare sui costi grazie a modifiche quotidiane dei processi che migliorano l'efficienza e sono quindi strettamente correlate al risparmio finanziario. Ad esempio, disporre di una dashboard DEX può aiutare a tagliare del 40% il numero di ticket inoltrati a una risorsa di assistenza L3, un'azione che può far risparmiare all'azienda 100 euro per ticket.

Ruolo degli stakeholder: Application & Networking team

Domande e dubbi frequenti

Uno strumento DEX sostituisce gli strumenti che questi gruppi specialistici già possiedono?

L'obiettivo non è sostituire gli strumenti già in uso, e neanche sottrarre budget alla gestione delle prestazioni applicative, alla gestione della rete o agli strumenti di virtualizzazione. Nexthink fornisce dati relativi all'esperienza applicativa in modo che l'IT possa vedere il problema dal punto di vista dell'utente finale. Questi dati permettono all'IT di avere le giuste conversazioni fin dall'inizio, tra i team, e talvolta di risolvere i problemi prima che arrivino ad altri team più specializzati e costosi. A volte, tutto questo promuove semplicemente una collaborazione efficace.

Una soluzione DEX aiuta a risparmiare?

Migliorare la DEX rende più efficiente il lavoro quotidiano. I team EUC possono risolvere i problemi più urgenti ed eseguire l'escalation di problemi applicativi e di rete solo se necessario. In definitiva, uno strumento DEX allenta la pressione sui team delle applicazioni e di rete, consentendo all'EUC di identificare la vera causa principale dei problemi prima dell'escalation. Anticipare i problemi con automazione e self-help, evitando contestualmente i problemi grazie a test migliori, può aiutare a mantenere bassi i costi.

Ruolo degli stakeholder: Sicurezza IT

Domande e dubbi frequenti

Nexthink installa un collector su ogni dispositivo per raccogliere le informazioni. Questo può essere un problema per la sicurezza?

L'installazione di un collector è uno standard per i fornitori di DEX e Nexthink ha un'esperienza comprovata riguardo alla sicurezza dei suoi clienti. Nexthink fornisce i suoi prodotti ad alcune tra le più grandi organizzazioni al mondo. Ha oltre 1.200 clienti e 15 milioni di endpoint di importanti operatori globali, tra cui agenzie governative.

Nexthink ha superato le certificazioni Federal Information Processing Standard 140-2 e System and Organization Controls (SOC) 2 Type 2 dell'AICPA. Gli standard industriali di Nexthink in materia di privacy, sicurezza, conformità e certificati sono visibili nel suo [Trust Center](#) online.

La capacità del collector di Nexthink di governare e gestire tutti gli altri agenti di sicurezza e di sistema installati sui nostri dispositivi garantisce che siano funzionanti, aggiornati e che non impattino sull'esperienza dei dipendenti.

FASE 2

La tua visione sul miglioramento aziendale

In questa sezione trovi i suggerimenti per spiegare ai tuoi interlocutori in che modo una soluzione DEX genera cambiamenti utili per tutta l'azienda. Quali problemi risolverà nel breve e nel lungo periodo? Illustra al comitato d'acquisto la tua visione su collaboratori più soddisfatti, migliore esperienza dei clienti, ricavi e profitti massimizzati, in modo che sappia cosa aspettarsi dalla soluzione.

Ruolo degli stakeholder: CIO/Business manager

Ridurremo al minimo la perdita di ricavi e profitti, migliorando al contempo pianificazione e budgeting.

Con il software DEX di Nexthink, possiamo migliorare la velocità di analisi e la qualità dei cambiamenti tecnologici. Creando un ambiente affidabile, stabile, prevedibile e con meno interruzioni operative, si riducono gli ostacoli per i team che generano profitti e i problemi di produttività che incidono sulla redditività.

Inoltre, è possibile ottimizzare i costi di manutenzione e di sostituzione dell'hardware legacy ottenendo informazioni sui componenti hardware che richiedono una sostituzione e quali possono continuare a operare senza necessità di costose sostituzioni.

Nexthink ci aiuta anche a tracciare l'accesso e l'utilizzo delle applicazioni desktop e web in tutta la nostra organizzazione, ottenendo informazioni utili per ottimizzare le licenze di tutte le applicazioni. Conoscere i livelli di adozione del software ci permette di rimuovere le applicazioni non utilizzate dai dispositivi delle persone che non ne hanno bisogno, riducendo fortemente i costi IT.

La soluzione DEX può anche migliorare il carbon footprint, favorire partnership commerciali per il contenimento dei costi e migliorare la formazione dei collaboratori. I Sustainable IT Library Pack di Nexthink possono aiutarci ad associare il lavoro dell'IT alla nostra visione complessiva della sostenibilità.

Ruolo degli stakeholder: Specialisti EUC

Possiamo andare oltre l'approccio reattivo e ridurre le interruzioni dovute alle tecnologie.

Il software DEX di Nexthink può aiutare il team IT che supporta gli utenti finali a risolvere i problemi prima che si manifestino. Verificando che la tecnologia degli utenti funzioni correttamente e individuando e risolvendo i problemi su larga scala prima che i dipendenti ne risentano, miglioriamo il sentiment e la soddisfazione generale.

Tutto questo sarà possibile non solo perché avremo una visione completa dei problemi di produzione nel momento in cui si presentano, ma anche grazie alla maggiore capacità di testare e trovare i problemi prima che la release venga rilasciata in produzione.

La soluzione DEX ci aiuta a evitare il rimpallo di responsabilità. Aniché ritrovarci con team che "dimostrano che il problema non è loro" e ticket respinti, gli insight della DEX ci faranno vedere subito quando è iniziato il problema, che impatto ha avuto e quale team se ne deve occupare. In questo modo risparmiamo tempo nelle comunicazioni tra team ed evitiamo di risolvere i problemi per tentativi. Inoltre, possiamo indirizzare i ticket tramite Nexthink grazie all'automazione con altre soluzioni e strumenti.

Uno strumento DEX può trovare e risolvere i problemi prima che vengano rilevati dai collaboratori o che si diffondano, migliorando l'esperienza quotidiana dell'IT. Il team IT non dovrà più cercare faticosamente misteriosi incidenti o attendere le chiamate dei dipendenti, ma potrà concentrarsi su iniziative strategiche più rilevanti.

La soluzione Nexthink include raccomandazioni elaborate da AI. Ad esempio, utilizza le informazioni di benchmarking dei suoi clienti per capire se un problema è specifico di un utente o se riguarda il settore industriale dell'azienda. Questo riduce il tempo di analisi dell'ambiente e la risoluzione dei problemi per tentativi. Nexthink offre anche un assistente virtuale che risponde a domande formulate in linguaggio naturale; ad esempio potremmo chiedergli di mostrarci le applicazioni che si stanno bloccando oggi e di ordinarle per priorità.

Ruolo degli stakeholder: Application & Network manager

Possiamo ridurre l'impatto dei problemi tecnologici e delle chiamate al supporto.

Saremo in grado di supportare in modo completo il grande numero di dispositivi, software, reti e cloud che monitoriamo. Nexthink fornisce una vista unificata sul nostro ambiente di lavoro in evoluzione continua.

I team del networking e i team VDI spesso vengono ritenuti responsabili dei problemi in modo affrettato. Ma con una visione in tempo reale di tutte le attività, possiamo capire quale è il problema, facilitandone la gestione e la risoluzione. Questo ci aiuta ad anticipare i problemi e perciò ad essere più proattivi.

Ruolo degli stakeholder: Sicurezza IT

Possiamo assicurare che gli aggiornamenti saranno puntuali.

L'IT può impostare gli aggiornamenti automatici in Nexthink, riducendo i rischi di sicurezza delle applicazioni e dei software obsoleti. Il team ha anche il vantaggio di una migliore visibilità complessiva. Ad esempio, con gli aggiornamenti automatici possiamo migliorare la compliance impostando in Nexthink una soglia secondo cui ogni collaboratore che usa un'istanza di Google Chrome datata di oltre due versioni riceverà automaticamente un aggiornamento.

Sappiamo quando un software non funziona.

Nexthink aiuta a capire quando i principali agenti UEM e di sicurezza non funzionano correttamente. Ad esempio, se un agente di sicurezza non è configurato correttamente e non riesce a connettersi alla sua infrastruttura, non può funzionare. Nexthink evidenzia i casi in cui altre soluzioni non funzionano e permette di inviare avvisi sul problema e rimediare automaticamente, o disabilitare le funzioni fino a quando il problema di sicurezza non viene risolto.

Possiamo rispettare e dimostrare la nostra compliance in modo semplice.

Nexthink offre più certezze ai responsabili della sicurezza IT. Infatti, è possibile migliorare la compliance con gli aggiornamenti automatici creando soglie in Nexthink. Gli utenti finali avranno più fiducia riguardo alla loro esperienza digitale e migliori prospettive generali.

FASE 3

Ottenere l'approvazione e l'impegno all'acquisto

In questa fase, il comitato d'acquisto dovrebbe aver capito perché una piattaforma DEX può cambiare in meglio l'operatività dell'intera azienda. A seguire, bisognerà dimostrare il valore della soluzione in casi d'uso reali. Questi argomenti possono aiutarti a convincere i decisori aziendali riguardo ai vantaggi che la soluzione potrà offrire quotidianamente all'azienda.

Ruolo degli stakeholder: CIO/Business manager

Dimostrare il valore di business

L'end-user computing influisce su ogni elemento dell'azienda moderna in molti modi diversi. E quando l'IT non funziona o crea ostacoli, può impattare sui ricavi e la redditività. In particolare, le applicazioni web sono fondamentali per la produttività aziendale. Con Nexthink possiamo rilevare subito i problemi web e SaaS riducendo i tempi in cui i problemi IT degli utenti finali creano impatti sui clienti, bloccano la contabilizzazione dei ricavi o provocano accumuli di prodotti in un centro di spedizione. Grazie alle integrazioni, possiamo utilizzare Nexthink anche contestualmente ad altre piattaforme come Qualtrics o ServiceNow.

Ruolo degli stakeholder: Specialisti EUC

Dimostrare il valore di business

La soluzione DEX può facilitare la migrazione delle risorse IT primarie, come nel caso della migrazione da Windows 10 a Windows 11 o altri aggiornamenti software complessi. Con Nexthink è possibile monitorare queste migrazioni per verificare che si svolgano in modo fluido e per individuare i problemi nel momento in cui si verificano. Ciò consente di sospendere un deployment e risolvere un problema prima che impatti su più collaboratori.

Possiamo monitorare la stabilità del dispositivo durante la transizione a un nuovo sistema operativo, scoprendo se i dispositivi più vecchi evidenziano problemi come schermate blu o accessi lenti. In questo modo, scoprire i crash delle applicazioni e valutare l'affidabilità quando si usa un nuovo OS diventa più facile e consente di agire più rapidamente e con più sicurezza.

Inoltre, possiamo appianare le possibili divergenze interpretative tra i team, assicurandoci che tutti abbiano accesso alle stesse informazioni ed evitando di coinvolgere team specializzati se non necessario.

Ruolo degli stakeholder: Application & Network manager

Dimostrare il valore di business

La soluzione DEX aiuta i team applicativi e di networking a supportare i collaboratori facendo risparmiare l'azienda. Potremo dimostrare al Board aziendale in che modo questi cambiamenti abbiano generato risparmi concreti sui costi e un miglioramento del sentiment degli utenti, che potrà arrivare attraverso vari canali tra cui sondaggi e feedback generali aggregati.

Ruolo degli stakeholder: Sicurezza IT

Dimostrare il valore di business

Saremo in grado di migliorare l'efficienza lavorando a stretto contatto con altri team, da quelli IT alle risorse umane. La soluzione DEX non sostituisce gli attuali strumenti di sicurezza, ma ci aiuta a garantire la compliance con le migliori pratiche di sicurezza.

Per ulteriori informazioni, contatta Nexthink qui
<https://www.nexthink.com/contact>