

# Gli enormi e costosi problemi sul software dell'IT

I principali leader dei Servizi IT evidenziano le loro difficoltà di gestione del software aziendale e noi gli offriamo soluzioni collaudate per risparmiare in un contesto economico difficile!



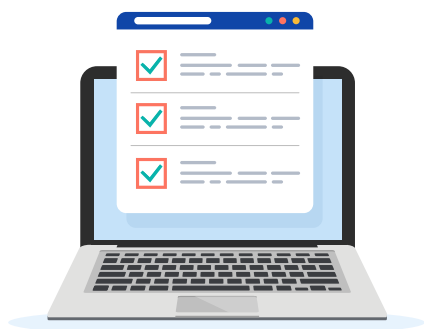
# Introduzione

Se hai letto le recenti notizie economiche, avrai visto che non sono particolarmente edificanti. Molti economisti prevedono una recessione pluriennale e il Fondo Monetario Internazionale ha dichiarato che l'economia globale va verso "acque agitate".

Il mondo dell'IT aziendale è in pratica costretto a tagliare i costi, soprattutto del software, e questo rende tutto molto complicato. Attualmente, i responsabili IT stanno lottando per gestire la "proliferazione" delle applicazioni nella speranza di non sacrificare la produttività dei propri dipendenti. Una ricerca esterna ha dimostrato che il valore annuale dei contratti SaaS è aumentato di oltre 5 volte in 6 anni e che le applicazioni SaaS rappresentano il 70% dell'uso totale del software aziendale<sup>2</sup>. È vero che i "knowledge workers" usano decine di strumenti software, ma in molti casi l'IT spreca centinaia di migliaia di euro in licenze inutilizzate.

In collaborazione con Gartner Peer Insights, abbiamo intervistato 200 dirigenti IT del Nord America e dell'area EMEA per capire quali problemi di software affrontano e come potrebbero usare meglio il loro budget durante questa crisi economica.

I risultati dell'indagine sono stati allarmanti, ma risolvibili. La maggior parte dei dirigenti ha segnalato costosi problemi di visibilità e di risoluzione per i quali, alla fine di questo report, proporremo approcci e soluzioni collaudate dai clienti Nexthink.



## Indice

L'adozione del software da parte dei dipendenti è oscura e costosa **3**

L'IT è sommerso da problemi delle applicazioni **5**

Il dilemma fra tagliare i costi e preservare l'esperienza dei dipendenti **7**

Conclusioni e suggerimenti per l'IT **8**

Informazioni sui dati **10**

<sup>1</sup> New York Times. <https://www.nytimes.com/2022/10/11/business/imf-world-economy-forecast.html>

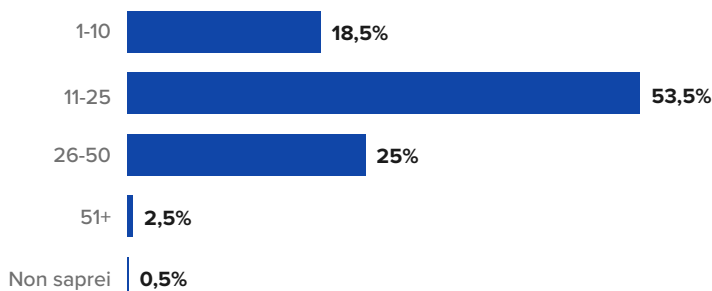
<sup>2</sup> 80+ SaaS Statistics and Trends (2022). <https://explodingtopics.com/blog/saas-statistics>

# L'adozione del software da parte dei dipendenti è oscura e costosa

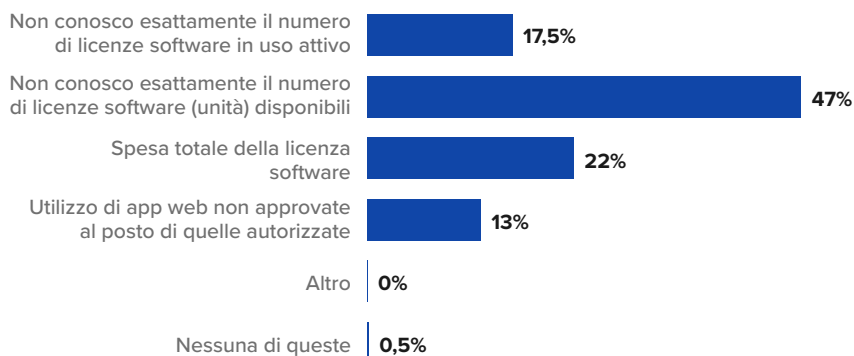
Dal sondaggio emerge chiaramente un dato: molti responsabili IT non hanno il polso della situazione riguardo all'adozione e all'effettivo utilizzo di applicazioni da parte dei dipendenti.

La maggior parte ha dichiarato, come prevedibile, che i dipendenti usano tra 11 e 50 applicazioni al giorno, ma molti sostengono di non essere sicuri di quante applicazioni siano in uso attivo e quante licenze siano disponibili. Inoltre, abbiamo rilevato che secondo il 22% degli intervistati il problema principale è la "spesa software totale" e il 13% menziona lo "shadow IT" (l'uso di applicazioni e servizi non approvati).

Quante applicazioni software utilizzano in media i tuoi dipendenti ogni giorno per essere pienamente produttivi?



Quale dei seguenti problemi relativi alle licenze software è più urgente oggi per la tua azienda?



“La maggior parte dei dipendenti usa tra 11 e 50 applicazioni software ogni giorno.”



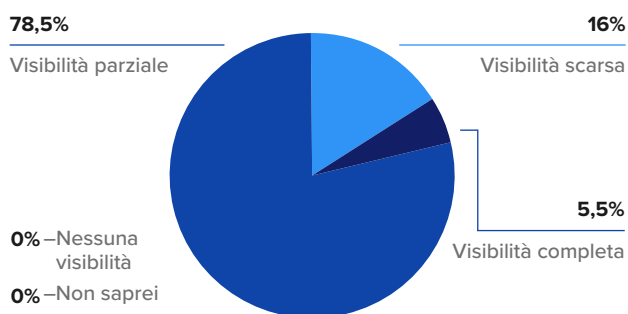
I leader IT hanno inoltre dichiarato di raccogliere i feedback degli utenti da più canali, ma solo il 5% ha una visibilità completa sul numero totale di dipendenti che adottano e usano le applicazioni approvate dall'azienda. Riflettiamo un momento. In altre parole, circa il 95% dei responsabili IT non sa se i propri dipendenti hanno configurato e utilizzano le applicazioni software che gli sono state fornite.

I canali attraverso cui gli intervistati ricevono feedback sono principalmente chat, telefono e assistenza IT (65,5%).

#### Come raccogli il feedback dei dipendenti sull'adozione e l'utilizzo delle applicazioni aziendali?



#### Quanta visibilità ha il tuo reparto IT sul numero totale di dipendenti che hanno adottato e utilizzano attivamente ogni applicazione?



### I numeri

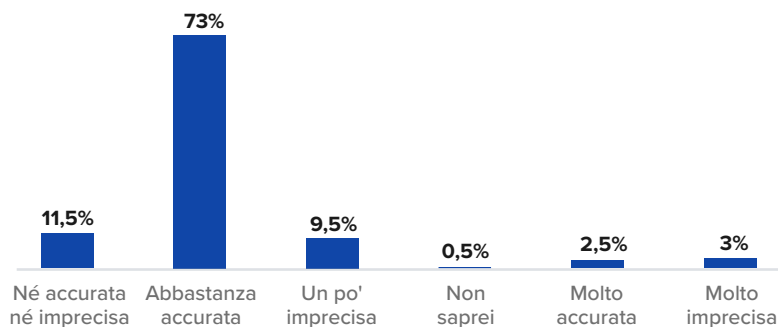
In base ai dati della nostra indagine, supponiamo che tu gestisca 10.000 licenze software per una particolare applicazione aziendale. Un prezzo standard per utente di 100 euro costerebbe al tuo reparto IT circa 1.000.000 di euro all'anno. Se solo 500 dipendenti usano questa applicazione, significa che circa **950.000 euro vengono sprecati!**



# L'IT è sommerso da problemi delle applicazioni

Allarghiamo un attimo lo sguardo. Forse l'IT sta affrontando problemi ben più gravi di quelli legati alle applicazioni SaaS e desktop? Forse stiamo un po' esagerando? Purtroppo abbiamo scoperto che le applicazioni SaaS di terze parti e le applicazioni web personalizzate rappresentano la stragrande maggioranza dei problemi IT.

Quanto è corretta la seguente affermazione: le applicazioni SaaS di terze parti o quelle web personalizzate sono all'origine della maggior parte di ticket del nostro reparto IT.



Quindi, se l'IT è bloccato quasi tutto il giorno in problemi di software, che tipo di ticket e incidenti vengono segnalati? Il problema più diffuso pare siano le applicazioni desktop e pacchetti installati sul dispositivo. Inoltre, i dipendenti sembrano più disposti a "soffrire in silenzio" quando i problemi sono di basso livello, come accade per applicazioni commerciali SaaS web e ibride.

Classifica i seguenti tipi di applicazioni in base al numero di problemi che causano ai dipendenti della tua azienda, indicando per primo il tipo di applicazione che causa il maggior numero di problemi:

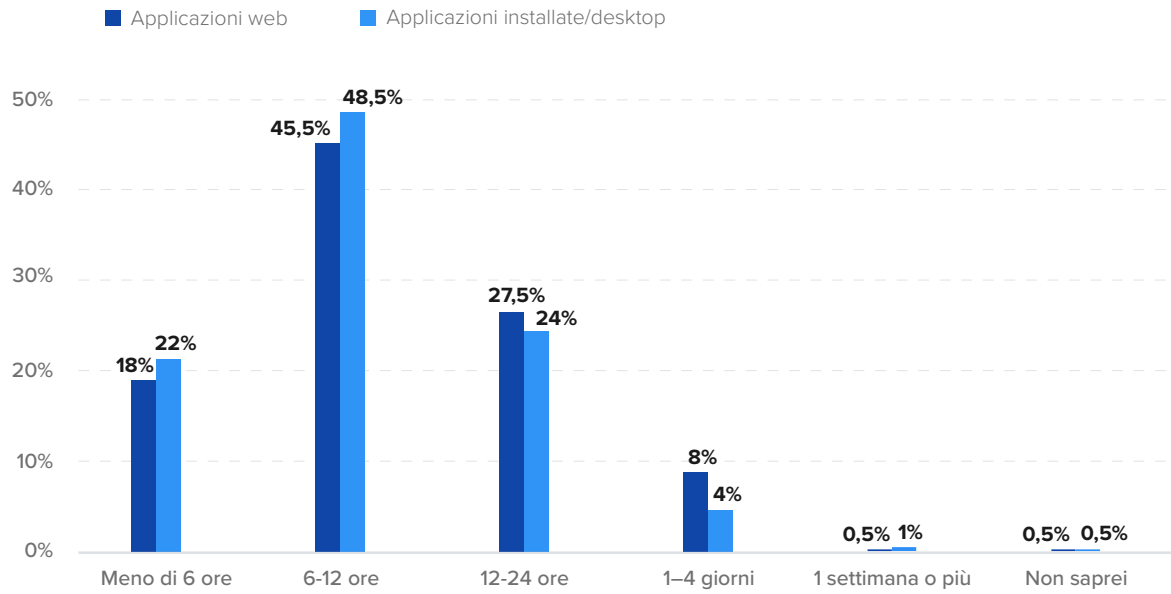


“I collaboratori sono più disposti a *"soffrire in silenzio"* quando i problemi sono di basso livello come le applicazioni commerciali SaaS web e ibride.”



Per mettere le cose in prospettiva, nella domanda successiva abbiamo chiesto agli intervistati di quantificare il tempo necessario a risolvere questi problemi (applicazioni desktop o web). Incredibilmente, oltre il 70% ha dichiarato che i propri team impiegano 6-24 ore per risolvere completamente un singolo problema dei collaboratori relativo ad applicazioni desktop o web!

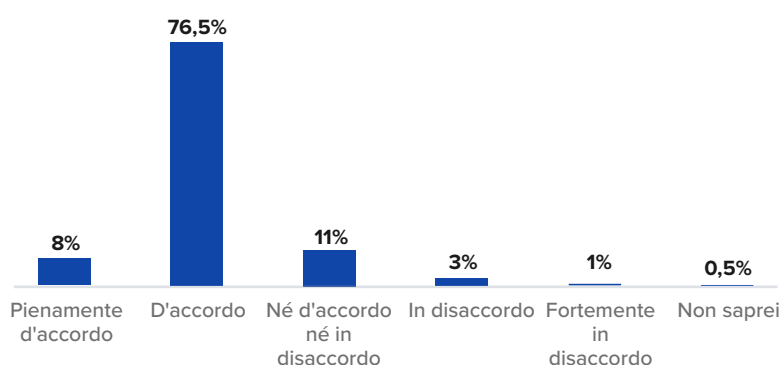
**Quanto tempo impiega di solito il tuo team IT per risolvere i problemi dei collaboratori per:**



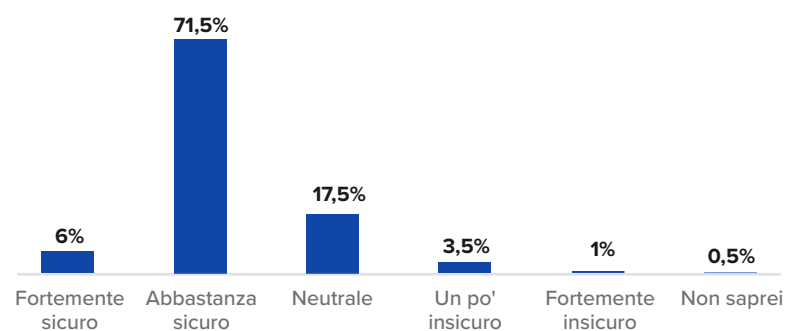
# Il dilemma fra tagliare i costi e preservare l'esperienza dei dipendenti

Conoscendo tempi e costi necessari per risolvere i problemi software dei dipendenti, molti leader IT si chiedono se non sia il caso di tagliare la spesa per le licenze software, sacrificando l'esperienza e la produttività dei dipendenti.

In che misura sei d'accordo con quanto segue: Vogliamo tagliare (ottimizzare) la spesa per le licenze software, ma ci preoccupa l'impatto sulla produttività dei dipendenti.



Inoltre, a fronte di fusioni e acquisizioni, solo il 6% dei responsabili IT ritiene per certo di poter far quadrare il consolidamento delle licenze hardware e software dei dipendenti con una migliore produttività! Sebbene le fusioni e acquisizioni abbiano subito una flessione nel 2020 a causa della pandemia, sono ripartite notevolmente nel 2021 e mostrano segni di crescita per i prossimi anni. La piattaforma Statista ha stimato che l'anno scorso il valore globale delle attività di fusione e acquisizione è stato di 5,9 trilioni di dollari<sup>3</sup>.



<sup>3</sup> Fusioni e acquisizioni in tutto il mondo: statistiche e fatti. [https://www.statista.com/topics/1146/mergers-and-acquisitions/#dossierContents\\_\\_outerWrapper](https://www.statista.com/topics/1146/mergers-and-acquisitions/#dossierContents__outerWrapper)

“Molti leader IT si chiedono se non sia il caso di tagliare la spesa per le licenze software, sacrificando l'esperienza e la produttività dei dipendenti.”



# Conclusioni e suggerimenti per l'IT

Sebbene la maggior parte dei responsabili IT lamenti un'allarmante mancanza di visibilità e di controllo sulle prestazioni del software, riteniamo che siano disponibili molte soluzioni semplici, testate e approvate sul campo dai clienti Nextthink:

## 1. Analizzare sempre i tassi di adozione e l'utilizzo da parte dei collaboratori

Dopo aver visualizzato i tassi di utilizzo della tua suite di applicazioni SaaS, potrai ingaggiare i dipendenti che non utilizzano le app assegnate e, con il loro permesso, rimuovere le licenze dai loro dispositivi (oppure offrirgli formazione per aumentare le quote di adozione e utilizzo). Come avviene per tutte le strategie di provisioning dell'hardware, razionalizzare l'approccio SaaS riduce i costi in modo significativo, senza alcun impatto sui collaboratori che effettivamente si avvalgono di questi strumenti.

## 2. Utilizzare una piattaforma centralizzata cloud di integrazione e prevenire un'integrazione eccessiva e costosa

Un modo per risparmiare è assicurarsi che la propria architettura non abbia troppe connessioni. Le aziende spesso commettono l'errore di integrare eccessivamente. Quando si aggiunge un nuovo sistema nell'ambiente IT, serve un'enorme quantità di tempo, risorse e denaro per progettare le connessioni tra il nuovo strumento e i sistemi esistenti. I team delle Operations possono evitare questi costi inutili consolidando il software e dando priorità alle applicazioni che già condividono i dati e non richiedono altre giornate uomo per creare integrazioni. Si può anche migrare verso una piattaforma di integrazione cloud che renda superflua l'integrazione point-to-point, con un investimento iniziale che però consentirà di ridurre i costi in futuro ed evitare spese superflue di trasferimento dei dati.





### 3. Migliorare la produttività dei dipendenti misurando in modo continuo l'esperienza del personale

Quando si risolvono i problemi delle prestazioni software e delle licenze, per non parlare di altre criticità IT, è essenziale avere una visione generale. Spesso l'errore di un'applicazione può essere parte di un più ampio problema di rete o del dispositivo, che impatta tutti gli utenti. L'unico modo per risolvere in modo completo sia i problemi tecnologici minori che quelli più diffusi è affrontarli dalla prospettiva dell'endpoint e del collaboratore. Combinando campagne di sondaggi contestuali (come quelle di Nexthink Engage) con il Digital Experience Score accurato (che tenga conto sia dei dati tecnici che del sentiment degli utenti) sarà possibile monitorare la produttività dei collaboratori e pianificare il futuro.



### Case study di un cliente di Nexthink

✓ **Anheuser-Busch inBev ha risparmiato \$ 261.000 in licenze PowerBI**

AB InBev, il più grande produttore di birra al mondo sia in termini di volume che di fatturato, opera in oltre 150 paesi e produce più di 600 diverse marche di birra. Quando il team interno del Global Digital Workplace ha iniziato a investigare le aree dove risparmiare, migliorando e misurando l'esperienza digitale dei collaboratori, ha deciso di ottimizzare le licenze software e di usare Nexthink per trovare la giusta strategia.

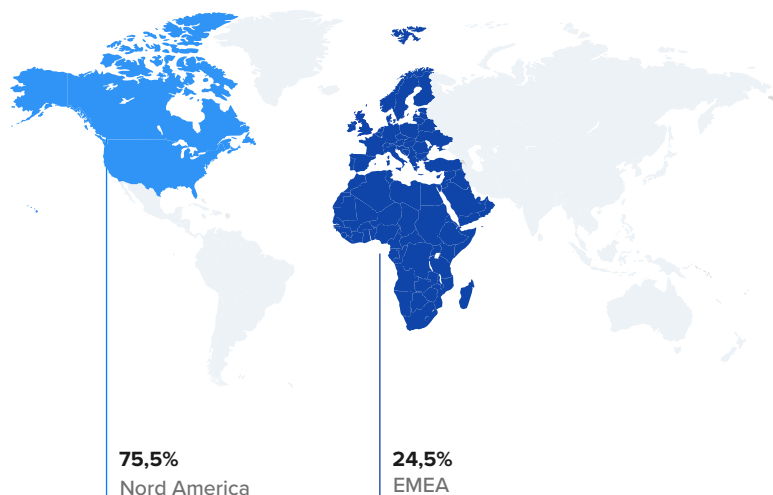
Sfruttando il cruscotto intelligente di Nexthink per la gestione delle risorse software, sono stati in grado di visualizzare i costi e l'utilizzo delle licenze software. Una delle prime applicazioni software analizzate è stata PowerBI. L'azienda aveva acquistato 10.000 licenze per supportare gli utenti interni, ma Nexthink ha dimostrato che il 99,9% delle licenze era inutilizzato! In parole povere, venivano realmente usate solo 7 licenze su 10.000.

Il valore dell'operazione è stato chiaro: è stato ridotto il numero di licenze, fornite solo ai 7 collaboratori che avevano bisogno di Power BI, così AB InBev ha risparmiato oltre 261.000 dollari di licenze PowerBI, senza conseguenze negative per l'esperienza dei collaboratori.

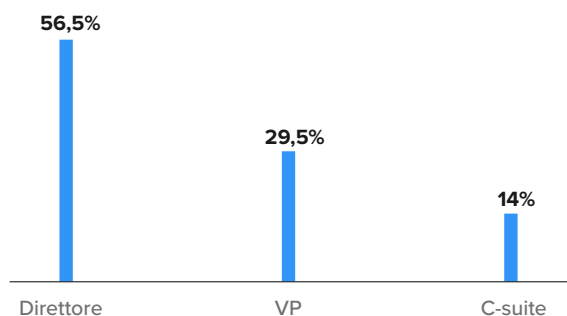
AB InBev cerca sempre non solo di migliorare i servizi IT, ma anche di trovare soluzioni per risparmiare ottimizzando i processi. Lo stesso team ha trovato anche licenze Microsoft Visio e Project inutilizzate. Sono riusciti a disinstallare quasi l'80% delle licenze esistenti, con un ulteriore risparmio di 24.000 dollari.

# Informazioni sui dati

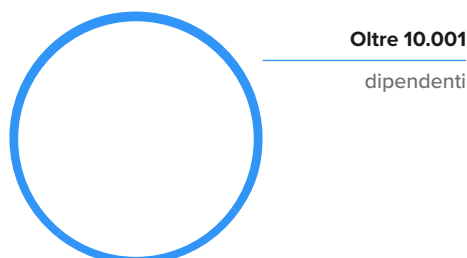
## Area geografica dell'intervistato



## Ruolo dell'intervistato



## Dimensione azienda dell'intervistato



## 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](#)

Questi contenuti, che forniscono opinioni e punti di vista espressi dagli utenti, non rappresentano le opinioni di Gartner; Gartner non li approva e non fornisce alcuna garanzia sulla loro accuratezza o completezza.

Gartner  
Peer Insights. © 2022 Gartner, Inc. e/o le sue affiliate. Tutti i diritti riservati.