

Lo stato ad oggi della DEX

SONDAGGIO CONDOTTO DA VANSON BOURNE



Nel 2019

la Digital Employee Experience (DEX) era ancora una novità, apprezzata da poche aziende selezionate.

Poi è arrivata la pandemia e l'IT ha dovuto gestire all'improvviso una ripida curva di apprendimento.

Quattro anni dopo abbiamo chiesto a 2000 decisori IT (ITDM) e dipendenti aziendali:



Cos'è cambiato?

Cos'è rimasto uguale?

Dove sta andando il settore DEX?



Introduzione

Sono passati quattro anni dal nostro primo report sullo stato del settore DEX e nel mondo ci sono stati tanti cambiamenti. Avevamo pubblicato la nostra indagine all'inizio dell'inverno 2020, ma poi con l'esplosione della pandemia tutta l'attenzione si è concentrata sulla "gestione dell'esperienza digitale dei collaboratori".

Il tempo trascorso fino a oggi giustifica nuove domande, domande fondamentali, come:

L'IT è in grado di gestire meglio le aspettative digitali dei collaboratori? I dipendenti continuano ancora a nascondere ai team EUC circa la metà dei problemi tecnologici che riscontrano? Dove sta andando questo settore e abbiamo ragioni di preoccuparci?

In collaborazione con Vanson Bourne, nota società di ricerca indipendente, abbiamo intervistato 2000 ITDM e dipendenti aziendali in 11 settori lavorativi e in 4 dei principali mercati (Stati Uniti, Regno Unito, Francia e Germania). I risultati indicano una forte necessità di migliorare le tecnologie e le strategie di gestione della DEX. Ci auguriamo che questi dati ti aiutino ad orientare i tuoi acquisti tecnologici, le tue esigenze di assunzione del personale e i tuoi piani per gli utenti finali.

Cosa troverai in questo report

Elementi in evidenza	4
Braccio di ferro: la domanda DEX è alta, ma l'IT è ancora pericolosamente indietro	5
Spreco di denaro: l'IT sostituirà o eliminerà il 37% dei rollout di nuove tecnologie	6
Una battaglia silenziosa: i collaboratori segnalano solo il 44% dei problemi, i team EUC ne sono all'oscuro	9
Sovraccarico di lavoro: gli ITDM passano metà della settimana a risolvere problemi ricorrenti	12
Basse aspettative: la maggior parte degli ITDM è d'accordo, "Il lavoro a distanza ha reso il mio lavoro più complesso"	14
Conclusioni: Immaginare un futuro migliore	16
Informazioni sul sondaggio	17

Elementi in evidenza



90%

degli intervistati ritiene che una buona esperienza digitale sia **di sicuro molto importante** per il proprio lavoro

85%

ritiene che la propria organizzazione dovrebbe fare di più per **migliorare l'esperienza digitale** che i dipendenti ricevono sul lavoro

96%

dei ITDM riferisce che il loro reparto **ha riscontrato difficoltà** durante il rollout di una nuova tecnologia negli ultimi 12-24 mesi

44%

dei **problemi IT/tecnologici** riscontrati dai dipendenti aziendali vengono **segnalati, in media, al reparto IT**

Braccio di ferro: la domanda DEX è alta, ma l'IT è ancora pericolosamente indietro

La DEX ha assunto un'importanza sempre maggiore dopo la pandemia

Percentuale di intervistati secondo cui una buona DEX è di sicuro molto importante, se non fondamentale, per il lavoro

82%



90%

Eppure, sia i dipendenti aziendali che gli ITDM ritengono che le loro organizzazioni dovrebbero fare di più

Percentuale di intervistati secondo cui l'organizzazione dovrebbe fare di più per migliorare la DEX

84%



85%

In definitiva, gli ITDM pensano che i dipendenti aziendali siano soddisfatti della loro DEX, ma i dipendenti non sono dello stesso avviso!

54% degli ITDM ritiene che i dipendenti dell'azienda siano "totalmente soddisfatti"



Ma solo il **24%** dei dipendenti aziendali la pensa così



Audience di intervistati: ITDM e dipendenti aziendali, con l'omissione di alcune opzioni di risposta

Spredo di denaro: l'IT sostituirà o eliminerà il 37% dei rollout di nuove tecnologie

Il 93% delle organizzazioni ha lanciato nuove tecnologie negli ultimi 2 anni.

Non sorprende che, dopo la pandemia, l'IT abbia introdotto workflow più automatizzati e tecnologie Chatbot/AI.



Quali dei seguenti tipi di tecnologie sono stati implementati nella tua organizzazione negli ultimi 12-24 mesi?

Tuttavia, nonostante tutto il lavoro svolto per aggiornamenti, strumenti di navigazione web e così via, gli ITDM ammettono di avere ancora poca visibilità sull'efficacia di questi progetti.



Percentuale di visibilità sul successo e sui problemi dei rollout tra gli utenti finali

All'epoca: 2019

0%

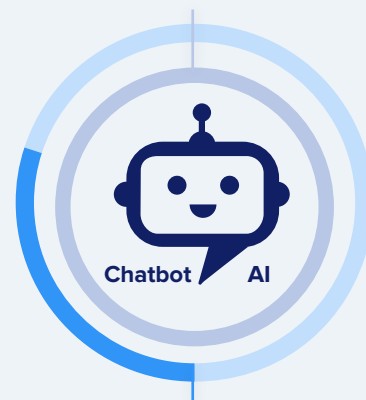


33%

Oggi: 2023

All'epoca: 2019

0%



30%

Oggi: 2023

All'epoca: 2019

56,32%



56,44%

Oggi: 2023

All'epoca: 2019

45%



48,72%

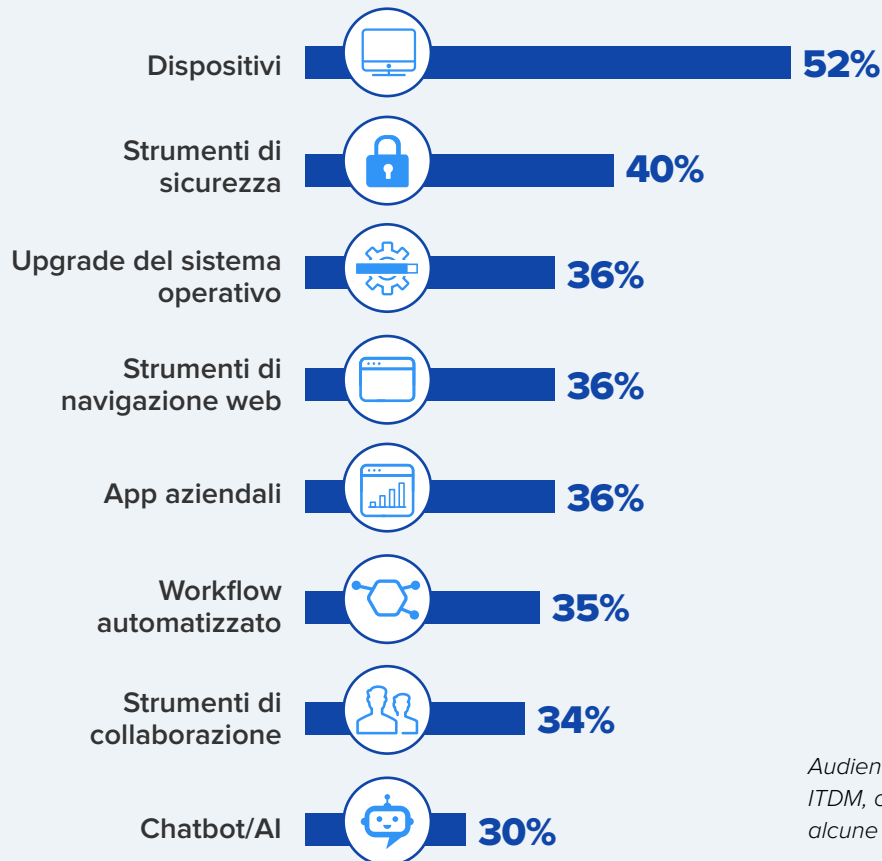
Oggi: 2023

Un vero spreco!

Praticamente tutti gli ITDM (96%) hanno dichiarato che il loro team ha riscontrato difficoltà durante l'introduzione di tecnologie negli ultimi 12-24 mesi, e solo un quarto ha dichiarato che i progetti sono stati dei "completi successi".

Infatti, la stragrande maggioranza (82%) degli ITDM prevede di rimuovere o sostituire almeno una delle nuove tecnologie installate.

Quali sono le tecnologie che la tua organizzazione ha introdotto negli ultimi 12-24 mesi e che intende sostituire/rimuovere?



Audience di intervistati: ITDM, con l'omissione di alcune opzioni di risposta

Scartare l'hardware in buono stato

Gli ITDM prevedono di sostituire in media il 50% dei loro dispositivi nei prossimi 3 anni.

L'hardware vecchio può avere effettivamente un impatto negativo sulla DEX, ma riteniamo che la maggior parte dei team EUC stia commettendo un errore costoso.

In un precedente report di Nextthink Insights, abbiamo esaminato 1,6 milioni di dispositivi anonimi dei clienti che avevano più di 3 anni e abbiamo scoperto che solo il 2% aveva realmente bisogno di essere sostituito. Il restante 98% era migliorabile con una banale espansione della RAM o con modifiche di configurazione.

Spesso i problemi riguardano l'utente finale

La maggior parte delle criticità riscontrate nel nostro sondaggio erano di fatto problemi degli utenti. I dipendenti aziendali hanno dichiarato di avere difficoltà a utilizzare i nuovi strumenti scelti dall'IT e non sempre segnalano i problemi che riscontrano (altri dettagli più avanti).

92%

avverte un impatto sulla sfide tecnologiche

71%

delle aziende ha gestito sfide relative agli utenti

La gestione dei collaboratori remoti ha reso molto più complesso il lavoro dell'IT

Il 69% degli ITDM concorda sul fatto che la crescita del lavoro da remoto ha reso il loro lavoro più difficile e complesso. E non c'è da stupirsi, infatti senza le giuste

soluzioni di accesso remoto e monitoraggio, gestire i dispositivi dei dipendenti sembra impossibile.



In che misura sei d'accordo o in disaccordo con le seguenti affermazioni? **La crescita del lavoro da remoto negli ultimi 3 anni ha aumentato la complessità del mio lavoro.**

69%

D'accordo

30%

In disaccordo

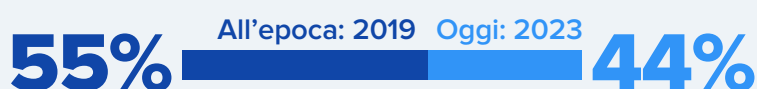
Audience di intervistati: ITDM, con l'omissione di alcune opzioni di risposta



Una battaglia silenziosa: i collaboratori segnalano solo il 44% dei problemi tecnici, i team EUC ne sono all'oscuro

Consideravamo la situazione critica già nel 2019, quando i collaboratori ammettevano di segnalare solo il 55% dei loro problemi IT, ma 4 anni dopo è ancora peggio!

Quale **percentuale dei tuoi problemi IT/tecnologici segnali all'IT?**



*Audience di intervistati:
dipendenti aziendali*

Senza una solida disciplina DEX in atto, è logico che i dipendenti aziendali siano meno propensi a chiedere aiuto all'IT, sia che lavorino in ufficio, da remoto o in un ambiente ibrido. Questo è un dato preoccupante perché abbiamo riscontrato che gli intervistati:

Hanno in media almeno un problema IT a settimana.

E quando si verifica un problema, l'IT può impiegare fino a 27 minuti per risolverlo.



1 a settimana



27 min

I problemi tecnologici che le persone tollerano o segnalano

I collaboratori e l'IT non percepiscono sempre i problemi nello stesso modo. Ad esempio, i dipendenti aziendali sono meno propensi a segnalare (e quindi più disposti a tollerare) riavvii manuali e problemi di spazio su disco.

Ma dal punto di vista dell'IT, oltre un quarto degli ITDM ritiene che questi siano problemi critici perché potrebbero indicare un problema più ampio.

Quali dei seguenti problemi IT/tecnologici **indicano con maggiore probabilità un livello di criticità più ampio** all'interno della vostra organizzazione?

Audience di intervistati: ITDM, con l'omissione di alcune opzioni di risposta

Quale dei seguenti problemi IT/tecnologici è più **probabile che segnalaresti** al reparto IT?

Audience di intervistati: dipendenti aziendali, con l'omissione di alcune opzioni di risposta



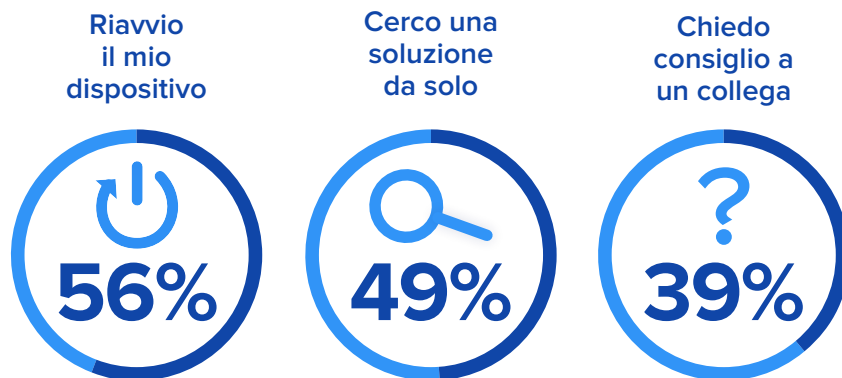
In conclusione: è essenziale soddisfare le aspettative dei collaboratori e supportare la DEX dell'azienda, al di là dal fatto che i ticket aumentino o meno.

Cosa succede quando i collaboratori non contattano il reparto IT?

I dati indicano che solo il 44% dei problemi IT arriva al service desk. Ma che dire del restante 56%? Come reagiscono i collaboratori?

Se il collaboratore non contatta subito l'IT, è verosimile che cerchi prima di riavviare il suo dispositivo, indaghi sul problema da solo o chieda aiuto ai colleghi.

Cosa fai quando riscontri problemi IT/tecnologici nel tuo ruolo operativo?



La conclusione è chiara: un problema informatico di un singolo collaboratore può avere un effetto negativo su tutta la tua base di utenti.

L'IT ha una visibilità limitata sull'uso del software

Molti dei problemi riscontrati dai collaboratori, al di là del fatto che vengano segnalati o meno, riguardano il software del dispositivo.



La maggior parte dei dipendenti aziendali usa 4 applicazioni software al giorno per migliorare la produttività. Tuttavia, **gli ITDM ammettono di poter vedere solo il 60% degli strumenti** usati dai loro collaboratori.



60%



Questa è una vulnerabilità significativa per i team che si occupano di EUC e DEX. Come se non bastasse, in un precedente report di Insights abbiamo analizzato oltre 6 milioni di dispositivi anonimi dei clienti rilevando che **il 50% dei software presenti in quei laptop e desktop non veniva utilizzato.**

Un vero spreco!



50%



Sovraccarico di lavoro: gli ITDM passano metà della settimana a risolvere problemi ricorrenti

L'idea che i downtime IT siano la norma è ancora alquanto diffusa.

Percentuale di personale aziendale **secondo cui i downtime IT sono la norma**

61%

All'epoca: 2019

Oggi: 2023

55%

Ogni settimana l'IT usa quasi metà del suo tempo (45%) per risolvere problemi ricorrenti e quasi altrettanto (43%) per riportare i dispositivi allo stato desiderato.



45%

Tempo usato per risolvere problemi ricorrenti



43%

Tempo usato per riportare i dispositivi allo stato originale

I collaboratori segnalano ai reparti IT una serie di problemi, per molti dei quali l'IT svolge sempre le stesse attività e indagini.



Se prendiamo in esame gli ultimi 12-24 mesi

Quali problemi IT/tecnologici sono stati segnalati al reparto IT dai collaboratori?



Audience di intervistati: ITDM

Uno strumento di gestione DEX efficiente può eliminare il lavoro manuale e il troubleshooting grazie a patch automatiche, aggiornamenti del sistema e una serie di altre soluzioni proattive.

Basse aspettative: la maggior parte degli ITDM è d'accordo, “Il lavoro a distanza ha reso il mio lavoro più complesso”

Se i problemi IT non vengono segnalati al reparto IT, poi si verificano problemi sempre più gravi in tutta l'organizzazione. Il fatto che i collaboratori segnalino meno problemi rispetto a quattro anni fa è motivo di preoccupazione.

In che misura sei d'accordo o in disaccordo con le seguenti affermazioni?

Se i problemi IT non vengono segnalati al reparto IT, poi si verificano problemi sempre più gravi in tutta l'organizzazione.

79% D'accordo

All'epoca: 2019

Oggi: 2023

73% D'accordo



70% degli ITDM

pensa che la crescita del lavoro da remoto abbia aumentato la complessità del loro lavoro, e non c'è da stupirsi. Dopo la pandemia, molti responsabili IT che gestivano uno o più uffici si sono ritrovati a gestire le centinaia o migliaia di “uffici” di utenti finali remoti e ibridi.

Attività come crittografare un dispositivo di lavoro o verificare un segnale Wi-Fi scadente sono molto più complesse da quando gli utenti finali si connettono da postazioni remote e non controllate.

La posta in gioco si è alzata notevolmente dal 2019. I problemi degli utenti finali, per quanto piccoli, agiscono come mille piccole incrinature sull'esperienza dei collaboratori.



Quali sono le conseguenze quando i problemi IT/tecnologici impediscono al dipendente medio della tua organizzazione di svolgere il proprio lavoro?



66%

avverte un impatto sulla **produttività del collaboratore**

64%

avverte un impatto sul **benessere del collaboratore**

Audience di intervistati: ITDM, con l'omissione di alcune opzioni di risposta



69%

 degli ITDM

considera un'esperienza tecnologica scadente come un fattore che incide negativamente sull'esperienza dei collaboratori, con conseguenze sulla qualità del lavoro, il morale, le relazioni con i clienti e la reputazione del reparto IT.

Ma se un'esperienza tecnologica scadente ha un impatto negativo sull'approccio generale di un lavoratore, ne consegue che un'esperienza tecnologica ottimale può avere l'effetto contrario. **Quando i collaboratori possono contare sulle migliori tecnologie e sul miglior supporto IT, diventano più produttivi, collaborano meglio e si sentono più partecipi.**

Conclusioni: immaginare un futuro migliore

Non tutti i dati della nostra indagine raccontano una storia negativa sul workplace digitale. Alcuni esempi che ci hanno trasmesso ottimismo per il futuro del lavoro:

1) I problemi e le opinioni degli utenti finali non sono uniformi nei vari settori o paesi.

Abbiamo intervistato persone in 4 paesi (Stati Uniti, Regno Unito, Francia e Germania) e in 11 settori. Ad esempio, chi lavora nel settore bancario ha una DEX diversa rispetto a chi opera nel comparto petrolifero e del gas. E in molti casi, le risposte degli ITDM e dei dipendenti aziendali rivelano aspetti positivi.

2) C'è la volontà da parte degli ITDM di migliorare e investire in un workplace digitale più intelligente.

I budget sono proporzionati alla serietà dei Leader IT verso la DEX e il workplace digitale. La buona notizia? Gli ITDM prevedono di investire di più nella DEX anno dopo anno.



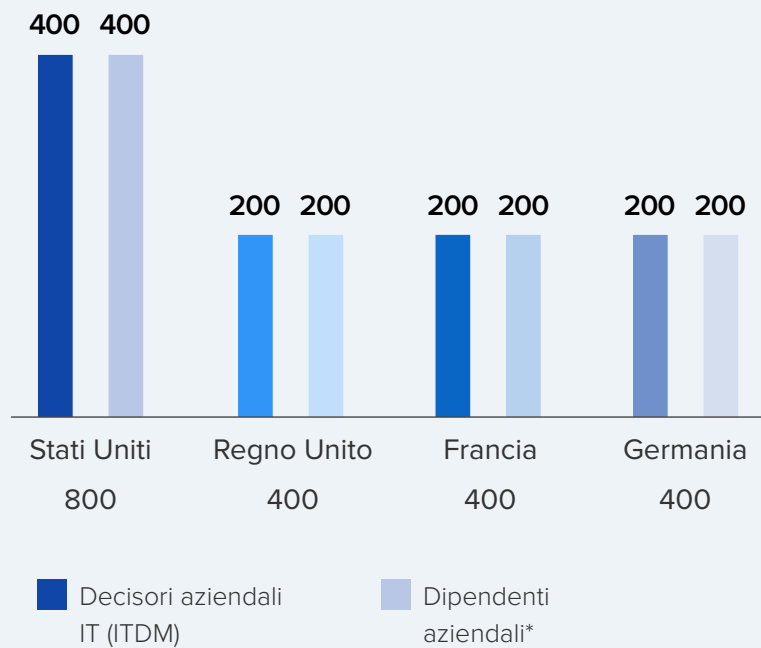
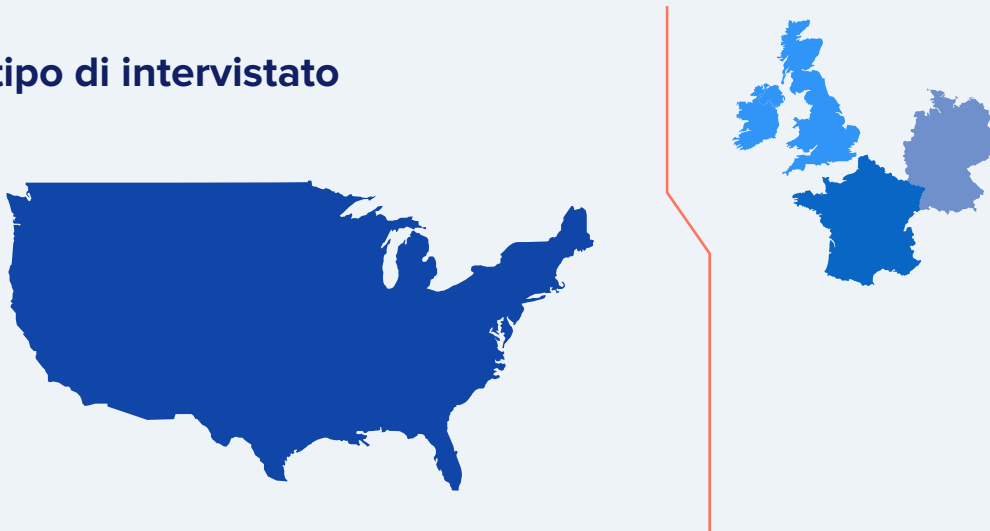
Con la giusta piattaforma di Digital Employee Experience, è possibile risolvere i problemi presenti tra gli ITDM e i dipendenti aziendali. Riteniamo che la nostra piattaforma sia l'unica soluzione esistente per focalizzarsi su ciò che conta, capire il contesto generale, risolvere i problemi in modo rapido e proattivo e avere informazioni uniche sui collaboratori.

Informazioni sul sondaggio

In collaborazione con Vanson Bourne, abbiamo intervistato 1000 decisori aziendali IT senior e 1000 dipendenti aziendali* durante l'estate 2023. In alcuni casi, abbiamo confrontato i risultati con domande simili

utilizzate nel sondaggio del 2019 (Il report Experience 2020) basato su un campione di 3000 ITDM e dipendenti aziendali (equamente divisi).

Paese e tipo di intervistato



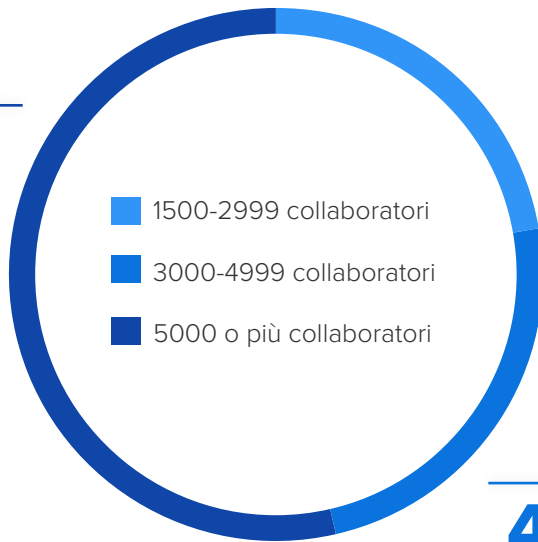
Il tipo di intervistato si basa sia sull'area funzionale che sull'anzianità dell'intervistato.

*Dipendenti aziendali: collaboratori di qualunque funzione non IT e di ogni livello di anzianità. Include lavoratori in ufficio, ibridi e da remoto.

Intervistati per dimensione dell'azienda

2000 intervistati

1068



449

483

Intervistati per settore



INFORMAZIONI SU NEXTHINK

Nextthink è leader mondiale nella gestione dell'esperienza digitale dei collaboratori. Le soluzioni Nextthink consentono alle aziende di creare workplace digitali altamente produttivi per i dipendenti attraverso esperienze degli utenti ottimali. Grazie ad un'esclusiva combinazione di analisi in tempo reale, automazione e feedback dei dipendenti su tutti gli endpoint, Nextthink aiuta i team IT a soddisfare le esigenze del moderno workplace digitale.

Hai domande sulla piattaforma Nextthink?

[CONTATTACI](#)

nextthink

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

nextthink.com