

2024

Tendenze e Previsioni per la DEX

SONDAGGIO CONDOTTO DA VANSO BOURNE



Introduzione

In collaborazione con Vanson Bourne, famosa società di ricerca indipendente, abbiamo intervistato 2000 ITDM (decisori aziendali) e dipendenti aziendali di vari settori lavorativi e di quattro mercati principali (Stati Uniti, Regno Unito, Francia e Germania).

Accedi al report completo **Lo stato ad oggi della DEX** [qui](#).

Accedi al report **Country Analysis** [qui](#) e ai restanti report **Work Sector** [qui](#).

I dati della nostra indagine offrono all'IT un contesto ideale per analizzare il proprio ambiente di lavoro digitale. Nel complesso, i risultati della nostra ricerca evidenziano una forte esigenza di tecnologie e di strategie migliori per la gestione del DEX.

Ci auguriamo che questi dati ti aiutino per la scelta tecnologica, l'assunzione del personale e i tuoi goal per gli utenti finali.

Cosa troverai in questo report

Le grandi preoccupazioni dell'IT	3
Budget (2024-2025)	4
Piani di investimento	5
Informazioni sul sondaggio.....	6

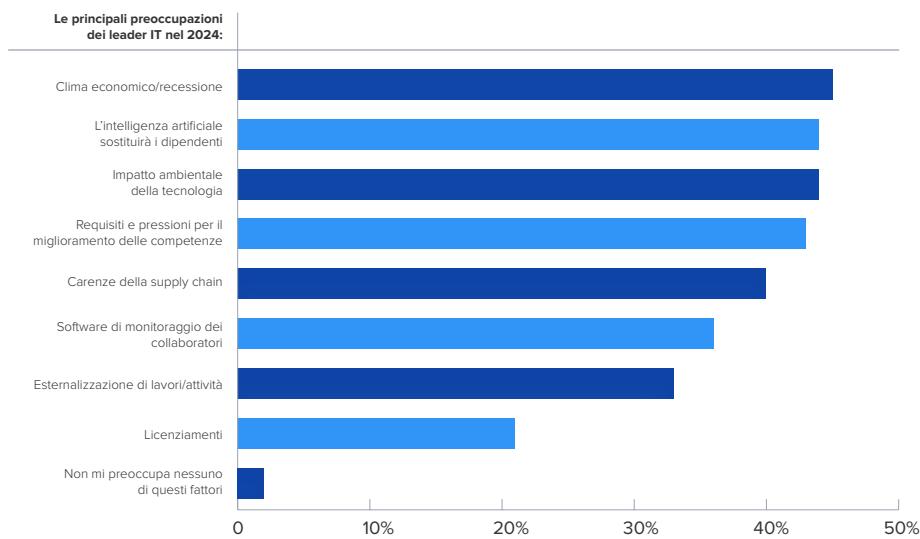


Le grandi preoccupazioni dell'IT

Prevediamo che nel 2024 i team IT andranno incontro a una combinazione di incertezze economiche, progressi tecnologici e sfide connesse alla forza lavoro.

D5. Pensando alla tua organizzazione in vista del prossimo anno (2024), quali sono i fattori che ti preoccupano di più?

(Base: responsabili IT)



Il nostro consiglio?

Il modo più intelligente in cui gli ITDM possono gestire i loro problemi è concentrarsi su cosa è meglio per il collaboratore. L'interesse dell'IT deve essere orientato unicamente alla persona che utilizza il dispositivo.

Ad esempio, tagliare i costi è importante, ma alcuni costi sono fondamentali per proteggere (e migliorare) l'esperienza digitale dei collaboratori. Pertanto, qualunque sia il costo di un'opportunità, l'IT dovrebbe sempre chiedersi: "questa decisione aiuta o danneggia l'esperienza dei collaboratori?"

Allo stesso modo, le decisioni riguardanti i più recenti progressi dell'AI dovrebbero valutare se la scelta di investire in quella tecnologia migliora i servizi dell'IT e il rapporto con i collaboratori. Ci sono attività manuali e ripetitive che è possibile delegare a una tecnologia AI? Questo acquisto permetterebbe ai tuoi agenti L1 più capaci di concentrarsi su progetti più creativi e orientati al futuro? Questi sono i tipi di domande che gli ITDM dovrebbero valutare.

Il modo più intelligente in cui gli ITDM possono gestire i loro problemi è concentrarsi su cosa è meglio per il collaboratore.

Budget (2024-2025)

Il budget medio nel 2024, secondo quanto riportato dagli ITDM, dovrebbe essere di 210 milioni USD. Entro il 2025, prevediamo che il budget medio aumenterà del 36% (fino a 285 milioni USD).

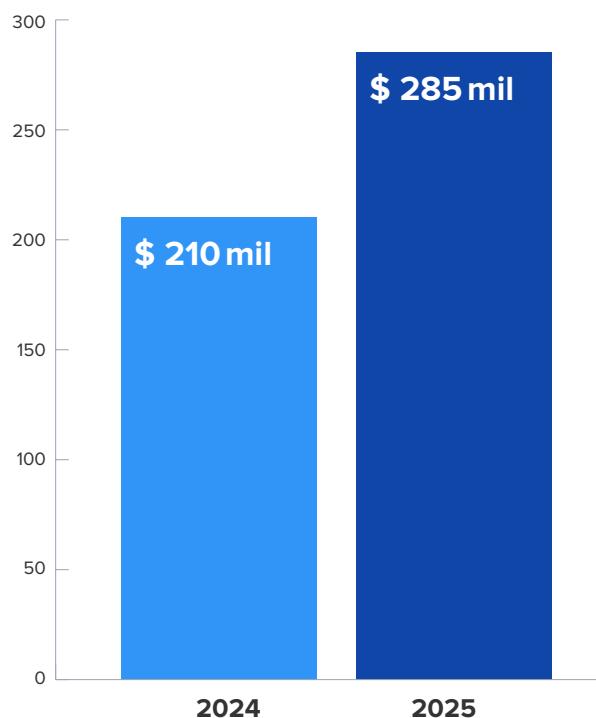
Questo potenziale aumento può essere attribuito a diversi fattori, tra cui l'evoluzione delle dinamiche di mercato, l'aumento della concorrenza e la crescente dipendenza da tecnologie avanzate (come l'intelligenza artificiale, il cloud computing e le misure di cybersecurity).

Nel nostro sondaggio, l'82% degli ITDM ha indicato una rinnovata attenzione al ROI dopo aver dichiarato di voler rimuovere/sostituire almeno una delle tecnologie più recenti (acquistate negli ultimi 12-24 mesi).

D6. A quanto ammonta (in USD) il budget del dipartimento IT della tua organizzazione in ciascuno dei seguenti periodi?

(Base: responsabili IT) - Nel 2024, media (milioni, USD)

(Base: responsabili IT) - Nel 2025, media (milioni, USD)



36%

Aumento del budget
medio annuale per l'IT

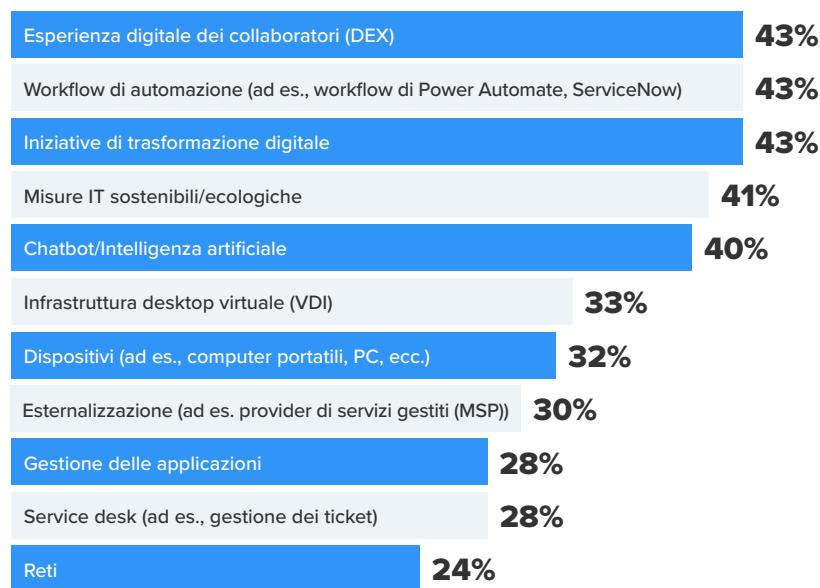
Piani di investimento

Quasi tutti gli ITDM (99,6%) nel 2024 investiranno in aree chiave relative al workplace digitale e, come previsto, l'esperienza digitale dei collaboratori (DEX) è in cima alla lista, insieme all'automazione del flusso di lavoro (ad es., ServiceNow) e alle iniziative di trasformazione digitale.

Sempre più leader IT si rendono conto che strumenti come Nexthink possono aiutare a ottenere un ROI più rapido e a far risparmiare tempo agli agenti L1 e L2. In un contesto in cui ogni euro e ogni riga di codice contano, la DEX rappresenta la soluzione ideale per consentire ai team EUC di risolvere in modo proattivo i problemi del workplace e creare un rapporto positivo con i collaboratori.

D7. Guardando al 2024, in quali settori il dipartimento IT della tua azienda prevede di incrementare gli investimenti o effettuarne di nuovi?

(Base: responsabili IT)

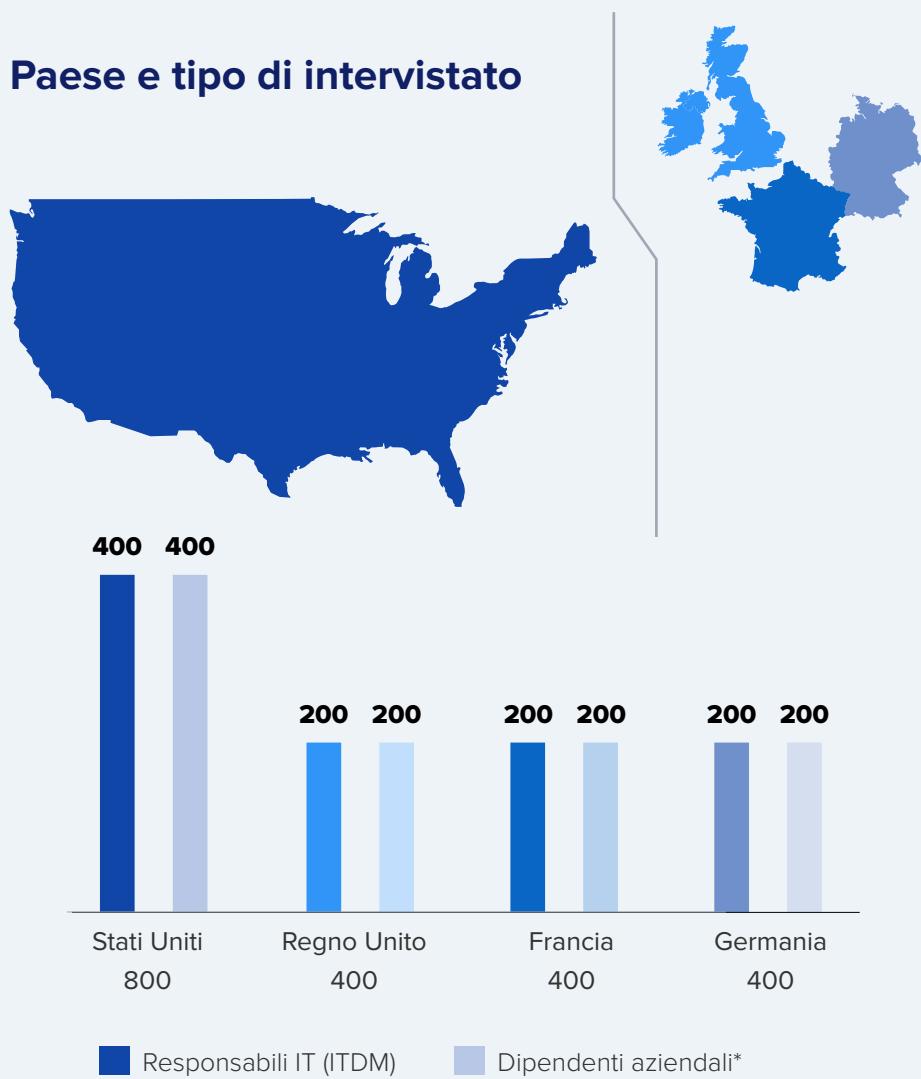


Quasi tutti gli ITDM (99,6%) nel 2024 investiranno in aree chiave relative al workplace digitale e, come previsto, **l'esperienza digitale dei collaboratori (DEX) è in cima alla lista.**

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 persona intervistata 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.

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.

Hai domande sulla piattaforma Nexthink?

[CONTATTACI](#)

nexthink

nexthink.com