

ivanti

Migliorare l'esperienza IT di utenti e tecnici

Esperienze migliori, risultati migliori per tutti:
utenti, IT ed azienda



Sommario

Introduzione	3
User Experience: sei casi d'uso	3
1. Troppi diritti di amministratore	4
2. Impossibile scegliere quando riavviare il sistema	4
3. Vendita remota a passo di lumaca	5
4. Chiamata al service desk in attesa	6
5. L'onboarding di un neoassunto richiede troppi moduli	6
6. Troppi strumenti IT; troppe cose da fare	7
Ivanti: Migliorare l'esperienza IT di utenti e tecnici	8

Questo documento è fornito unicamente a scopo informativo. Non rappresenta alcuna garanzia. Questo documento contiene informazioni che sono riservate e/o di proprietà di Ivanti, Inc. e delle sue società affiliate (collettivamente "Ivanti") e non possono essere divulgate senza la preventiva autorizzazione scritta di Ivanti.

Ivanti si riserva il diritto di apportare modifiche a questo documento o a specifiche e descrizioni di prodotti correlate, in qualsiasi momento e senza preavviso. Ivanti non fornisce alcuna garanzia sull'uso del presente documento e non si assume alcuna responsabilità per eventuali errori in esso contenuti, né si impegna ad aggiornare le informazioni in esso contenute. Per informazioni aggiornate sui prodotti, visitare www.ivanti.com.

Copyright © 2020, Ivanti. Tutti i diritti riservati. IVI-2395-IT 05/21 SP

Introduzione

Per riassumere questo white paper con un solo concetto chiave:

Il livello di soddisfazione dei dipendenti, in sede o in remoto, nei confronti del reparto IT dipende dalle soluzioni, dai servizi e dalle procedure che offrite loro, che li aiutano ad essere più produttivi, e quindi più soddisfatti di tutto il lavoro svolto dallo staff IT. Cogliete l'opportunità di rendere l'esperienza IT più personalizzata e coinvolgente, senza scendere a compromessi per questioni quali sicurezza, budget e governance.

Oggi le persone non si limitano a usare la tecnologia. Piuttosto, sviluppano un rapporto con essa.¹ In un sondaggio del 2019 sugli strumenti ITSM sponsorizzato da Ivanti, il 48% degli intervistati afferma che la propria organizzazione IT riconosce la necessità di offrire ai dipendenti un'esperienza migliore.²

Livelli più elevati di coinvolgimento, soddisfazione, produttività e fedeltà

Quali azioni potete intraprendere per creare esperienze IT positive sia per gli utenti che per i tecnici e, allo stesso tempo, favorire elevati livelli di coinvolgimento, soddisfazione, produttività e fedeltà?

- Consentite agli utenti di interagire con il reparto IT in modo più efficiente tramite diverse modalità (selfservice, telefono, e-mail, chat), così che possano scegliere l'esperienza che preferiscono.
- Nelle iniziative volte a migliorare la sicurezza e ridurre i rischi, assicuratevi che le misure intraprese non incidano negativamente sull'esperienza degli utenti.
- Migliorate l'esperienza del personale IT fornendo loro strumenti unificati tali da ridurre il numero di console da usare e di procedure manuali da seguire.
- Usate automazione, flussi di lavoro coordinati, processi, comunicazioni e best practice per gestire molte delle attività di routine che gravano sul personale IT.
- Fornite agli utenti le app e i servizi di cui hanno bisogno, per ridurre il rischio di shadow IT e l'utilizzo di software e hardware non aggiornati.

- Ottenete visibilità in termini di reportistica, per poter verificare il livello di esperienza utente in seguito all'implementazione di patch, al numero di problemi segnalati, ai tempi di inattività dei servizi ed all'impatto sugli utenti.
- Coinvolgete il personale IT in altre aree aziendali (ad esempio, nell'onboarding di nuove risorse) per implementare un'esperienza più automatizzata e coinvolgente ed eliminare la necessità di compilare diversi moduli.

Informazioni su questo white paper

Questo white paper illustra sei brevi casi d'uso in ambito IT e propone dati da alcuni studi che vi aiuteranno a valutare se sia possibile migliorare l'esperienza IT sia per i tecnici che per gli utenti finali.

User Experience: sei casi d'uso

Considerate i sei casi d'uso seguenti che affrontano problematiche comuni e come migliorare l'esperienza d'uso sia per gli utenti che per il personale IT:

1

Troppi diritti di amministratore

Un team IT Ops determina che troppi utenti dispongono di diritti di amministratore completi per i computer e le applicazioni che usano. Tuttavia, non può intervenire per timore di generare troppe chiamate di assistenza. Una chiusura totale dei sistemi genererebbe troppi problemi per gli utenti che tentano di lavorare e aumenterebbe il numero di chiamate di assistenza.

Non è affatto facile trovare il giusto equilibrio tra sicurezza IT da un lato, e aspettative, produttività ed efficienza degli utenti dall'altro. D'altro canto, però, i dipendenti senza formazione specifica che dispongono di diritti di amministratore possono apportare modifiche inopportune ai propri dispositivi ed introdurre rischi alla sicurezza.

Se un dispositivo viene infettato, il malware può diffondersi più rapidamente. Ma vi sono anche alcune situazioni in cui gli utenti hanno effettivamente bisogno di autorizzazioni più elevate per svolgere le loro mansioni.

Rimuovendo le autorizzazioni di amministratore complete e fornendo invece autorizzazioni più elevate per le applicazioni e le attività di cui hanno realmente bisogno si aumenta la sicurezza degli endpoint e allo stesso tempo si riduce il numero di chiamate di assistenza da parte degli utenti. In alcune situazioni, come per chi lavora in remoto, gli utenti potrebbero aver bisogno temporaneamente di autorizzazioni più elevate. Consentendo tali richieste, potrete migliorare l'esperienza degli utenti nei confronti del reparto IT.

Consideriamo ad esempio il settore sanitario. Secondo Forrester, il 56% degli incidenti di sicurezza informatica sono causati da utenti interni. 3 Se non affrontate il tema dell'equilibrio tra formazione e strumenti, anche la vostra organizzazione potrebbe rientrare in quel 56%.

Come affrontare questa situazione?

Occorre migliorare il livello di sicurezza e ridurre i rischi senza impattare negativamente l'esperienza degli utenti, a prescindere dal loro luogo di lavoro. Un modo più efficace di gestire e controllare gli ambienti di lavoro consiste nel fornire ai dipendenti un ambiente familiare e funzionale, che cambi in modo dinamico in base al contesto dell'utente, tenendo conto ad esempio di luogo, dispositivo, orario ed altri parametri.

2

Impossibile scegliere quando riavviare il sistema

Il responsabile di un negozio online è in videoconferenza con il responsabile del magazzino, quando all'improvviso il suo laptop si riavvia e la videoconferenza viene interrotta. A quanto pare, il team IT Ops ha distribuito una patch che richiedeva il riavvio dei computer, ma gli utenti non hanno ricevuto alcun avviso né hanno avuto la possibilità di scegliere quando eseguire il riavvio. Questo scenario può essere esteso anche agli ambienti data center, e in questo caso il danno potrebbe essere ancora maggiore se sono coinvolti servizi utilizzati da più utenti.

Questo esempio illustra un caso di mancanza di flessibilità. Il riavvio inaspettato del laptop e del computer, o l'inaccessibilità ai servizi che dipendono dai server del data center, avrà sicuramente un impatto negativo sugli utenti. Il personale IT dovrà dedicare del tempo al ripristino dei servizi, nonché gestire le numerose chiamate provenienti da utenti adirati.

Uno scenario di questo tipo è particolarmente problematico negli ospedali e in organizzazioni

che richiedono operatività garantita 24x7, in cui è assolutamente indispensabile che la distribuzione di patch non comporti tempi di inattività dei sistemi. L'invio di notifiche push potrebbe consentire al personale di cambiare terminale, mantenendo attivi alcuni sistemi mentre altri vengono aggiornati, scaglionando i tempi di inattività in modo da mantenere lo standard di operatività da rispettare.

Quanto siete attenti alle esigenze degli utenti e del personale IT?

Secondo l'azienda di consulenza e contabilità PwC, "le tecnologie per l'ambiente di lavoro non vengono sempre scelte tenendo conto dell'utente, con il risultato che i dipendenti sentono di essere legati a strumenti inadeguati che li rallentano." PwC rileva che il 90% dei dirigenti concorda che la propria azienda presta attenzione alle esigenze delle persone quando vengono introdotte nuove tecnologie. Tuttavia, la stessa affermazione viene condivisa solo da circa la metà (53%) del personale.⁴

Come affrontare questa situazione?

Una maggiore flessibilità nel modo in cui l'organizzazione IT implementa, corregge, protegge e gestisce i dispositivi può promuovere la produttività degli utenti e migliorarne il livello di soddisfazione. Il tutto garantendo la corretta gestione e protezione dell'ambiente.

3

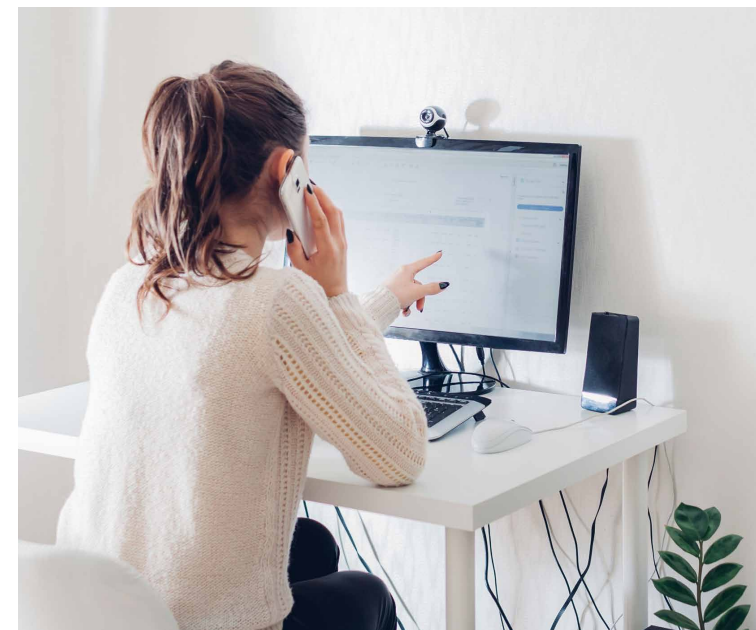
Vendita remota a passo di lumaca

Una sales manager lavora da casa e sta rispondendo a una richiesta urgente di un cliente. All'improvviso l'applicazione si chiude e non si riavvia più. La sales manager ha assolutamente bisogno di accedere alla sua applicazione per rispondere al cliente, ma il personale IT è impegnato con altre chiamate.

Tutti i sales manager e gli utenti che devono conseguire specifici obiettivi si aspettano di poter accedere all'istante ai software di cui hanno bisogno e di risolvere eventuali problemi nel più breve tempo possibile. Preferiscono la modalità self-service, rispetto a dover attendere che si liberi un tecnico.

Secondo PwC:

- Il 73% delle persone intervistate afferma di essere a conoscenza di sistemi che li aiuterebbe a lavorare meglio. Il 92% dei dirigenti afferma di essere soddisfatto delle esperienze fornite dalle tecnologie usate dall'azienda, in merito all'efficienza operativa, ma solo il 68% del personale condivide questa affermazione.



- Quando si ottiene assistenza per un problema IT, il 43% degli intervistati preferisce attività prevalentemente digitali, invece di un incontro di persona.⁵

E secondo Gartner, se solo il 36% delle spese IT formali sono spese motivate da richieste dei reparti business, è probabile che gli utenti finali ricorrano a soluzioni di shadow IT per ottenere gli strumenti che vogliono usare per lavoro.⁶

Come affrontare questa situazione?

Per meglio rispondere alle aspettative degli utenti, è fondamentale sapere in che modo gli utenti (sia

in sede che in remoto) preferiscono interagire con il reparto IT. Ad esempio, alcuni preferiscono usare un portale self-service invece di chiamare il team IT. Mediante flussi di lavoro per l'approvazione e un sistema di verifica delle licenze, i sales manager possono richiedere un software tramite un sistema self-service, selezionare la versione approvata, avviarne l'ordine e infine l'installazione.

4

Chiamata al service desk in attesa

A un analista del service desk viene inoltrata la chiamata di una dirigente per nulla contenta. Lavora in remoto ed è già stata al telefono 10 minuti prima di essere trasferita a qualcuno in grado di rispondere alla sua richiesta di una nuova applicazione che le serve per aprire un file importante ricevuto da un partner. Ora, anche questo secondo analista le chiede il codice dipendente e altri informazioni di base.

Le chiamate telefoniche sono ancora il mezzo più usato dagli utenti per segnalare problemi, con il 30%. E i principali motivi segnalati per esperienze deludenti con il reparto IT sono lentezza del servizio e dover ripetere le stesse cose più volte.⁷

In questo particolare scenario, la persona che ha chiamato non è stata subito identificata come un dirigente e poi, dopo il trasferimento della chiamata, le vengono richieste le stesse informazioni di base che aveva già fornito al primo tecnico. Non viene fornita alcuna interazione personalizzata, non si conosce il tempo di evasione della richiesta di un'applicazione software, e non è chiaro se il file importante ricevuto dal partner possa essere aperto senza rischi.

Secondo Enterprise Management Associates (EMA), il 43% dei dirigenti IT intervistati ritiene che uno dei due benefici più importanti derivanti dagli investimenti e dalle iniziative di automazione sia il miglioramento del livello di soddisfazione degli utenti.⁸

Come affrontare questa situazione?

Identificando gli utenti a cui accordare priorità e indirizzando la chiamata alla migliore risorsa disponibile, è possibile migliorare l'esperienza IT facendo sì che gli analisti del service desk possano accedere subito a tutti i dati necessari sul chiamante e quindi rispondere in modo più tempestivo ed efficace.



5

L'onboarding di un neoassunto richiede troppi moduli

Per la prima volta da diversi mesi, un responsabile IT deve compilare i moduli per l'onboarding di un neoassunto. Ha compilato i sette moduli che crede siano necessari. Tuttavia, non è sicuro se i moduli sono aggiornati, se ha saltato un passaggio o se gli è sfuggito un reparto, per non parlare poi di tutte le attività IT. Chiede quindi a ogni reparto coinvolto di verificare che sia tutto a posto.

In questa situazione, le informazioni e i moduli necessari non sono tutti in un unico posto. E il risultato è il seguente:

- Gli stessi dati vanno inseriti più volte, sui vari moduli.
- Ogni reparto deve seguire specifiche procedure manuali.
- Non c'è modo di avere un quadro completo dello stato di avanzamento.
- I responsabili devono dedicare molto tempo al follow-up.
- I nuovi dipendenti non possono essere subito produttivi.

In un sondaggio condotto dall'azienda di ricerche EMA, il 39% dei professionisti e responsabili IT ha scelto la risposta "Migliorare il livello di soddisfazione dei dipendenti o clienti" come motivazione principale per supportare iniziative di Enterprise Service Management.⁹

Come affrontare questa situazione?

Ecco alcuni consigli: 1) un singolo portale in cui trovare tutte le informazioni necessarie, da tutti i reparti; 2) un singolo clic per avviare la procedura di onboarding per più reparti; 3) un flusso di lavoro coordinato e automatizzato per le procedure che coinvolgono uno o più reparti; 4) visibilità sullo stato delle azioni e delle approvazioni richieste; e 5) report sugli SLA dei vari reparti. Il risultato finale? I dipendenti potranno essere produttivi fin dal primo giorno e si eviteranno complicazioni e il rischio di sviste.

6

Troppi strumenti IT, troppe cose da fare

Un analista IT deve usare troppi strumenti diversi. Ogni giorno non fa che passare da un sistema all'altro per registrare i ticket di assistenza, intervenire in remoto, comunicare con gli utenti e generare i report.

Con strumenti IT che non sono integrati, gli analisti devono passare da un sistema all'altro. Inoltre, ogni strumento offre una propria esperienza d'uso e richiede formazione specifica. Ne consegue un rallentamento del flusso di lavoro, un calo della produttività e un potenziale incremento delle lamentele da parte degli utenti finali. E come se non bastasse, il reinserimento dei dati nei vari sistemi è suscettibile a errori, che possono poi ripercuotersi sulla qualità del servizio e sui risultati.

Come affrontare questa situazione?

Secondo l'azienda di consulenza e contabilità Deloitte, negli ultimi tempi il numero di sistemi a cui i lavoratori devono accedere in media ogni giorno è aumentato da 8 a 11, e questo può avere un impatto negativo sui livelli di soddisfazione e produttività.¹⁰

Sullo stesso tema, Gartner aggiunge: L'approccio tradizionale di I&O (Infrastructure and Ops) nel gestire le complessità mediante strumenti e competenze dedicati non è sufficiente per ottimizzare l'esperienza digitale e il carico applicativo da cui dipende tale esperienza.¹¹

È necessario abbattere i silos tecnologici che aggiungono complessità al flusso di lavoro IT, e fornire piuttosto capacità e dati integrati che consentano agli utenti di lavorare in modo efficiente e produttivo, a prescindere dal luogo di lavoro.

Ivanti: Migliorare l'esperienza IT di utenti e tecnici

Ivanti è adatto ad ogni aspetto della gestione dell'ambiente IT

Con l'approccio di IT unificato di Ivanti, i vari team dedicati a IT Service Management, IT Asset Management, gestione della protezione degli endpoint e gestione degli utenti e del Digital Workspace sono organizzati ed integrati attraverso le soluzioni di Enterprise Service Management ed Unified Endpoint Management. Un approccio basato sull'IT unificato permette di essere più consapevoli dei livelli di soddisfazione di utenti e personale IT, e di come vengono gestiti l'ambiente, i servizi, gli asset, la sicurezza, i processi e i dati. Inoltre, permette di raggiungere meglio i propri obiettivi strategici.

Per cogliere l'opportunità di rendere l'esperienza IT più personalizzata, coinvolgente e soddisfacente per tutti, sia in sede che da remoto, potete contare sull'assistenza di Ivanti. Ivanti può proporvi le soluzioni più idonee, i servizi professionali e la formazione che vi consentiranno di migliorare le attività e ottenere risultati migliori sia per gli utenti finali che per il personale IT. Per saperne di più, non esitate a contattarci.

The Ivanti logo consists of the word "ivanti" in a bold, lowercase, sans-serif font. The letters are red, with a slight gradient from top to bottom. The 'i' and 'v' are connected, and the 'n' and 't' are also connected. The 'a' is a simple, rounded shape. The 'i' has a small dot. The 'v' has a slight curve at the bottom. The 'n' has a slight curve at the top. The 't' has a slight curve at the top. The logo is positioned on the right side of the page, above the contact information.

ivanti.it

+39 02 8734 34 21

contact@ivanti.it

Fonti

- I. https://www.pwc.com/us/en/services/consulting/library/images/PwC_CIS-Tech-at-Work.pdf
- II. ITSM Tools: The Future of ITSM – Survey Results 2019 (<https://itsm.tools/the-future-of-itsm-survey-results-2019/>)
- III. The US Healthcare Security Benchmark, 2018 To 2019, Forrester, 5 giugno 2019
- IV. https://www.pwc.com/us/en/services/consulting/library/images/PwC_CIS-Tech-at-Work.pdf
- V. https://www.pwc.com/us/en/services/consulting/library/images/PwC_CIS-Tech-at-Work.pdf
- VI. Gartner Inc.: "IT Sourcing, Procurement, Vendor & Asset Management Summit", settembre 2019
- VII. HappySignals 2019 ITSM Survey: <https://www.happysignals.com/happiness-score>
- VIII. EMA 2019, "Reinventing ITSM survey", (PDF con risultati dettagliati)
- IX. EMA 2019, "Reinventing ITSM survey", (PDF con risultati dettagliati)
- X. <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/topics/digital-transformation/improving-digital-employee-experience.html>
- XI. Gartner Inc., <https://www.gartner.com/document/3975917?ref=solrAll&refval=239880311>