

# Il segreto di un'adozione digitale di successo

Ottimizza i tuoi investimenti software.

Coinvolgi i collaboratori. Ottieni un valore reale e quantificabile.



# Indice

<b>01.</b> Introduzione	<b>2</b>
<b>02.</b> Il problema dell'adozione delle applicazioni oggi	<b>3</b>
<b>03.</b> Garantire un'adozione digitale di successo: il valore di una piattaforma DAP	<b>5</b>
<b>04.</b> Come creare un centro di eccellenza per l'adozione digitale (CoE)	<b>7</b>
<b>05.</b> Risultati che vanno oltre il rollout	<b>10</b>
<b>06.</b> Risultati che vanno oltre la DAP	<b>11</b>
<b>07.</b> Conclusione	<b>12</b>

# 01.

## Introduzione

Perché è così difficile per le aziende ottenere un valore reale dai propri investimenti software?

La verità è che la maggior parte delle aziende non ha gli strumenti per capire se i propri collaboratori utilizzano, e tanto meno apprezzano, le applicazioni che hanno a disposizione. I team che gestiscono piattaforme molto comuni ma essenziali per l'operatività quotidiana, come Salesforce, ServiceNow o Workday, non riescono ad avere un quadro completo della situazione e sapere cosa succede realmente all'interno e all'esterno delle applicazioni.



Eppure, queste piattaforme rappresentano investimenti massicci in termini di efficienza e produttività. Se i collaboratori non riescono a utilizzare efficacemente gli strumenti a disposizione, la produttività rischia di bloccarsi. In qualità di responsabile delle applicazioni o del personale, hai il compito di garantire una corretta implementazione del software e un suo utilizzo continuativo e coerente nel tempo.

Ma come è possibile farlo senza una visibilità chiara sull'utilizzo, le criticità e i blocchi nei processi? Se non riesci a vedere in che modo i collaboratori usano uno strumento e dove riscontrano difficoltà, è impossibile migliorare in modo continuo le strategie di ottimizzazione e utilizzo.

La buona notizia è che dietro le complessità e i mal di testa legati agli investimenti software e al workplace digitale si nascondono enormi opportunità. In questo eBook analizzeremo le principali sfide che le organizzazioni affrontano e mostreremo come superarle per generare guadagni concreti in termini di produttività e valore per la tua azienda.

## 02.

# Il problema dell'adozione delle applicazioni oggi

Qual è lo stato attuale dell'adozione delle applicazioni?

In due parole: non buono.

I collaboratori hanno a disposizione moltissime applicazioni, ma passano continuamente da una all'altra e raramente riescono a concludere le attività. Le nostre ricerche dimostrano che la navigazione all'interno delle applicazioni (e tra un'app e l'altra) è spesso macchinosa e inefficiente. E anche quando non aprono ticket, i collaboratori accumulano frustrazioni, il che significa che non si sentono coinvolti, sono poco produttivi e sempre più propensi a lasciare le aziende che non riescono a soddisfare le loro aspettative.

**Se i collaboratori non adottano e non utilizzano con interesse le applicazioni, le conseguenze per l'azienda sono enormi.**

### Tempo perso nella navigazione

I dati raccolti su 1 milione di collaboratori che utilizzano applicazioni dimostrano che, in media, il 10% del tempo viene usato semplicemente per navigare nell'applicazione e trovare l'attività da svolgere, un problema che abbiamo definito "navigation burn".

Probabilmente ti starai chiedendo: il 10% è così rilevante? Sì, lo è.

Se consideriamo realtà enterprise di grandi dimensioni (con più di 5.000 collaboratori), questa percentuale si traduce in enormi perdite di produttività.

<b>3 ore perse</b> a settimana per collaboratore nella navigazione tra applicazioni	<b>156 ore perse</b> all'anno per collaboratore nella navigazione tra applicazioni
<b>219.024 ore perse</b> ogni anno nel Regno Unito da una tipica azienda di grandi dimensioni	<b>529.464 ore perse</b> ogni anno negli Stati Uniti da una tipica azienda di grandi dimensioni

È vero che un minimo di navigazione è inevitabile, ma perdite di efficienza di questa entità sono visibili anche a livello di top management e hanno un impatto diretto sulla produttività aziendale e mettono a rischio la buona riuscita dell'investimento software.

## Tempo perso a cercare supporto

Secondo le nostre ricerche, quasi **il 40% dei collaboratori** che utilizzano applicazioni aziendali trascorre fino a **30 minuti** al giorno alla ricerca di supporto, per un totale di oltre **3 settimane all'anno per collaboratore**.

I dati raccolti su 1 milione di collaboratori che utilizzano applicazioni lo confermano:

- I collaboratori trascorrono 2,7 ore a settimana a cercare materiale di supporto quando questo non è integrato nel flusso di lavoro.
- Quando riescono ad accedere al supporto, impiegano 1,5 ore a settimana a leggere il materiale.

Ciò vuol dire che i collaboratori dedicano il doppio del tempo a cercare materiale di supporto rispetto al tempo impiegato per leggerlo.

È necessario fare di meglio.



## Il costo nascosto del tempo perso

I numeri relativi al tempo perso tra la ricerca di supporto IT e la navigazione tra le attività sono in sé impressionanti, ma se guardiamo al **problema in termini di costi**, la situazione è ancora più grave.

Abbiamo analizzato il tempo perso nella ricerca di supporto, basandoci sui dati del sondaggio condotto da YouGov e incrociandoli con gli ultimi dati nazionali su orari di lavoro e retribuzioni nel Regno Unito e negli Stati Uniti. I risultati sono sconcertanti:

- In Gran Bretagna le aziende perdono 71.183 ore, pari a 1 milione di sterline all'anno.
- Negli Stati Uniti le perdite annuali ammontano a 172.091 ore, pari a una perdita di produttività di \$ 6 milioni.

## 03.

# Garantire un'adozione digitale di successo: il valore di una piattaforma DAP

### Che cos'è una DAP?

Gartner definisce una Digital Adoption Platform (DAP) come una soluzione overlay rispetto alle applicazioni aziendali (es. CRM, HRM, ERP), che offre funzionalità di guida contestuale, suggerimenti interattivi e analisi direttamente all'interno dell'applicazione.

Le soluzioni di adozione digitale consentono ai collaboratori di utilizzare in



modo efficace le applicazioni tramite la guida, la formazione e il supporto in-app, orientandosi nei passaggi necessari per completare un'attività. Questa maggiore competenza e utilizzo delle app ne massimizza il valore, riduce i rischi e il senso di frustrazione e contribuisce al successo della trasformazione digitale.

## Ottimizzare la trasformazione digitale, l'onboarding e la gestione del cambiamento

Qualsiasi progetto di adozione su larga scala può impattare molteplici aree del business, ma grazie a una soluzione DAP affidabile come Nexthink Adopt è possibile monitorare e ottimizzare ogni ambito strategico.

### Gestione del cambiamento

È naturale per le persone sentirsi a disagio di fronte ai cambiamenti, ma questi fanno parte della vita e del lavoro. Con una DAP puoi comunicare in modo efficace le novità in arrivo tramite messaggi mirati e guide contestuali in tempo reale. Le piattaforme di adozione digitale trasformano la gestione del cambiamento in un processo strutturato e basato sui dati, riducendo gli attriti, aumentando la conformità e garantendo successo a lungo termine alle iniziative tecnologiche.



### Onboarding

Il successo di un'azienda dipende anche dalla capacità di attrarre e trattenere persone di talento. Con una DAP puoi accelerare l'onboarding dei nuovi collaboratori e ridurre la curva di apprendimento offrendo messaggi personalizzati, guide in-app e tour interattivi su misura, qualunque sia il ruolo, il dipartimento, la lingua o la sede.

La tecnologia DAP consente ai collaboratori di imparare sul campo e li rende produttivi fin dal primo giorno, riducendo al contempo la dipendenza da IT e HR per la formazione continua.

### Trasformazione digitale

Trasformare l'assetto digitale di un'organizzazione, per quanto agile, rappresenta sempre una sfida. Ma con una DAP puoi migliorare i processi aziendali, l'esperienza dei collaboratori e l'efficienza operativa con un'unica piattaforma.

Le DAP permettono di ottenere insight in tempo reale sui percorsi degli utenti, sui trend di adozione e sul livello di coinvolgimento tramite analisi pilota e report mirati. Grazie al training basato sui ruoli e a comunicazioni personalizzate, le organizzazioni possono garantire transizioni fluide verso le nuove tecnologie, affrontando proattivamente le criticità legate all'adozione. Il risultato è che i leader aziendali possono ottimizzare di continuo l'uso delle applicazioni e ottenere un ROI misurabile sugli investimenti software.

# 04.

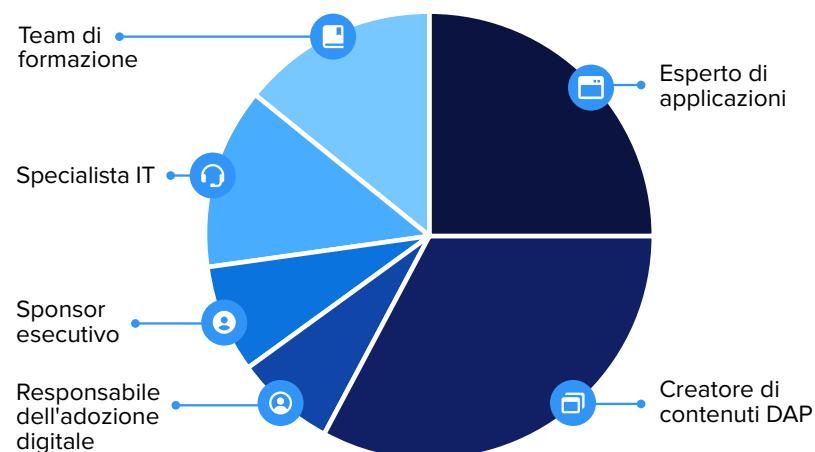
## Come creare un centro di eccellenza per l'adozione digitale (CoE)

Naturalmente, il valore e il successo di uno strumento DAP dipendono dalla qualità del team che lo utilizza.

È necessario un team dedicato di esperti applicativi in grado di offrire competenze approfondite, supporto operativo e risorse personalizzate per consentire ai collaboratori di operare con successo.

Abbiamo identificato 6 ruoli chiave per raggiungere questo obiettivo.

### Ruoli del team



**1. Responsabile dell'adozione digitale:** Questa figura è responsabile della piattaforma DAP e della sua efficacia. Spesso coincide con il responsabile dell'applicazione o con il team incaricato del rollout dell'applicazione. Come leader del team CoE, chi svolge questo ruolo deve coinvolgere attivamente tutti gli stakeholder per assicurare l'adozione del software, il suo supporto continuo e il miglioramento progressivo.

**2. Creatore di contenuti DAP:** Questa figura conosce a fondo l'applicazione e sa come sfruttare adeguatamente una DAP per migliorare l'esperienza utente e l'efficacia della soluzione. Collabora a stretto contatto con altri stakeholder del CoE, come specialisti della formazione, esperti IT e applicativi, per capire di quali informazioni hanno davvero bisogno i collaboratori e come fornirle in modo efficace tramite la tecnologia DAP.

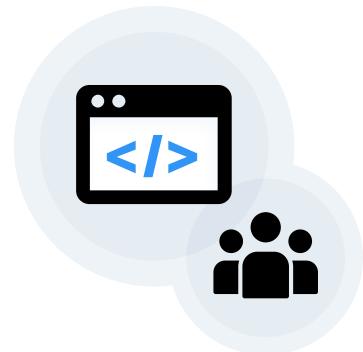
<sup>1</sup>Bersin by Deloitte, Deloitte Consulting LLP

**3. Specialista della formazione:** Questa figura è consapevole che il 74% delle organizzazioni che si basano su metodi di apprendimento tradizionali non riesce a fornire ai collaboratori le competenze necessarie per stare al passo con il cambiamento<sup>1</sup>. E si domanda: "Come imparano realmente le persone?". Il contributo di questo specialista è fondamentale per individuare i potenziali punti critici e creare contenuti formativi integrati in walkthrough interattivi e in percorsi di training on-demand, affinché i collaboratori ricevano i materiali necessari per utilizzare il software in modo rapido ed efficiente. Questo ruolo è centrale per fornire al collaboratore le giuste informazioni nel momento opportuno.

**4. Esperto di applicazioni:** Questa figura conosce nel dettaglio il funzionamento dell'applicazione. Può coincidere con il Responsabile dell'adozione digitale o svolgere un ruolo nel team IT per la gestione delle prestazioni back-end dell'applicazione. In entrambi i casi, questo membro chiave del CoE conosce la configurazione dello strumento, le funzionalità richieste, e faciliterà l'implementazione della DAP per aiutare i collaboratori a eseguire i flussi di lavoro in modo semplice ed efficiente.

**5. Specialista IT:** Questa figura conosce le esigenze tecnologiche dei vari reparti e si coordina con gli altri team per garantire la sicurezza dei dati. Lo specialista IT è essenziale non solo nella fase di implementazione del software, ma anche per l'ottimizzazione continua dei processi abilitati dalla DAP.

**6. Sponsor esecutivo:** Questa figura rappresenta il supporto del top management ed è allineata agli obiettivi strategici dell'organizzazione. È responsabile dell'investimento nella DAP per generare valore e ricavi, ed è uno stakeholder chiave per il successo a lungo termine della strategia DAP. Partecipa attivamente al reporting e alla valutazione dei risultati del progetto.



### Far funzionare il CoE: consigli utili

I membri del tuo CoE provengono da reparti diversi e hanno diverse responsabilità. Il successo del tuo software target o l'utilizzo della tecnologia DAP potrebbero non rientrare tra le loro priorità, quindi è fondamentale avere una strategia per coinvolgerli al meglio e valorizzare il loro contributo.

Quando riunisci il tuo CoE, tieni conto del tempo e del carico di lavoro di ciascun membro. Se non puoi organizzare riunioni strategiche frequenti, valuta soluzioni alternative che favoriscano lo scambio di informazioni e di idee e la creazione di canali per comunicazioni future.

Un cliente Nexthink, **Mars Veterinary Health** (MVH), ha raggiunto questo risultato grazie al programma Roadshows per Workday, una piattaforma di gestione del capitale umano (HCM). Il team amministrativo di Workday ha organizzato una serie di roadshow in diverse sedi, con l'obiettivo di mostrare le potenzialità della propria tecnologia DAP e raccogliere feedback dagli altri membri del CoE. Dopo gli incontri, i membri del CoE conoscevano più a fondo le possibilità offerte dalla piattaforma e hanno iniziato a partecipare attivamente alla progettazione di materiali formativi e suggerimenti per l'uso efficace di Workday.

Inoltre, il CoE di MVH ha assicurato la produzione di report regolari, convalidati e idonei a ogni livello. Grazie a una comunicazione chiara sulle funzionalità dello strumento e sui risultati ottenuti rispetto agli obiettivi (KPI), il team ha potuto informare gli stakeholder a tutti i livelli riguardo al rollout positivo di Workday.

### I vantaggi di lavorare insieme

In ultima analisi, un team DAP efficace è in grado di generare valore e amplificarlo, accelerando il journey di trasformazione digitale.

Un CoE ben strutturato significa che:

- Tutti lavorano in base agli stessi indicatori chiave di successo.
- I risultati ottenuti sono replicabili e scalabili su altre applicazioni e team, per offrire ai collaboratori un percorso multi-app fluido e integrato.
- Gli stakeholder dirigenziali vengono aggiornati regolarmente e acquisiscono una visione chiara del valore generato dal programma DAP.
- Il ROI dell'investimento software è dimostrato e tangibile.



# 05.

## Risultati che vanno oltre il rollout

### Cosa rende un investimento software davvero "di successo"?

A quanto pare, è una domanda a cui poche organizzazioni sanno rispondere. In base a una nostra ricerca condotta su 500 leader aziendali, il monitoraggio dei KPI è soggetto a un netto calo dopo l'implementazione del software. Tra le aziende che misurano la tecnologia rispetto ai KPI, solo **il 12% continua a valutare risultati e performance** 1 o 2 anni dopo l'implementazione. E sorprendentemente, **solo il 5% prosegue il monitoraggio oltre i 3 anni!**

Sebbene la DAP sia indispensabile durante le migrazioni software, i rollout di nuove applicazioni e l'onboarding dei collaboratori, il suo valore non finisce lì. Dopo l'implementazione, una DAP può offrire numerosi casi d'uso continui per migliorare l'esperienza utente, tra cui:

#### Nuove assunzioni

Anche se un'applicazione non è più nuova, ci saranno sempre nuovi utenti. Ad esempio, sia i nuovi collaboratori che quelli che cambiano ruolo possono ricevere tutorial interattivi passo dopo passo per facilitare l'onboarding e garantire un utilizzo efficace delle applicazioni.

#### Nuove funzionalità

Le applicazioni vengono aggiornate spesso, ed è difficile stare al passo. Invece di inviare un'email, puoi creare un breve video tutorial che verrà visualizzato quando l'utente accede all'applicazione e aggiorna l'utente nel momento di massima attenzione.

#### Ottimizzazione dei processi

Puoi introdurre nuovi processi tramite pop-up contestuali che forniscono spiegazioni e supporto in tempo reale, per ridurre al minimo le interruzioni per i collaboratori e accelerare l'adozione.

#### Processi poco frequenti

Alcune applicazioni vengono usate solo una o due volte all'anno, ad esempio per le valutazioni annuali o la richiesta di nuove posizioni. In questi casi, puoi monitorare il percorso degli utenti e fornire indicazioni per evitare errori o momenti di attrito.

#### Maggiore personalizzazione

Grazie alle analisi della DAP, puoi comprendere come ottimizzare le indicazioni guida e le risorse per segmenti sempre più specifici, targettizzando per ruolo, lingua, sede e altro.



# 06.

## Risultati che vanno oltre la DAP

Oggi gli strumenti di adozione digitale aiutano i collaboratori a passare dal punto A al punto B. Lungo il percorso, tuttavia, emergono molte più interruzioni di quelle che questi strumenti possono prevedere, prevenire o risolvere.

Con Nexthink non è necessario che i dipendenti seguano un percorso unico. Nexthink li raggiunge ovunque si trovino. Noi manteniamo semplice il percorso degli utenti eliminando i problemi di performance delle applicazioni. Li aiutiamo a trovare le giuste modalità operative con una guida in-app supportata dall'AI. Rispondiamo alle richieste d'aiuto con training on-demand e pop-up mirati direttamente sul desktop.

Nexthink Adopt è una soluzione di adozione digitale pensata per la DEX, che si integra con qualsiasi applicazione via browser, consentendo ai titolari delle applicazioni di semplificare l'onboarding e l'adozione dei processi. I collaboratori ricevono indicazioni in-app e in tempo reale che li aiutano a inserire correttamente i dati e riducono la necessità di lunghe sessioni formative o dell'intervento del supporto IT. Insight predittivi basati su AI mettono in luce i punti critici legati all'adozione, consentendo ai titolari delle applicazioni di perfezionare i processi e migliorare il coinvolgimento.

Checklist di avanzamento e promemoria in tempo reale aumentano i tassi di completamento delle attività e la produttività dei collaboratori. A differenza di altre soluzioni di adozione digitale, Adopt si basa su una piattaforma di Digital Employee Experience, che garantisce un'esperienza applicativa completa e supportata per ogni collaboratore.

**“Le aziende hanno sempre investito tempo, energie e risorse nell'esperienza cliente, ma l'esperienza dei collaboratori è altrettanto importante”.**

Raju Vijay  
Vice President Global People Services  
Nissan

# 07.

## Conclusioni

Anche se lo stato attuale dell'adozione digitale è ancora pieno di ostacoli e incertezze, i clienti Nexthink navigano a vele spiegate grazie ai grandi incrementi di produttività ottenuti con la nostra piattaforma.

**Con Nexthink Adopt, i nostri clienti hanno raggiunto i seguenti risultati:**



### Self-Help

Il self-help in-app durante le attività di lavoro ha ridotto i costi di supporto e ha evitato 14.000 ticket IT in 9 mesi.



### Analisi predittiva

Aumento del self-service per mezzo di dati analitici che hanno evidenziato le aree da migliorare con l'assistenza in-app.



### Suggerimenti del processo

Il maggiore coinvolgimento degli utenti con i suggerimenti del processo in-app ha migliorato di 4 volte il completamento delle attività richieste.



### Guida al processo

Riduzione delle richieste di supporto grazie alla guida ai processi e al 75% di tasso di utilizzo del supporto in-app.



### Guida contestuale

Riduzione del 50% del tempo di navigazione e della durata media delle sessioni di apprendimento (LMS).



### Pop-up con suggerimenti

I suggerimenti in-app hanno generato un aumento del 210% degli input corretti al primo tentativo e un miglioramento del 35% della produttività dei clienti.

Per una scelta intelligente, prova [Adopt](#) e scopri la potenza di Nexthink.

### 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.

**nexthink**