

Cinque motivi per cui la Digital Employee Experience Management (DEX) è essenziale per la tua azienda

Gli obiettivi aziendali per la gestione dell'IT sono cambiati radicalmente. Tradizionalmente, le organizzazioni sono sempre state molto severe e rigide per quanto concerne le tipologie di risorse IT che i loro dipendenti impiegano e come le utilizzeranno. Tuttavia, negli ultimi dieci anni circa, una crescente consapevolezza ha svecchiato questi approcci obsoleti, facendo capire loro che dovrebbe essere la tecnologia ad adattarsi alle esigenze dei lavoratori, piuttosto che il contrario. Si è scoperto che quando agli utenti vengono offerti i dispositivi, le applicazioni e i servizi che preferiscono utilizzare, questi risultano molto più produttivi ed entusiasti del rapporto che hanno con l'azienda in cui lavorano. Naturalmente, l'unica cosa davvero scioccante di questa "scoperta" è che ci sia voluto così tanto tempo prima che la maggior parte delle aziende si rendesse conto di una cosa tanto ovvia.

Ad essere onesti, la disponibilità di risorse per coadiuvare le organizzazioni nella gestione delle esperienze degli utenti è qualcosa di piuttosto nuovo nell'ambito delle prassi di gestione dell'IT. Nell'ultimo decennio, le procedure e gli strumenti della Digital Employee eXperience (DEX) si sono evoluti in modo specifico per monitorare l'utilizzo di applicazioni e dispositivi da parte della forza lavoro e per correggere eventuali problemi rilevati che ne inibiscono la produttività. La soluzione gestionale che supporta DEX integra funzionalità tipiche di una varietà di attività IT, tra cui l'Unified Endpoint Management (UEM), l'Application Performance Management (APM) e la gestione dei servizi IT. Le soluzioni correlate raccolgono informazioni sulle prestazioni dei dispositivi e delle applicazioni, analizzano il modo in cui gli utenti vedono i servizi IT, identificano in modo intelligente la causa principale dei problemi e le opportunità di miglioramento, e consentono l'esecuzione di interventi di riparazione automatizzati in tempo reale.



Allora, perché le soluzioni DEX sono così importanti per le moderne attività IT aziendali? Le soluzioni DEX massimizzano il valore degli investimenti IT facendo in modo che siano in linea con le preferenze e le effettive esigenze degli utenti. Sebbene questo approccio presenti numerosi vantaggi, il valore aggiunto maggiore può essere ricondotto alle seguenti cinque aree.

1 Aumenta la produttività della forza lavoro

Il vantaggio più evidente dell'adozione del DEX è semplicemente quello di consentire ai lavoratori di essere più efficaci nel portare a termine le proprie attività lavorative. Ogni volta che gli utenti vengono distratti dal fatto di dover affrontare dei problemi tecnici, possono impiegare fino a 20 minuti per tornare a concentrarsi sull'attività che stavano svolgendo. Se si eliminano gli ostacoli tecnologici non necessari, i dipendenti possono servire meglio i clienti e raggiungere più efficacemente gli obiettivi aziendali.

2 Agevola la forza lavoro ibrida

Ora che la maggior parte delle attività aziendali viene eseguita al di fuori dell'ufficio fisico, è essenziale che i team ibridi godano della stessa esperienza nell'utilizzo dei servizi IT sia quando lavorano da remoto, sia quando lavorano in ufficio. I team ibridi si aspettano anche lo stesso livello di prestazioni dalle applicazioni Web e SaaS, nonché la possibilità di lavorare agevolmente su reti non aziendali, come Wi-Fi e servizi Internet, senza incorrere in ritardi o interruzioni delle connessioni.



3 Riduce i rischi per la sicurezza

Sì, hai letto bene: migliorare l'esperienza degli utenti nell'applicazione dei protocolli di sicurezza riduce in modo sostanziale il numero di intrusioni e violazioni della policy. Il motivo è piuttosto ovvio se ci pensi. Quando ai lavoratori viene presentata una procedura di sicurezza che non incide sulla loro produttività, è molto meno probabile che cerchino di evitare quei controlli per svolgere le loro attività lavorative. Ad esempio, utenti insoddisfatti potrebbero divulgare dati sensibili su canali non protetti, come sistemi di posta elettronica pubblici, o impedire l'installazione di aggiornamenti di sicurezza essenziali. Le soluzioni responsabili DEX riducono l'attrito durante l'accesso alle risorse aziendali e riducono al minimo l'impatto delle procedure di sicurezza, quali l'applicazione di patch e la scansione anti-malware.

4 Attrae e trattiene i talenti

Coloro che lavorano in azienda non sono mai stati tanto esperti di tecnologia, e hanno idee molto chiare sul livello di prestazioni che ritengono lecito aspettarsi dai dispositivi e dalle applicazioni aziendali. Non è raro che i professionisti abbandonino il proprio datore di lavoro in quanto insoddisfatti dai servizi IT messi a loro disposizione. E, spesso, queste dimissioni si verificano inaspettatamente, senza alcun preavviso. Allo stesso modo, molti lavoratori competenti e di talento vengono attratti da aziende che dispongono di servizi IT migliori, anche quando questo potrebbe tradursi in dover accettare una retribuzione inferiore.

5

Riduce al minimo gli oneri per gli amministratori IT

Gran parte del tempo e delle energie dell'amministratore IT viene impiegata per far fronte a banali richieste dell'utenza finale per la risoluzione di problemi di usabilità di dispositivi e applicazioni. [Secondo una ricerca dell'EMA](#), più della metà dei team IT diagnostica e risolve questo genere di problemi manualmente. Le piattaforme DEX utilizzano la raccolta e l'analisi intelligente dei dati, insieme alla correzione automatizzata, per identificare e risolvere rapidamente le cause principali dei problemi dell'esperienza utente segnalati più frequentemente. Ciò consente agli amministratori di concentrarsi su un miglioramento dell'IT incentrato sull'attività aziendale e sull'introduzione di nuovi servizi. Inoltre, ciò migliora contemporaneamente anche il tasso di soddisfazione sul lavoro degli amministratori, dal momento che questi possono dedicare più tempo a progetti interessanti piuttosto che a banali interventi quotidiani routinari che non fanno altro che distrarli dalle cose più importanti.

ivanti

[ivanti.it](https://www.ivanti.it)

+44 1344 563800

sales@ivanti.com