



# 2025 Tendenze e Previsioni per la Digital Experience

Cosa dicono i massimi esperti della DEX e in che modo la tua azienda può migliorare realmente la sua produttività.

# Introduzione

Il futuro dell'EUC è in rapida evoluzione, orientato dalle nuove priorità dei collaboratori e dalla crescente attenzione verso l'esperienza dell'utente. Secondo una recente ricerca di Vanson Bourne e Nextthink, i team IT stanno ripensando le loro strategie, abbandonando i tradizionali modelli di service desk per adottare soluzioni proattive e self-service con il supporto dell'AI. Questa trasformazione mira a creare un ambiente più semplice e focalizzato sull'utente, posizionando la Digital Employee Experience (DEX) in prima linea nelle operazioni IT. Questo cambiamento sta modificando il funzionamento dell'IT, ma sta anche generando ottimismo tra i professionisti IT riguardo al loro ruolo in questo panorama dinamico.

## Cosa troverai in questo report

<b>L'obiettivo dell'EUC</b>	<b>3</b>
<b>Strategie chiave</b>	<b>5</b>
<b>Il nuovo mandato dell'EUC</b>	<b>7</b>
<b>Infrastruttura desktop virtualizzata</b>	<b>9</b>
<b>AI e Service Desk</b>	<b>11</b>
<b>Conclusioni</b>	<b>13</b>



L'OBIETTIVO DELL'EUC

# “Alla guida dell'IT ci saranno i collaboratori”

“La guida dell'IT sta passando dal reparto IT ai collaboratori. Invece di domandarsi 'cosa bisogna fare?', i team IT chiederanno un feedback direttamente ai collaboratori per capire cosa pensano della tecnologia in uso: sarà proprio questo a orientare la strategia dell'IT nel prossimo futuro e oltre”.

---



**Sunil Bhalla**

Director Technology & Services  
MISDAQIA TECHNOLOGIES LLC

## Riconfigurare il Service Desk



96%

Il 96% pensa che la maggior parte dei team EUC avrà un team dedicato all'esperienza utente/Digital Employee Experience entro i prossimi tre anni.



92%

Il 92% pensa che in futuro il service desk dovrebbe chiamarsi experience desk.



93%

Il 93% è d'accordo sul fatto che in futuro il service desk sarà molto più orientato all'esperienza.

Report: Morte (e rinascita) del service desk. 1.000 professionisti IT a livello globale di quattro mercati principali nell'estate 2024.

Una recente indagine condotta da Vanson Bourne ha rivelato che secondo i professionisti IT, il service desk e il settore EUC entro tre anni evolveranno fino a diventare un'entità focalizzata sull'esperienza, sia nel nome che nella pratica.

Questo porta a domandarsi: **“quali strategie adotteranno i leader IT per realizzare i loro propositi?”**.

## STRATEGIE CHIAVE

# “Il 2025 sarà l’anno di Zero Ticket”

“Il 2025 sarà l’anno in cui molte aziende prenderanno più sul serio l’iniziativa Zero Ticket. Questo non porterà di fatto alla morte del service desk, ma segnerà l’inizio della sua metamorfosi in un centro DEXOps più semplice e moderno nell’arco di 2-3 anni”.

---



**Samuele Gantner**

Chief Product Officer

NEXTHINK

## Come può arrivare l'IT a “Zero Ticket”?

Secondo la nostra indagine, i professionisti IT adotteranno **due strategie** per realizzare un centro DEXOps più moderno: **IT proattivo e IT self-service**. Nel corso del sondaggio, entrambe le strategie sono state citate più volte come fattori chiave per il futuro.



**95%**

pensa che l'IT self-service sia parte integrante del futuro dell'EUC.



**87%**

dichiara che senza capacità proattive il futuro della risposta agli incidenti non sarà economicamente sostenibile.

Report: Morte (e rinascita) del service desk. 1.000 professionisti IT a livello globale di quattro mercati principali nell'estate 2024.



### IT proattivo

La gestione IT proattiva non attende l'apertura di ticket o le interruzioni operative, ma punta su rilevamento precoce dei sistemi di avvisi, visibilità completa, individuazione di modelli di machine learning e remediation automatizzate intelligenti e scalabili. È un metodo più preventivo che reattivo.



### IT self-service

L'IT self-service è una strategia che offre ai collaboratori gli strumenti per risolvere da soli i problemi IT prima che questi arrivino al service desk.

IL NUOVO MANDATO DELL'EUC

# “Da esperti di esperienza dei collaboratori a specialisti della tecnologia di onboarding”

“Penso che questa costante attenzione verso l'adozione digitale e l'esperienza utente darà vita a nuovi ruoli nell'area EUC, dagli esperti e consulenti dell'esperienza trasversale dei collaboratori agli specialisti della tecnologia di onboarding”.



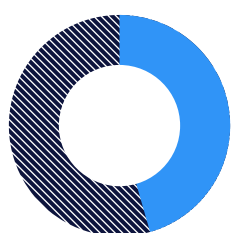
**Vincent Chandrashaker**

Director – Cloud, Compute and Collaboration  
ALSTOM

Per molti professionisti EUC, il loro ruolo non sarà più limitato ai problemi IT noti, ma si estenderà fino all'architettura e al supporto di progetti più intelligenti di adozione digitale, onboarding ed esperienza utente.

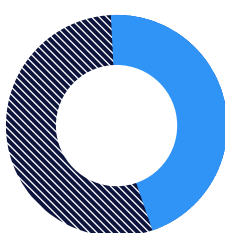
## Quali saranno le principali aree di interesse dell'EUC tra tre anni?

Combinazione di risposte classificate al primo, secondo e terzo posto.



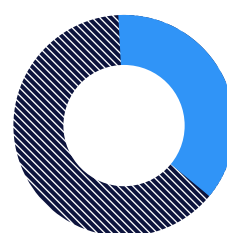
**41%**

I professionisti EUC lavoreranno su miglioramenti proattivi dell'esperienza digitale che aiutano i colleghi a essere più produttivi ed efficaci.



**40%**

Ci saranno "formatori/consulenti di app di lavoro" inseriti nelle aziende per formare i collaboratori sull'uso delle nuove tecnologie.



**37%**

Aiutare gli utenti ad adattarsi a nuove applicazioni/nuovi processi sarà parte integrante del lavoro di un futuro team EUC.





# “Nel 2025 il mercato dei talenti per la VDI sarà molto limitato”

“Il 2025 sarà probabilmente l'anno più difficile per il mercato degli specialisti di infrastrutture desktop virtualizzate (VDI), perché la domanda supera di gran lunga l'offerta. Le aziende stanno adottando rapidamente la VDI, ma la mancanza di una soluzione unica e il passaggio ai desktop basati sul cloud stanno creando nuove complessità, e questo spiega la forte richiesta di supporto specialistico. Inoltre, se da un lato il passaggio al cloud riduce la gestione dell'infrastruttura, dall'altro ne limita il controllo, rendendo essenziale sia la visibilità sull'esperienza degli utenti della VDI, che la necessità di accesso remoto per un numero maggiore di dipendenti e collaboratori”.



**Dennis Damen**

Principal Product Manager – Desktop Virtualization  
NEXTHINK

## Escalation dei problemi

L'infrastruttura desktop virtualizzata è una scelta apprezzata da molte aziende e reparti IT, ma se non viene gestita in modo efficace può causare una serie di problemi. L'89% degli intervistati dichiara che le complessità delle soluzioni desktop virtuali spesso richiedono l'escalation al supporto di livello 3, con un'escalation di almeno il 31% dei problemi ogni giorno!

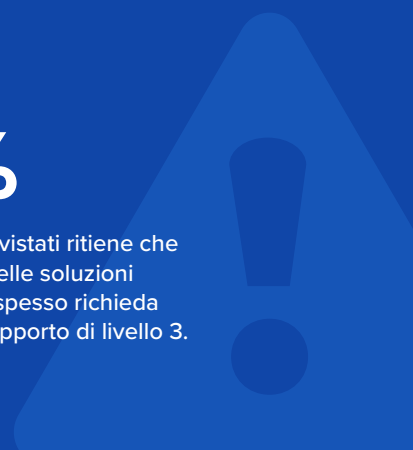
## Cosa può fare l'IT per gestire meglio la VDI?

Nexthink offre visibilità end-to-end, avvisi efficaci, analisi basate su AI e remediation incredibilmente rapide che possono correggere i problemi VDI nascosti. Ad esempio, quando una famosa società di regolamentazione finanziaria ha scelto Nexthink per migliorare una configurazione VDI problematica, il nostro software l'ha aiutata a identificare un problema sconosciuto di Active Directory e a ridurre i tempi di accesso VDI del 32%.



# 89%

L'89% degli intervistati ritiene che la complessità delle soluzioni desktop virtuali spesso richieda l'escalation al supporto di livello 3.



## AI E SERVICE DESK

**“L’AI può essere uno strumento per la carriera, una base per crescere”**

“In questo momento si parla solo di AI. Io la uso per avere qualche riferimento di base. Può fornire una risposta che aiuta ad affrontare un argomento più ampio. È utile per l’IT in generale perché consente di attingere a una grande quantità di informazioni già esistenti per poter ampliare le proprie conoscenze. Avremo sempre bisogno di una combinazione tra AI e intuito umano. In definitiva, credo che l’AI possa fornire le basi per lo sviluppo della mia carriera”.



**Susan Post**

Customer Experience Partner

VAN OORD

A differenza della narrazione mediatica secondo cui l'AI sta generando ansia e stress tra i professionisti IT riguardo al loro futuro, la nostra indagine rivela una realtà molto più complessa.

Il 96% degli intervistati concorda sul fatto che sia essenziale imparare a implementare bene le tecnologie EUC AI per garantire un futuro sicuro al proprio lavoro, ma c'è una certa dose di ottimismo sull'argomento.

## Quanto sei ottimista riguardo all'AI?



**63%**

molto ottimista per la  
sua **organizzazione**

**53%**

molto ottimista per la  
sua **carriera**



# Conclusioni

L'area IT sarà sempre più basata sull'esperienza, e la sua traiettoria sarà definita da strategie proattive, soluzioni self-service e integrazione dell'AI. Queste innovazioni consentiranno ai team IT di supportare un'adozione digitale integrata, migliorare la produttività dei collaboratori e aumentare la soddisfazione degli utenti. La costante evoluzione dell'End-User Computing (EUC) e la rinnovata attenzione verso l'esperienza digitale dei collaboratori porterà l'IT a garantire sempre più autonomia operativa, sia ai collaboratori che ai professionisti IT, creando un ecosistema tecnologico collaborativo, adattabile ed efficiente.

---

→ Leggi **Morte (e rinascita) del service desk** [qui](#).

→ Scopri di più su **Nexthink Infinity** [qui](#).

---

## 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**