

La curva dell'esperienza dei dipendenti: una guida pratica per migliorare l'erogazione dei servizi con l'automazione

Quando ogni parte della giornata lavorativa è mediata dalla tecnologia, l'esperienza digitale diventa l'esperienza del dipendente. L'“esperienza digitale dei dipendenti” - le interazioni dei dipendenti con gli strumenti e la tecnologia di cui hanno bisogno per svolgere il loro lavoro e, per estensione, i servizi necessari per garantire che la tecnologia funzioni come previsto - svolge un ruolo enorme nella produttività, nella soddisfazione e, in ultima analisi, nella fidelizzazione dei dipendenti. Per i team IT, stabilire obiettivi rispetto all'esperienza dei dipendenti è un'enorme opportunità per presentarsi come partner strategico, non semplicemente come “la gente che reimposta la mia password”.

Ma un'opportunità tanto grande comporta anche alcune sfide serie. Il boom del lavoro remoto e ibrido sta a sua volta facendo esplodere il numero e la complessità degli endpoint, rendendo più complicata l'erogazione dei servizi e facilitando ai dipendenti frustrati la possibilità di bypassare l'IT per portare a termine le proprie attività. Nel frattempo, i team IT sono stremati: in un [sondaggio di Ivanti del 2021 sui leader IT](#), il 41% ha riferito di aver perso membri del team a causa di carichi di lavoro elevati.

Quindi cosa deve fare un team IT? Da un lato, i team IT svolgono un ruolo fondamentale nel fornire un'esperienza dei dipendenti di prim'ordine, un must in un mercato del lavoro in fermento in cui i dipendenti hanno molta influenza. Dall'altro lato, sono troppo stressati: come

possono concentrarsi sui punteggi di soddisfazione dei dipendenti quando stanno lottando per gestire il volume dei ticket?

Come migliorare l'erogazione dei servizi (senza uccidere il tuo team)

Rendere l'erogazione dei servizi più efficiente e reattiva (persino proattiva) risponde a entrambi i punti dell'equazione, alleggerendo la pressione sui team IT esausti e migliorando al contempo l'esperienza digitale dei dipendenti. La chiave per farcela? Fare un uso intelligente dell'automazione.

Tuttavia, questa è un'affermazione talmente ampia da essere quasi priva di significato, che però in questo e-book, analizzeremo e metteremo in pratica. Dimosteremo casi d'uso specifici per automatizzare gli aspetti della gestione dei servizi aziendali per fornire un quadro di ciò che è possibile fare. Ti forniremo gli strumenti per valutare le tue opportunità di crescita in diverse aree di interesse, dall'inizio dell'implementazione dell'automazione fino ai casi d'uso avanzati. E guarderemo tutto attraverso la lente dell'esperienza dei dipendenti.

La curva dell'esperienza dei dipendenti

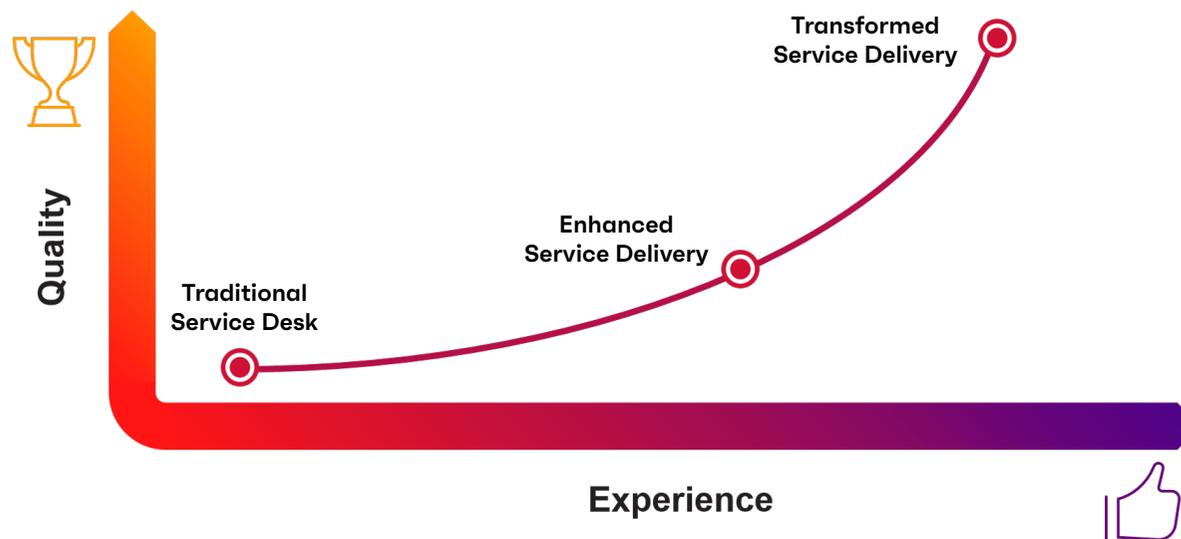
Per completezza, possiamo pensare all'esperienza dei dipendenti in tre punti principali lungo una "curva dell'esperienza dei dipendenti" - anche se ovviamente la realtà è che c'è un gran numero di punti lungo il percorso:

- **Service desk tradizionale:** risposta agli incidenti prevalentemente manuale, che spesso comporta tempi di risoluzione lunghi e un uso inefficiente delle risorse.
- **Erogazione dei servizi migliorata:** gestione dei servizi potenziata dall'automazione, riducendo i carichi di lavoro degli analisti e offrendo ai dipendenti opzioni self-service omnicanale.
- **Erogazione dei servizi trasformata:** risoluzione proattiva con poca o nessuna interazione umana richiesta all'analista o al dipendente.

Poiché l'uso crescente dell'automazione riduce il grado di intervento richiesto (in altre parole, lo spostamento a sinistra), accelera i tempi di risoluzione e abbassa il costo della fornitura del servizio. Nel frattempo, riscontriamo un miglioramento corrispondente nell'esperienza dei dipendenti.

Dove ti trovi sulla curva dell'esperienza dei dipendenti?

In questo e-book, tratteremo ciascuno di questi tre punti a turno. Per aiutarti a valutare la tua posizione attuale, questo grafico fornisce una panoramica di ogni fase attraverso una serie di dimensioni.



	Service desk tradizionale	Erogazione dei servizi migliorata	Erogazione dei servizi trasformata
Modello di erogazione dei servizi	Risoluzione manuale degli incidenti	Gestione dei servizi potenziata dall'automazione	Risoluzione proattiva
Esperienza dei dipendenti	Esperienza dei dipendenti spesso trascurata	I dipendenti adottano il self-service omnicanale e l'automazione per una migliore esperienza	Esperienza sorprendente per i dipendenti
Esperienza IT	Elevato volume di ticket; Tempo IT consumato da attività manuali di valore inferiore	Un carico di lavoro più gestibile consente all'IT di concentrarsi sull'ottimizzazione e sulla semplificazione dell'erogazione dei servizi	L'IT guida la trasformazione in tutta l'organizzazione
Velocità di risoluzione	Lunghe code di lavoro e tempi di attesa portano a una perdita di produttività	L'automazione e il self-service migliorano notevolmente la velocità di risoluzione	Risoluzione autonoma: incidenti risolti prima che si verifichino
Costo dell'erogazione dei servizi	L'uso inefficiente delle risorse fa aumentare i costi	La riduzione dello sforzo degli analisti porta a risparmi sui costi	La risoluzione proattiva degli incidenti produce risparmi significativi; aumento della produttività dei dipendenti aumenta il valore per il business
Funzionalità principali	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gestione di richieste e incidenti ■ Gestione delle conoscenze 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Espansione di ITSM e ITAM ■ Self-service per i dipendenti ■ Automazione di flussi di lavoro, dashboard e analisi ■ Gestione dei servizi aziendali 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Self-service per le imprese ■ Iperautomazione e IA ■ Analisi per le imprese

Service desk tradizionale: uno stato reattivo

A questo punto della curva dell'esperienza dei dipendenti, il focus si concentra sul monitoraggio del lavoro inviato al service desk per migliorare la stabilità operativa.

Per essere chiari, la stragrande maggioranza dei team di servizio IT si trova in questo punto, lavorando per gestire meglio le richieste e gli incidenti di rottura/riparazione, un'impresa non da poco viste le massicce interruzioni relative al luogo di lavoro degli ultimi anni. Potrebbero utilizzare alcuni automatismi di base (ad esempio, l'instradamento dei ticket al membro del team appropriato), ma molte attività, come l'acquisizione delle risorse, richiederanno ancora una gestione manuale.

La cosa positiva? Gli aggiustamenti incrementali possono avere un impatto notevole, facilitando le cose per i dipendenti e alleviando parte della pressione sul team IT e si tratta di un obiettivo raggiungibile agevolmente. L'analisi di KPI operativi come il volume e il tipo di ticket, i tassi di chiusura e i tempi di risposta possono individuare le opportunità di migliorare l'efficienza e ridurre i carichi di lavoro, mentre un sistema di gestione delle conoscenze in fase iniziale può evitare che gli agenti debbano "reinventare la ruota" quando risolvono gli incidenti o soddisfano le richieste.

Dove concentrarsi per migliorare il servizio

Gestione di richieste e incidenti

Le funzionalità di gestione delle richieste e degli incidenti mirano a ripristinare il normale funzionamento del servizio il più rapidamente possibile, riducendo al minimo qualsiasi impatto negativo sulle operazioni aziendali o sui dipendenti.

Un sistema di ticketing centralizzato aiuta il personale di servizio a gestire gli incidenti in modo più tempestivo ed efficace, siano essi segnalati dagli utenti, individuati dal personale tecnico o rilevati automaticamente da una soluzione di monitoraggio.

La soluzione per la gestione degli incidenti e delle richieste standardizza i flussi di lavoro per dare uniformità ed efficienza alle operazioni di helpdesk, evitando in tal modo l'errore umano. Molte delle attività più noiose possono essere automatizzate, così come la segnalazione di KPI operativi e delle prestazioni del personale.

Gestione delle conoscenze

La gestione delle conoscenze è uno dei processi di gestione dei servizi più utili. Oltre a fornire il percorso più breve dal problema alla soluzione, è inoltre fondamentale per le funzionalità che si svilupperanno man mano che si procede lungo la curva dell'esperienza dei dipendenti, quali la configurazione efficace, la

gestione dei problemi e delle modifiche, la gestione delle risorse degli asset, il self-service per i dipendenti e i clienti e la gestione delle release del software.

Un database centralizzato e gestito di "errori noti" di fonti conoscenza risolve gli incidenti più rapidamente evitando azioni ridondanti. Ad esempio, se un aggiornamento del software causa un errore su un desktop, potrebbe essere necessaria una discussione iniziale, un'escalation e l'individuazione e risoluzione dei problemi prima di scoprire finalmente la soluzione migliore. Documentare tale soluzione con fonti di conoscenza consente al tuo team di saltare questi passaggi per tutte le occorrenze successive, in modo che lo stesso errore possa essere risolto in pochi minuti anziché in ore o giorni.

Nella fase iniziale, le metriche chiave per valutare l'efficacia del sistema di gestione delle conoscenze potrebbero includere il numero di voci nel database degli errori noti e la percentuale di risposte ai ticket di gestione degli incidenti contenenti un riferimento a tale database, nonché l'utilizzo degli agenti di servizio, i clic e la durata delle attività.

Approfondisci: visita l'appendice per i dettagli sulle funzionalità chiave da sviluppare a questo punto



Casi d'uso

- Una dirigente senior sta lavorando in remoto e contatta il service desk per accedere a un'applicazione per aprire un file importante da parte di un partner. Rimane in attesa dieci minuti prima che il primo analista stabilisca di doverla indirizzare a un altro analista, che poi dovrà chiederle nuovamente il suo numero di dipendente e altre informazioni di base, rallentando ulteriormente le cose e aumentando la sua frustrazione.
Cosa potrebbe migliorare la situazione? L'identificazione VIP lo sposta in cima alla coda e l'instradamento delle chiamate lo collega subito alla risorsa migliore. Ottiene subito l'accesso all'applicazione di cui ha bisogno e può continuare a lavorare senza interruzioni.
- Un aggiornamento a un software importante utilizzato nel reparto finanziario provoca un errore, spingendo un responsabile finanziario ad aprire un ticket. L'analista assegnato al ticket impiega quattro ore a risolvere i problemi prima di capire che il responsabile finanziario deve eseguire l'aggiornamento all'ultima versione del suo browser Web preferito per evitare l'errore. Nel corso della settimana successiva, più persone nel settore finanziario riscontrano lo stesso errore e aprono lo stesso ticket, chiedendo ogni volta a chi è assegnato il ticket di risolvere nuovamente il problema.
Cosa potrebbe migliorare la situazione? Il flusso di lavoro di gestione dei servizi include una richiesta per il primo analista di creare un articolo di conoscenza base. Quando lo stesso errore viene segnalato il giorno successivo, il secondo analista trova immediatamente l'articolo e risolve il problema in pochi minuti.

Erogazione dei servizi migliorata: uno stato proattivo

I service desk hanno ampie possibilità di migliorare la loro capacità di rispondere agli incidenti, ma la parola chiave è rispondere: si tratta ancora di uno stato fondamentalmente reattivo. Per i team che hanno sviluppato le capacità fondamentali di gestione delle richieste, degli incidenti e delle conoscenze, la vera opportunità di crescita consiste nel passare dalla “lotta agli incendi” alla loro prevenzione.

L'obiettivo è quello di sfruttare il lavoro svolto per rispondere in modo rapido ed efficiente agli incidenti, lavorando per ridurre al minimo le possibilità che si verifichino. Il fulcro di questo sforzo è la gestione e la configurazione delle risorse. Un database di gestione delle configurazioni (CMDB) ben progettato rende notevolmente più semplice la gestione di migliaia, o addirittura milioni, di punti di dati e metadati in un ambiente di servizi IT dinamico. Con i dati giusti, i team IT possono generare informazioni preziose su costose strozzature e blocchi delle informazioni.

Nel frattempo, il lavoro può continuare a ritmo sostenuto per rendere le richieste di assistenza più efficienti per l'IT e più gradevoli per i dipendenti. I portali self-service e gli articoli delle conoscenze di base consentono ai dipendenti di risolvere facilmente problemi semplici da soli, senza attendere la disponibilità di un analista. Estendere l'assistenza a più

canali - telefono, web, messaggi istantanei, e-mail, app mobile - consente ai dipendenti di chiedere assistenza nel modo che ritengono più semplice e pratico.

Un'automazione del flusso di lavoro più avanzata standardizza ulteriormente le attività IT di routine, riducendo gli errori umani e liberando il tempo degli analisti.

Al contempo, i team IT possono iniziare a espandere le proprie capacità di erogazione dei servizi all'interno dell'azienda, aiutando le altre linee di business ad applicare le best practice di gestione dei servizi ai propri flussi di lavoro.

Dove concentrarsi per migliorare l'erogazione dei servizi

Espandere la gestione delle risorse e dei servizi IT

L'obiettivo più importante della gestione dei servizi e delle risorse IT è la rapida risoluzione o la prevenzione di tutti gli incidenti, per avvicinarsi il più possibile a un servizio ininterrotto 24 ore su 24, 7 giorni su 7: decisamente un obiettivo non facile.

I team IT possono avvicinarsi a questo obiettivo sfruttando il CMDB per consolidare e gestire i dati point-to-point in tempo reale sulle risorse IT: dove si trovano, come sono configurate e le relazioni esistenti tra di esse. Il CMDB consolida i dati provenienti dagli strumenti di auto-discovery della gestione delle risorse e di mappatura delle auto-dipendenze delle configurazioni, dal sistema di ticketing delle richieste e degli incidenti e dagli articoli di conoscenza di base.



Use Cases

- Una responsabile delle vendite si sta affrettando a terminare una risposta a una proposta urgente di un cliente mentre è in viaggio per una riunione importante. Si rende conto che la versione dell'applicazione che sta utilizzando non dispone di una funzionalità necessaria, quindi chiama il service desk per ottenere la versione aggiornata, ma il personale IT è impegnato in altre chiamate. È costretta a scegliere tra restare in attesa con l'IT e arrivare in ritardo alla riunione o aspettare fino a dopo la riunione per richiamare l'IT e inviare la risposta alla proposta in ritardo.

Cosa potrebbe migliorare la situazione? Con un portale self-service e flussi di lavoro di approvazione e controlli delle licenze automatizzati, la responsabile delle vendite potrebbe richiedere il software, selezionare la versione approvata, avviare un ordine e installarlo, il tutto senza alcun intervento da parte dell'IT.

- L'IT decide di lanciare un nuovo software di collaborazione. Prima della migrazione, esegue una valutazione manuale del rischio per ridurre al minimo l'interruzione dell'erogazione del servizio. Tuttavia, non ha previsto il considerevole volume di traffico di rete che la nuova applicazione avrebbe ricevuto e i dipendenti sono rimasti senza accesso mentre risolvevano il problema.

Cosa potrebbe migliorare la situazione? Con una valutazione del rischio automatizzata, il team IT potrebbe anticipare correttamente il traffico di rete che la nuova applicazione riceverebbe e affrontarlo nel proprio piano di migrazione in modo che nessun dipendente sia bloccato.

È qui che entrano in gioco tecniche di automazione avanzate, che interagiscono con i dati nel CMDB per ridurre il rischio di guasti operativi. I processi di gestione dei problemi possono identificare automaticamente le cause principali degli incidenti ricorrenti e avvisare il personale IT di problemi imminenti che possono essere risolti prima che abbiano un impatto sugli utenti. Le analisi automatizzate di valutazione del rischio e i meccanismi di approvazione e politica delle modifiche possono ridurre le potenziali interruzioni del servizio dovute all'implementazione delle modifiche.

I team IT possono anche continuare a sfruttare le proprie automazioni del flusso di lavoro, automatizzando le attività oltre la gestione delle richieste e degli incidenti di base e riducendo in modo significativo l'errore umano e l'attività manuale. I flussi di lavoro che incorporano editor visivi e funzionalità low-code consentono al personale che non ha un background di codifica di creare flussi di lavoro nuovi o personalizzati, permettendo alle risorse altamente qualificate di dedicare il proprio tempo a ottimizzazioni di servizio di maggior valore.

Self-service per i dipendenti

Il self-service per i dipendenti non consiste solo nel lanciare un portale di assistenza basato sul web, ma nel creare un'esperienza di servizio che corrisponda alle esperienze online che i dipendenti sono abituati a vivere come consumatori al di fuori del luogo di lavoro.

Il self-service offre importanti vantaggi al team IT - riduzione dei costi, maggiore produttività - ma la caratteristica principale dovrebbe essere la facilità con cui i dipendenti possono soddisfare le loro richieste o risolvere i loro problemi.

Automazione di flussi di lavoro, dashboard e analisi

I flussi di lavoro e le dashboard che formalizzano e standardizzano i processi IT evitano l'errore umano e incorporano approvazioni graduali, riducendo i costi e aumentando l'efficienza operativa.

Un'automazione sofisticata può controllare il lavoro autogestito, semi-manuale e manuale, compresi i flussi di lavoro nidificati basati su serie di azioni predefinite. I flussi di lavoro precostituiti che incorporano le best practice ITIL sono ampiamente disponibili e possono essere personalizzati utilizzando editor visivi, procedure guidate drag-and-drop e altre efficienze di modifica per soddisfare esigenze specifiche.

Le dashboard presentano i flussi di lavoro in modo grafico e intuitivo e possono essere adattate a un'ampia varietà di applicazioni e utenti. Ad esempio, la dashboard di un tecnico IT potrebbe visualizzare un menu a discesa di attività, richiedere le informazioni necessarie e, se sono necessarie approvazioni, attivare processi di autorizzazione. La dashboard di un change manager potrebbe visualizzare la mappatura dell'impatto delle modifiche e richiedere la compilazione di un modulo di modifica prima di poter procedere con l'azione successiva.

Le dashboard presentano anche analisi operative che possono anche essere adattate a diverse applicazioni e destinatari. La dashboard di un tecnico IT per l'adempimento quotidiano del servizio potrebbe anche visualizzare un elenco di attività assegnate in sospeso, da quanto tempo sono in coda e quali si stanno avvicinando a un'infrazione KPI. Un responsabile IT potrebbe vedere la modellazione delle prestazioni del team confrontata con le operazioni storiche

e i benchmark del settore, per determinare se il carico di lavoro è ottimizzato o per identificare le strozzature in cui è necessario apportare modifiche. A un direttore IT potrebbe essere presentata un'analisi meno operativa e più focalizzata sui costi e sui servizi supportati, tra cui previsioni e modelli finanziari. Le dashboard per i dirigenti aziendali possono mostrare risultati chiave che evidenziano il valore dell'IT, nonché presentazioni visive che li aiutano a prendere decisioni rapide e informate.

Gestione dei servizi nell'impresa

La gestione dei servizi è un fattore cruciale per il successo operativo dei team LOB. L'IT può aiutare altri gruppi stabilendo una serie di servizi coerenti, automatizzati e facilmente adottabili, stabilendo la governance sull'organizzazione per garantire la migliore esperienza possibile per i dipendenti.

La gestione dei servizi interaziendali non consiste nel forzare le capacità e gli strumenti IT su altre funzioni aziendali. Si tratta invece di migliorare la produttività e ottimizzare i flussi di servizio per migliori risultati di business. La gestione dei servizi interaziendali abbatte i silos di informazioni, colma le lacune dei processi e dell'automazione e favorisce la collaborazione a livello aziendale.

RU e Facility sono spesso le prime ad adottare le migliori pratiche di gestione dei servizi dal team IT, ma molti altri team LOB (gestione dei progetti, operazioni legali, marketing e così via) possono trarre vantaggio da questo approccio.

Erogazione dei servizi trasformata: il vero punto di svolta

Passando dalla lotta agli incendi alla loro prevenzione, i team IT compiono enormi passi avanti per consentire un'esperienza produttiva e sicura ai dipendenti, facendo il miglior uso possibile delle loro risorse e dimostrando che l'IT non è solo un addetto ai ticket ma un partner affidabile, continuando a far progredire la governance interaziendale.

L'IT può promuovere il proprio ruolo con l'iperautomazione per l'auto-riparazione, l'auto-protezione e il self-service dell'azienda. Insieme, queste funzionalità migliorano significativamente l'esperienza dei dipendenti. Di conseguenza, la visibilità e il valore dell'IT sono parimenti elevati. A sua volta, l'IT è libero di occuparsi di progetti di più alto valore che aggiungono valore ai profitti.

Dove concentrarsi per migliorare l'erogazione dei servizi

Self-service per le imprese

L'esperienza dei dipendenti è diventata talmente importante da costituire un fattore di differenziazione per attrarre e trattenere i migliori talenti, in un momento in cui i modelli di lavoro a distanza l'hanno resa un mercato di dipendenti.

Di conseguenza, i gruppi IT innovativi possono offrire un unico portale self-service che fornisce servizi, informazioni e strumenti dalle LOB di tutta l'azienda. Quando i dipendenti hanno problemi o bisogno di aiuto, possono rivolgersi a un unico portale di assistenza per fare shopping one-stop, eliminando la frustrazione di dover affrontare processi diversi in reparti diversi.

L'IT può migliorare ulteriormente l'esperienza dei dipendenti adottando un approccio omnicanale al portale in modo che i dipendenti possano accedere a servizi e informazioni quando vogliono, ovunque si trovino e su qualunque dispositivo scelgano, utilizzando funzionalità di mobilità come un'applicazione per smartphone, chat box e agenti virtuali. Possono inoltre personalizzare l'esperienza, presentando le informazioni ai dipendenti nella loro lingua madre e mostrando solo i servizi a loro disposizione nella loro sede, in base al ruolo e al livello di approvazione.

Iperautomazione e intelligenza artificiale

Man mano che il ruolo e la sfera di governance del team IT si espandono, aumentano anche le complessità e l'ambito dei punti dati, dei processi e dei flussi di lavoro. Per gestire questo vasto ambiente digitale interconnesso, i team IT possono ricorrere alle funzionalità di automazione più innovative, o all'iperautomazione.

L'iperautomazione è essenzialmente il concetto di automazione delle automazioni, in cui i potenziali problemi vengono scoperti, mitigati e registrati senza alcuna necessità di intervento umano. Questo crea soluzioni di auto-riparazione, auto-protezione e self-service che migliorano il costo, la velocità e l'accuratezza dei servizi forniti dall'IT. I team che hanno creato flussi di lavoro standardizzati e automatizzati e hanno istituito un CMDB completo sono ben posizionati per passare dall'automazione avanzata all'iperautomazione collaborativa.

Per governare flussi di lavoro interconnessi e interaziendali, i team IT possono impostare automazioni nidificate. Ad esempio, l'onboarding di un nuovo assunto comporta flussi di lavoro su più LOB. Il team IT può creare un flusso di lavoro

automatizzato che avvii tutte le attività necessarie per l'insediamento del nuovo assunto, con ogni flusso di lavoro annidato ottimizzato per l'efficienza in base a considerazioni su tempi, costi ed esperienza dei dipendenti.

Il flusso di lavoro principale attiva:

- Un flusso di lavoro IT per proteggere l'accesso alla rete in loco e/o remoto e attivare la posta elettronica.
- Un flusso di lavoro delle strutture per la fornitura di spazi per uffici, un computer e altre necessità funzionali.
- Un flusso di lavoro di sicurezza per emettere un badge identificativo.
- Un flusso di lavoro finanziario per stabilire uno stipendio e buste paga.
- Un flusso di lavoro per la gestione delle risorse per creare un incarico di progetto, inviare un invito alle riunioni corrispondenti e incorporare il lavoro individuale nei rapporti sullo stato del progetto.

Questi flussi di lavoro automatizzati utilizzerebbero tecniche come l'elaborazione del linguaggio naturale, la gestione della posizione e la personalizzazione basata sui ruoli per filtrare e fornire informazioni e strumenti ai nuovi assunti nella loro lingua madre. I servizi e le capacità offerte sarebbero determinati dal paese e dal luogo in cui risiede il nuovo dipendente, dal suo stato di sicurezza e impiego, dal livello di autorizzazione e dall'autorità di approvazione.

Analisi per le imprese

Proprio come i team IT possono estendere i processi di gestione dei servizi ai team LOB, allo stesso modo possono estendere le loro capacità di analisi in tempo reale per creare una visione aggregata del business. Una visione interaziendale collega i punti per aumentare la produttività, controllare e ridurre i costi e rivelare nuove informazioni.

I team di tutta l'organizzazione possono ulteriormente standardizzare e ottimizzare i propri sistemi e processi. Possono inoltre presentare ai dirigenti dashboard e scorecard interattivi che mostrano i criteri di successo in modo chiaro e accessibile. Questi possono includere analisi finanziarie e di rischio, nonché previsioni e analisi predittive per indagare su iniziative di trasformazione per miglioramenti dei profitti.

L'analisi basata sull'intelligenza artificiale consente ai leader delle LOB di anticipare e rispondere meglio alle situazioni di mercato in rapida evoluzione, fornendo le informazioni necessarie per determinare quali idee implementare e finanziare, quanto costeranno e come allocare il giusto insieme di risorse. Le proposte vengono valutate utilizzando un archivio centrale che integra dati su costi, benefici, risorse e rischi, con matrici di punteggio per l'assegnazione delle priorità.



Use Cases

- Una direttrice delle risorse umane ha riscontrato il lento declino delle prestazioni del suo computer nel corso del tempo, abituandosi a rallentamenti progressivamente più fastidiosi che riducono la sua produttività irritandola. Non sapendo cos'altro fare, alla fine richiede un nuovo laptop.

Cosa potrebbe migliorare la situazione? Con l'iperautomazione self-service, un bot rileva il problema all'origine che influisce sulle prestazioni molto prima che la direttrice delle risorse umane riscontri un notevole rallentamento. Il bot determina le impostazioni ottimali per migliorare le prestazioni, le applica e registra l'incidente automaticamente, senza che sia richiesto l'intervento di un analista IT. La direttrice delle risorse umane continua a lavorare in modo produttivo e la durata del suo laptop si allunga notevolmente.

- Una responsabile IT sta effettuando l'onboarding della sua prima assunzione dopo diversi mesi. Ha compilato sette diversi moduli che riteneva necessari, ma non è sicura che si tratti dell'ultima versione, se ha saltato un passaggio o se ha

trascurato un reparto, per non parlare dei compiti legati all'informatica. I suoi dubbi la spingono a contattare ogni reparto individualmente per assicurarsi che tutto sia a posto.

Cosa potrebbe migliorare la situazione? Con un unico portale self-service, la responsabile IT ha potuto avviare il processo di onboarding con un solo clic, innescando flussi di lavoro automatizzati in tutti i reparti interessati e fornendo visibilità sullo stato di tutte le azioni e le approvazioni. La responsabile saprebbe che il suo nuovo assunto ha tutto ciò di cui ha bisogno per avere successo sin dal primo giorno senza preoccuparsi che qualcosa le sia sfuggito.

- Una responsabile della gestione del progetto sta cercando di valutare quali progetti può eseguire in modo fattibile nel secondo trimestre. Deve capire se ha la risorsa giusta e quanto budget può mettere a disposizione per la durata del progetto. Riporta le sue risorse in un foglio di calcolo, un processo che richiede tempo e che le lascia ancora la sensazione di tirare a indovinare.

Cosa potrebbe migliorare la situazione? Una dashboard interattiva che mappa accuratamente le risorse, il portafoglio e il budget mette a portata di mano le informazioni di cui ha bisogno e le consente di fare un'analisi sicura, in modo da poter consegnare i progetti nei tempi e nei budget previsti.

Approfondisci: visita l'appendice per i dettagli sulle funzionalità chiave da sviluppare a questo punto

Fai il passo successivo

Abbiamo discusso tre fasi lungo la curva dell'esperienza dei dipendenti, ma ovviamente esiste un numero qualsiasi di punti lungo il percorso. Indipendentemente dalla posizione attuale della propria organizzazione IT, esiste una miriade di opportunità per compiere progressi incrementali al fine di migliorare l'esperienza dei dipendenti, rendendo al contempo più efficiente l'erogazione dei servizi e migliorando il profilo dell'IT all'interno dell'organizzazione.

Per saperne di più sulle funzionalità qui descritte, leggi le [soluzioni per la gestione dei servizi](#) o [richiedi una demo](#).



Appendice: Service desk tradizionale

Request and incident management

Funzionalità principali	Vantaggi
Gestione centralizzata	
Un sistema di ticketing funge da postazione centrale per gli agenti per gestire tutte le richieste di servizio e gli incidenti	Gestire tutte le richieste e gli incidenti, senza perdere o dimenticare ticket o problemi pendenti
Documenta tutte le transazioni e le comunicazioni	Un registro completo delle comunicazioni e delle azioni tra i dipendenti e l'IT viene memorizzato per riferimento e, se necessario, per l'escalation
Identifica automaticamente problemi importanti e/o urgenti	Ripristinare più rapidamente la normale operatività, adottando azioni o attivando un'escalation prima che un incidente IT si trasformi in un'interruzione del servizio, aumentando così la produttività dell'organizzazione
Flussi di lavoro di base	
Standardizza le procedure e automatizza le richieste degli utenti più comuni con flussi di lavoro basati sulle best practice	Aumentare la produttività e la soddisfazione dei dipendenti e dell'IT riducendo al contempo il tasso di abbandono del personale
Instrada automaticamente i ticket al membro del team IT corretto e invia immediatamente una conferma di ricezione al dipendente	Automatizzare le assegnazioni del personale per attività e gestire le aspettative dei dipendenti
Genera ticket automaticamente con strumenti di monitoraggio della rete	Ridurre l'impatto sull'azienda e sugli utenti e diminuire il carico amministrativo IT con un rilevamento e una risoluzione degli incidenti più rapidi
Reportistica	
Raccoglie automaticamente i tempi di risoluzione, le valutazioni di soddisfazione, i ticket elaborati al giorno e altri indicatori di performance degli agenti	Responsabilizzare il personale IT con indicatori come il punteggio più alto di soddisfazione del cliente o il tempo più rapido per la risoluzione e generare report KPI per focalizzare il contenuto degli esercizi di sviluppo e formazione
Fornisce rapporti operativi predefiniti su richieste e incidenti e consente una facile personalizzazione per offrire approfondimenti aggiuntivi	Individuare approfondimenti operativi come i requisiti del personale durante i carichi di ticket elevati previsti e il costo di diversi tipi di richieste e incidenti

Gestione delle conoscenze

Funzionalità principali	Vantaggi
Acquisizione e integrazione dei dati	
Memorizza il database degli "errori noti" degli articoli delle conoscenze di base	Mantenere le conoscenze organizzative e ridurre la perdita di capitale intellettuale quando i dipendenti se ne vanno
Consolida e integra i dati provenienti dalla gestione delle richieste e degli incidenti	L'aggiornamento dinamico assicura che vengano applicati solo i dati più recenti
Mappatura delle informazioni	
Controlla quali fonti di conoscenza devono essere utilizzate, quando e come. Include strumenti di tagging, titolazione e ottimizzazione della ricerca	La conoscenza è facile da trovare, utile e propositiva
Integra la conoscenza base con i flussi di lavoro di gestione dei servizi per richiedere automaticamente al personale IT di fare riferimento alla conoscenza base durante l'esecuzione delle attività pertinenti	Evitare ridondanze per la risoluzione dei problemi e perdite di tempo
Configurazione della sicurezza delle conoscenze	
Configurazione della sicurezza delle conoscenze	Protect your organization's intellectual capital

Appendice: Erogazione dei servizi migliorata

Espandere la gestione delle risorse e dei servizi IT

Funzionalità principali	Vantaggi
Gestione delle risorse	
Esegue il rilevamento automatico e il consolidamento delle risorse hardware e software	Semplifica il coordinamento, la riconciliazione e l'aggiornamento dei dati sulle risorse da molte fonti
Monitora e gestisce le risorse, rilevando l'utilizzo, la conformità e lo stato della licenza	Mantenere la conformità, identificare le carenze delle licenze software ed evitare i rischi di audit del software; riallocare le licenze e le risorse software inutilizzate o sottoutilizzate per eliminare gli sprechi
Riconcilia i dati di acquisto con l'inventario delle risorse	Gestire l'inventario delle risorse dall'acquisto all'eventuale smaltimento
Fornisce automaticamente dati di inventario delle risorse affidabili e in tempo reale a CMDB	Abilitare la gestione delle configurazioni
Gestione delle configurazioni	
Gli strumenti di dipendenza monitorano automaticamente gli elementi di configurazione, lo stato di registrazione e le interrelazioni upstream/downstream	Trovare ridondanze e incoerenze nelle relazioni di configurazione e nelle interdipendenze per aumentare l'efficienza e la stabilità riducendo i costi
Le mappe della topologia di configurazione visualizzano graficamente le interconnessioni	Individuare, comprendere e risolvere i problemi sottostanti
CMDB mantiene e stabilizza interazioni di rete complesse	Ottenere una gestione olistica delle operazioni dei servizi IT basata su dati accurati e in tempo reale
Integrazione in tempo reale con i flussi di lavoro di incidenti, problemi e modifiche	Abilitare la gestione proattiva dei problemi e delle modifiche e l'integrazione con il sistema di ticketing
Gestione dei problemi e delle modifiche	
Unisce l'elaborazione delle richieste e degli incidenti con i flussi di lavoro dei problemi e delle modifiche per consentire una gestione integrata	Ridurre il ripetersi degli incidenti in modo proattivo, identificare le cause profonde per risolvere i problemi più rapidamente ed evitare interruzioni non pianificate e reattive; fidelizzare il personale alleviando in modo significativo la frustrazione degli agenti di servizio.

Funzionalità principali	Vantaggi
Esegue analisi dell'impatto del rischio per identificare e valutare l'impatto del cambiamento, con visualizzazione delle dipendenze a livello di elemento di configurazione	Pianificare le modifiche e ridurre il rischio di collisioni tra modifiche e interruzioni del servizio in modo efficiente e proattivo
Attiva la policy di modifica e i meccanismi di approvazione per diversi livelli di modifiche	Strutturare e automatizzare le implementazioni delle modifiche e accelerare il time-to-value

Self-service per i dipendenti

Funzionalità principali	Vantaggi
Catalogo dei servizi	
Fornisce un catalogo centralizzato e consultabile di servizi IT	Abilitare il self-service e l'erogazione delle informazioni su un portale basato sul web
Si integra con la gestione dei servizi e delle operazioni sulle risorse	Fornire la continuità del servizio
Impone e gestisce i permessi di accesso e i livelli di approvazione dei dipendenti	Regolare chi può usufruire di quali servizi, quali livelli di approvazione sono necessari e come si ottengono
Portale self-service	
Traduce e visualizza il catalogo dei servizi IT ai dipendenti in termini semplici	Offrire un portale self-service con una navigazione che i dipendenti comprendano e vogliano utilizzare
Supporta un campo di ricerca con tagging di parole chiave, intestazioni di soggetto, indicizzazione e altro	Ridurre i clic dei dipendenti per trovare i servizi e le informazioni di cui hanno bisogno, aumentando l'utilizzo del portale
Instrada le richieste che richiedono l'interazione umana alla persona corretta e fornisce avvisi quando le attività incomplete si avvicinano alle violazioni SLA	Aumentare l'efficienza delle richieste di servizi non automatizzati
Fornisce strumenti di analisi che monitorano e segnalano l'utilizzo del portale	Aumentare l'efficienza del self-service

Automazione di flussi di lavoro, dashboard e analisi

Funzionalità principali	Vantaggi
Flussi di lavoro avanzati	
Fornisce flussi di lavoro predefiniti per processi ITIL standard	Istituire flussi di lavoro operativi standardizzati basati immediatamente sulle best practice
Una piattaforma di automazione low-code o no-code consente la modifica di flussi di lavoro automatizzati senza conoscenze di scripting o codifica	Implementa le ottimizzazioni più velocemente
Include editor visivi, procedure guidate drag-and-drop e "blocchi di azioni" di più passaggi automatizzati	Crea rapidamente flussi di lavoro, dashboard e miglioramenti del portale con elementi di configurazione predefiniti
Combina l'analisi CMDB con l'intelligence della conoscenza base per attivare automaticamente i flussi di lavoro nidificati	Automatizzare le operazioni self-service
Avvia e completa azioni e flussi di lavoro predefiniti come le modifiche della password e la richiesta di risorse rispetto a singoli record o gruppi di record	Supporto self-service rapido e senza intervento IT
Dashboard	
Guida il personale attraverso attività semplici con dashboard intuitive e menu a discesa	Abbassa la soglia di competenza del personale IT che fornisce servizi quando è necessaria l'interazione umana
Offre funzionalità come i gestori di visualizzazione che prevedono e visualizzano gli impatti delle modifiche e attivano le approvazioni necessarie	Semplificare e strutturare attività complesse per standardizzare, ottimizzare e proteggere l'ambiente operativo
Presenta report di gestione e metriche operative in visualizzazioni personalizzate in base al ruolo dell'utente	Generare report on-demand appropriati per diversi livelli di gestione e ruoli, inclusi dirigenti, direttori IT, tecnici IT e altri
Analitica	
Raccoglie metriche operative su tutti i flussi di lavoro e i processi ITSM	Visualizza le operazioni dell'ambiente dei servizi IT nel loro complesso, evitando decisioni prese con un'analisi incompleta

Funzionalità principali	Vantaggi
Genera report utilizzando dati dinamici in tempo reale con dati sulle prestazioni attuali e storiche	Rivelare intuizioni attuabili nei dettagli delle operazioni quotidiane e gestire audit e conformità con dati aggregati
Fornisce report predefiniti con grafici temporali, previsioni e analisi basate sui requisiti del settore e sulle best practice	Velocizzare il monitoraggio dei KPI, identificare le strozzature e le aree di miglioramento e consentire alle parti interessate di prendere decisioni migliori
Offre funzionalità di personalizzazione dei report utilizzando criteri di ricerca semplici o complessi	Individuare rapidamente modelli e tendenze significativi per aumentare l'efficienza, ridurre i costi e offrire esperienze dei dipendenti ottimizzate
Visualizza graficamente le tendenze delle prestazioni e le previsioni predittive	Crea facilmente presentazioni che consentono a dirigenti e responsabili di prendere decisioni rapide e informate istantaneamente, dimostrando e promuovendo il valore dell'IT per l'azienda
Capacità di eseguire il drill-down nei report sulle prestazioni e sui costi	Rispondere alle domande sul momento

Gestione dei servizi nell'impresa

Funzionalità principali	Vantaggi
Gestione dei servizi LOB	
La gestione delle release coordina e gestisce le release e le nuove distribuzioni man mano che passano dallo sviluppo alla creazione, test e ambienti live	Avviare prodotti e applicazioni più velocemente e rimuovere i silos di processo
La gestione dell'amministrazione dei dipendenti governa e automatizza complessi processi di onboarding e transizione dei dipendenti	Migliorare l'efficienza operativa delle risorse umane, semplificare il reclutamento dei dipendenti e standardizzare l'erogazione dei servizi per un'esperienza dei dipendenti coerente
La gestione dei casi dipendenti risolve la maggior parte delle richieste dei dipendenti con l'automazione self-service	Risposta coerente e on-demand a un'ampia gamma di richieste dei dipendenti

Funzionalità principali	Vantaggi
La gestione delle operazioni legali categorizza e assegna le richieste legali; fornisce una visione unificata delle richieste in sospeso, delle assegnazioni e dell'avanzamento; e include un centro di conoscenza per i professionisti	Velocizzare la revisione e la risposta legale aumentando al contempo la produttività dei professionisti
La gestione di progetto automatizza la raccolta dei dati di tracciamento del progetto basata sui ruoli, traduce e visualizza graficamente lo stato del progetto e include approfondimenti sul lavoro e sui costi individuali	Collaborare, valutare e comunicare lo stato del prodotto in una LOB o nell'intera azienda
La gestione della domanda di progetto consolida le proposte, le richieste e le informazioni LOB, integrando i dati relativi a costi, benefici, risorse e rischi con matrici di punteggio per consentire il confronto e la definizione delle priorità	Chiarire le decisioni di investimento giuste
La gestione del portafoglio fornisce una visione a livello dirigenziale della salute e dello stato dei portafogli LOB, con reporting automatizzato e analisi finanziaria per roll-up di budget, costi, ricavi, risorse e impegno in tutti i progetti	Offrire ai leader l'intelligence necessaria per garantire l'allineamento del portafoglio con le tempistiche e gli obiettivi aziendali strategici, inclusa l'analisi what-if man mano che emergono nuove richieste di progetto
La gestione delle risorse ottimizza l'allocazione e l'utilizzo del personale di progetto e del portafoglio, con pianificazione della capacità per ruolo organizzativo o per individuo specifico, nonché report automatizzati su tempi e attività per visualizzazioni di lavoro pianificato rispetto a quello effettivo	Evitare ritardi imprevisti, un'assegnazione eccessiva o un uso inefficiente delle risorse che possono influire negativamente sui risultati del progetto
La gestione dei contenuti di marketing utilizza strumenti agili di gestione dei progetti per assegnare, tracciare e gestire lo sviluppo dei contenuti, regolare la durata dei contenuti rilasciati e identificare le lacune dei contenuti in base a persona, EPIC, canalizzazione di vendita e altro ancora	Gestire i contenuti di marketing dall'ideazione al ritiro e assicurarsi un set completo di risorse per EPIC, profili e fasi del ciclo di vendita
La gestione delle strutture regola i progetti, gli ordini di lavoro, lo stato degli immobili, le manutenzioni programmate e/o ricorrenti e l'utilizzo degli spazi; supporta il personale sul campo con capacità di mobilità; e fornisce report su tempi e spese	Aumentare la produttività e ridurre le spese generali
La gestione della sicurezza delle informazioni unifica la gestione del rischio e della conformità con la gestione degli incidenti e include funzionalità di valutazione del rischio, conformità GRC e gestione della risposta agli audit	Mantenere la conformità della sicurezza, anticipare e mitigare i rischi per la sicurezza, velocizzare la risoluzione, migliorare i risultati e gestire e tenere traccia del completamento dei programmi di audit

Appendice: Erogazione dei servizi trasformata

Self-service per le imprese

Funzionalità principali	Vantaggi
Catalogo dei servizi per l'impresa	
Integra e centralizza un catalogo di servizi a livello aziendale	Abilita il self-service e la trasmissione delle informazioni in tutta l'azienda
Impone e gestisce i permessi di accesso e di sicurezza dei dipendenti e i livelli di approvazione	Regolare chi può usufruire di quali servizi, quali livelli di approvazione sono necessari e come si ottengono
Portale dei servizi per l'impresa	
Presenta e traduce il catalogo dei servizi interaziendali e lo mostra ai dipendenti in termini semplici	Fornire un portale self-service a livello aziendale con una navigazione comprensibile per i dipendenti
Fornisce uno sportello unico per le richieste e i problemi dei dipendenti	Semplificare l'erogazione dei servizi, fornire un'esperienza coerente ed eccellente ai dipendenti ed evitare la proliferazione del portale
Supporta un campo di ricerca con tagging di parole chiave, intestazioni di soggetto, indicizzazione e altro	Ridurre i clic per trovare i servizi e le informazioni di cui gli utenti hanno bisogno
Filtra e soddisfa le richieste utilizzando la posizione e la personalizzazione basata sui ruoli	Ottimizzare l'esperienza dei dipendenti fornendo solo servizi e informazioni rilevanti per loro, nella loro lingua
Instrada le richieste che richiedono l'interazione umana alla persona corretta	Aumentare l'efficienza delle richieste di servizi non automatizzati
Supporta la trasmissione di notizie organizzative e domande frequenti, oltre a sondaggi e un centro assistenza	Promuovere l'utilizzo del portale e attivare meccanismi di feedback per analisi mirate
Fornisce strumenti di analisi che monitorano e segnalano l'utilizzo del portale	Aumentare l'efficacia del self-service e ottenere informazioni come l'importanza relativa che clienti e dipendenti attribuiscono a un servizio o alle richieste di informazioni per le quali non sono disponibili contenuti

Funzionalità principali	Vantaggi
Accesso omnicanale e ovunque	
Fornisce un accesso omnicanale, ovunque si lavori, ai servizi aziendali con strumenti di collaborazione come live chat, Slack e MS Teams.	Migliorare l'esperienza dei dipendenti e aumentare la produttività dell'organizzazione consentendo l'interazione con i servizi da qualsiasi luogo, in qualsiasi momento e su qualsiasi dispositivo.

Hyperautomation and artificial intelligence

Funzionalità principali	Vantaggi
Iperautomazione e intelligenza artificiale	
Facilita la governance interfunzionale ottimizzando i processi interni lenti e rigidi con flussi di lavoro collaborativi automatizzati ed end-to-end.	Migliorare la produttività a livello aziendale completando automaticamente il 70-80% delle attività, standardizzando e ottimizzando i processi in tutta l'organizzazione
Consente al personale di primo livello di svolgere compiti che tradizionalmente richiedevano l'escalation agli specialisti, utilizzando parametri decisionali predefiniti	Aumentare ulteriormente la produttività e la soddisfazione dei dipendenti spingendo il processo decisionale lungo la catena, riducendo le escalation e velocizzando i rimedi
Abilita le personalizzazioni con i clic, non con il codice	Consentire al personale non tecnico di personalizzare facilmente i flussi di lavoro in base ai requisiti in evoluzione, gestendo al contempo le modifiche consentite in base al livello di autorità
Autoripara autonomamente l'ambiente operativo quando le condizioni cambiano utilizzando bot iper-automatizzati per una risposta proattiva	Rilevare, prevedere e risolvere autonomamente i problemi con soluzioni proattive e senza interruzioni.
Integra e aggrega il lavoro di rilevamento automatico, tracciamento automatico e gestione automatica delle risorse per abilitare l'intelligence sulla spesa nel panorama hardware e software	Gestire la spesa in modo più efficace grazie all'identificazione automatica dei dispositivi mancanti e non contabilizzati, alla gestione della conformità, al miglioramento dell'utilizzo delle risorse esistenti e a ulteriori approfondimenti che possono essere ottenuti da una visione attuale e interconnessa
Autoprotezione adattiva di tutte le risorse digitali, compresi i dispositivi IoT endpoint e workplace che si trovano ai margini dell'ambiente operativo	Comprimere la finestra di esposizione alle minacce alla sicurezza ed eliminare la duplicazione degli sforzi tra i team di sicurezza e IT

Analisi per le imprese

Funzionalità principali	Vantaggi
Analisi basata sull'intelligenza artificiale	
Il CMDB va oltre l'inventario delle risorse IT, la gestione delle configurazioni e della sicurezza, includendo i dati relativi ai dipendenti, allo sviluppo dei prodotti, alle vendite, ai clienti, al marketing e a tutte le aree aziendali	Osservare le complessità dell'azienda attraverso un quadro unico, utilizzando una fonte integrata di dati affidabili che rivela una comprensione interfunzionale e consente piani aziendali più rapidi, efficienti, accurati e dettagliati
I flussi di lavoro creati con l'analisi incorporata attivano azioni automatizzate anche quando si verificano situazioni insolite	Automatizzare un maggior numero di azioni con meccanismi di intelligenza artificiale e apprendimento automatico che affrontano situazioni anomale, ottimizzando ulteriormente i processi e la produttività
L'elaborazione del linguaggio naturale consente agli utenti di porre le proprie domande sui dati utilizzando query conversazionali ad hoc, eliminando la necessità di tipi di query criptiche che solo un professionista dei dati può costruire	Offrire analisi self-service a tutti gli utenti aziendali, semplificando l'accesso alle informazioni critiche e consentendo loro di approfondire le aree di potenziale interesse
L'analisi del flusso di valore cattura e visualizza i dati tipicamente associati a diversi stakeholder in flussi di lavoro integrati che consentono di pianificare nuove linee di prodotto e capacità, identificare gli sprechi e concentrarsi sul valore dalla pianificazione alla produzione	Collegare il lavoro a livello di team a livello di portafoglio e di impresa alla pianificazione strategica che guida il successo e la competitività dell'azienda