



Esperienza digitale dei dipendenti (DEX)

*L'analisi proattiva degli endpoint come fattore
chiave di successo nell'amministrazione IT*

Indice

1	Che cos'è l'esperienza digitale dei dipendenti e perché è così importante?	1
1.1	Una nuova prospettiva sugli utenti finali	1
1.2	Prestazioni, stabilità e sicurezza	3
2	Tra produttività e pressione sui costi: il nuovo ruolo del DEX	4
2.1	Valanga di ticket contro gestione proattiva degli incidenti	5
2.2	Dalla visibilità alla guida e all'azione	6
3	Opportunità di ottimizzazione nell'IT	7
	Tempi di avvio del computer lenti	7
	Arresti anomali del programma	8
	Degradazione della batteria dei portatili	9
	Connessioni lente	9
	Sicurezza, prestazioni ed esperienza utente	11
	Il feedback degli utenti come complemento alla telemetria	12
4	Vero valore aggiunto	13

1 Che cos'è l'esperienza digitale dei dipendenti e perché è così importante?

L'esperienza digitale dei dipendenti (DEX) descrive la qualità dell'esperienza lavorativa digitale che i dipendenti hanno con le tecnologie, le applicazioni, i dispositivi, le reti e i processi IT messi a loro disposizione. Non si tratta solo di verificare se un dispositivo sia aggiornato e sicuro, ma anche se i dipendenti possano lavorare in modo affidabile con quel dispositivo senza interruzioni inutili.

Un approccio DEX moderno combina aspetti tecnici — quali i tempi di avvio, i crash delle app, l'utilizzo delle risorse, la durata della batteria e la qualità della rete — con il feedback degli utenti e il contesto organizzativo. Ciò fornisce un quadro più completo che rivela dove si verificano gli attriti digitali.

Una visione puramente incentrata sui dispositivi risulta quindi insufficiente. I sistemi IT sono diventati più complessi a causa del lavoro ibrido, delle applicazioni cloud, dei crescenti requisiti di sicurezza e della maggiore dipendenza dagli strumenti. Allo stesso tempo, gli utenti finali si aspettano che il lavoro digitale funzioni in modo altrettanto fluido quanto i servizi digitali che utilizzano nella loro vita privata. Quando ciò non accade, ne derivano frustrazione e, soprattutto, una perdita di produttività.

Gli strumenti DEX garantiscono trasparenza in questo ambito. Raccolgono e analizzano i segnali relativi all'esperienza digitale, evidenziano le anomalie e aiutano i team IT a stabilire le priorità e a risolvere i problemi prima che abbiano un impatto tangibile sul lavoro degli utenti finali. Le moderne soluzioni DEX si stanno evolvendo sempre più dalla semplice analisi verso raccomandazioni concrete di intervento e correzioni automatizzate.¹²

1.1 Una nuova prospettiva sugli utenti finali

Mentre il reparto IT si concentra sulla sicurezza, sull'implementazione del software e sugli aggiornamenti di Microsoft Windows, gli utenti finali sono principalmente interessati alle prestazioni del computer e della batteria, oltre che al corretto svolgimento delle riunioni online. **Ciò significa che le priorità del reparto IT non sono necessariamente le questioni che impediscono in modo più significativo ai dipendenti di lavorare o, quantomeno, ostacolano la loro capacità di farlo.**

¹ <https://www.gartner.com/en/documents/6514171>

² <https://www.gartner.com/en/documents/6524202>

Spesso gli amministratori IT non sono consapevoli dell'impatto delle implementazioni IT sugli utenti finali e, , non si rendono conto nemmeno di come il loro lavoro li influenzi. Di conseguenza, le metriche IT relative alla sicurezza e allo stato di aggiornamento dell'ambiente informatico possono sembrare tutte nella norma a prima vista, ma gli utenti subiscono prestazioni scadenti, programmi e connessioni instabili e un'esperienza utente generalmente al di sotto della media. Non si tratta solo di una questione di morale e benessere dei dipendenti, ma anche delle prestazioni complessive dell'azienda: il tempo perso a causa di regolari interruzioni del lavoro — come i crash di sistema — può ammontare a intere settimane lavorative nel corso di un anno.³

In breve: un'esperienza utente scadente riduce la produttività. Una bassa produttività porta a frustrazione, richieste di assistenza e perdita di produttività. DEX aiuta i team IT a identificare questi problemi in anticipo e ad adottare misure più mirate.

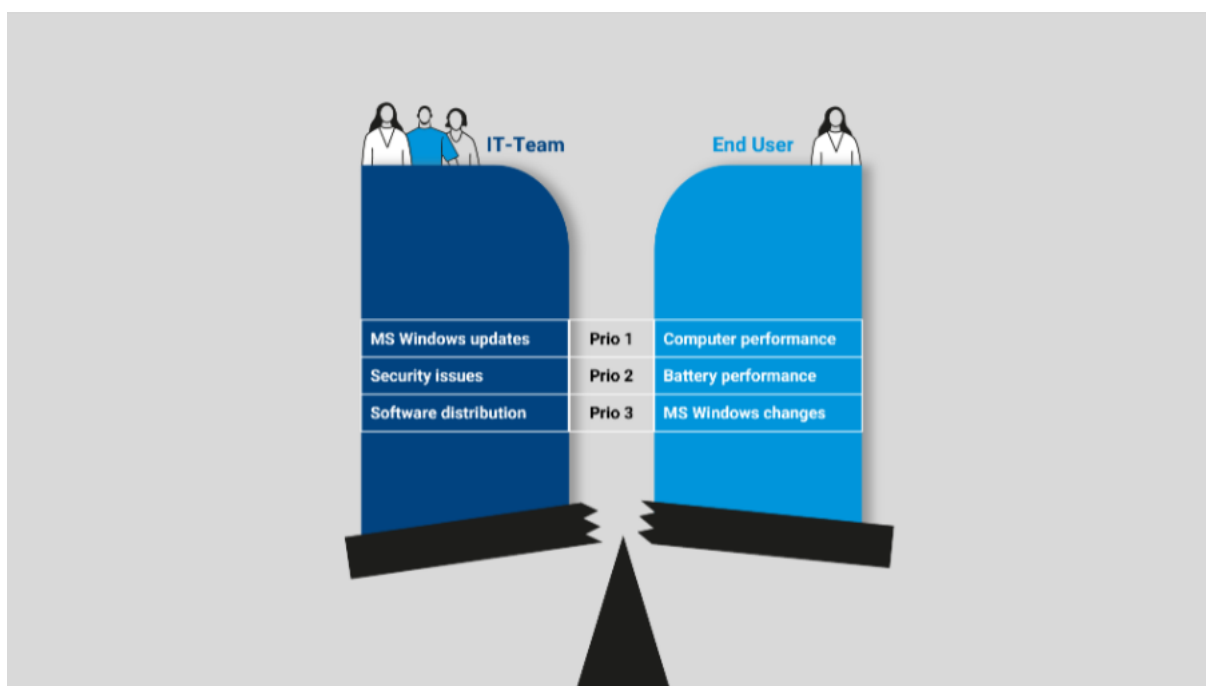


Figura 1: Le diverse priorità dell'IT e degli utenti finali

³ Rapporto IDC "Come il DEX migliora l'efficienza operativa delle medie imprese": <https://www.baramundi.com/en-us/resources/idc-report-2025/>

1.2 Prestazioni, stabilità e sicurezza

La sicurezza e la disponibilità rimangono indispensabili. Un ambiente di lavoro digitale deve essere altamente performante, stabile e sicuro. La sicurezza non deve essere considerata isolatamente: misure quali patch, politiche, modelli di controllo degli accessi o aggiornamenti software possono migliorare l'esperienza dell'utente finale oppure, se implementate in modo inadeguato, creare nuovi attriti digitali.

Prestazioni e stabilità non sono quindi solo una questione di comodità. Tempi di avvio lunghi, applicazioni instabili, batterie scariche, scarsa qualità della rete o aggiornamenti difettosi incidono direttamente sul tempo di lavoro, sulla motivazione e sui costi di assistenza. I moderni approcci DEX aiutano non solo a identificare questi problemi tecnici, ma anche a tradurli in linee d'azione concrete.

Inoltre, la sovrapposizione tra DEX, gestione degli endpoint, sicurezza e ITSM è attualmente in crescita. I dati sulle prestazioni stanno diventando sempre più parte integrante di piattaforme più ampie di gestione dell'ambiente di lavoro e degli endpoint. Ciò crea una nuova sfida per i team IT: non devono solo misurare l'attrito digitale, ma anche stabilirne le priorità, spiegarlo e, ove possibile, tradurlo direttamente in misure adeguate.

2 Tra produttività e pressione sui costi: il nuovo ruolo del DEX

Oggi il settore IT si trova ad affrontare una duplice sfida: da un lato, gli utenti finali si aspettano un ambiente di lavoro digitale stabile, veloce e senza intoppi; dall'altro, i team IT devono utilizzare le risorse esistenti in modo più efficiente. L'hardware non viene più sostituito automaticamente solo perché i dispositivi stanno diventando obsoleti. I budget sono sottoposti a una maggiore pressione per essere giustificati, i cicli di approvvigionamento vengono esaminati con maggiore attenzione e componenti come la RAM o lo storage SSD stanno diventando più costosi e più difficili da pianificare.

Questo cambia anche il ruolo della Digital Employee Experience (DEX). La DEX non solo mette in evidenza le esperienze utente insoddisfacenti, ma aiuta anche l'IT a prendere decisioni migliori nel bilanciare produttività, costi e requisiti tecnici. Quando i dispositivi si avviano lentamente, le applicazioni funzionano in modo irregolare o gli aggiornamenti falliscono, la sostituzione dell'hardware non è sempre immediatamente necessaria. Spesso sono sufficienti misure mirate, quali aggiornamenti software, la rimozione di avvii automatici non necessari o la sostituzione della batteria. In altri casi, i dati di telemetria mostrano chiaramente che non ha più senso, dal punto di vista economico, continuare a utilizzare un dispositivo.

L'attuale carenza di spazio di archiviazione, in particolare, illustra chiaramente questa correlazione: uno spazio libero insufficiente sull'SSD può bloccare gli aggiornamenti, rallentare i sistemi e generare richieste di assistenza. Una RAM insufficiente può compromettere il multitasking, le videoconferenze e le applicazioni fondamentali per la produttività. Per gli utenti finali, ciò si traduce in frustrazione e perdita di produttività. Per il reparto IT, comporta ticket di assistenza, attività di analisi e difficili decisioni relative al ciclo di vita dei dispositivi.

DEX fa da ponte tra entrambe le prospettive collegando le condizioni tecniche al loro impatto effettivo sul lavoro digitale.

La sfida per gli amministratori IT, quindi, non è quella di aspettare che i problemi si trasformino in ticket prima di affrontarli. Devono identificare tempestivamente quali dispositivi, applicazioni o configurazioni ostacolano in modo particolare la produttività e quali misure produrranno i maggiori benefici. DEX fornisce una base fondamentale per queste decisioni. Anziché sostituire l'hardware in modo indiscriminato basandosi esclusivamente sull'età, i team IT possono utilizzare DEX per stabilire le priorità sulla base dei dati.

2.1 Valanga di ticket contro gestione proattiva degli incidenti

La gestione della Digital Employee Experience garantisce quindi che i dispositivi finali funzionino in modo più stabile e con prestazioni migliori, che le connessioni di rete funzionino correttamente e che gli utenti finali possano lavorare in modo produttivo e con soddisfazione. Tuttavia, questo cambiamento di prospettiva non avvantaggia solo gli utenti finali e i loro dispositivi; anche gli amministratori IT traggono beneficio dall'utilizzo delle soluzioni di Digital Employee Experience.

Man mano che il panorama hardware e software nelle aziende diventa sempre più complesso, aumenta anche il numero di richieste rivolte ai team IT. Con l'aumentare della complessità dei ticket (dal Livello 1 al Livello 3), aumenta anche il Mean Time to Repair (MTTR), ovvero il tempo medio necessario per risolvere un problema IT. Gli amministratori IT "si fanno strada" da un ticket all'altro; ciò costa loro molto tempo e all'azienda molto denaro. Questa gestione reattiva dei problemi deve essere modificata, in particolare orientandola verso una risoluzione proattiva dei problemi.

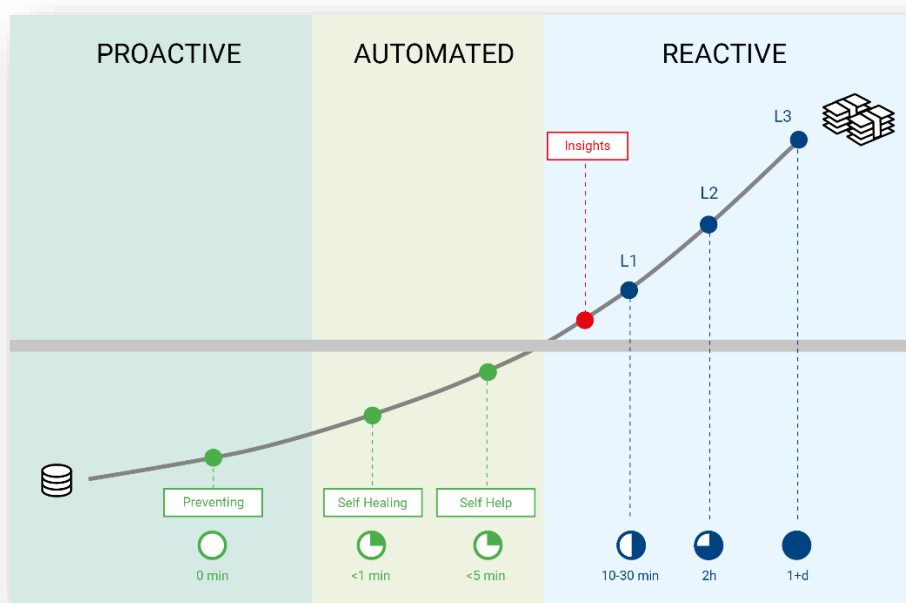


Figura 1 - Risparmiare tempo e denaro grazie alla gestione proattiva degli incidenti

Con una soluzione DEX, gli amministratori IT possono trasformare l'attuale valanga di ticket in una gestione proattiva degli incidenti. Monitorando specifici indicatori degli endpoint e collegando automaticamente le anomalie alle rispettive cause alla radice, è possibile automatizzare le azioni correttive.

2.2 Dalla visibilità alla guida e all'azione

La fase successiva nell'evoluzione del DEX non consiste nel fornire ai team IT un numero ancora maggiore di dashboard, e metriche, poiché una maggiore trasparenza può anche creare nuovi oneri. Se ogni segnale appare ugualmente importante, ciò comporta uno sforzo analitico aggiuntivo anziché un alleggerimento del carico di lavoro. I team IT hanno quindi bisogno di indicazioni: quali anomalie sono veramente critiche? Quali interessano molti utenti e quali possono essere risolte rapidamente con uno sforzo ragionevole?

È proprio in questo ambito che il DEX si sta evolvendo. I moderni approcci DEX aiutano a valutare e dare priorità ai segnali tecnici. Un dispositivo lento non deve necessariamente essere sostituito. Un singolo crash non rappresenta per forza un problema a livello aziendale. Un elevato utilizzo di memoria diventa particolarmente rilevante quando blocca gli aggiornamenti, rallenta le applicazioni o genera richieste di assistenza.

Di conseguenza, il valore del DEX si sta spostando dal semplice monitoraggio al supporto decisionale. I team IT dovrebbero essere in grado di identificare più rapidamente l'origine di un problema – che si tratti di hardware, software, configurazione, rete o processi di aggiornamento – e determinare la linea d'azione appropriata: aggiornare un'applicazione, espandere lo spazio di archiviazione, sostituire la batteria o sostituire il dispositivo.

È così che il DEX passa **dall'analisi** alla **guida** e, infine, **all'azione**: l'attrito digitale diventa visibile, viene classificato in base a priorità logiche e si traduce in linee d'azione concrete. La visibilità rimane il punto di partenza, e il vero valore aggiunto emerge quando questa porta a una guida e a miglioramenti mirati dell'ambiente di lavoro digitale.

3 Opportunità di ottimizzazione nell'IT

I problemi IT che insorgono all'improvviso e senza preavviso sono sempre possibili, ma la stragrande maggioranza di essi fornisce segnali di allarme più o meno evidenti. Con gli strumenti giusti, questi segnali possono essere identificati, interpretati correttamente e si possono attuare le contromisure appropriate.

Tempi di avvio del computer lenti

Una delle lamentele più comuni da parte degli utenti riguarda i tempi di avvio lenti. Ridurre questi tempi offre quindi un enorme potenziale per rendere la forza lavoro operativa più rapidamente.

Chiunque affronti questo problema dovrebbe includere nella propria analisi, oltre al tempo di avvio, i seguenti aspetti:

- Ci sono dispositivi specifici particolarmente problematici?
- Ci sono orari specifici della giornata in cui il processo di avvio richiede un tempo insolitamente lungo?
- Quali componenti software e hardware presenti sui dispositivi si distinguono?
- Ci sono elementi che impiegano un tempo insolitamente lungo ad avviarsi — ad esempio, durante la verifica degli aggiornamenti — bloccando così l'avvio di altre applicazioni?

Questi elementi possono essere rilevati e analizzati utilizzando uno strumento DEX. Ciò consente di risolvere questi colli di bottiglia a livello aziendale, ad esempio tramite aggiornamenti software o sostituzioni hardware.



Figura 2 - Identificazione degli endpoint "lenti" nel Proactive Hub di Baramundi

Arresti anomali del programma

L'interazione tra diverse versioni di un programma è spesso la causa di problemi più diffusi. PowerPoint ne è un esempio calzante. In passato, gli sviluppatori hanno ripetutamente apportato piccole modifiche alle funzionalità tra le diverse versioni. Di conseguenza, le presentazioni create per una versione non funzionano più — o non funzionano correttamente — su dispositivi che eseguono una versione diversa del software. Gli utenti si chiedono perché la stessa presentazione funzioni su un computer ma non su un altro.

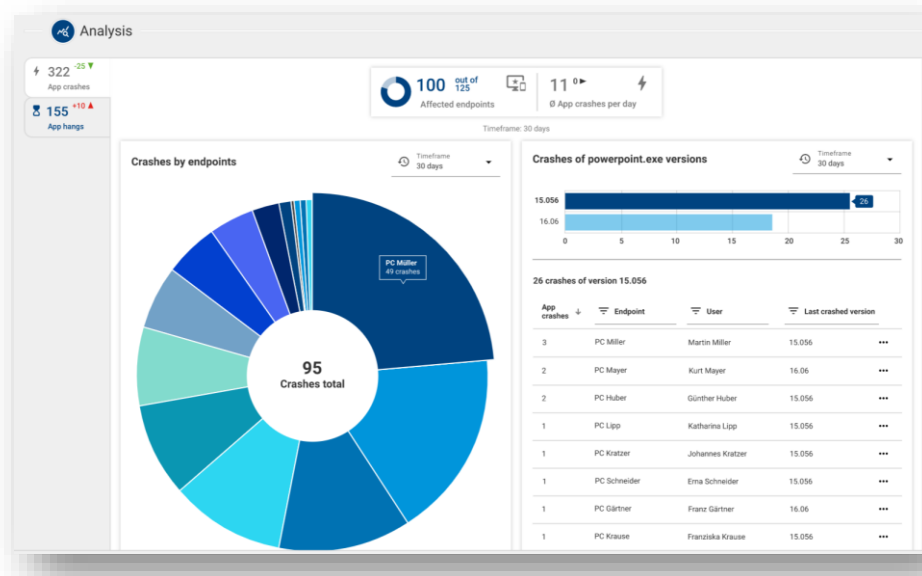


Figura 3 - Vista dettagliata degli arresti anomali delle applicazioni

Il reparto IT può eliminare queste fonti di frustrazione grazie alle soluzioni DEX, identificando quali applicazioni, e in quali versioni, stanno causando un aumento del numero di arresti anomali o chiusure del programma. Inoltre, il reparto IT può raccogliere feedback su dove si verificano i problemi e quale software (versione) è stato coinvolto. Queste applicazioni dovrebbero quindi essere aggiornate il prima possibile.

Degradazione della batteria dei portatili

Il lavoro mobile frequente mette a dura prova le batterie integrate nei laptop. Di conseguenza, la loro capacità diminuisce nel tempo fino a quando, improvvisamente, rimangono solo pochi minuti di autonomia. Spesso gli utenti non sono nemmeno in grado di capire esattamente quanto la batteria si sia deteriorata, finché il computer non si spegne in un momento critico.

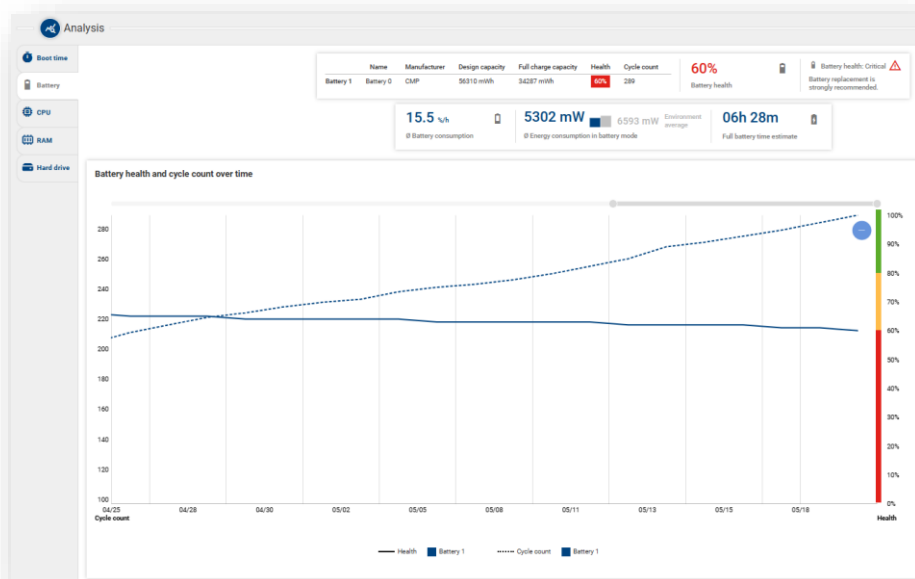


Figura 4 - Attenzione alle capacità critiche delle batterie dei dispositivi finali

Questo scenario può essere evitato in modo proattivo con l'aiuto degli strumenti di Digital Employee Experience: il software è in grado di monitorare e analizzare automaticamente nel tempo le metriche di prestazione rilevanti. Ciò consente al reparto IT di fornire a tutti i dipendenti una nuova batteria prima che il problema diventi acuto.

Connessioni lente

Le connessioni di rete lente sono un incubo nel lavoro quotidiano. Mentre i ritardi nella ricezione delle e-mail e nel caricamento delle pagine web sono ancora in qualche modo tollerabili per gli utenti, le videochiamate con scarsa qualità audio e video, in particolare, causano un'enorme frustrazione nella vita lavorativa quotidiana. Ciò influisce negativamente sia sulla produttività dei dipendenti che sulla reputazione dell'azienda durante le riunioni online con i clienti. Le cause risiedono spesso in hardware di rete obsoleto o difettoso, configurazioni errate delle connessioni LAN, Wi-Fi o VPN, oppure versioni obsolete o incompatibili dei software di collaborazione.

Con DEX, gli amministratori IT possono segnalare tempestivamente la necessità di intervenire non appena la latenza supera i parametri predefiniti. Le metriche forniscono inoltre un quadro chiaro di dove si trovi il problema all'interno della rete.

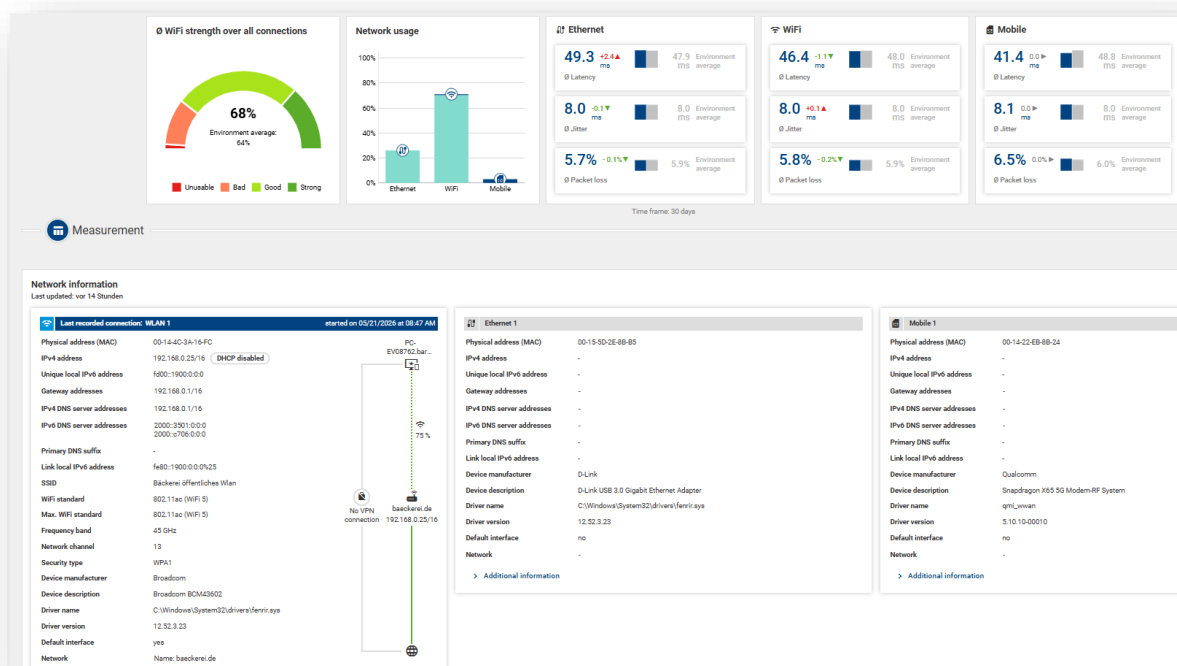


Figura 5 – Monitoraggio continuo della qualità della rete e della latenza

Sicurezza, prestazioni ed esperienza utente

La sicurezza e l'esperienza utente non devono essere considerate separatamente. Ad esempio, la gestione delle vulnerabilità e gli aggiornamenti del sistema operativo sono essenziali per proteggere gli ambienti di lavoro digitali. Allo stesso tempo, proprio queste misure possono causare nuove interruzioni se pianificate in modo inadeguato o implementate senza tenere conto dell'effettivo ambiente di lavoro. Una patch può causare problemi di prestazioni, una politica di sicurezza può bloccare flussi di lavoro legittimi, oppure un aggiornamento può fallire ripetutamente a causa di risorse di sistema limitate.

Al contrario, un'esperienza digitale insoddisfacente per i dipendenti può anche aggravare i rischi per la sicurezza. Quando i dispositivi sono lenti, gli aggiornamenti falliscono, si verificano ripetutamente schermate blu o i dipendenti sono ostacolati da limitazioni tecniche, aumenta la probabilità che si ricorra a soluzioni alternative: gli aggiornamenti vengono rinviati, si utilizzano strumenti alternativi o si ignorano i messaggi di avviso. Le schermate blu non costituiscono automaticamente un incidente di sicurezza, ma possono certamente avere rilevanza in termini di sicurezza. Spesso si verificano in aree legate al kernel, come i driver, proprio dove stabilità, autorizzazioni, integrità e meccanismi di protezione sono strettamente interconnessi. In alcuni casi, una schermata blu può essere innescata anche quando Windows protegge strutture critiche del kernel da modifiche non autorizzate, oppure quando un driver difettoso o compromesso mette a rischio il funzionamento stabile. Se tali cause non vengono risolte, gli endpoint possono rimanere instabili, privi di patch o protetti in modo inadeguato per periodi più lunghi.

È qui che entra in gioco l'approccio baramundi Proactive Hub: i segnali relativi alle prestazioni e all'esperienza non vengono considerati isolatamente, ma valutati nel loro contesto. Ciò crea un quadro olistico della Digital Employee Experience (DEX) — e quindi la base per decisioni informate.

Tuttavia, nemmeno le analisi DEX rispondono ancora a tutte le domande rilevanti nelle operazioni IT quotidiane. È proprio per questo che stiamo facendo un ulteriore passo avanti con il baramundi Proactive Hub: Prende spunto dalle conoscenze relative alla Digital Employee Experience e le amplia in modo mirato con aspetti legati alla sicurezza.

Ciò consente di fornire risposte basate sui dati a domande quali: *"Quali dispositivi presentano contemporaneamente vulnerabilità critiche e prestazioni insufficienti? Dove si trovano gli endpoint che rimangono in uno stato di rischio a causa di aggiornamenti non riusciti o di spazio di archiviazione insufficiente?"*

DEX funge quindi da ponte tra sicurezza e produttività. I team IT possono non solo identificare dove si trovano le vulnerabilità o i problemi di prestazioni, ma anche determinare quali misure

debbano essere considerate prioritarie per migliorare contemporaneamente sia la sicurezza che la produttività. La visibilità diventa così la base per un processo decisionale migliore e per azioni mirate.

Il feedback degli utenti come complemento alla telemetria

Non tutti i casi di attrito digitale possono essere misurati chiaramente dal punto di vista tecnico. Ecco perché il feedback attivo dei dipendenti rimane una componente chiave del DEX. È fondamentale non considerare il feedback in modo isolato, ma combinarlo con la telemetria e il contesto. Ciò trasforma il feedback soggettivo in un segnale utilizzabile per stabilire le priorità e analizzare le cause alla radice.

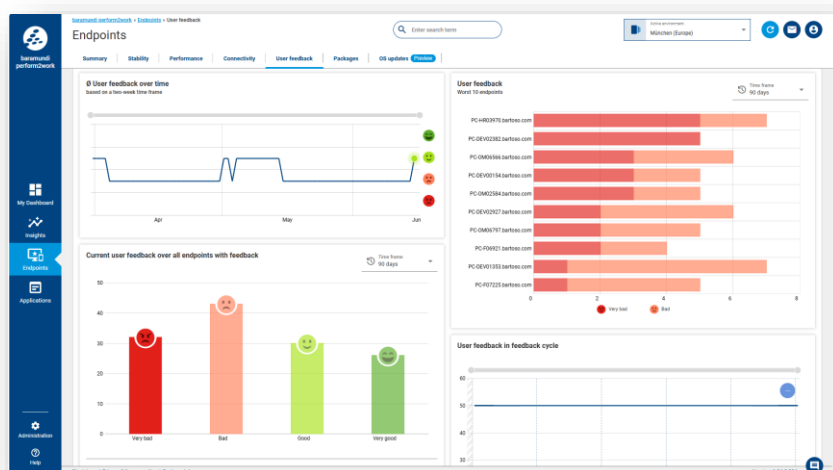


Figura 6: Il feedback degli utenti finali collega la tecnologia all'esperienza dei dipendenti

4 Vero valore aggiunto

Una strategia DEX ben ponderata crea valore aggiunto per gli utenti finali, i team IT e le aziende. Gli utenti finali subiscono meno interruzioni. I team IT individuano i modelli con maggiore anticipo, stabiliscono le priorità in modo più efficace e riducono i ticket superflui. Le aziende ottengono maggiore produttività, processi digitali più affidabili e una base più solida per le decisioni di investimento.

Il valore aggiunto fondamentale emerge quando il DEX va oltre la semplice visibilità. I dashboard da soli possono solo mostrare che qualcosa non va. Il DEX moderno richiede anche una guida: cosa è importante? Quali misure di miglioramento sono appropriate?

In questo senso, il DEX funge da punto di partenza per una gestione proattiva degli endpoint. baramundi Proactive Hub costituisce la componente DEX nell'ambito dello sviluppo del baramundi Proactive Hub: la telemetria degli endpoint e il feedback degli utenti finali rendono visibili gli attriti digitali; su questa base, in futuro sarà possibile sviluppare raccomandazioni operative, approfondimenti sulla sicurezza e ulteriori funzionalità proattive di gestione degli endpoint.

Vuoi provare il nostro strumento per l'esperienza digitale dei dipendenti, baramundi Proactive Hub?

Per ulteriori informazioni e per registrarti a una prova gratuita di tre mesi della versione completa, visita www.baramundi.com/dex-it.

Contattaci!

Non vediamo l'ora di conoscerti!



baramundi software GmbH
Forschungsallee 3
86159 Augsburg, Germany
+49 821 56708-380
request@baramundi.com



+43 1 928 0136 0010
request@baramundi.com



+41 77 280 49 79
request@baramundi.com



+39 340 8861886
request-italia@baramundi.com



+48 735 91 44 54
request@baramundi.com



+44 2071 93 28 77
request@baramundi.com



baramundi software USA, Inc.
30 Speen St, Suite 501
Framingham, MA 01701, USA
+1 508 861 7561
requestUSA@baramundi.com



+49 821 56708-390
request@baramundi.com



Making IT Admins Smile