

Le organizzazioni sono in cerca di modalità di lavoro ibride e digitali. L'attenzione riposta sull'esperienza del dipendente favorisce il miglioramento dell'esperienza del cliente, della redditività e dei risultati aziendali.

Come aumentare i profitti collegando l'esperienza del cliente a quella del dipendente

Febbraio 2023

Scritto da: Amy Loomis, Ph.D., Research Vice President, Future of Work

Introduzione

Tradizionalmente, le organizzazioni hanno utilizzato la tecnologia per migliorare le esperienze del cliente e aumentare i ricavi. Tuttavia, raramente hanno effettuato investimenti altrettanto ingenti per migliorare le modalità di lavoro dei dipendenti. Numerose organizzazioni hanno spostato la propria attenzione sull'esperienza del dipendente (EX), poiché le difficoltà nel reperire, attrarre e mantenere i talenti più capaci hanno influenzato la crescita aziendale. Nel sondaggio *Future Enterprise Resiliency and Spending, Wave 6* di IDC (luglio 2021), secondo l'85% dei responsabili dei rami aziendali nel settore IT, una migliore esperienza e un maggiore coinvolgimento dei dipendenti favoriscono una migliore esperienza anche del cliente (CX), e quindi una loro maggiore soddisfazione che si traduce in aumento di ricavi. Secondo il 62% dei soggetti interpellati, sussiste un nesso causale tra EX e CX che offre un impatto ampio, significativo e misurabile (fonte: sondaggio *Future Enterprise Resiliency and Spending Survey, Wave 11*, di IDC, dicembre 2022, n = 840). Oltre metà degli intervistati (58%) considera la soddisfazione dei clienti una metrica importante per la valutazione della produttività dei dipendenti.

La EX è più critica che mai nel fornire un'esperienza cliente di qualità. Per questo motivo, le organizzazioni devono investire per migliorare l'esperienza dei dipendenti. Anche se le richieste del personale in termini di esperienze di tipo mobile, personalizzate e self-service, ovvero simili a quelle vissute dai consumatori, vengono ormai considerate accettabili, la velocità e scalabilità di questo nuovo paradigma non hanno precedenti. Le aziende hanno dovuto investire per consentire ai dipendenti di usare le nuove modalità digitali in modo da soddisfare le esigenze dei clienti in continua evoluzione.

IN BREVE

STATISTICHE PRINCIPALI

» Il 62% degli intervistati ha riscontrato un nesso causale fra una migliore esperienza del dipendente (employee experience, EX) e un'esperienza del cliente (customer experience, CX) di maggiore qualità (fonte: *Future Enterprise Resiliency and Spending Survey, Wave 11*, di IDC, dicembre 2022, n = 840).

PUNTI PRINCIPALI

- » L'investimento nella EX è un punto fondamentale per migliorare il successo dei clienti.
- » L'informatica ricopre un ruolo fondamentale per offrire il medesimo accesso sicuro alle risorse sia al personale in loco che a quello a distanza.
- » Le nuove metodologie per la misurazione della produttività dei dipendenti consentono di supportare al meglio le pratiche di lavoro agile incentrate sul collegamento di EX e CX.

Ad esempio, i pazienti abituati ad acquistare online possono anche scegliere i medici in rete, che a loro volta dovranno padroneggiare i meccanismi della telemedicina. Gli ospedali devono fornire strumenti di collaborazione sicuri, fatturazione personalizzata e sistemi aziendali integrati per consentire l'utilizzo dei nuovi modelli di telemedicina. Alcuni cambiamenti sono stati evolutivi (presentazione delle spese sui dispositivi mobili utilizzando il processo generale adottato per i moduli cartacei) e altri rivoluzionari (onboarding remoto completamente automatizzato). In ogni caso, questi cambiamenti hanno determinato la necessità di un collegamento maggiormente diversificato e dotato di strumenti specifici tra consumo ed erogazione dei servizi.

Dal punto di vista dell'IT, il rafforzamento della EX è passato da un sostegno provvisorio al lavoro a distanza a una progettazione proattiva di luoghi di lavoro digitali ibridi e intelligenti. Si tratta di ambienti digitali che consentono ai dipendenti di collegarsi in modo continuo e sicuro con le risorse richieste, che si tratti di lavorare a distanza o sul posto. Le risorse fondamentali possono includere servizi e supporto IT automatizzati, oltre a strumenti di collaborazione e comunicazione integrati con altre applicazioni aziendali o piattaforme di diversi fornitori. Le altre risorse comprendono la gestione dei dispositivi dell'utente finale e la virtualizzazione dei desktop, poiché le organizzazioni cercano di acquisire rapidamente i talenti e riportare la produttività ai livelli pre-pandemici. La richiesta di questi servizi digitali dipende dal comportamento dei consumatori e dalle applicazioni tecnologiche. Ad esempio, ciò interessa i clienti che utilizzano diversi canali per ottenere il supporto fornito da un call center o un servizio di monitoraggio medico.

I modelli di lavoro a distanza e ibrido continueranno ad essere utilizzati in futuro. Secondo il sondaggio *Future Enterprise Resiliency and Spending, Wave 11* di IDC (dicembre 2022), il 37% degli intervistati considera i modelli di lavoro a distanza e ibridi come prassi di lavoro accettate. Per sfruttare questi modelli di lavoro, le organizzazioni devono investire in tecnologie e servizi in grado di supportare luoghi di lavoro digitali e intelligenti, connettività, dispositivi e servizi gestiti e basati sul cloud e automazione. Ma non finisce qui: entro il 2025, secondo le previsioni di IDC, il 65% delle aziende G2000 equiparerà la presenza online dell'intera forza lavoro con quella collocata in azienda. La strada per ottenere modalità di lavoro più ibride aggiunge un ulteriore livello di complessità all'equazione. I progressi compiuti nello sviluppo e nella realizzazione dei sistemi integrati, che consentono ai dipendenti che lavorano a distanza di soddisfare sia i requisiti aziendali che quelli dei clienti, non saranno sufficienti per soddisfare i requisiti della forza lavoro ibrida del futuro.

Esistono altre criticità da affrontare per il miglioramento della EX. Secondo la ricerca IDC, il 39% dei dirigenti organizzativi intervistati considera la carenza di supporto IT come il problema principale per il supporto dei lavoratori a distanza/ibridi, seguita dalla mancanza di accesso remoto sicuro a dati, applicazioni e contenuti (34%) e dalla coerenza tecnologica per i dipendenti (34%). Inoltre, il 37% delle organizzazioni IT di tutto il mondo sta investendo per ottenere un supporto IT reattivo, pratiche di lavoro produttive e una migliore esperienza del dipendente.

L'attuale esperienza, resa più democratica dall'ubiquità dei lavoratori a distanza, rappresenta un modo di lavorare ottimale ma non ancora sostenibile. Esso si evolverà verso modelli di lavoro ibrido più coerenti. Numerose organizzazioni stanno preparandosi al rientro dei lavoratori offrendo uffici completamente rinnovati. Anche se non intendono rinunciare ai guadagni di produttività offerti dai modelli di lavoro a distanza su larga scala, le imprese hanno dovuto ripristinare le riunioni, gli eventi e le altre attività in presenza al fine di preservare la cultura aziendale, favorire l'innovazione ed

Il 39% dei dirigenti aziendali interpellati considera l'assenza di supporto IT come il problema principale per il supporto del lavoro ibrido o a distanza.

equilibrare la produttività e creatività. La confluenza delle crescenti aspettative dei consumatori e dipendenti in termini di esperienze digitali comparabili ha creato le basi dei nuovi approcci in termini di analisi, misura e collegamento delle esperienze dei dipendenti e clienti.

Definizioni

Parità tecnologica. Accesso sicuro, per tutti i lavoratori, alle risorse essenziali per svolgere le proprie mansioni, indipendentemente dal dispositivo utilizzato o dall'ubicazione (in loco, a distanza, sul campo o pendolare ecc).

Parità dell'esperienza. Termine che indica l'espansione della parità tecnologica, garantendo a tutti i lavoratori la medesima esperienza. Occorre utilizzare i medesimi protocolli di sicurezza indipendentemente dalla località in cui si effettua l'accesso. Ciò vale anche per l'equivalenza delle risorse di rete e calcolo.

Accordi a livello di esperienza (XLA). Accordi che collocano il dipendente (e il cliente) al centro delle prestazioni del servizio, in modo da prendere in considerazione ogni interazione e punto di contatto durante la verifica del livello prestazionale concordato. Gli XLA misurano i risultati di business dal punto di vista dell'utente finale, determinando se i servizi vengano offerti o eseguiti in un certo modo. A differenza dei tradizionali accordi sui livelli di servizio (SLA), gli XLA interessano soprattutto i risultati e le ricompense per i servizi efficaci e in minore entità le penalità in caso di mancata erogazione.

Accordo sul livello dell'esperienza come servizio (as a service). Lo XLA as a service misura l'esperienza dell'utente, ad esempio garantendo che ogni nuovo assunto sia dotato di dispositivi, software e accesso adeguati. Concentrandosi sulla soddisfazione del dipendente e sull'esperienza del cliente, lo XLA as a service consente alle organizzazioni di comprendere se i servizi IT gestiti offrano esperienze senza interruzioni o inferiori alle aspettative e ai risultati attesi.

I contratti sul livello di esperienza collocano il dipendente e il cliente al centro delle prestazioni del servizio.

I vantaggi dell'investimento nell'ottimizzazione dell'esperienza del dipendente

I nuovi modelli di coinvolgimento dei clienti rispecchiano la ricchezza e la complessità delle tecnologie necessarie per offrire un supporto sostenibile. Offrendo ai dipendenti uno spazio di lavoro digitale e intelligente per lavorare da qualsiasi luogo e con numerosi dispositivi, le organizzazioni otterranno:

- » Pool di talenti più ampio e qualificato
- » Fidelizzazione dei migliori talenti e ottimizzazione della brand equity
- » Guida per lo sviluppo continuo nel flusso di lavoro

I dipendenti potranno gestire il lavoro in modo da ottenere i risultati desiderati, scegliendo in modo olistico le modalità con cui lavorare e i luoghi in cui operare. Il supporto tecnico per questo scenario comprende:

- » Accesso sicuro e senza contrasti alle applicazioni, ai dati presenti nei sistemi aziendali e ai collaboratori presenti in ogni fuso orario
- » Accesso omnicanale attraverso qualsiasi dispositivo, in modo da lavorare in modo sicuro e continuo

- » Esperienze utente integrate nell'applicazione, in modo da ridurre o eliminare il passaggio di contesto tra applicazioni
- » Maggiore automazione e produttività

Le aziende hanno migliorato il supporto IT, la produttività e la conoscenza delle dinamiche tra EX e CX, ottenendo:

- » Onboarding automatizzato, provisioning e supporto per i dipendenti nuovi ed esistenti
- » Maggiore conoscenza dei tempi di inattività e riduzione degli stessi, attraverso la riparazione automatica e altri sistemi di apprendimento automatico basati sull'intelligenza artificiale (AI)
- » Maggiore produttività grazie all'automazione dei workflow
- » Possibilità di correlare il miglioramento del coinvolgimento e dell'efficienza dei dipendenti con la soddisfazione del cliente

Andamenti relativi al luogo di lavoro

Secondo le previsioni di IDC, entro il 2024, il 55% dei dirigenti principali delle aziende di tutto il mondo utilizzerà la tecnologia intelligente di pianificazione dello spazio e della capacità per reinventare le sedi degli uffici, in modo da gestire al meglio riunioni, collaborazioni e apprendimento.

Secondo il sondaggio *Future of Work Global* di IDC (aprile 2022), i fattori che hanno favorito la trasformazione del lavoro in ogni area geografica sono l'aumento della produttività dei dipendenti (43%), i risparmi sui costi (38%) e la migliore esperienza del cliente (35%). Tuttavia, in Nord America, il fattore trainante è stato il miglioramento dell'esperienza del dipendente (41%), che supera l'esperienza del cliente (38%). In sintesi, EX e CX sono entrambe priorità critiche e correlate. Questo legame impone l'offerta ai dipendenti delle corrette competenze tecniche e capacità di coinvolgimento. Per favorire l'interesse dei clienti, i dipendenti devono rappresentare la cultura aziendale e agire come ambasciatori del marchio, impresa non semplice in presenza dei contratti di lavoro ibridi, che costringono le organizzazioni a supportare e ottimizzare i valori aziendali posti intorno al cliente.

Secondo la ricerca di IDC, esiste un collegamento tra EX e CX in termini di metriche di produttività dei dipendenti, aspetto che sottolinea ulteriormente l'importanza dell'investimento nell'esperienza del personale. Secondo il sondaggio *Future of Work Global* di IDC, (aprile 2022), il 48% dei responsabili IT considera la soddisfazione del cliente come una metrica essenziale per la valutazione della produttività dei dipendenti, aspetto che raggiunge il culmine nell'implementazione di efficaci programmi legati all'EX. Secondo la ricerca di IDC sugli investimenti aziendali nella EX, le organizzazioni dotate dei programmi più maturi in termini di EX si avvalgono di dipendenti in grado di offrire migliori risultati di business e una CX più efficace. Questi dipendenti offriranno quanto segue:

- » Coinvolgimento 35 volte superiore in un team in grado di ottimizzare i risultati di business
- » Coinvolgimento 12 volte superiore e connessione profonda con il lavoro
- » Coinvolgimento 2 volte superiore a livello comunicativo con l'azienda

Attraverso questo rapporto, le organizzazioni stanno modificando le proprie metriche della produttività, dedicandosi a calcoli più olistici e in grado di andare oltre la misurazione dei compiti, in modo da includere la soddisfazione del cliente, il

lavoro di squadra e le metriche agili. Gli SLA tradizionali vengono affiancati agli XLA, che sono dedicati ai risultati e al valore aggiunto piuttosto che alla produzione e ai processi. La qualità e soddisfazione del cliente restano le misure principali della produttività dei dipendenti, affiancate da altri calcoli maggiormente incentrati sul personale. Come indicato nel sondaggio *Future Enterprise Resiliency and Spending, Wave 6* di IDC, i dirigenti aziendali degli Stati Uniti hanno ottimizzato i livelli delle competenze (54%), dei comportamenti del team (49%) e delle metriche agili (34%), aumentando la produttività dei dipendenti.

L'investimento nella trasformazione del lavoro richiede il coinvolgimento del Board e del CEO, per il coordinamento di CIO, COO, CHRO e CFO. Questa collaborazione offre il supporto interfunzionale e la conoscenza che occorrono per allineare i requisiti di dipendenti e clienti. L'esperienza dei dipendenti si estende oltre l'ufficio o il contact center, arrivando a luoghi che richiedono nuovi mezzi atti a facilitare e tutelare il lavoro a distanza. I contratti di lavoro ibrido aumentano la complessità dei requisiti di sicurezza dei luoghi di lavoro fisici, che dovranno agevolare la collaborazione sicura tra i dipendenti in presenza e a distanza.

Per gestire il cambiamento dei modelli di lavoro, le organizzazioni hanno accelerato il trasferimento nel cloud delle applicazioni rivolte ai dipendenti, adottando la virtualizzazione dei desktop per gestire al meglio il personale distribuito. Questo cambiamento ha eliminato molti punti critici per il supporto IT dei dipendenti. Il sempre maggiore utilizzo delle piattaforme di adozione digitale per dipendenti e clienti ha ridotto la quantità delle chiamate di supporto ricevute dall'help desk, la necessità di formazione tecnica e il sottoutilizzo delle applicazioni. Al contempo, le organizzazioni stanno facendo i conti con la necessità di una leadership più empatica a supporto di un accesso più democratico alla tecnologia e politiche più flessibili, che consentono ai dipendenti di dedicarsi ai risultati di business in modo personalizzato.

Il supporto IT su larga scala per lo sviluppo e la manutenzione dei sistemi a supporto di questa trasformazione digitale è sottoposto a gravi rischi. Entro il 2025, secondo le previsioni di IDC, la scarsità di competenze IT legate alla DX interesserà il 90% delle organizzazioni, costando più di 6,5 trilioni di USD a livello globale a causa di elementi come ritardi della commercializzazione dei prodotti, minore soddisfazione dei clienti e perdita di business. Questo scenario richiede un supporto sempre maggiore di modelli di lavoro ibridi in grado di favorire l'aggiornamento interno delle competenze dei team IT e l'offerta di esperienze di lavoro di qualità per attrarre nuovi talenti.

Per preservare la cultura aziendale, le imprese devono offrire esperienze paritarie a tutti i lavoratori, ovunque essi si trovino. Secondo il sondaggio *Future Enterprise Resiliency and Spending, Wave 11* di IDC (dicembre 2022), il 34% delle organizzazioni sostiene che l'esperienza del dipendente come elemento di spinta di crescita e innovazione aziendale resti una priorità assoluta. Alla domanda di IDC sull'impatto del miglioramento della EX sulla CX, il 28% delle organizzazioni ha indicato la presenza di un nesso causale tra EX e CX e la possibilità di quantificare l'impatto di alcuni sforzi specifici. Secondo il 17%, l'impatto della EX sulla CX è misurabile e ha riconosciuto un impatto diretto sul fatturato aziendale.

Informazioni su Kyndryl

Kyndryl è articolata in sei grandi dipartimenti attivi a livello globale: cloud, Core Enterprise e zCloud, applicazioni, dati e intelligenza artificiale, sicurezza e resilienza, reti e sistemi periferici e Digital Workplace. Questi reparti sono supportati da Kyndryl Consult, il gruppo di consulenza aziendale dedicato ai risultati aziendali, Kyndryl Vital, un metodo aperto e collaborativo per la risoluzione di complessi problemi aziendali e Kyndryl Bridge, una piattaforma aperta di integrazione che offre soluzioni IT basate su informazioni e competenze guidate dai dati. Questo assortimento offre agli utenti un percorso continuo tra azienda digitale e tecnologia necessaria allo scopo.

L'offerta di Digital Workplace, Bridge e Vital di Kyndryl punta a valorizzare l'esperienza del dipendente per ottenere modelli di lavoro ibrido più sicuri e flessibili. All'interno della linea di prodotti completa della Kyndryl, l'ambiente di lavoro digitale offre un supporto tecnologico olistico per i modelli di lavoro ibridi.

Al suo interno, l'ambiente di lavoro digitale offre ai dipendenti un'esperienza simile a quella di un consumatore. Ciò comprende funzionalità intelligenti per un accesso sicuro, olistico e basato sul cloud, dati, applicazioni, infrastrutture e persone. Il prodotto offre anche analisi, AI e automazione per il supporto proattivo e predittivo e gestione dei dispositivi per consentire ai dipendenti di lavorare in modo più efficace.

L'offerta legata al Digital Workplace di Kyndryl include:

- » **Servizi di consulenza.** Kyndryl Consult offre servizi di strategia, implementazione e migrazione che estendono l'esperienza digitale dei dipendenti, offrendo gestione dei dispositivi, supporto IT, virtualizzazione del luogo di lavoro e la potenza e le funzionalità di Microsoft 365.
- » **Supporto IT.** Kyndryl offre servizi di supporto omnicanale che garantiscono un'ottima esperienza del dipendente, in modo da ottenere il coinvolgimento e la produttività dei lavoratori. Kyndryl, azienda leader nel campo dell'integrazione delle funzioni cognitive e dell'automazione, consente di risolvere i problemi prima che si verifichino e di risolverli rapidamente in caso di occorrenza.
- » **Servizi di collaborazione.** Kyndryl, partner Microsoft Solution, consente alle aziende di costruire e gestire il proprio ecosistema di esperienze sul luogo di lavoro. Grazie a una consolidata esperienza con Microsoft 365 e la piattaforma Teams, la società si avvale di un approccio basato sui dati per creare un'esperienza del dipendente olistica. La Kyndryl offre servizi per il ciclo di vita completo dei luoghi di lavoro collaborativi, tra cui dispositivi di nuova generazione, implementazione delle applicazioni e integrazioni e servizi per l'assistenza e la gestione a ciclo continuo.
- » **Gestione dei dispositivi e del ciclo di vita.** Questo servizio offre un singolo metodo di gestione per tutti i dispositivi, i sistemi operativi e i modelli di proprietà degli utenti finali. Esso offre un profilo di sicurezza e politiche personalizzabili e una configurazione dinamica con servizi gestiti e completi per gli aggiornamenti dei dispositivi e la gestione delle app, oltre all'accesso all'App Store aziendale e alle utility di supporto autonomo.
- » **Virtualizzazione del luogo di lavoro.** Kyndryl offre un servizio di virtualizzazione dei desktop completamente gestito che fornisce ai dipendenti un accesso cloud alle applicazioni aziendali attraverso una soluzione di desktop in hosting sicuro. Essa offre il provisioning e la distribuzione rapida dei desktop per una vasta gamma di dispositivi, il backup e ripristino di sicurezza integrati e l'analisi a supporto del miglioramento dell'esperienza dell'utente finale. La società collabora con Microsoft per Azure Virtual Desktop (AVD) e Windows 365, con Citrix Desktop as a Service (DaaS) e Citrix Virtual Apps and Desktops e con VMware Horizon e Horizon cloud.
- » **Contact Center as a Service (CCaaS).** Il CCaaS di Kyndryl fornisce soluzioni per call center omnicanale all'avanguardia, in modo da aggiornare le operazioni aziendali, responsabilizzare i dipendenti e offrire esperienze superiori alla clientela. I servizi a valore aggiunto, tra cui consulenza strategica, orchestrazione dei workflow, servizi cognitivi e gestione delle esperienze digitali (DEM), sono disponibili per l'integrazione nella soluzione CCaaS.

La strategia dell'ambiente di lavoro digitale Kyndryl si concentra sull'offerta di strategia, implementazione, gestione e supporto per la gestione delle crescenti esigenze dei modelli di lavoro ibridi. Le aziende di ogni regione geografica e settore sono in cerca di soluzioni per migliorare l'esperienza del dipendente e del cliente.

Gli elementi principali di questa strategia includono:

- » Ecosistema dell'ambiente di lavoro integrato, continuamente ottimizzato e sicuro
- » Utilizzo dei dati per ottenere insights analitici per il supporto proattivo e predittivo e la gestione dei dispositivi
- » Creazione di un'esperienza utente olistica come catalizzatore per definire i risultati di business

Sfide

Numerosi produttori stanno dedicandosi alla progettazione degli ambienti di lavoro, ciascuno da un punto di vista leggermente diverso ma tutti con l'obiettivo di definire lo spazio e il valore delle rispettive offerte. Per differenziarsi, Kyndryl dovrà sfruttare la sua grande esperienza nel campo dei servizi tecnici e sviluppare un chiaro branding intorno alle offerte di supporto e lavoro ibrido.

Conclusioni

La connessione tra EX e CX continuerà a maturare con il passaggio al digitale di gran parte dei settori. La rapida adozione di modelli di lavoro ibridi, che consentono ai dipendenti di operare da qualsiasi luogo, con qualunque dispositivo e in ogni fuso orario, sta stimolando l'adozione su larga scala delle tecnologie digitali dedicate a tale obiettivo. IDC prevede che, in linea con questo slancio, il mercato delle tecnologie degli spazi di lavoro digitali e intelligenti a supporto dell'Employee Experience sta crescendo con un CAGR del 23% nel periodo 2019 - 2024, seguendo l'aumento della richiesta di queste tecnologie.

Oltre agli investimenti tecnici, gli elementi più importanti per creare un'esperienza efficace per i dipendenti sono la trasparenza organizzativa, la fiducia e le comunicazioni aperte delle aziende. È possibile ottenere questo risultato attraverso programmi dedicati al benessere dei dipendenti, al riconoscimento e supporto della diversità, equità e inclusione (DEI). In un mondo di requisiti lavorativi in rapido cambiamento, le organizzazioni devono sviluppare percorsi di carriera attraverso iniziative di qualificazione nell'ambito delle politiche, pratiche e tecnologie in grado di aiutare i dipendenti e i clienti a ottenere successo.

Kyndryl si trova in una posizione ottimale per soddisfare la domanda di trasformazione del workplace grazie alla solidità della linea di gestione dell'ambiente di lavoro, delle partnership e delle offerte aziendali in senso esteso. Nonostante ciò, resta difficile implementare modelli di lavoro ibridi e duraturi, che costituiscono un elemento essenziale per creare modelli di business più resilienti in chiave futura.

La trasparenza, fiducia e le comunicazioni aperte delle aziende sono elementi essenziali per costruire una forte esperienza dei dipendenti.

Informazioni sull'analista



Amy Loomis, Ph.D., Research Vice President, Future of Work Amy Loomis è Research Vice President per il servizio di ricerche di mercato sul Future of Work di IDC. Si occupa del crescente impatto delle tecnologie, come ad esempio intelligenza artificiale, data analytics, robotica, realtà aumentata e virtuale e automazione intelligente dei processi nella trasformazione della natura del lavoro. Questa ricerca osserva l'influenza di queste tecnologie sulle competenze e sui comportamenti del personale, sulla cultura organizzativa e sull'esperienza lavorativa, oltre al modo in cui lo spazio di lavoro sta plasmando l'azienda del futuro.

MESSAGGIO DELLO SPONSOR

Gli esperti di Kyndryl collocano il dipendente al centro del luogo di lavoro ibrido, utilizzando la gestione proattiva dell'esperienza e il supporto predittivo per i dispositivi e le applicazioni. La nostra azienda adotta un approccio olistico, misurabile e basato sui dati per integrare i punti di contatto digitali e semplificare i flussi di lavoro, in modo da migliorare i risultati aziendali.

Il personale e la tecnologia all'avanguardia della nostra azienda consentono di misurare e migliorare l'esperienza del dipendente in ogni punto di contatto digitale (inclusi l'approvvigionamento, i dispositivi, le applicazioni, la gestione e il supporto), in modo da creare un'esperienza del dipendente integrata e senza interruzioni. La tecnologia brevettata e la piattaforma aperta da noi prodotta consentono di prevedere e gestire in modo proattivo i problemi applicativi e tecnologici. Siamo concentrati sul percorso dei dipendenti, sull'adozione e sui requisiti del cambiamento culturale dell'ambiente di lavoro ibrido, elementi che consentono di offrire elevati livelli di produttività e coinvolgimento dei dipendenti. Il nostro obiettivo è creare un ambiente di lavoro ibrido e moderno attraverso un'ottimizzazione continua e un'esperienza per i dipendenti, sicura, simile a quella dei consumatori e su larga scala. Per maggiori informazioni: <https://www.kyndryl.com/us/en/services/digital-workplace>

 IDC Custom Solutions

Il contenuto di questo documento è un adattamento di una ricerca di IDC pubblicata su www.idc.com.

IDC Research, Inc.
140 Kendrick Street
Building B
Needham, MA 02494, USA
T. +1 508.872.8200
F. +1 508.935.4015
Twitter @IDC
idc-insights-community.com
www.idc.com

Questa pubblicazione è prodotta da IDC Custom Solutions. Le opinioni, le analisi e i risultati della ricerca indicati nel presente documento derivano da uno studio e da un'analisi condotti e pubblicati in maniera indipendente da IDC. Eventuali sponsorizzazioni verranno indicate esplicitamente. IDC Custom Solutions distribuisce i contenuti di IDC in numerosi formati adatti alle esigenze aziendali. La licenza per la distribuzione dei contenuti non implica l'approvazione del licenziatario da parte di IDC, né un'opinione di IDC su tale soggetto.

Publicazione esterna delle informazioni e dei dati IDC. L'utilizzo di qualsiasi informazione di IDC all'interno di pubblicità, comunicati stampa o materiale promozionale è soggetta all'approvazione scritta da parte del vicepresidente o responsabile nazionale di IDC. Allegare la bozza del documento proposto alla richiesta. IDC si riserva il diritto di negare l'approvazione dell'utilizzo esterno del proprio materiale per un qualsiasi motivo.

Copyright 2023 IDC. La riproduzione senza autorizzazione scritta è severamente vietata.