



LA WORKPLACE EXPERIENCE DEL FUTURO

Digital Employee Experience:
le persone al centro

Npo
SISTEMI
A RICOH COMPANY

Simplify Through
Technologies

L'adozione di modelli organizzativi orientati alla riorganizzazione degli spazi, a modalità di lavoro ibride e al mantenimento della continuità del business, è stata drasticamente accelerata a favore di nuovi ecosistemi aziendali: **l'obiettivo è abilitare spazi di lavoro che mettano al centro le persone e la loro user experience.**

Secondo recenti dati*, infatti, entro il 2025 lo spazio di lavoro aziendale invertirà il paradigma passando al 70% di spazio collaborativo e 30% di spazio di lavoro individuale, contro l'attuale 70% di postazioni individuali e 30% di spazio collaborativo. In questo scenario, l'esperienza delle persone in azienda diventa fondamentale: la **soddisfazione dei dipendenti**, infatti, incide notevolmente sui profitti. Secondo il Report "The ROI of DEX" diffuso da Forrester, lavorare in un ambiente migliore aumenta la produttività. In particolare, si stima un aumento del 53% del ROI in due anni.

La digitalizzazione offre notevoli opportunità di incidere in maniera positiva sul miglioramento della **Digital Employee Experience**, un termine che fa riferimento a tutto l'ecosistema che coinvolge il dipendente e quindi le interazioni fra lui e l'azienda. Con l'acronimo **DEX** (Digital Employee Experience), in particolare, si intende la **qualità delle interazioni** dei dipendenti con il loro workplace digitale. È il modo in cui i dipendenti interagiscono con gli **strumenti, i servizi, le applicazioni e i software online.**

Quali sono i parametri per misurare la DEX?

Se una parte di questi si riferisce ai feedback espliciti delle persone (espressi, per esempio, attraverso l'apertura di ticket etc), ce ne sono altri, più latenti, che vengono raccolti dai dispositivi stessi e che hanno il nome di **hard data** e valutano per esempio la connessione, il wifi utilizzato. Elementi, insomma, per dar voce ai dispositivi stessi, facendo emergere anche le criticità non manifestate dagli utenti attraverso l'apertura di un ticket.

"Oggi per gestire al meglio la Digital Employee Experience è necessario fare affidamento su dati e fonti certe che evolvono velocemente. In questo contesto interpretarli in maniera corretta così da indirizzare azioni immediate è fondamentale. Si tratta di abilitare un approccio proattivo, e non solamente reattivo attraverso il monitoring di parametri espressi dall'utente e dai dispositivi stessi".

Roberto Viggiani, *Head of Digital Workplace Services*

QUALI SONO I BENEFICI DEL SERVIZIO WORKPLACE EXPERIENCE DEX?

- Maggiore visibilità e possibilità di supportare gli utenti che lavorano in mobilità e da remoto
- Utenti più coinvolti
- Gestione semplificata dei progetti pilota che interessano gli utenti
- Velocità nel rilevamento dei problemi e possibilità di rimediare in modo automatico su vasta scala
- Visibilità di tutti i PC aziendali, applicazioni e utenti che li utilizzano
- Monitoraggio dei rischi di sicurezza relativi all'uso di applicazioni non compliant o non aggiornate



USE CASE

Azienda

Leader in Europa nell'ambito del food & beverage, con circa 50.000 dipendenti e oltre 600 punti vendita ha una copertura capillare nel nostro Paese e sul territorio europeo.

Esigenza

Fare evolvere il Service Desk aziendale da un approccio reattivo legato alla mera ricezione dei ticket a cui faceva seguito l'intervento del reparto IT, ad un approccio proattivo che migliora la user experience in maniera progressiva e riduce il numero di incidenti registrati.

Soluzione

L'azienda ha scelto di implementare il servizio di Workplace Experience Desk di Npo Sistemi, che ha consentito di analizzare le performance degli end point (Win e MacOS) in utilizzo dagli utenti secondo 4 dimensioni:

- **Devices:** monitoraggio della memoria, hard disk capacity, shut down «inattesi»
- **Software:** monitoraggio della qualità dei software installati, stabilità del software, versioning
- **Performance:** monitoraggio attivazione /disattivazione «bit locker», shut down «forzati», livello di sicurezza dell'account utente
- **Use:** device utilizzato fino all'esaurimento della batteria, utilizzo o inutilizzo per lungo periodo dei device, calcolo medio delle emissioni di Co2.

Oggi infatti sono numerose le applicazioni e i programmi con cui un dipendente deve interagire quotidianamente, semplificarne i processi quindi risulta fondamentale **per migliorare il benessere della persona.**

Tra i maggiori pain delle aziende oggi troviamo infatti:

- Difficoltà a supportare gli utenti che lavorano in **mobilità** e da **remoto**
- **Utenti poco coinvolti** e difficoltà delle aziende nel **trattenere i talenti**
- Difficoltà nell'avvio e gestione dei **progetti pilota** che interessano gli utenti
- **Costi IT elevati** a causa di molte attività a basso valore aggiunto delegate al personale
- **Visibilità ridotta** di tutti i dispositivi aziendali, applicazioni e utenti che li utilizzano
- Esposizione a **rischi di sicurezza legati a vulnerabilità** e all'uso di applicazioni non compliant o non aggiornate

Per questo motivo Npo Sistemi realizza la soluzione **Workplace Experience DEX**, un servizio che abilita il giusto ambiente di lavoro digitale attraverso il monitoraggio in modo completo, in tempo reale, sempre e comunque, nel contesto dell'esperienza dei dipendenti.

Tre i volti della soluzione:

1. **Device Insight** per risolvere rapidamente i problemi e offrire costantemente un ambiente di lavoro digitale stabile per tutti i dipendenti;
2. **Employee Insight** per ottimizzare in modo proattivo l'esperienza digitale dei dipendenti scoprendo e valutando i problemi IT, comunicando direttamente con gli utenti e misurandone l'impatto;
3. **Application Insight** per riacquistare visibilità sulle prestazioni, l'affidabilità e l'adozione delle applicazioni da parte di tutti i dipendenti, dei loro dispositivi, delle loro configurazioni e delle loro sedi.



Viale Martesana, 12, 20055
Vimodrone (MI)



www.nposistemi.it

Segui Npo Sistemi

