

kyndryl

L'esperienza del lavoratore di oggi

Ottimizza continuamente la produttività
e i risultati aziendali con un ecosistema
di lavoro ibrido, integrato e autonomo



Sommario

- 3 Integrazioni chiave richieste per insight sull'esperienza utente e automazione
- 5 L'evoluzione organizzativa è necessaria per supportare i servizi per gli utenti finali
- 6 La creazione di un'esperienza utente olistica è il catalizzatore per ottenere risultati aziendali
- 6 Come si presentano i servizi di supporto sul posto di lavoro moderno
- 7 Conclusioni

In qualità di consumatori, interagiamo costantemente con la tecnologia nelle nostre case, nei nostri veicoli e negli spazi pubblici per rendere la nostra vita più facile, felice e produttiva. Le organizzazioni in grado di fornire ai lavoratori un'esperienza utente, personalizzata e senza interruzioni - che forniscono ai dipendenti le informazioni, gli strumenti e l'accesso necessari per svolgere il proprio lavoro ovunque - sono e continueranno ad essere le aziende che prosperano e crescono di fronte al cambiamento e alle opportunità. La chiave per realizzare questa esperienza è consentire ai lavoratori di essere molto più autonomi.

Per raggiungere questa moderna esperienza sul posto di lavoro, è necessaria una piattaforma di automazione basata sui dati di telemetria del dispositivo, sui dati personali e sull'integrazione di strumenti di gestione. Non solo agli utenti viene offerto un maggiore controllo sulla propria esperienza, ma una piattaforma di questo tipo può anche eliminare in modo proattivo i problemi dall'area di lavoro, ottimizzando continuamente l'area di lavoro dell'utente per migliorare la produttività.

Tradizionalmente, consideriamo il posto di lavoro come uno spazio di calcolo per l'utente finale; tuttavia, il futuro guarda all'utente finale in modo più olistico tenendo conto di diversi fattori che riguardano un individuo: modelli di lavoro, storia, profilo, ruoli e responsabilità, dispositivi, posizione e altro ancora. Offrire un'esperienza di lavoro eccezionale va ben oltre l'ambito di qualsiasi singolo dispositivo, piattaforma o luogo. Piuttosto, dipende dall'efficienza, dalla connettività e dalle prestazioni di ogni elemento all'interno dell'ecosistema del posto di lavoro che riguarda un utente finale - vale a dire, ogni applicazione, server, piattaforma, dispositivo, servizio e persino il loro ambiente fisico.

L'ecosistema dell'esperienza utente



Dispositivo

- Laptop
- Dispositivo mobile - persona
- Dispositivo mobile - di proprietà dell'azienda
- Tablet
- Wearable



Ambiente fisico

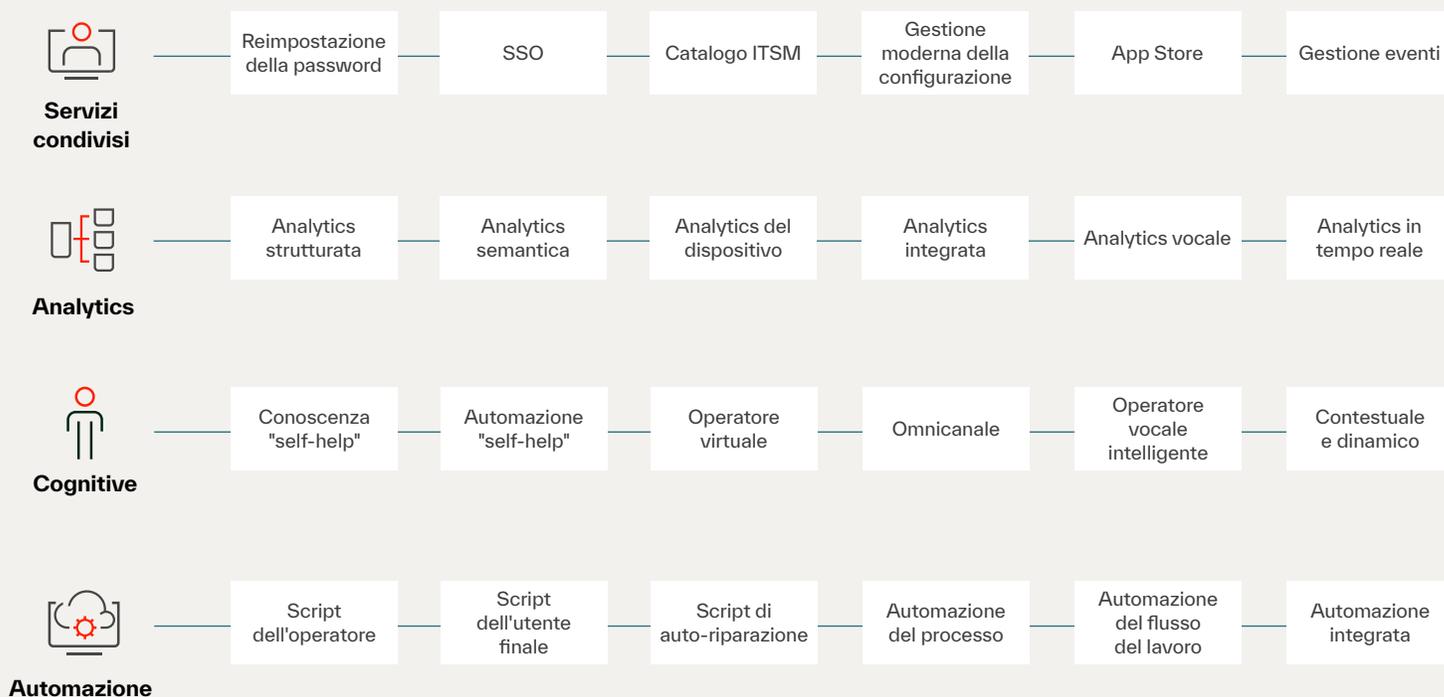
- Sistema HVAC
- Illuminazione
- Badge elettronici
- Sale riunioni intelligenti
- Sensori ambientali



Back office

- Hardware
- Applicazioni
- Server

Modello di maturità



Per la creazione di questo ecosistema di lavoro ibrido continuamente ottimizzato, sono definite **due componenti critiche**:

1. Migliore integrazione tra le applicazioni aziendali e SaaS, dati delle risorse umane, sicurezza e i dati ambientali dell'area di lavoro
2. La volontà di evolversi, come organizzazione, per supportare i continui cambiamenti di paradigma

Integrazioni chiave richieste per insight sull'esperienza utente e automazione

Le integrazioni della piattaforma con l'automazione e i modelli operativi organizzativi saranno fondamentali per cambiare l'esperienza dell'utente finale. Questi cambiamenti avverranno in modo iterativo, man mano che le organizzazioni evolvono e vengono realizzate le capacità tecnologiche, fornendoci un modello di maturità per guidare i nostri progressi.

Con la crescita di popolarità delle piattaforme di gestione dell'esperienza digitale (digital experience management, DEM), le organizzazioni continuano a scoprire problemi ombra che hanno un impatto sugli utenti, ad esempio schermate blu e latenza di rete. L'assegnazione di priorità alle integrazioni dovrebbe iniziare con i sensori DEM e includere quanto segue:

I dati dei ticket aiutano a correlare i problemi, al fine di assegnare priorità agli utenti finali che probabilmente avranno problemi simili in base al profilo del dispositivo o del dipendente.

La gestione della configurazione consente di eseguire in modo proattivo una serie più approfondita di passaggi correttivi.

L'automazione dei processi robotici (robotic process automation, RPA) consente di eseguire flussi di lavoro più complessi su più sistemi di backend, incluse applicazioni aziendali o attività L2.

Le funzionalità di auto-riparazione migliorate richiedono script di auto-riparazione di natura meno binaria che migliorino la loro maturità all'interno dei processi di creazione, accesso e gestione del ciclo di vita. Per l'auto-riparazione, sono necessari progressi in tre settori principali: parametrizzazione degli script, blocchi di script e integrazione del flusso di lavoro.

I dati sulle risorse umane e sui dipendenti richiedono maggiore integrazione. Gli ambienti degli utenti finali più avanzati troveranno il modo di consentire l'invio di contenuti dai sistemi HR al posto di lavoro per migliorare l'esperienza dell'utente. Questo livello di integrazione consente un controllo più stretto sugli attributi che verranno condivisi e fornisce una forte giustificazione aziendale per la creazione di una persona del dipendente più sofisticata.

Internet delle cose (IoT) offre una serie di nuove possibilità. Mentre colleghiamo il posto di lavoro digitale all'ambiente fisico, possiamo iniziare a intrecciare dati di telemetria aggiuntivi per rendere i nostri utenti finali più produttivi e abilitarli al lavoro a distanza. La modernizzazione e l'evoluzione dei siti e delle strutture saranno un potente catalizzatore per acquisire insight e conoscenze più profonde sulle esigenze dell'utente finale. Gli esempi includono:

- **Badge intelligenti:** Possibilità di tracciare la posizione di un utente finale in uno spazio ufficio per sbloccare le stanze e abilitare impostazioni HVAC ottimali
- **Salte riunioni intelligenti:** Avvio di condivisioni dello schermo e presentazioni specifiche per i partecipanti alla riunione utilizzando i calendari dei dipendenti, il loro spazio di archiviazione cloud (ad esempio Box e OneDrive) e le preferenze di videoconferenza (ad esempio Microsoft Teams e WebEx)
- **Modellazione del segnale Wi-Fi:** Ottimizzare la potenza del segnale Wi-Fi in base alla densità dei dispositivi e persino personalizzarlo in base a singole persone (ad esempio VIP, presentatori a contatto con i clienti e riunioni)
- **Sensori ambientali:** Comprendere l'ambiente operativo in cui gli utenti finali e i loro dispositivi potrebbero funzionare
- **Sistemi di videosorveglianza e telecamere per ufficio:** Creazione dei profili delle distribuzioni degli utenti e della mobilità intorno alla struttura dell'ufficio

Questo livello di integrazione tra i sistemi che influiscono sull'utente finale - non limitato alle sole prestazioni dell'applicazione o del dispositivo - consente una visione end-to-end dell'esperienza del dipendente. Ma il moderno ambiente di lavoro digitale ha bisogno di più di semplici insight; ha bisogno della capacità di comprendere e agire su quei dati utilizzando l'automazione per ottenere un luogo di lavoro realmente onnipresente e autonomo. Combinando dati, automazione e integrazione con i singoli sottosistemi dell'ambiente dell'utente finale (ad esempio, HVAC, sistema di videoconferenza o badge intelligenti), il moderno ambiente di lavoro può utilizzare flussi di lavoro integrati per ottimizzare continuamente l'esperienza del lavoratore.



L'evoluzione organizzativa è necessaria per supportare i servizi per gli utenti finali

Gli attuali livelli di automazione stanno guidando il cambiamento nelle nostre metriche tradizionali. Il futuro posto di lavoro si baserà su alcuni dei concetti esistenti e orientati al futuro, come nuovi modi per misurare l'impatto (ad esempio, Experience Level Agreements (XLA), Net Promoter Score (NPS), analisi semantica e del sentiment e feedback costante dell'utente finale). La possibilità di avviare il riferimento con metriche di esperienza coerenti consente di approfondire aree specifiche per dare priorità all'automazione e ai miglioramenti.

Le moderne metriche che raccolgono i dati sull'esperienza dell'utente finale evidenziano le dipendenze dall'intero ecosistema aziendale. Il posto di lavoro è solo una parte di ciò che guida l'esperienza e la produttività di un utente. Le applicazioni devono essere prese in considerazione per determinare la produttività aziendale dal punto di vista dell'usabilità e del supporto. Ad esempio, se il dipendente di una banca dispone del miglior supporto e di un dispositivo all'avanguardia, ma il suo lavoro richiede l'utilizzo di un terminale con schermo verde di vecchia generazione, quel dipendente non trarrà pieno vantaggio dai risultati di produttività aziendale del moderno ambiente di lavoro digitale.

Le metriche moderne forniscono una base che cambia il modo in cui i nostri attuali lavoratori e il personale dovranno affrontare l'aumento delle capacità autonome. Offrono un modello di miglioramento continuo che conduce i team che lavorano su server e applicazioni verso gli obiettivi stabiliti per la modernizzazione. Man mano che i problemi vengono risolti in modo proattivo o attraverso funzionalità di "self-help", noteremo che:

- Il volume dei ticket del service desk diminuisce significativamente.
- I problemi aperti rimanenti saranno probabilmente molto più complessi.
- I team avranno l'opportunità di affrontare i problemi ombra che in genere non sono stati segnalati.
- Il tempo medio di gestione (average handle time, AHT) e il tempo medio per la risoluzione (mean time to resolve, MTTR) aumenteranno.
- Il profilo delle competenze dei desk di supporto dovrà evolversi ed includere la necessità di personale di supporto convergente e multi-qualificato all'interno del team.



Situazione:

Wendy sta lavorando a un nuovo campus oggi per preparare una presentazione di un cliente chiave su Microsoft Teams.



Problema:

È preoccupata per possibili problemi con le funzioni audio/video della sala riunioni e il suo laptop ha problemi di lag, rallentando la sua capacità di finalizzare gli ultimi dettagli della sua presentazione.



Risoluzione:

Wendy apre l'app dell'assistente virtuale e dice: *"La mia macchina è lenta - aiutami!"*

L'assistente virtuale utilizza i dati di gestione dell'esperienza digitale per valutare il suo dispositivo e determina che un processo in background utilizza una quantità elevata di CPU. Wendy viene informata che verrà eseguito uno script per migliorare le prestazioni della macchina. Le prestazioni del suo laptop migliorano e quindi Wendy può terminare i preparativi pre-riunione.

Wendy accede al campus con il suo badge identificativo intelligente. Quando entra nella sala riunioni per la sessione, la telemetria dell'edificio identifica la sua presenza e viene richiamata l'orchestrazione del flusso di lavoro per collegare Wendy al servizio AV della sala.

Il sistema AV indica "autenticazione fallita" e Wendy chiama il Service Desk. L'operatore, che dispone di un dashboard integrato che mostra il dispositivo e i dati sulle attività di Wendy, identifica rapidamente il problema per risolverlo. L'operatore automatico avvia il widget per ripristinare il dispositivo AV e correggere le connessioni e Wendy è pronta per iniziare il suo discorso.

I team di supporto, tradizionalmente molto orientati alle attività - catch-and-release, lavoratori incentrati sulla procedura- ora diventeranno lavoratori della conoscenza che aumentano il numero di risoluzioni alla prima chiamata (first call resolution, FCR). Ora ci si aspetta non solo che questi lavoratori risolvano un singolo problema, ma anche che lo eliminino strategicamente dall'ambiente attraverso aggiornamenti di configurazione e correzioni tecniche.

Questo cambiamento avrà un impatto significativo sulle possibilità di fornire servizi sul posto di lavoro agli utenti finali. La prima linea di supporto può diventare un vero team DevSecOps. Ciò ha un impatto complessivo significativo sull'azienda aumentando la produttività degli utenti e creando una maggiore dipendenza da un'efficace comunicazione e collaborazione del team di supporto interdisciplinare (ad esempio, i team delle applicazioni e dell'infrastruttura che vengono co-locati ove pratico e appropriato). Migliora inoltre la posizione di sicurezza di un'organizzazione e la capacità di rispondere alle nuove minacce, il che è fondamentale poiché la superficie di attacco aziendale aumenta con la dispersione dei dipendenti e con una maggiore adozione delle applicazioni SaaS e del cloud per il calcolo aziendale.

La creazione di un'esperienza utente olistica è il catalizzatore per ottenere risultati aziendali

Quando ci concentriamo sull'esperienza dell'utente, tutti gli altri obiettivi aziendali verranno messi a fuoco - dal miglioramento della produttività all'aumento dei risultati aziendali e alla fidelizzazione dei talenti. Il futuro posto di lavoro si basa su una piattaforma progettata per:

- Essere proattivi
- Eliminare i problemi prima che si verifichino
- Prevedere i risultati
- Conoscere l'utente finale quando interagisce con il supporto
- Fornire canali di coinvolgimento senza soluzione di continuità e integrati nei punti di criticità

Integrando più sottosistemi necessari per supportare un utente finale, tra cui IoT, telemetria di dispositivi/app, sistemi HR e altro, la persona del lavoratore passerà da un approccio basato sui ruoli a un luogo di lavoro personalizzato individualmente. I dipendenti non saranno più visti e compresi solo per il ruolo che ricoprono all'interno di un'organizzazione, ma piuttosto come individui unici con attributi unici basati sulla propria situazione, storia ed esigenze.

Che aspetto hanno i servizi di supporto sul posto di lavoro moderno

Techbar, mayday rooms e wormhole

Per un luogo di lavoro ibrido, con una forza lavoro dispersa, il supporto dei dispositivi fisici passerà da un approccio basato sull'assistenza deskside a un modello di iperassistenza che utilizza partner commerciali. Invece di avere un supporto deskside dedicato, le organizzazioni disporranno di techbar e mayday room nelle principali sedi del campus per fornire all'utente finale modalità di richiesta di aiuto sempre attive. Questa tecnologia sarebbe accompagnata dalla possibilità di utilizzare le funzionalità per le sale di collaborazione del wormhole. Sono simili alle nostre odierne sale di telepresenza, ma considerate sempre attive e ulteriormente supportate con lavagne digitali per maggiori opportunità di collaborazione con team dislocati geograficamente.

Fornitori commerciali e al dettaglio

Le sedi più piccole e i lavoratori remoti utilizzeranno partner commerciali per il supporto. Utilizzando servizi commerciali come Genius Bar di Apple, Geek Squad di Best Buy e altri fornitori di vendita al dettaglio, gli utenti finali avranno la possibilità di scegliere come ottenere supporto. Laddove le opzioni per il supporto al dettaglio sono limitate, verranno utilizzati partner commerciali come FedEx, UPS, DHL e altri per fornire agli utenti finali un nuovo dispositivo entro 24 ore. Questo approccio sarà facilitato e abilitato attraverso uno spazio di lavoro moderno, in cui i file rimarranno nel cloud, le applicazioni verranno reinstallate immediatamente con moderni strumenti di gestione, come Autopilot, e le configurazioni saranno gestite nel cloud, consentendo un immediato ritorno al lavoro una volta accesa la nuova macchina dell'utente.

Il lavoratore responsabile autorizzato e autonomo

L'integrazione delle origini dati migliorerà in modo significativo le capacità di self-help. Le informazioni verranno filtrate in base a ciò che sappiamo o possiamo prevedere sulla persona di un utente. Questi insight personalizzati, combinati con dati di telemetria in tempo reale, visibilità sulle interruzioni globali che possono avere un impatto sugli utenti finali e la possibilità di attivare un ricco set di automazione del flusso di lavoro per risolvere autonomamente le richieste di back-end, ridurranno notevolmente la necessità degli utenti finali di coinvolgere il supporto.

Con le maggiori competenze ingegneristiche per il primo punto di contatto, un modello di miglioramento continuo guiderà ulteriori capacità di automazione e miglioramento della conoscenza federata - ad esempio aprendo un canale social dove gli utenti finali possano supportarsi a vicenda e trovare facilmente informazioni utili. Con una persona migliorata e l'integrazione di sottosistemi, il contenuto può essere filtrato per essere più rilevante per ogni specifico utente finale. Migliorare ulteriormente questo processo è l'introduzione della ludicizzazione per guidare sia i contributori che i consumatori dei canali di self-help.

Conclusioni

Una confluenza di fattori ha cambiato e continuerà a cambiare in modo significativo le aspettative, i requisiti e le possibilità per il posto di lavoro digitale. I progressi nello spazio della tecnologia di consumo hanno cambiato quella che dovrebbe essere l'esperienza aziendale. Le nostre aziende sono in prima linea nei loro settori, ma l'esperienza dei lavoratori spesso è in ritardo rispetto a quella che troviamo nelle nostre stesse case - esperienze basate sulla tecnologia che rendono costantemente la nostra vita più facile, felice e produttiva. Riprodurre un'esperienza personalizzata simile in azienda sarà fondamentale per attrarre e trattenere i dipendenti, migliorare continuamente la produttività e mantenere un vantaggio competitivo.

Per ulteriori informazioni

Kyndryl ha una profonda esperienza nella progettazione, esecuzione e gestione dell'infrastruttura tecnologica più moderna, efficiente e affidabile da cui il mondo dipende ogni giorno. Siamo profondamente impegnati a far progredire l'infrastruttura critica che alimenta il progresso umano. Stiamo continuando a costruire la nostra base di eccellenza creando sistemi in modi nuovi: coinvolgendo i partner migliori, investendo nella nostra attività e lavorando fianco a fianco con i nostri clienti per liberare il loro potenziale.

Per saperne di più su come i servizi [Kyndryl di Digital Workplace](#) possono aiutarti a creare un ambiente di lavoro digitale senza interruzioni per migliorare le esperienze e la produttività dei dipendenti, contatta il tuo rappresentante Kyndryl o visitaci all'indirizzo [kyndryl.com](https://www.kyndryl.com)



© Copyright Kyndryl, Inc. 2021

Kyndryl è un marchio o un marchio registrato di Kyndryl Inc. negli Stati Uniti e/o in altri paesi. Altri nomi di servizi o prodotti possono essere marchi di Kyndryl Inc. o di altre società.

Microsoft, Windows, Windows NT e il logo Windows sono marchi di Microsoft Corporation negli Stati Uniti e/o in altri paesi.

Questo documento è aggiornato alla data iniziale della pubblicazione e può essere modificato da Kyndryl senza necessità di preavviso. Non tutte le offerte sono disponibili in ogni paese in cui Kyndryl opera. I prodotti e i servizi Kyndryl sono garantiti secondo i termini e le condizioni dei contratti che ne regolano la fornitura.

I dati sulle prestazioni e gli esempi relativi ai clienti citati sono presentati solo a scopo informativo. Le prestazioni reali possono variare a seconda delle specifiche configurazioni e condizioni operative.