

# Operatività continua, ovunque vi porti il lavoro

Un IT più efficiente per un'azienda più performante.



# Fino a due anni fa, la libertà di lavorare da casa era un privilegio di alcuni, o un male necessario in particolari circostanze.

## Oggi, la situazione è profondamente cambiata

Molti dipendenti oggi lavorano, secondo il loro ruolo e le politiche aziendali, nella modalità che è loro più congeniale, in ufficio come a casa. Durante l'estate del 2021, il 92% dei responsabili IT ha dichiarato che le loro aziende erano in procinto di adottare un modello ibrido o lo avevano già fatto.<sup>1</sup>

Questa nuova realtà può risultare particolarmente stressante per l'IT, perché oggi la tecnologia non solo favorisce ma addirittura DEFINISCE il lavoro. L'88% dei responsabili IT ritiene essenziale offrire ai dipendenti la possibilità di lavorare da remoto in modo efficace ed efficiente.<sup>2</sup>

Le sfide per il personale IT sono ben note. Il lavoro ibrido è sicuramente meno prevedibile e comporta numerosi fattori di rischio.

## Le principali sfide dell'IT nel lavoro ibrido

**63%** La percentuale di responsabili IT secondo cui la gestione delle tecnologie è diventata più difficile negli ultimi due anni<sup>4</sup>

**90%** La percentuale secondo cui il nuovo stile di lavoro ibrido ha causato "sostanziali" cambiamenti nelle loro attività<sup>2</sup>

## Lavoro ibrido e trasformazione dell'IT

Mentre molti dipendenti hanno accolto a braccia aperte il lavoro ibrido, l'IT non ha dimostrato altrettanto entusiasmo. "Lavorare ovunque" comporta una nuova serie di pressioni e il 78% dei CIO prevede che il passaggio a uno stile di lavoro ibrido diventerà un onere per l'IT.<sup>3</sup>

**Esigenze imprevedibili dei dipendenti:** le persone lavorano da luoghi e fusi orari diversi, con orari discordanti. Bisogna anche considerare che, all'interno della stessa forza lavoro, i dipendenti si trovano in fasi diverse della carriera, con obiettivi ed esigenze diverse sul posto di lavoro. Tutti questi fattori rendono ancora più impegnativa l'assistenza, l'offerta dei dispositivi giusti e la risposta alle loro problematiche IT in tempo reale.

**Rischi imprevedibili:** con un numero così elevato di dispositivi, utenti e sedi, la possibilità che un clic incauto si trasformi in una violazione della rete aumenta in modo esponenziale. Dal momento che i team IT spesso non hanno la visibilità necessaria per identificare le minacce alla sicurezza incombenti, né gli strumenti per difendersi, il livello di vulnerabilità dell'azienda viene notevolmente amplificato dal lavoro ibrido.

**Processi imprevedibili:** assicurare la possibilità di lavorare completamente da remoto non è stata un'impresa semplice per l'IT, e il passaggio all'ibrido si sta rivelando ancora più complicato. Ci sono più parti interessate, un'adozione necessariamente più rapida delle piattaforme digitali e un'accelerazione nel fare leva sulla tecnologia per le esigenze aziendali critiche.

Ovunque si trovino a lavorare, i dipendenti vivono in uno stato di incertezza ed è compito dell'IT contribuire al superamento del caos. È importante sapere che esiste chi può alleviare lo stress a cui l'IT è sottoposto, ovvero un fornitore di servizi affidabile, capace di accompagnarvi lungo un percorso personalizzato attraverso i processi, le priorità e le risorse del nuovo mondo ibrido.



# Soluzioni olistiche per l'efficienza dell'IT

Dalla configurazione di nuovi dispositivi alla risoluzione dei problemi tecnici, l'IT è la base fondante di ogni organizzazione.

Nella realtà ibrida di oggi, come ci si può aspettare che un team di poche persone, per quanto valide, possa supportare così tanti dipendenti? La situazione non è sostenibile. È ora di delegare i processi più dispendiosi in termini di tempo a esperti esterni e a strumenti intelligenti e automatizzati.

La collaborazione con un fornitore di servizi può mettere a disposizione dei team operanti di lavoro l'automazione e l'analisi guidate dall'IA, oltre a un pool di persone esperte. Invece di lottare contro volumi sempre crescenti di ticket di assistenza, l'IT può automatizzare la risoluzione dei problemi, o addirittura prevenirli del tutto, sfruttando gli insights predittivi.

Fino a qualche tempo fa, in caso di violazione della sicurezza, l'IT doveva dedicare tutte le sue risorse alla risposta all'attacco. Ora invece può contare su un rilevamento avanzato delle minacce sempre attivo e sempre vigile, pronto a isolare e annientare i pericoli senza che si debba muovere un dito. Se dovesse essere necessario l'intervento umano, il fornitore di servizi metterà in campo un team di esperti, lasciando l'IT aziendale libero di concentrarsi sulle sue priorità.

Ma il personale IT non è l'unico a beneficiare di questi servizi di assistenza. Anche i dipendenti potranno lavorare con più efficienza se i tempi di risoluzione dei problemi vengono accorciati.

# Il supporto giusto per il vostro IT

L'IT, oggi, svolge attività fondamentali, tra cui:

Promuovere progetti strategici che contribuiscono alla crescita dell'azienda

Utilizzare servizi che riducono le esigenze di gestione della stampa

Prendere decisioni più oculate a livello tecnologico, scegliendo i dispositivi giusti in base al lavoro e al dipendente.

Investire in tecnologie innovative ed entusiasmanti che uniscono e rafforzano la cultura aziendale



Non è facile svolgere bene il proprio compito quando si è sovraccaricati da attività ripetitive.

Singolarmente, i singoli problemi IT possono sembrare compiti facili da risolvere, ma tutti insieme assorbono un'enorme fetta della giornata lavorativa dell'IT. Con il passare del tempo, ciò può portare a uno stress eccessivo, in un momento in cui nessuno può permettersi di perdere talenti IT.

La buona notizia è che i servizi proattivi di oggi sono PROGETTATI per accompagnare il vostro IT verso una gestione efficiente del lavoro ibrido moderno. Gli strumenti software e l'assistenza di esperti semplificano e automatizzano i flussi di lavoro permettendo al personale IT di rimanere al passo con le crescenti richieste.

Ad esempio, la funzionalità di auto-ticketing consente di ridurre il tempo dedicato alla compilazione e al monitoraggio delle richieste di assistenza; alcuni servizi gestiscono addirittura le richieste per conto del personale IT. Gli strumenti di analytics in tempo reale, basati sul cloud, possono monitorare l'esperienza d'uso dei lavoratori ibridi.

Gli analytics possono aiutare l'IT a definire una strategia in base al tipo di dispositivo e al supporto di cui ogni utente ha bisogno in base al proprio ruolo e stile di lavoro. Inoltre, il software può anche avvisare l'IT in merito a potenziali problemi di prestazioni a livello di dispositivo o applicazione.

Anche i servizi di stampa gestiti possono ridurre significativamente il carico di lavoro dell'IT. Questi servizi riducono le richieste di riparazione, consentono una maggiore efficienza nell'uso di carta e inchiostro e contribuiscono a garantire la sicurezza delle stampanti utilizzate dai vostri team.

Il passaggio a un modello IT moderno non si limita ad assegnare le attività più noiose ad altri, ma le automatizza e le organizza alla perfezione. Alleviando la pressione sui tecnici IT, potrete offrire loro più tempo da dedicare a obiettivi aziendali di più ampio respiro.



# Un accesso sicuro anche da remoto

Tenere sotto controllo la sicurezza dei dispositivi e della rete quando i dipendenti accedono dai luoghi più svariati è come cercare di tappare innumerevoli piccole falle di una grande diga.

E spesso l'IT, a corto di risorse, non ha gli strumenti per farlo. I professionisti della sicurezza hanno definito il lavoro ibrido, con i suoi ambienti in continua evoluzione, "il peggiore dei due mondi".<sup>5</sup>

Tuttavia, esistono servizi che non si limitano a tappare le falle, ma intervengono in anticipo, impedendo in primo luogo ai criminali informatici di colpire.

Una soluzione di sicurezza degli endpoint completa e orientata ai dati deve disporre di più livelli di protezione per le persone, i dispositivi e i dati. Alcuni servizi

segnalano all'IT le vulnerabilità della sicurezza, in modo da poterle risolvere prima che si verifichi una violazione.

Altri si spingono oltre e utilizzano il rilevamento di malware e l'isolamento delle minacce basati sull'intelligenza artificiale. Altri ancora offrono aggiornamenti e patch automatici, in modo che i dispositivi siano costantemente protetti da nuovi attacchi. Le soluzioni più avanzate sono in grado di eseguire auto-riparazioni del proprio firmware nel caso in cui un attacco riesca a passare. La soluzione ideale, ovviamente, garantirebbe all'IT la massima tranquillità, occupandosi di TUTTI questi aspetti.

# A casa come in ufficio: lo smart working finalmente efficiente

Quando il loro dispositivo si guasta, gli smart worker non possono più portare a termine il lavoro.



A quel punto, i tecnici IT devono abbandonare ciò che stavano facendo e fare i salti mortali per rimettere tutto al più presto in funzione. Ma come è possibile eseguire l'analisi di un dispositivo e ripararlo a distanza?

Ovunque si trovi il dispositivo guasto, un valido fornitore di servizi saprà come facilitare il lavoro di assistenza dell'IT. I servizi di assistenza tradizionali sono noti per essere reattivi, ovvero intervengono solo dopo che gli utenti finali hanno riscontrato il problema (e a questo punto la domanda sorge spontanea: come fa un utente a compilare un ticket di richiesta di assistenza da una macchina che non funziona?).

I servizi IT per il mondo di oggi, invece, hanno un approccio proattivo. Gli strumenti software basati sull'intelligenza artificiale monitorano lo stato di salute dei dispositivi, rilevano automaticamente i problemi e richiedono assistenza PRIMA che gli utenti si trovino con un guasto.

Ma non è sempre possibile evitare i guasti. E allora? I fornitori più competenti offrono servizi di riparazione e sostituzione rapidi. Un tecnico si reca presso la sede della vostra azienda già il giorno successivo o fornisce un nuovo dispositivo direttamente a casa del dipendente, ovunque si trovi, il prima possibile.



**Scegliete un fornitore affermato che abbia l'esperienza necessaria per aiutarvi a sviluppare un piano ben ponderato.**

Cercate un partner di servizi di cui possiate fidarvi per contribuire al supporto e alla protezione dei dipendenti nel mondo del lavoro a distanza, un fornitore che vi offra una tecnologia adatta a diverse modalità di lavoro, in luoghi diversi, in circostanze mutevoli. Un fornitore in grado di offrire soluzioni sicure, valide anche in caso di cambiamenti improvvisi.

Al di sopra di qualsiasi tecnologia deve sempre esserci la competenza: il fornitore di servizi scelto deve avere l'esperienza necessaria per guidarvi attraverso le informazioni fornite dai suoi sistemi e per aiutarvi a prendere decisioni basate su ciò che i vostri dipendenti desiderano e sulle esigenze della vostra azienda.

**L'ibrido è molto più difficile da gestire rispetto a modalità da remoto o in presenza, poiché il rischio è un'organizzazione da Far West, all'insegna del fai da te. Se non si analizzano bene tutti gli aspetti coinvolti, una realtà ibrida può rivelarsi persino peggiore di una realtà completamente da remoto.”**

Anita Williams Woolley, PhD Professoressa associata di teoria e comportamento organizzativo presso la Tepper School of Business della Carnegie Mellon<sup>6</sup>

# In un mondo imprevedibile, l'IT deve essere una certezza



Il lavoro è ormai ovunque, in senso letterale e figurato. E questa sarà una certezza che non cambierà per molto tempo, o forse mai. Affidarsi a un fornitore di servizi esperto come HP significa offrire al vostro personale IT l'aiuto di cui ha bisogno per affrontare questi cambiamenti: dall'assistenza di esperti, alle soluzioni IA basate sul cloud che automatizzano e semplificano fastidiosi processi manuali e cartacei. Ovunque il lavoro vi porti, HP vi aiuterà a sostenere una forza lavoro ibrida più connessa e a ridurre il carico di lavoro dell'IT.

HP è il partner a cui i professionisti dell'IT si affidano per supportare i dipendenti e proteggere i dispositivi. Offriamo le soluzioni, gli strumenti di analisi e il supporto necessari per soddisfare esigenze in continua evoluzione, con facilità, ovunque e per qualsiasi stile e ruolo di lavoro.

Per saperne di più visitate HP Services all'indirizzo [hp.com/hp-services](https://hp.com/hp-services) —>

<sup>1</sup> Snow Software, "Study: Hybrid Work Is Here to Stay, Bringing Its Own Mix of Complexities," 29 luglio 2021, <https://www.snowsoftware.com/blog/study-hybrid-work-here-stay-bringing-its-own-mix-complexities>

<sup>2</sup> Snow Software, 2022 IT Priorities Report, dicembre 2021, [https://go.snowsoftware.com/rs/377-PWR-208/images/2022\\_Snow\\_IT\\_Priorities\\_Report\\_12.6.21\\_FINAL.pdf](https://go.snowsoftware.com/rs/377-PWR-208/images/2022_Snow_IT_Priorities_Report_12.6.21_FINAL.pdf)

<sup>3</sup> Business Wire, "CIOs Emerge as the Champion of the Pandemic, Poised to Drive Unprecedented Growth in 2022, Finds New Snow Software Report," dicembre 2021, <https://www.businesswire.com/news/home/20211207005774/en/CIOs-Emerge-as-the-Champion-of-the-Pandemic-Poised-to-Drive-Unprecedented-Growth-in-2022-Finds-New-Snow-Software-Report>

<sup>4</sup> Snow Software, Snow Software 2021 IT Priorities Report, dicembre 2020, [https://go.snowsoftware.com/2021\\_ITPrioritiesReport\\_LP-Download.html](https://go.snowsoftware.com/2021_ITPrioritiesReport_LP-Download.html)

<sup>5</sup> Infosecurity Magazine, "Securing a Hybrid Work Environment: The Worst of Both Worlds," 13 settembre 2021, <https://www.infosecurity-magazine.com/opinions/securing-hybrid-work-worst-both/>

<sup>6</sup> Toptal, "Secrets of a Successful Hybrid Work Model," consultato il 7 gennaio 2022, <https://www.toptal.com/insights/future-of-work/hybrid-work-model>

I servizi HP sono regolati dalle condizioni generali HP previste per il servizio fornito o indicate al cliente al momento dell'acquisto. Il cliente potrebbe disporre di ulteriori diritti legali a seconda delle leggi locali vigenti: tali diritti non sono in alcun modo alterati dai termini e dalle condizioni di servizio HP o dalla garanzia limitata HP fornita con il prodotto HP.

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. Le informazioni qui contenute possono subire variazioni senza preavviso. Le uniche garanzie sui prodotti e sui servizi HP sono espresse nelle dichiarazioni di garanzia esplicita che accompagnano i suddetti prodotti e servizi. Nulla di quanto qui contenuto può essere interpretato come garanzia aggiuntiva. HP declina ogni responsabilità per errori tecnici o editoriali o omissioni qui contenute. Microsoft e Windows sono marchi registrati del gruppo Microsoft