

Digital workplace services: proattivi, predittivi e senza interruzioni

Servizi di gestione e supporto
per promuovere un'esperienza
utente di tipo consumer-like



Sommario

- 3 Un approccio proattivo
- 4 Un approccio predittivo
- 5 Gestione dell'esperienza digitale
- 5 Un approccio senza interruzioni
- 8 Governance per il miglioramento continuo
- 8 Abilita una modalità di lavoro moderna e autonoma

Siamo abituati a ricevere esperienze cliente eccezionali e ora ci aspettiamo la stessa personalizzazione e continuità di servizio nell'ambiente di lavoro quotidiano. L'approccio Kyndryl™ alla gestione e al supporto dell'ambiente dell'utente finale è guidato da una serie di obiettivi centrati sulla fornitura di un'esperienza di tipo consumer agli utenti finali aziendali. Concentrandosi sull'esperienza dell'utente finale, verranno raggiunti altri obiettivi aziendali strategici, tra cui una maggiore produttività, un ROI più elevato e migliori risultati.

Per raggiungere questi obiettivi per i nostri clienti, Kyndryl utilizza un approccio ai servizi basato su tre principi guida: essere proattivi, essere predittivi e offrire un'esperienza di lavoro digitale senza interruzioni. Le aziende spesso si concentrano sul miglioramento dei servizi manuali per il supporto degli utenti finali, ma il nostro approccio inizia eliminando completamente i problemi attraverso la gestione end-to-end e il supporto di auto-riparazione.

Gestione end-to-end

Limita il numero di contatti al supporto grazie a pratiche di gestione innovative. Aumenta l'automazione all'interno delle pratiche di distribuzione, dal provisioning dei dispositivi alla configurazione e alla gestione del funzionamento quotidiano. I problemi vengono spostati da canali reattivi a canali proattivi e vengono eliminati eventuali problemi o grazie a pacchetti di app collaudati e stabili, alla gestione della piattaforma e dei dispositivi.

Supporto per l'autoriparazione

Sfruttando un framework di supporto basato sulla gestione dell'esperienza digitale (Digital experience management, DEM), che contiene sia sensori che dati di trend, siamo in grado di rilevare problemi comuni sulla workstation. Questo aiuta a promuovere la correzione proattiva che può essere eseguita senza l'interruzione dell'utente finale. Questi sensori sono in grado di evidenziare il comportamento dell'utente finale e le prestazioni dell'applicazione in modo che i progetti di gestione possano portare vantaggi a tutti gli utenti identificando i valori anomali e migliorando l'esperienza.

Un approccio proattivo

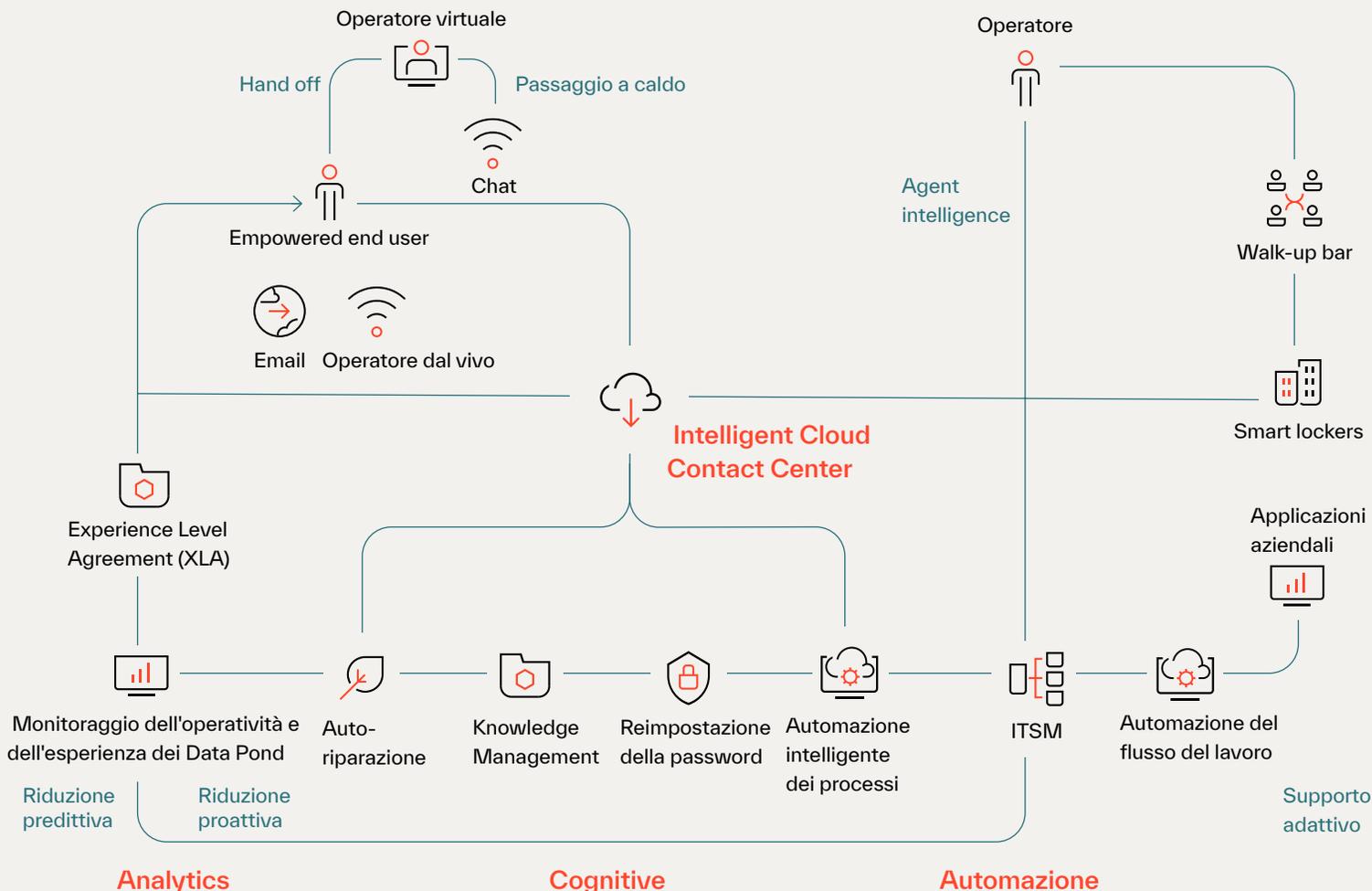


Figura 1. Un approccio proattivo

Gli approcci proattivi all'utilizzo della gestione end-to-end e dell'auto-riparazione sono garantiti dall'approccio di Kyndryl all'erogazione dei servizi e dalle esperienze di successo negli ambienti dei nostri clienti. Ci concentriamo sul garantire che gli asset e gli investimenti effettuati siano in grado di migliorare l'esperienza complessiva dell'utente finale, indipendentemente da come o da chi venga offerta.

Due esempi specifici che illustrano come riusciamo a raggiungere questo obiettivo sono la misurazione dell'esperienza dell'utente finale e il modo in cui gli asset vengono gestiti nel lungo termine. L'esperienza dell'utente finale viene misurata con gli SLA tradizionali, ma anche con Experience Level Agreement (XLA) che forniscono una visione olistica di ciò che potrebbe avere impatto sull'esperienza dell'utente finale. Inoltre, gli indicatori di prestazioni dell'esperienza (experience performance indicator, XPI) possono acquisire un'ampia varietà di dati di telemetria per individuare le interruzioni del servizio. Ciò significa che, indipendentemente da chi fornisce un servizio, la totalità degli elementi costitutivi del servizio può essere misurata e compresa per determinare i modi per migliorarli.

Cinque categorie di user journey

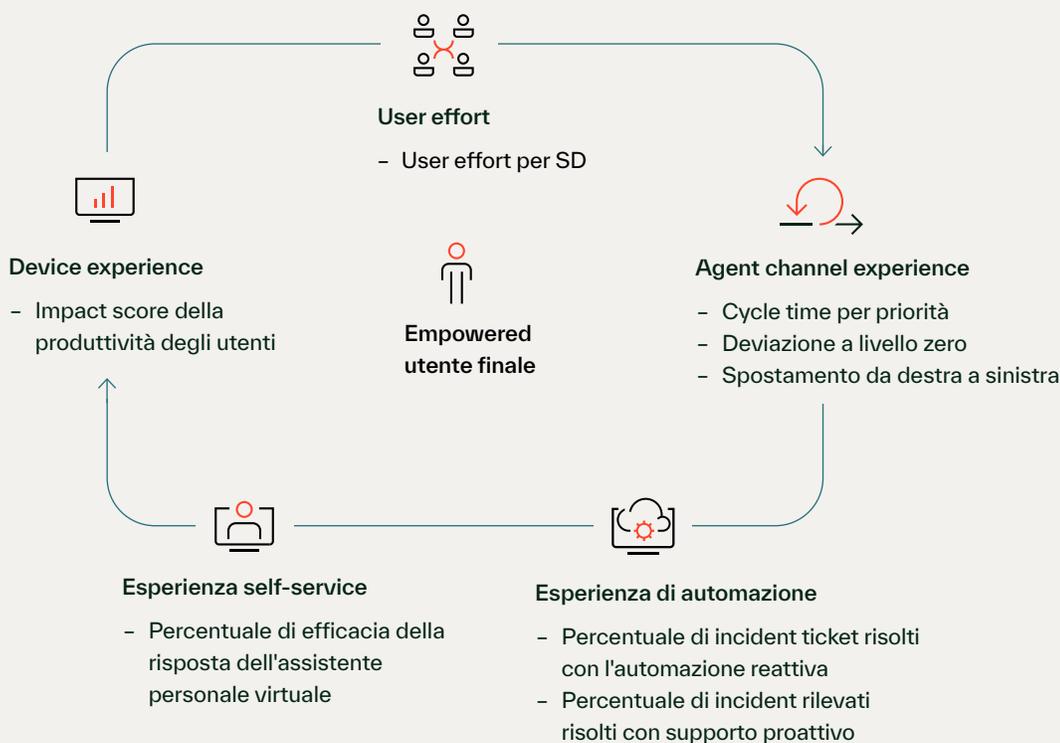


Figura 2. Cinque categorie di percorso dell'utente

Kyndryl fornisce valore attraverso l'innovazione continua e l'eccellenza del delivery e si impegna per il successo a lungo termine dei clienti. Ciò significa che i nostri servizi per il digital workplace sono progettati per essere forniti in modalità collaborativa con i nostri clienti, nella misura in cui desiderano mantenere l'autonomia.

- Quando vengono distribuiti asset come self-heal script è possibile mantenerne la proprietà.
- Eventuali script generici o specifici del cliente, e creati da Kyndryl con il cliente, possono diventare di proprietà del cliente stesso.

Lo stesso vale per la conoscenza e qualsiasi dataset di intelligenza artificiale creato con Kyndryl.

- Per qualsiasi contenuto offerto da Kyndryl che sia commerciale standard o generico, i clienti avranno l'opportunità di ottenere in licenza direttamente quel contenuto.
- Per qualsiasi contenuto creato per il cliente ma che non sia specifico del cliente, Kyndryl e il cliente ne riceveranno una copia.
- Per qualsiasi contenuto creato con il cliente che sia specifico del cliente, il cliente conserverà tutta la proprietà intellettuale (IP).

Un approccio predittivo

Sebbene la gestione proattiva sia l'obiettivo finale, non tutti i problemi possono essere eliminati, il che richiede un passaggio predittivo. Il termine "predittivo" indica che i problemi possono essere valutati attraverso insight ed eliminati sistematicamente. Significa anche che quando un utente finale richiede il supporto, l'operatore già conosce molti dei dettagli utilizzando dashboard di intelligence (ad esempio, chi è l'utente finale e quali potenziali problemi sta riscontrando) e può identificare rapidamente quale automazione attivare per garantire coerenza e velocità. Queste automazioni, inclusi gli script di auto-riparazione e l'RPA (robot process automation), vengono utilizzate dall'operatore virtuale nel "self-help", nei sistemi di Interactive Voice Response e dagli operatori.

Gestione dell'esperienza digitale

Digital Experience Management (DEM) è la tecnologia di base per le funzionalità proattive e predittive. Consente la raccolta dei dati di telemetria e sul comportamento degli utenti insieme alla tecnologia di distribuzione e auto-riparazione. L'ottimizzazione dei dispositivi in base al comportamento degli utenti aiuta a identificare problemi che potrebbero non essere mai presenti nei canali di supporto tradizionali, ad esempio:

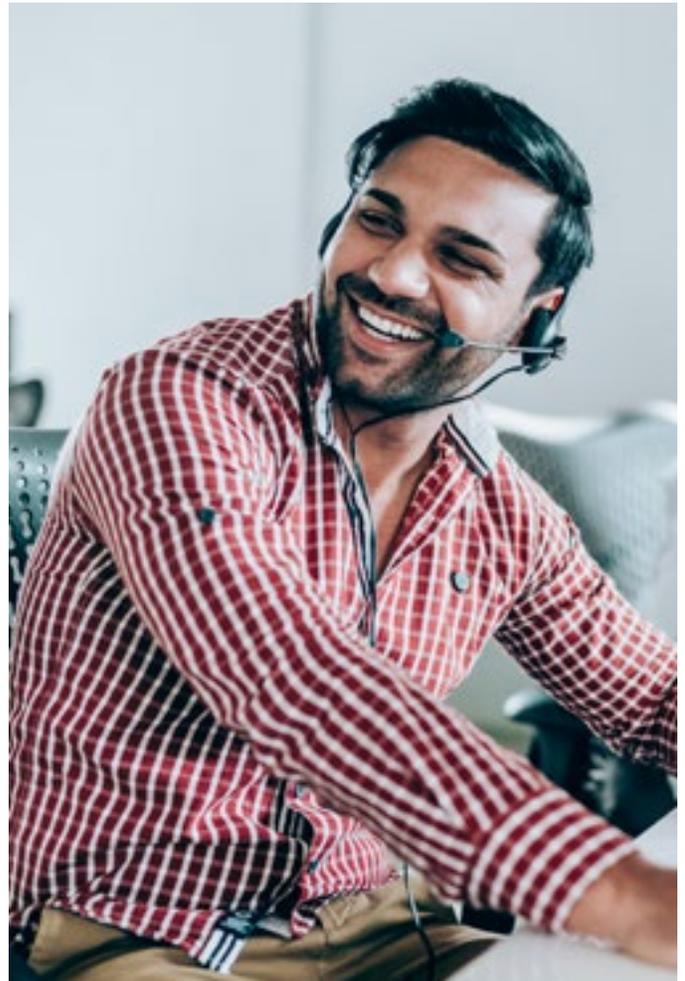
- **Blue screen:** Usando DEM, Kyndryl ha scoperto che una grande compagnia di assicurazioni aveva ricevuto 90.000 errori blue screen in un solo trimestre. Ciò equivaleva a 205 giorni di perdita di produttività e nessuna delle blue screen era mai stata segnalata al service desk.
- **Latenza di rete:** Con le applicazioni SaaS, la latenza può derivare da molte variabili tra cui rete, Internet, configurazioni di app, VPN e altro. Kyndryl ha utilizzato DEM per identificare un errore nelle tabelle di instradamento di una grande azienda di microelettronica. L'errore ha causato la latenza in MS Teams che causava un'esperienza utente peggiore sul laptop rispetto al cellulare.

DEM espone questi tipi di problemi per migliorare ulteriormente l'ottimizzazione oltre a ciò che viene semplicemente riportato nell'incident ticket.

DEM innalza il livello della gestione della "persona"

DEM fornisce un livello di dati che ha trasformato la gestione delle persone in un processo individualizzato. Gli insight sul comportamento e sulle informazioni a livello dell'utente finale (ad esempio, posizione, area geografica e app, dispositivi e piattaforme preferiti) consentono agli operatori di fornire un'esperienza di supporto personalizzata, basata sull'uso dell'automazione.

Le tradizionali chiamate al service desk iniziano con una serie di dialoghi molto transazionali, che riguardano l'autenticazione dell'utente finale, la titolarità, i dettagli del dispositivo e le descrizioni dei problemi. Con la piattaforma Kyndryl, le chiamate di supporto iniziano immediatamente su base personalizzata, fornendo all'operatore informazioni sulla persona che sta effettuando la chiamata e sull'utilizzo dei propri dispositivi. Agli operatori viene presentata una guida personalizzata per ogni chiamante, dinamicamente in grado di riunire gli attributi rilevanti attraverso l'integrazione della piattaforma DEM di Kyndryl e del nostro contact center cloud.



Un approccio senza interruzioni

Utilizzare un approccio basato sui dati significa che viene assegnata la priorità a tutte le nostre integrazioni e automazioni dell'esperienza dell'utente finale esaminando i dati per determinare cosa produrrebbe l'impatto migliore. Informa come integriamo le automazioni in un'esperienza utente "senza soluzione di continuità". Ciò determina quale automazione avrebbe il miglior impatto se implementata attraverso diversi meccanismi di supporto, inclusi l'IVR vocale, l'operatore live, le correzioni proattive e l'auto-riparazione.

Sebbene la nostra strategia sia incentrata sull'automazione e sulla garanzia che sia strettamente integrata nei nostri canali in modo intelligente, la strategia complessiva di una piattaforma integrata è fondamentale per l'adozione da parte dell'utente finale. L'automazione proattiva non ha lo stesso ostacolo all'adozione; tuttavia, l'automazione che deve essere adottata dall'utente finale deve essere integrata nei punti critici.

Intenzione di analisi, cognizione e automazione

	Proattivo	Predittivo	Senza soluzione di continuità
Analytics	Ottimizza le configurazioni degli utenti finali e migliora continuamente l'ambiente aziendale per creare un'esperienza dell'utente finale più solida e resiliente.	Utilizza i dati degli endpoint per fornire agli utenti finali un'esperienza più personalizzata.	I dati di telemetria per XLA includono dati del dispositivo, dati sull'utilizzo del canale, ticket e altro per determinare le priorità di integrazione dell'automazione per canale.
Cognitive	Formulare raccomandazioni in modo dinamico tramite il machine learning per ottimizzare l'ambiente dell'utente finale in base alla singola persona.	Utilizza i dati degli endpoint per identificare ulteriori modi per ottimizzare il dispositivo di un utente finale.	Omnicanalità con risoluzione ottimizzata: la funzionalità omnicanale tradizionale si concentra sui contatti in entrata; il nostro approccio aggiunge attenzione al miglior canale per la "risoluzione".
Automazione	Esegui script di auto-riparazione per rilevare e rispondere ai problemi più comuni.	Estrai le informazioni rilevanti attraverso il dashboard L1 per supportare e presentare risoluzioni automatizzate.	L'integrazione nel punto critico garantisce che gli utenti finali dispongano dell'automazione dove ne hanno bisogno. Assistente personale virtuale consapevole del contesto, integrazione con lo spazio di lavoro, come link "password dimenticata".

Figura 3. Intention of Analytics, Cognitive and Automation.

Servizi di supporto omnicanale

La nostra moderna piattaforma di call center offre una funzionalità omnicanale, consentendo agli utenti finali di iniziare su un canale (ad esempio, chat) e di passare ad un operatore reale senza perdere la cronologia e il contesto. La funzionalità omnicanale include una chat, un assistente personale virtuale, e-mail, servizi per dispositivi mobili e servizi vocali. Tuttavia, con la nostra attenzione all'automazione, l'automazione stessa diventa effettivamente un altro canale.

DEM, la funzione di auto-riparazione e la nostra piattaforma di call center cloud avviano insieme il processo di supporto con funzionalità predittive. Ciò migliora significativamente l'esperienza utente complessiva in diversi modi:

- I risultati degli script di auto-riparazione sono in grado di indicare la "migliore azione successiva". Potrebbe trattarsi di un'attività che l'utente finale deve svolgere, richiedere supporto o azioni basate sulle tendenze indicate nei report di runtime. I report legati agli script di auto-riparazione possono essere utilizzati per trovare tendenze sistemiche in modo da poter applicare correzioni strategiche.
- Gli script di auto-riparazione vengono forniti anche agli operatori, consentendo loro di eseguire script su chiamate di supporto per aumentare l'efficienza e la coerenza. Vediamo una riduzione media approssimativa del 30% per il tempo medio di gestione (AHT) e fino al 90% di riduzione dell'AHT per le chiamate che in genere richiedono un'assistenza remota, come la pulizia del disco.

- DEM fornisce i dati ai nostri operatori L1 per offrire un servizio migliore agli utenti finali. La visualizzazione immediata dei dati del dispositivo quando un utente finale chiama l'assistenza offre agli operatori visibilità sulle operazioni in esecuzione sul dispositivo nel momento in cui si è verificato un problema. Con un'ulteriore automazione per codificare i potenziali problemi, gli operatori hanno rapidamente i dati a portata di mano per servire meglio i chiamanti.
- DEM potenzia un sistema di gestione delle relazioni con i clienti (customer relationship management, CRM) per gli utenti finali, offrendo agli operatori la possibilità di sfruttare il proprio tempo con un chiamante per fornire ulteriori feedback pertinenti. Ciò include la correzione di altri elementi di configurazione che potrebbero creare un'esperienza non ottimale o persino la raccomandazione di un nuovo modo di utilizzare il proprio dispositivo per un utente finale.

Esempi di analisi, cognizione e automazione

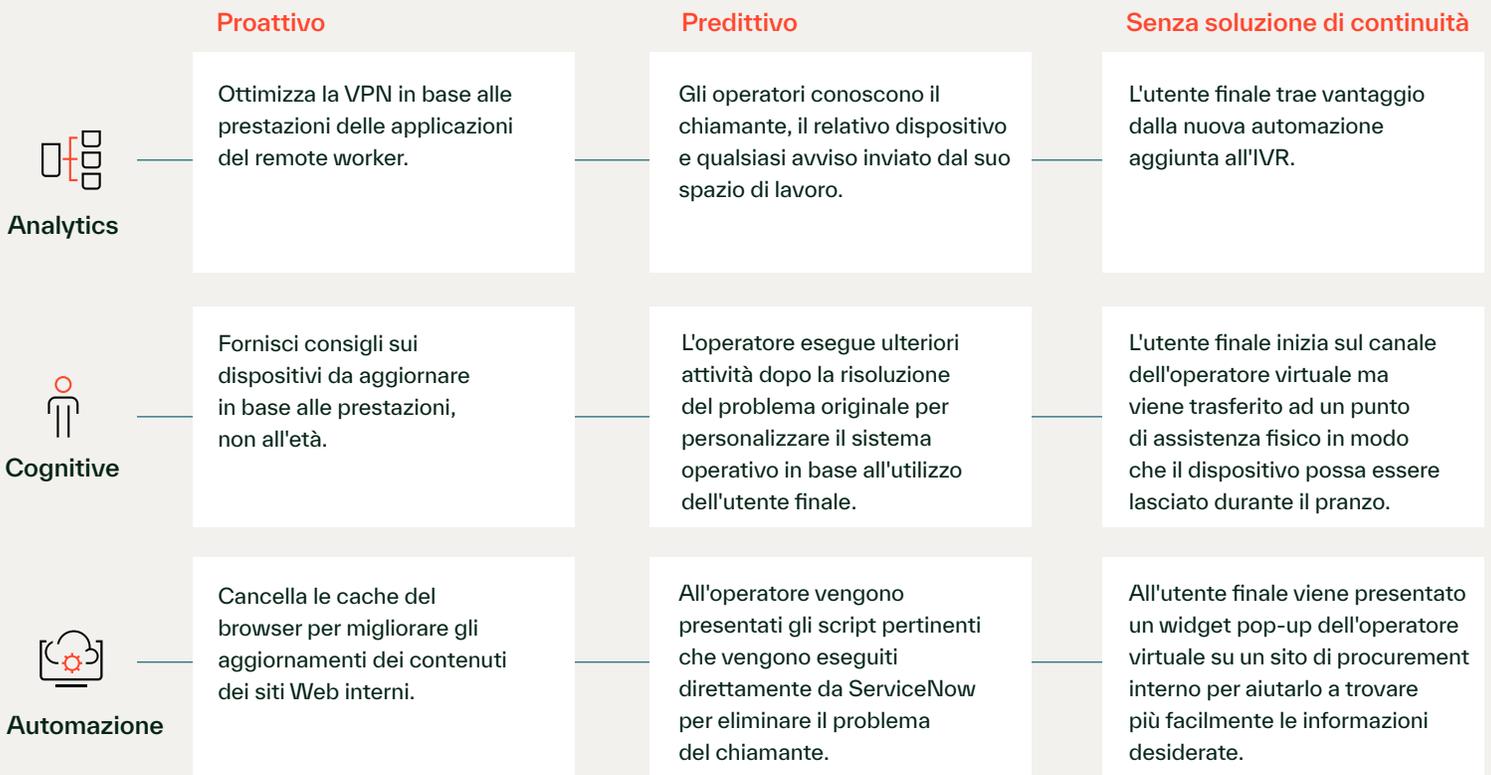


Figura 3. Esempi di analisi, cognizione e automazione

Tutte queste esperienze sono rese possibili grazie all'integrazione dell'automazione nel nostro IVR, che incrementa ulteriormente il grado di soddisfazione che offriamo ai nostri utenti finali. Prima di raggiungere un operatore, i chiamanti vengono informati della loro posizione in coda, del tempo medio di attesa previsto, della possibilità di essere richiamati dall'operatore senza perdere il posto in coda e delle opzioni IVR personalizzate per il singolo chiamante. I nostri servizi forniscono all'IT insight su ogni singolo utente, consentendo agli operatori di fornire opzioni immediate ai chiamanti.

Orchestratura dei flussi di lavoro

Gran parte dell'esperienza dell'utente finale è influenzata da altri processi aziendali non compresi nell'ambito del supporto IT. Questi processi aziendali sono in genere difficili da modificare, perché sono attivi per altri vincoli aziendali o richiedono una modifica significativa ai sistemi di back-end per apportare miglioramenti. Kyndryl ha introdotto un modo per affrontare le aree chiave che possono avere un impatto sull'esperienza dell'utente finale attraverso processi IT non correlati. L'orchestratura del flusso di lavoro consente di unire più attività in un modulo intuitivo per eseguire i processi aziendali.

Un esempio è il nuovo processo di onboarding dei dipendenti, che richiede agli utenti finali di inviare le proprie informazioni al sistema di gestione dell'identità e degli accessi, pianificare un orario per ottenere un badge, inviare una richiesta di laptop e registrarsi per l'assegnazione di una postazione. Poiché molte di queste attività non sono correlate a causa delle varie unità aziendali responsabili delle proprie attività, l'utente finale è costretto a interagire con numerosi gruppi all'interno dell'azienda: risorse umane, team di amministrazione del sistema, sito e strutture, supporto per l'utente finale e altro ancora. Per semplificare questo processo, la nostra automazione del flusso di lavoro utilizza semplicemente un modulo, precompilato con contenuti e inviato a ciascun team necessario per raggiungere l'obiettivo generale. Questo modulo viene distribuito tramite "self-help", ServiceNow o il nostro operatore virtuale per offrire agli utenti finali un unico punto in cui affrontare tutte queste problematiche.

Governance per il miglioramento continuo

L'utilizzo di tutta questa automazione e tecnologia per migliorare l'esperienza dell'utente richiede un solido modello di governance. Per migliorare continuamente, ci concentriamo su due aspetti chiave:

1. L'intero approccio è basato sui dati. Integrando le fonti di dati, siamo in grado di individuare le tendenze e mettere in atto nuove automazioni per risolvere i problemi. Ciò significa anche che possiamo eliminare la vecchia automazione non più rilevante, per realizzare un ambiente aziendale ottimizzato. I progressi genereranno naturalmente nuove sfide, ma con i nostri dati di telemetria possiamo individuare tendenze, creare rapidamente una risoluzione e passare alla soluzione successiva per migliorare l'esperienza dell'utente.
2. Utilizziamo un modello di governance molto strutturato che garantisce che tutti gli stakeholder siano rappresentati nell'intervallo giusto per cogliere i cambiamenti nell'ambiente e concordare le priorità. Ciò include anche uno sguardo al futuro, per garantire in modo proattivo che le funzionalità di supporto siano disponibili per nuovi progetti che potrebbero essere implementati in altri settori dell'azienda. L'integrazione di tecnici della conoscenza nei team dei clienti per anticipare l'impatto di nuovi progetti sull'utente finale aiuta a mantenere i team sincronizzati con la visione più ampia del supporto.

Con un approccio basato sui dati, il nostro assistente personale virtuale è in grado di utilizzare il machine learning per migliorare la comprensione delle domande e identificare nuovi contenuti da creare. Le nostre piattaforme telefoniche e DEM forniscono insight sull'esecuzione delle attività al fine di dare la priorità alle soluzioni che migliorano l'impatto sull'esperienza dell'utente attraverso l'ottimizzazione della nuova automazione e l'eliminazione delle procedure di automazione obsolete.

Responsabilizzare l'utente finale

I progressi nello spazio della tecnologia di consumo hanno cambiato quella che dovrebbe essere l'esperienza aziendale. Il supporto e la gestione devono essere strettamente collegati per soddisfare le aspettative dei luoghi di lavoro ibridi moderni per l'accesso a strumenti e informazioni senza limitazioni. Una piattaforma di automazione basata sui dati di telemetria del dispositivo, sui dati personali e sull'integrazione di strumenti di gestione è in grado di eliminare in modo proattivo i problemi, ottimizzare in modo predittivo gli ambienti e fornire agli utenti un modo semplice per ottenere supporto. L'approccio di Kyndryl ai servizi offre agli utenti un maggiore controllo sulla propria esperienza, ottimizzando continuamente lo spazio di lavoro degli utenti al fine di ottenere una maggiore produttività.



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 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 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.

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 relativi alle prestazioni e gli esempi relativi ai clienti, citati nel presente documento, vengono presentati a scopo meramente esplicativo. Le prestazioni reali possono variare a seconda delle specifiche configurazioni e condizioni operative. I prodotti e i servizi Kyndryl sono garantiti secondo i termini e le condizioni dei contratti che ne regolano la fornitura.