

WHITE PAPER BASATO SULLA RICERCA ESG

In che modo le organizzazioni promuovono il potenziamento dei dipendenti e i risultati di business con la tecnologia per il lavoro digitale leader del settore

Di Adam DeMattia, Senior Director – Custom Research e Mark Bowker, ESG Senior Analyst

Settembre 2022

Questo documento basato sulla ricerca di ESG è stato commissionato da Dell Technologies, Inc. in collaborazione con Intel e Microsoft ed è distribuito dietro licenza da TechTarget, Inc.



Sommario

Sommario.....	2
Introduzione	3
Definizione delle fasi di maturità dell'ambiente di lavoro digitale.....	4
Principi del Maturity Model della tecnologia per il lavoro digitale di ESG	5
Risultati ottenuti dalle organizzazioni con un approccio all'avanguardia alla tecnologia per il lavoro digitale.....	6
I Leader danno agli utenti la possibilità di svolgere al meglio il loro lavoro.....	8
Un ambiente tecnologico leader del settore per il lavoro digitale crea una significativa efficienza IT.....	10
Un ambiente tecnologico leader del settore per il lavoro digitale mitiga le principali frustrazioni degli utenti	12
Un ambiente tecnologico leader del settore per il lavoro digitale aiuta le organizzazioni a conquistare i migliori talenti	15
Un ambiente tecnologico leader del settore per il lavoro digitale migliora sensibilmente i risultati di business.....	16
Il gruppo Leader ha guadagnato più spesso quote di mercato.....	16
Il gruppo Leader supera la concorrenza in termini di innovazione.....	17
Le prestazioni in termini di entrate attuali e future del gruppo Leader superano quelle degli altri gruppi.....	18
Dalla correlazione alla causalità	19
imparare dai leader	20
Come possono contribuire Dell Technologies, Microsoft e Intel	22
Appendice I: metodologia di ricerca e dati demografici degli intervistati	23
Appendice II: Criteri per valutare la maturità della tecnologia per il lavoro digitale delle organizzazioni	26

Introduzione

Tutte le organizzazioni hanno dovuto accelerare le loro strategie relative alla forza lavoro digitale per sopravvivere alle crisi globali. Tuttavia, il cambiamento è costante, così come la necessità per le organizzazioni di ottimizzare continuamente la produttività dei loro team. Che si tratti di accogliere le preferenze lavorative dei dipendenti attuali e futuri, di mettere a punto una strategia per la forza lavoro resiliente facilmente adattabile ai cambiamenti futuri o di differenziarsi dalla concorrenza per conquistare clienti e talenti, le organizzazioni devono continuare a concentrarsi sulla creazione di un'esperienza utente moderna per i loro dipendenti.

In questo mondo iperdistribuito, il futuro appartiene agli innovatori che dispongono degli strumenti necessari per adattarsi e prosperare ovunque scorgano nuove opportunità. Il lavoro non è più legato a una sede fisica, ora che le esperienze ibride fluide non sono più un lusso, ma un fattore essenziale per garantire l'operatività, e che i dipendenti percepiscono questo nuovo approccio come la nuova normalità. Le persone devono sentirsi sicure e produttive quando lavorano, ovunque si trovino. Offrire un'esperienza utente moderna è essenziale per promuovere l'innovazione e la collaborazione senza confini da cui dipenderà la futura evoluzione dell'organizzazione.

Anche se queste considerazioni sembrano scontate, spesso gli esperti di strategia hanno bisogno di aiuto per creare il business case per le nuove iniziative di lavoro digitale. L'obiettivo di questa ricerca è offrire l'aiuto necessario quantificando le differenze (in termini di prestazioni delle operazioni IT, coinvolgimento dei dipendenti e risultati di business) correlate ai diversi livelli di maturità della tecnologia per il lavoro digitale. Questa ricerca dimostra che i processi, le tecnologie e gli investimenti delle organizzazioni hanno un impatto su tutte queste metriche.

La ricerca può essere usata anche come guida, perché delinea le azioni che le organizzazioni possono intraprendere per migliorare il livello di maturità e, quindi, i risultati. La Figura 1 illustra la relazione tra la tecnologia per il lavoro digitale, il miglioramento dei risultati IT, l'ottimizzazione dell'esperienza dell'utente finale e, in ultima analisi, il successo aziendale, fulcro di questa ricerca.

Figura 1. Relazione tra la maturità della tecnologia digitale e i risultati accertati in questa ricerca



Fonte: ESG, una divisione di TechTarget, Inc.

La relazione tra l'ambiente tecnologico per il lavoro digitale di un'organizzazione e i risultati che raggiunge è stata misurata e convalidata da una ricerca primaria di ESG che ha intervistato 750 responsabili delle decisioni strategiche per l'esperienza dei dipendenti nei dipartimenti IT e HR, nonché 2.000 lavoratori della conoscenza che hanno descritto l'esperienza offerta dai propri datori di lavoro. La survey quantitativa è stata quindi completata con 8 interviste approfondite, dalle quali sono stati estratti alcuni brani riportati in vari punti di questo report per bilanciare l'analisi quantitativa. Per ulteriori informazioni, consultare la sezione *Appendice I: metodologia di ricerca e dati demografici* degli intervistati.

Gli aspetti chiave dell'ambiente tecnologico per il lavoro digitale esaminati nella ricerca includono la scelta dei dispositivi¹ e l'influenza degli utenti, la frequenza di refresh dei dispositivi e i livelli di investimento, le pratiche di formazione del personale e gli investimenti fatti dalle organizzazioni per rendere paritaria e immediata la collaborazione, ovunque si trovino i dipendenti. Questo report descrive in dettaglio i criteri di segmentazione usati da ESG per raggruppare le organizzazioni in quattro gruppi (Leader, Maggioranza iniziale, Maggioranza tardiva e Ritardatari) e illustra inoltre le differenze specifiche in termini di prestazioni tecnologiche e aziendali delle varie categorie. Ad esempio, i leader:

- Impiegano dipendenti che ritengono, con una probabilità 6,2 volte superiore rispetto agli altri, di disporre di esperienze di lavoro digitali che promuovono la loro creatività e capacità di innovazione.
- Impiegano dipendenti che ritengono, con una probabilità 5,9 volte superiore rispetto agli altri, di poter svolgere meglio il proprio lavoro grazie agli strumenti digitali che hanno a disposizione.
- Hanno una probabilità 4 volte superiore rispetto agli altri di affermare che meno del 5% dei ticket è dovuto a dispositivi inadeguati e di riscontrare una riduzione complessiva del 20% dei ticket relativi ai dispositivi.
- Hanno una probabilità 9,7 volte superiore rispetto agli altri di dichiarare tempi di risoluzione dei ticket relativi ai dispositivi generalmente inferiori a 1 ora e di riscontrare un tempo medio di ripristino (MTTR) solitamente più veloce di circa il 21%.
- Hanno una probabilità 3,2 volte superiore rispetto agli altri di vedere indicata regolarmente la qualità dell'esperienza di lavoro digitale offerta tra i fattori determinanti che spingono i candidati ad accettare un impiego.
- Hanno una probabilità 4,6 volte superiore rispetto agli altri di superare di oltre il 10% gli obiettivi delle entrate dell'ultimo anno fiscale e di prevedere un aumento delle entrate di 2,6 volte maggiore rispetto alle altre aziende.

Definizione delle fasi di maturità dell'ambiente di lavoro digitale

ESG ha usato 10 domande della survey per segmentare e confrontare le organizzazioni in base alla maturità del proprio ambiente tecnologico per il lavoro digitale. Sulla base delle risposte a queste domande, alle organizzazioni degli intervistati sono stati assegnati da 0 a 100 punti di maturità. Le organizzazioni che hanno conquistato 85 o più punti rientrano nel gruppo Leader, tra 71 e 84 punti in Maggioranza iniziale, tra 51 e 70 punti in Maggioranza tardiva e con 50 punti o meno in Ritardatari.

¹ Dell Technologies consiglia Windows 11 Pro per le aziende.

Principi del Maturity Model della tecnologia per il lavoro digitale di ESG

- **Influenza o possibilità di scelta dei dipendenti del dispositivo di lavoro principale:** chi sa cosa serve al personale per essere produttivo e innovativo meglio dei dipendenti stessi? Ecco perché ESG ha chiesto agli intervistati quanta influenza e possibilità di scelta hanno i dipendenti rispetto ai loro dispositivi di lavoro principali. Le organizzazioni con un approccio unico e indifferenziato alle tecnologie guadagnano meno punti di maturità, mentre quelle che consentono di scegliere i dispositivi in modo flessibile ottengono i punteggi più alti.

"Limitare la scelta del dispositivo influisce significativamente sulla produttività. Non ci si può aspettare che le persone svolgano bene il proprio lavoro se non ricevono gli strumenti giusti".

- Director, Information Technology, azienda di trasporto pubblico con 3.750 dipendenti
- **Refresh frequenti dei dispositivi dei dipendenti:** i vendor di tecnologie migliorano continuamente la qualità dei dispositivi, sia in termini di caratteristiche (potenza di elaborazione, RAM e così via) che di risposta ai mutevoli requisiti degli utenti, che può declinarsi in nuove soluzioni hardware (ad esempio, la nuova tendenza verso altoparlanti, microfoni e webcam di alta qualità per rispondere alle esigenze del lavoro ibrido in aumento) o software (ad esempio, sistemi operativi aggiornati e migliorati). Le organizzazioni che si affidano a dispositivi obsoleti si lasciano sfuggire questi miglioramenti e guadagnano meno punti di maturità rispetto a quelle che aggiornano la propria flotta di dispositivi.
- **Investimenti nelle funzioni più richieste dai dipendenti:** i dipendenti spesso si accorgono che il dispositivo che usano non è quello di cui hanno bisogno. In questi casi, chiedono aggiornamenti o periferiche per ottimizzarlo. Analogamente, alcune caratteristiche dei dispositivi sono diventate critiche per il lavoro ibrido, ad esempio un fattore di forma ridotto e leggero e l'idoneità alla connettività 5G. Le organizzazioni che investono in aggiornamenti e dispositivi che soddisfano le esigenze del lavoro ibrido ottengono più punti di maturità, contrariamente a quelle che non lo fanno.

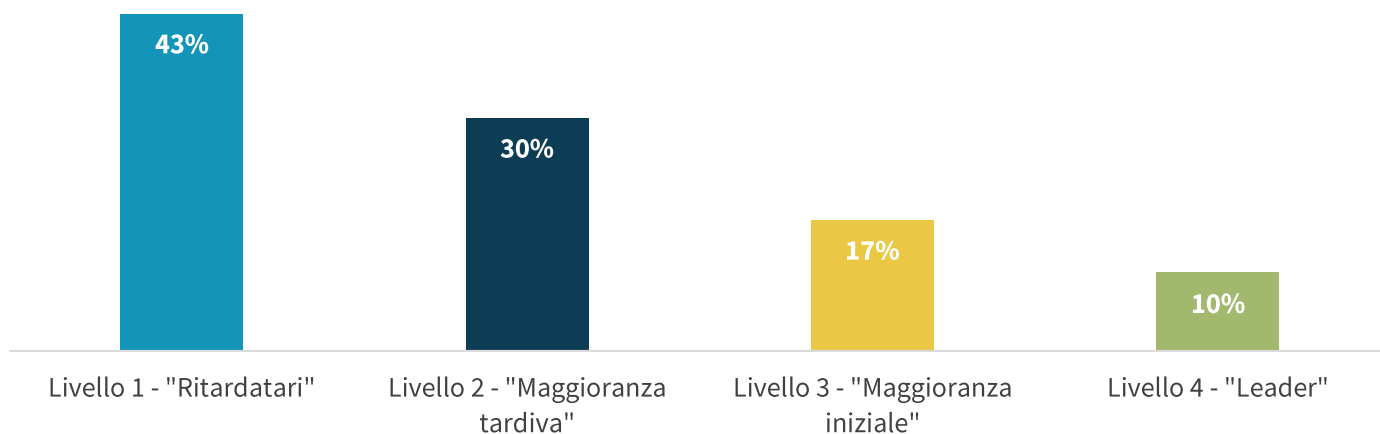
"I modelli di lavoro ibrido sono una realtà destinata a durare. Non credo che ci sarà alcuna inversione di tendenza".

- Chief People Officer, azienda manifatturiera con più di 3.000 dipendenti
- **Investimenti che ottimizzano la connessione dei dipendenti:** non essendo più limitati dai dispositivi, i dipendenti delle organizzazioni oggi sono più distribuiti che mai. Investire in una tecnologia per sale riunioni, che consenta una collaborazione paritaria sia ai dipendenti in presenza che a quelli virtuali, è cruciale. Le organizzazioni che investono maggiormente guadagnano più punti di maturità, mentre quelle che non investono ne ottengono meno.
- **Preparazione dell'utente:** la migliore tecnologia al mondo è inutile se l'utente non comprende come sfruttarla al meglio. Per questo motivo, le organizzazioni devono adottare un approccio basato su materiali di formazione frequenti o on demand, che consenta agli utenti di usare tutte le funzionalità degli strumenti a loro disposizione. Un curriculum di formazione più frequente per gli utenti consente a un'organizzazione di guadagnare più punti di maturità. Al contrario, una formazione poco frequente o, peggio ancora, la mancanza di una strategia di formazione e preparazione coesa fa ottenere meno punti.

La suddivisione delle organizzazioni prese in considerazione nella ricerca è visualizzata nella Figura 2. Per ulteriori informazioni, consultare la sezione *Appendice II: Criteri per valutare la maturità della tecnologia per il lavoro digitale* delle organizzazioni.

Figura 2. Situazione attuale della maturità della tecnologia per il lavoro digitale

Organizzazioni rappresentate, in base alla maturità dell'ambiente tecnologico per il lavoro digitale. (Percentuale di intervistati, N = 2.750)



Fonte: ESG, una divisione di TechTarget, Inc.

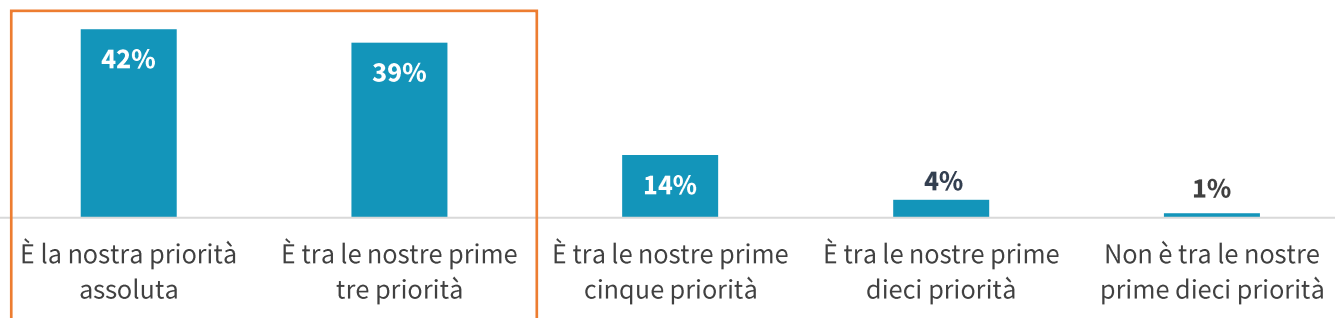
Risultati ottenuti dalle organizzazioni con un approccio all'avanguardia alla tecnologia per il lavoro digitale

Perché è importante un approccio maturo alla tecnologia per il lavoro digitale? In breve, la ricerca di ESG ha dimostrato che le organizzazioni Leader ottengono risultati migliori rispetto alle loro controparti meno mature.

Inoltre, la nostra ricerca mostra che le organizzazioni, indipendentemente dalla loro posizione attuale, sono consapevoli dell'importanza di ottimizzare l'esperienza di lavoro digitale. Quando agli intervistati è stato chiesto di indicare quanto fosse importante per la loro organizzazione il miglioramento dell'esperienza dell'ambiente di lavoro digitale dei dipendenti rispetto a tutte le altre priorità tecnologiche, l'81% dei responsabili delle decisioni ha dichiarato che era tra le prime 3 priorità (vedere la Figura 3).

Figura 3. L'importanza di migliorare le esperienze lavorative digitali è chiara a tutti

Rispetto alle altre priorità tecnologiche nella roadmap dell'organizzazione dei prossimi 12 mesi, quanto è importante migliorare l'esperienza dell'ambiente di lavoro digitale dei dipendenti? (Percentuale di intervistati, N = 750)



Fonte: ESG, una divisione di TechTarget, Inc.

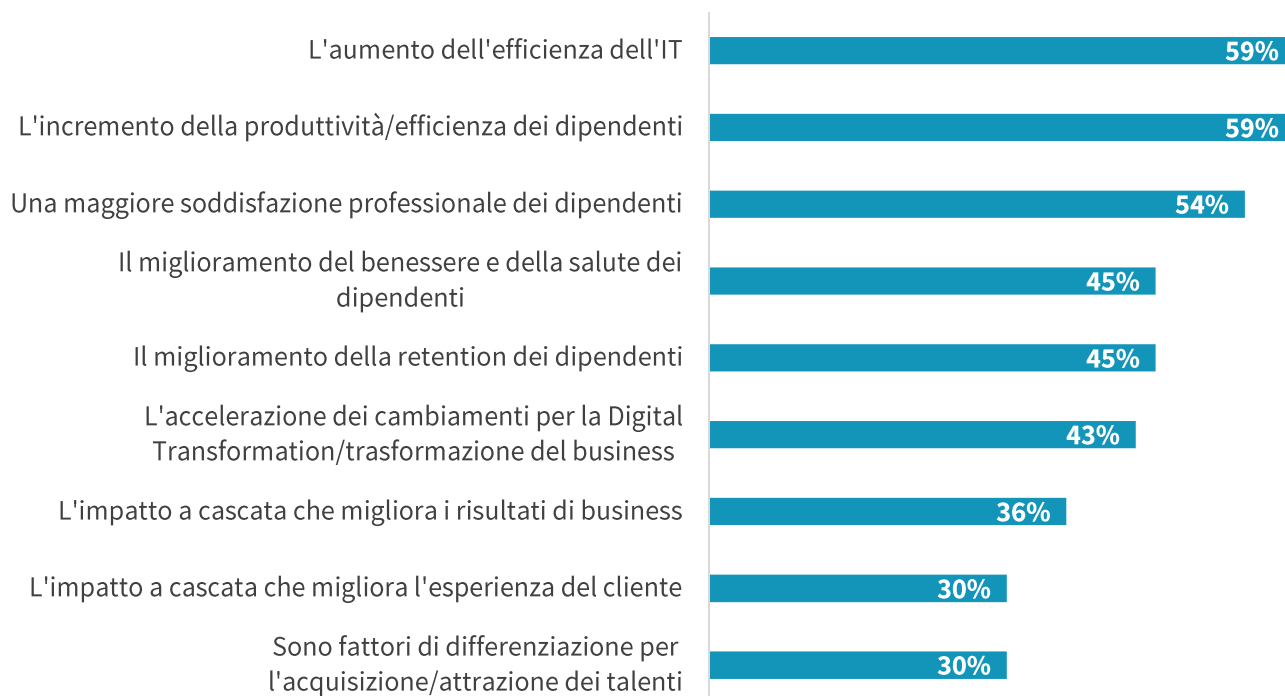
Le risposte al perché le organizzazioni si concentrino sull'ottimizzazione delle esperienze di lavoro digitali sono molteplici. I motivi principali menzionati sono il miglioramento dell'efficienza IT e della produttività dei dipendenti (entrambi al 59%), ma molti intervistati citano anche la soddisfazione dei dipendenti (54%), il loro benessere (45%) e la retention (45%). In base ai risultati di questa ricerca, è possibile che gli intervistati sottovalutino il collegamento tra le esperienze di lavoro digitali e l'assunzione dei dipendenti (citato meno spesso, dal 30% degli intervistati), ma anche l'impatto a cascata sui risultati di business (citato dal 36% degli intervistati, vedere la Figura 4).

"La più grande sfida [per lo sviluppo di una strategia coesa] è coinvolgere tutti i team funzionali e lavorare all'unisono. Per farlo, è essenziale una forte leadership".

- Executive Director di HR, organizzazione sanitaria con 50.000 dipendenti

Figura 4. Situazione attuale della maturità della tecnologia per il lavoro digitale

Quali fattori stanno rendendo prioritari il miglioramento e l'ottimizzazione delle esperienze dell'ambiente di lavoro digitale dei dipendenti nella sua organizzazione?
(Percentuale di intervistati, N = 741, più risposte ammesse)



Fonte: ESG, una divisione di TechTarget, Inc.

I Leader danno agli utenti la possibilità di svolgere al meglio il loro lavoro

Il potenziamento degli utenti è un termine ampio che comprende diverse considerazioni, il cui tema comune discusso in questa ricerca, tuttavia, è il collegamento diretto alla produttività. Non importa cosa si desidera valutare, se gli utenti dispongano degli strumenti necessari per collaborare efficacemente con i colleghi, lavorino come e dove desiderano, siano creativi e innovativi e usino strumenti sicuri e disponibili, la domanda comune in tutti questi scenari è: "L'organizzazione offre tutti gli strumenti necessari per essere produttivi?"

ESG ha chiesto agli utenti finali e ai lavoratori della conoscenza che hanno partecipato alla survey se ritengono che la loro organizzazione fornisca gli strumenti e i dispositivi giusti in ciascuna di queste dimensioni. Una percentuale molto alta di intervistati appartenenti a organizzazioni Leader ritiene che la propria organizzazione fornisca tali strumenti. In particolare, i dipendenti del gruppo Leader:

- Ritengono, con una probabilità 6,2 volte superiore rispetto agli altri, di disporre di esperienze di lavoro digitali che promuovono la loro creatività e capacità di innovazione (81% contro il 13% del gruppo Ritardatari).
- Ritengono, con una probabilità 5,9 volte superiore rispetto agli altri, di lavorare nel modo desiderato (82% contro il 14% del gruppo Ritardatari).
- Ritengono, con una probabilità 5,9 volte superiore rispetto agli altri, che i datori di lavoro forniscano la tecnologia necessaria per soddisfare i clienti (82% contro il 14% del gruppo Ritardatari).

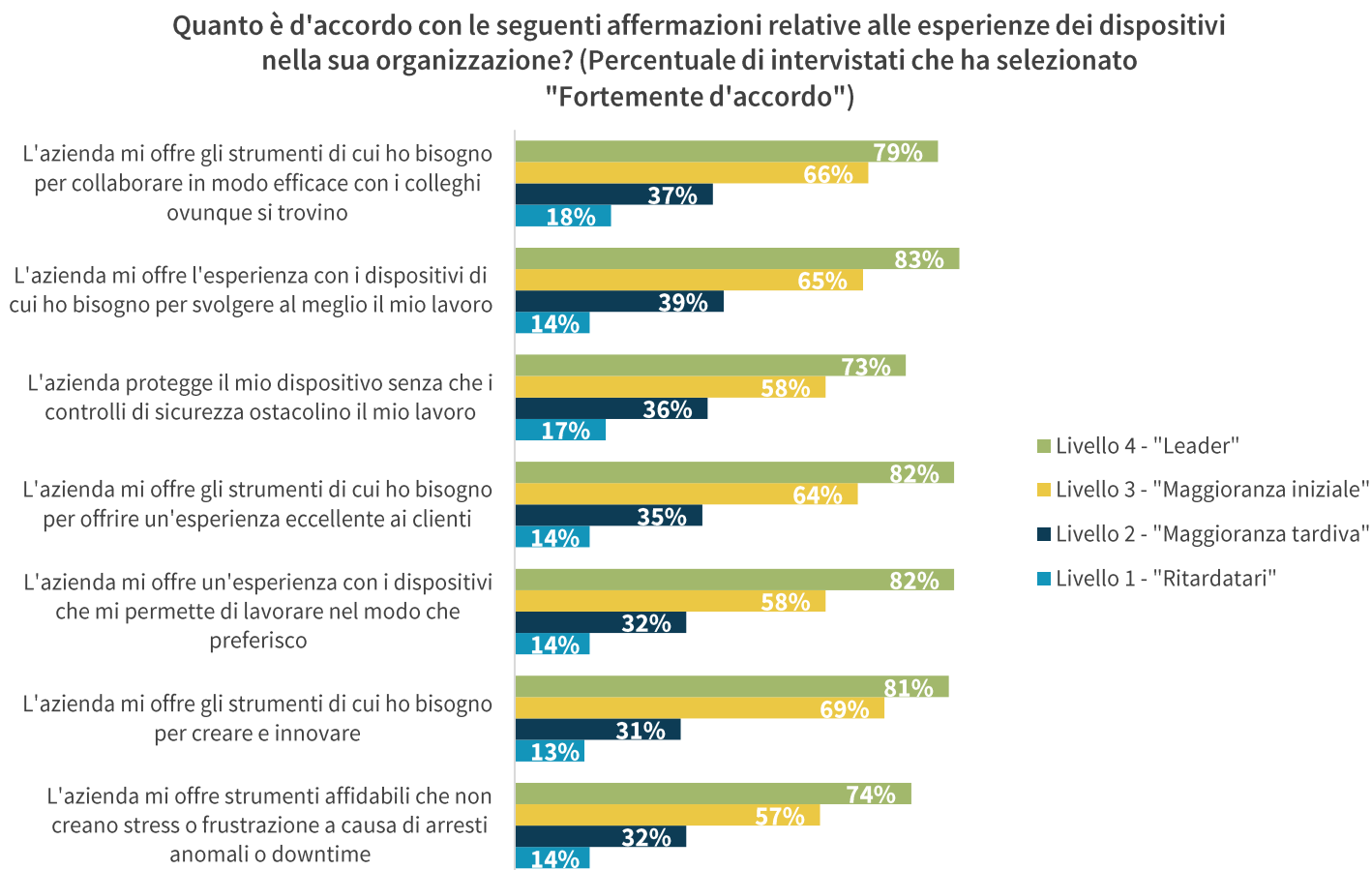
- Ritengono, con una probabilità 5,9 volte superiore rispetto agli altri, di poter svolgere meglio il proprio lavoro grazie agli strumenti digitali che hanno a disposizione (83% contro il 14% del gruppo Ritardatari).
- Ritengono, con una probabilità 5,3 volte superiore rispetto agli altri, che la propria esperienza di produttività sia affidabile e resiliente (74% contro il 14% del gruppo Ritardatari).
- Ritengono, con una probabilità 4,4 volte superiore rispetto agli altri, di riuscire a collaborare in modo efficace con i colleghi a livello globale (79% contro il 18% del gruppo Ritardatari).
- Affermano, con una probabilità 4,3 volte superiore rispetto agli altri, di sentirsi protetti, ma non ostacolati (73% contro il 17% del gruppo Ritardatari, vedere la Figura 5).

Per conoscere il punto di vista dei responsabili delle decisioni, ESG ha posto una domanda simile ai leader IT e HR responsabili della promozione delle strategie per le esperienze dei dipendenti. Anche in questo caso, gli intervistati delle organizzazioni Leader hanno dichiarato che la loro organizzazione stesse facendo i passi giusti per potenziare i dipendenti. Gli intervistati del gruppo Leader:

- Ritengono, con una probabilità 3,3 volte superiore rispetto agli altri, che i dipendenti ricevano dall'organizzazione strumenti affidabili, che non creano stress o frustrazione a causa di arresti anomali o downtime (72% contro il 22% del gruppo Ritardatari).
- Ritengono, con una probabilità 4,1 volte superiore rispetto agli altri, di fornire ai dipendenti un'esperienza con i dispositivi che consente loro di lavorare nel modo desiderato (82% contro il 20% del gruppo Ritardatari).
- Ritengono, con una probabilità 3,2 volte superiore rispetto agli altri, di riuscire a proteggere i dipendenti senza che siano ostacolati dai controlli di sicurezza (77% contro il 24% del gruppo Ritardatari).
- Ritengono, con una probabilità 3,1 volte superiore rispetto agli altri, che l'organizzazione fornisca ai dipendenti gli strumenti necessari per essere più creativi e innovativi (72% contro il 23% del gruppo Ritardatari).
- Ritengono, con una probabilità 3,1 volte superiore rispetto agli altri, di fornire ai dipendenti gli strumenti necessari per offrire un'esperienza eccellente ai clienti (78% contro il 25% del gruppo Ritardatari).
- Ritengono, con una probabilità 2,8 volte superiore rispetto agli altri, di fornire ai dipendenti un'esperienza con i dispositivi che consente loro di lavorare la meglio (80% contro il 29% del gruppo Ritardatari).
- Ritengono, con una probabilità 2,7 volte superiore rispetto agli altri, di fornire ai dipendenti gli strumenti necessari per collaborare in modo efficace con i colleghi ovunque si trovino (82% contro il 30% del gruppo Ritardatari).

La corrispondenza tra le risposte degli utenti finali e quelle dei responsabili delle esperienze dei dipendenti conferma l'applicabilità del Maturity Model di ESG. Che gli intervistati sia siano utenti o responsabili delle decisioni, se l'organizzazione a cui appartengono pone l'accento sulla scelta dei dispositivi, sui refresh, sugli investimenti intelligenti nelle aree della collaborazione e dei dispositivi intelligenti e sulla formazione dei dipendenti, la ricerca mostra che l'impatto sulla preparazione dei dipendenti sarà significativo.

Figura 5. L'organizzazione offre gli strumenti giusti ai dipendenti? – Punto di vista dell'utente finale



Fonte: ESG, una divisione di TechTarget, Inc.

Un ambiente tecnologico leader del settore per il lavoro digitale crea una significativa efficienza IT

Come osservato, ci si aspetta che l'ottimizzazione dell'esperienza di lavoro digitale dei dipendenti promuova l'efficienza IT. Anche in questo caso, la ricerca di ESG conferma questa connessione.

L'ipotesi è che gli utenti supportati da dispositivi più moderni e più ricchi di funzionalità sono soggetti a meno problemi derivati dai dispositivi. Per convalidare tale ipotesi, ESG ha chiesto ai responsabili delle decisioni IT che hanno partecipato alla survey quale fosse la percentuale di ticket inviati all'help desk della loro organizzazione attribuibile a dipendenti che hanno avuto un'esperienza al di sotto della media con i dispositivi. I dati mostrano che il gruppo Leader ha una probabilità 4 volte superiore rispetto agli altri di affermare che meno del 5% dei ticket è dovuto a dispositivi inadeguati (24% contro il 6% del gruppo Ritardatari) e, nel complesso, riscontra una riduzione media di circa il 20% dei ticket relativi ai dispositivi (vedere la Figura 6).

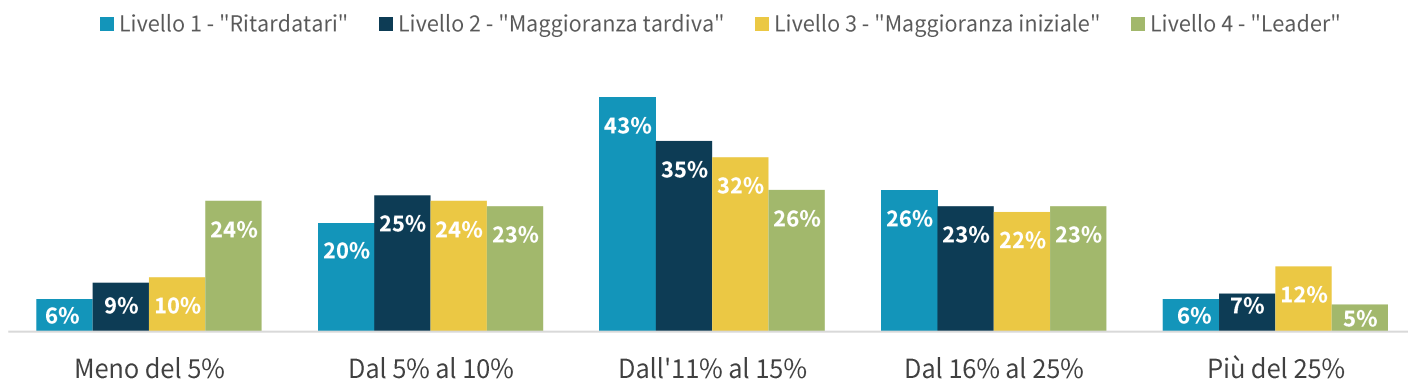
"Le esigenze dei nostri team variano enormemente. L'hardware e il software che lo supporta devono essere abbastanza flessibili da fornire a ogni dipendente ciò di cui ha bisogno, anche se questo crea complessità dal punto di vista dell'IT".

- CIO, istituto di ricerca per l'istruzione superiore con 2.000 dipendenti

L'impatto in termini di riduzione dell'efficienza IT è chiaro. Se dedicano meno tempo a rispondere ai reclami degli utenti, i team del supporto possono concentrarsi sulla promozione di altre iniziative e su altre priorità.

Figura 6. Percentuale di problemi dell'help desk attribuibile ai reclami che riguardano l'esperienza con i dispositivi

Approssimativamente, quale percentuale di ticket inviati all'help desk dagli utenti finali può essere attribuita a dipendenti che hanno avuto un'esperienza al di sotto della media con i dispositivi? (Percentuale di intervistati)



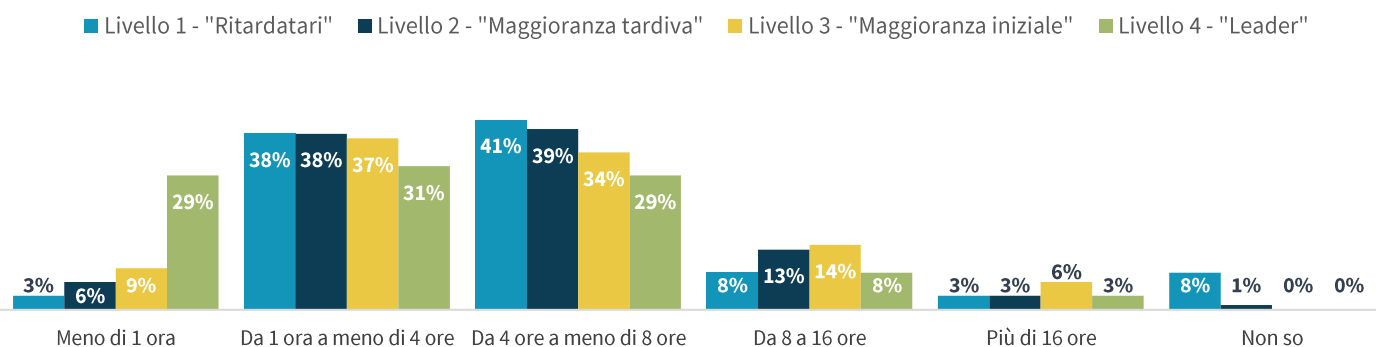
Fonte: ESG, una divisione di TechTarget, Inc.

Oltre a una riduzione del numero di reclami, ESG ha anche analizzato i reclami riscontrati dal gruppo Leader per confermare che siano meno gravi e più facilmente risolvibili. Per approfondire questa idea, ESG ha chiesto agli intervistati IT quanto tempo impiegano in genere per risolvere correttamente i ticket relativi all'esperienza con i dispositivi. La risposta è che il gruppo Leader ha una probabilità 9,7 volte superiore rispetto agli altri di dichiarare tempi di risoluzione dei ticket relativi ai dispositivi generalmente inferiori a 1 ora e di riscontrare un tempo medio di ripristino (MTTR) solitamente più veloce di circa il 21%.

I team del supporto IT non sono solo meno stressati grazie al numero significativamente inferiore di ticket, ma vedono anche una riduzione nella quantità di ore lavorative necessarie per risolvere i problemi riscontrati, che lascia loro più tempo produttivo da investire in altri progetti.

Figura 7. Agilità di risposta dell'IT ai reclami che riguardano l'esperienza con i dispositivi

Quando un utente finale invia un ticket all'help desk/supporto relativo all'esperienza con i dispositivi, quante ore lavorative trascorrono in genere prima che il ticket venga chiuso e il problema risolto? (Percentuale di intervistati)



Fonte: ESG, una divisione di TechTarget, Inc.

Vale anche la pena notare che, quando nella survey è stata posta la stessa domanda agli utenti finali/lavoratori della conoscenza, chi lavorava in organizzazioni Leader ha segnalato una riduzione ancora maggiore (49%) dei problemi relativi ai dispositivi MTTR. Anche in questo caso, indipendentemente dal ruolo, le persone che lavorano nelle organizzazioni Leader indicano un miglioramento misurabile.

Un ambiente tecnologico leader del settore per il lavoro digitale mitiga le principali frustrazioni degli utenti

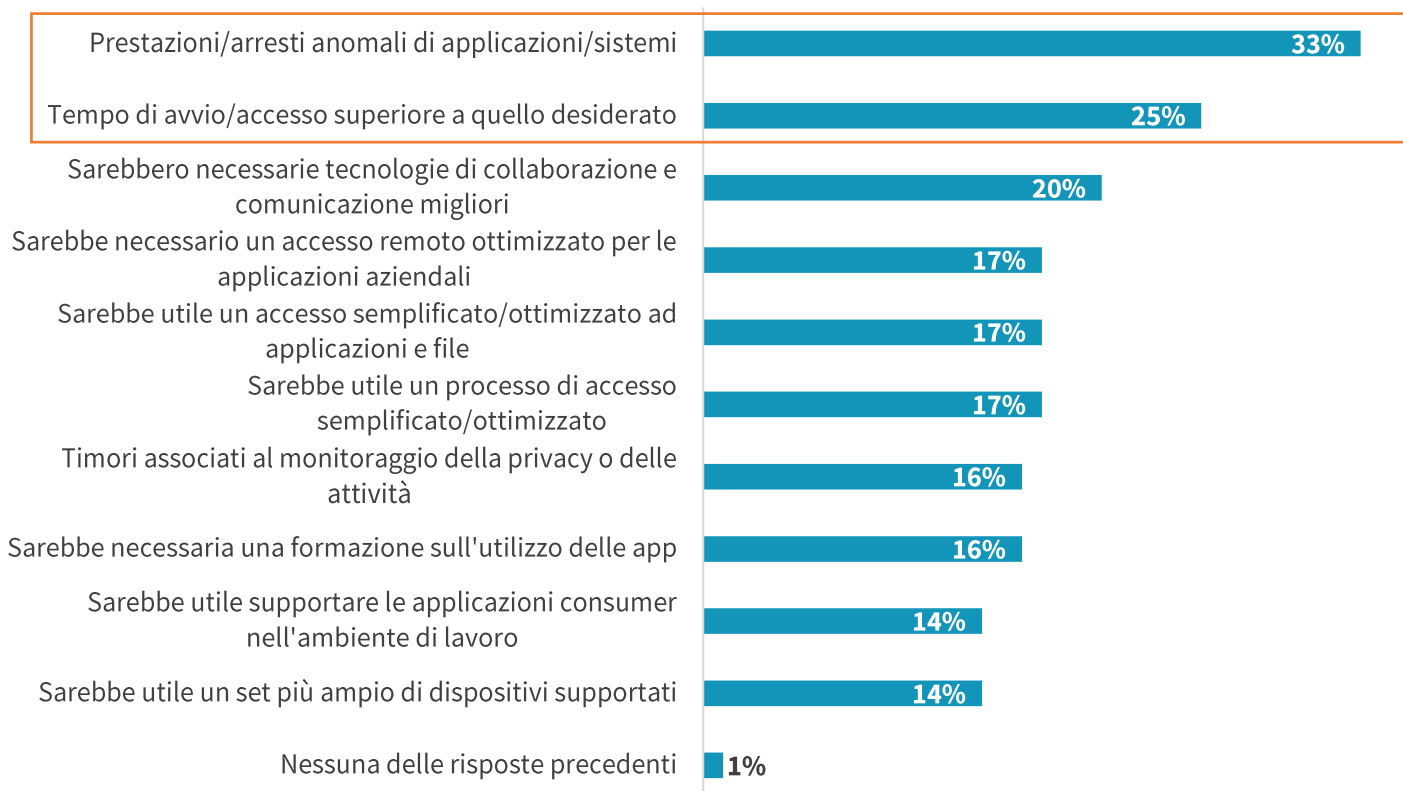
Quando si parla di argomenti come il potenziamento e l'esperienza di lavoro digitale dei dipendenti, è fondamentale prendere in considerazione il punto di vista dei dipendenti. Nella survey è stato chiesto agli utenti finali quali fossero i loro principali problemi relativi all'esperienza con i dispositivi e sono stati evidenziati chiaramente due elementi: arresti anomali di applicazioni/sistemi (33%) e lunghi tempi di avvio del sistema (25%, vedere la Figura 8). In entrambi i casi, gli utenti finali delle organizzazioni Leader hanno registrato miglioramenti significativi rispetto ai loro colleghi.

"Le dimensioni dei dispositivi, la loro funzionalità e il loro utilizzo intuitivo sono tutti fattori chiave che determinano l'esperienza complessiva dei dipendenti".

- Executive Director di HR, organizzazione sanitaria con 50.000 dipendenti

Figura 8. Principali reclami degli utenti che riguardano l'esperienza con i dispositivi

Se presenti, quali problemi riscontra nella sua attuale esperienza con il dispositivo?
(Percentuale di intervistati, N = 2.000, più risposte ammesse)



Fonte: ESG, una divisione di TechTarget, Inc.

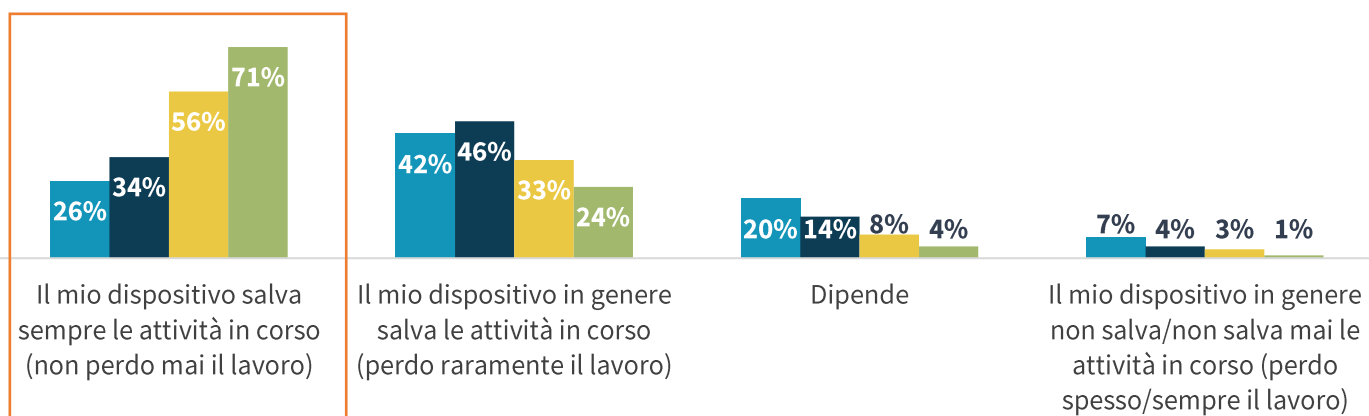
Per quanto riguarda gli arresti anomali di applicazioni e sistemi, sono state misurate due dimensioni nella survey, la frequenza e l'interruzione. In termini di frequenza, ESG ha chiesto agli intervistati quanto spesso si verificassero gli arresti anomali, a distanza di mesi fino a una frequenza giornaliera. ESG ha convertito queste risposte descrittive in stime numeriche (ad esempio, un utente soggetto ad arresti anomali con cadenza mensile ha riscontrato circa 12 arresti anomali nell'ultimo anno) e ha potuto confrontare il numero medio di arresti anomali riscontrati dagli utenti in ogni gruppo di maturità. Nel complesso, **gli utenti delle organizzazioni Leader hanno registrato una riduzione del 18% della frequenza di arresti anomali delle applicazioni e dei sistemi** rispetto ai colleghi delle organizzazioni Ritardatarie.

Gli utenti delle organizzazioni Leader percepiscono chiaramente un miglioramento nel numero di arresti anomali, ma notano ancor di più l'impatto sulle interruzioni (o la loro mancanza) collegate a questi arresti anomali. ESG ha chiesto agli intervistati con quale frequenza perdono il proprio lavoro quando si verifica un arresto anomalo di un'applicazione o di un sistema. Gli utenti che dichiarano che i propri dispositivi salvano sempre il lavoro in corso, senza perdite di lavoro produttivo, raggiungono il 71% nelle organizzazioni Leader, ma solo il 26% nelle organizzazioni Ritardatarie. In altre parole, **gli utenti delle organizzazioni Leader hanno una probabilità 2,7 volte superiore di affermare che l'impatto dell'arresto anomalo di applicazioni/sistemi sulla produttività sia trascurabile** (vedere la Figura 9).

Figura 9. Impatto degli arresti anomali di applicazioni/sistemi sulla produttività dei dipendenti

Quando il dispositivo o le applicazioni si arrestano in modo anomalo, con quale frequenza perde il lavoro in corso (rispetto a uno scenario in cui il lavoro è stato salvato e basta semplicemente riavviare il dispositivo/le applicazioni)? (Percentuale di intervistati)

■ Livello 1 - "Ritardatari" ■ Livello 2 - "Maggioranza tardiva" ■ Livello 3 - "Maggioranza iniziale" ■ Livello 4 - "Leader"

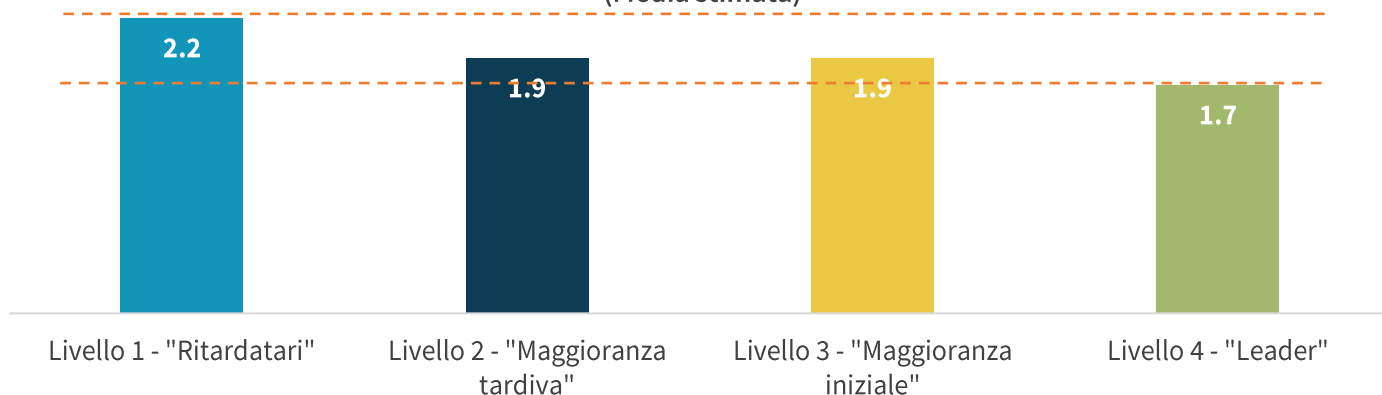


Fonte: ESG, una divisione di TechTarget, Inc.

Per quanto riguarda i tempi di avvio, nella survey è stato chiesto agli utenti di quantificare il tempo trascorso dall'accensione del dispositivo all'effettivo inizio delle attività. Confrontando i risultati dei diversi livelli di maturità, il gruppo Leader ha una probabilità quasi doppia di offrire tempi di avvio di < 30 secondi agli utenti finali e **riscontra una riduzione media del tempo di avvio del 23%**. Ciò significa che un'organizzazione Leader con 1.000 persone avrà un vantaggio in termini di produttività di oltre 2.000 ore all'anno rispetto a un'organizzazione Ritardataria della stessa dimensione.

Figura 10. Tempi di avvio medi segnalati dall'utente, in base alla maturità della tecnologia per il lavoro digitale

Approssimativamente, qual è il tempo di avvio del dispositivo corrente (ovvero il tempo trascorso dalla riattivazione/accensione del dispositivo all'effettivo inizio del lavoro)? (Media stimata)



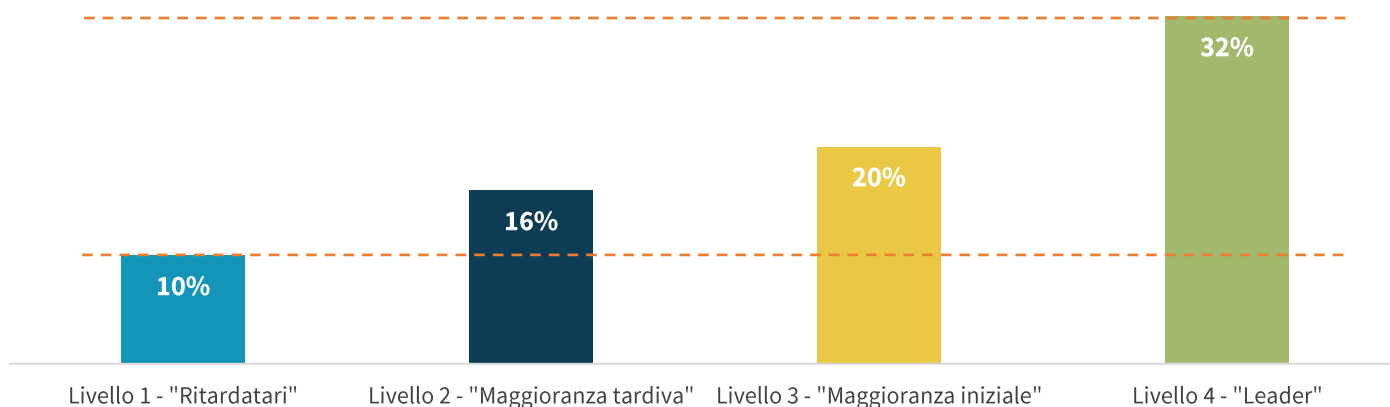
Fonte: ESG, una divisione di TechTarget, Inc.

Un ambiente tecnologico leader del settore per il lavoro digitale aiuta le organizzazioni a conquistare i migliori talenti

Come già osservato, molte organizzazioni citano la soddisfazione professionale dei dipendenti e l'aumento della retention tra i motivi per investire nella maturità della tecnologia per il lavoro digitale. Per assumere e conservare i migliori talenti, in particolare quando scarseggiano sul mercato del lavoro, i datori di lavoro devono mettere sul tavolo delle proposte vantaggiose. Uno di questi vantaggi è l'esperienza tecnologica del lavoro digitale offerta dai datori di lavoro ai team e la ricerca dimostra che le organizzazioni Leader ne stanno sfruttando il valore. ESG ha chiesto agli intervistati che si occupano delle Risorse umane con quale frequenza l'esperienza di lavoro digitale offerta dall'azienda viene indicata dai nuovi assunti come uno dei fattori determinati per l'accettazione di una posizione. Il gruppo Leader ha una probabilità 3,2 volte superiore rispetto agli altri di vedere indicata regolarmente la qualità dell'esperienza di lavoro digitale offerta tra i fattori determinanti che spingono i candidati ad accettare un impiego (vedere Figura 11).

Figura 11. Impatto dell'esperienza di lavoro digitale sulle attività di assunzione: il punto di vista delle Risorse umane

Tra i dipendenti che sono stati assunti negli ultimi 12-24 mesi, quanto spesso i nuovi assunti hanno affermato che la qualità dell'esperienza di lavoro digitale offerta dall'azienda è stata un fattore determinante per accettare il lavoro? (Percentuale di intervistati che ha scelto "È un fattore indicato regolarmente")



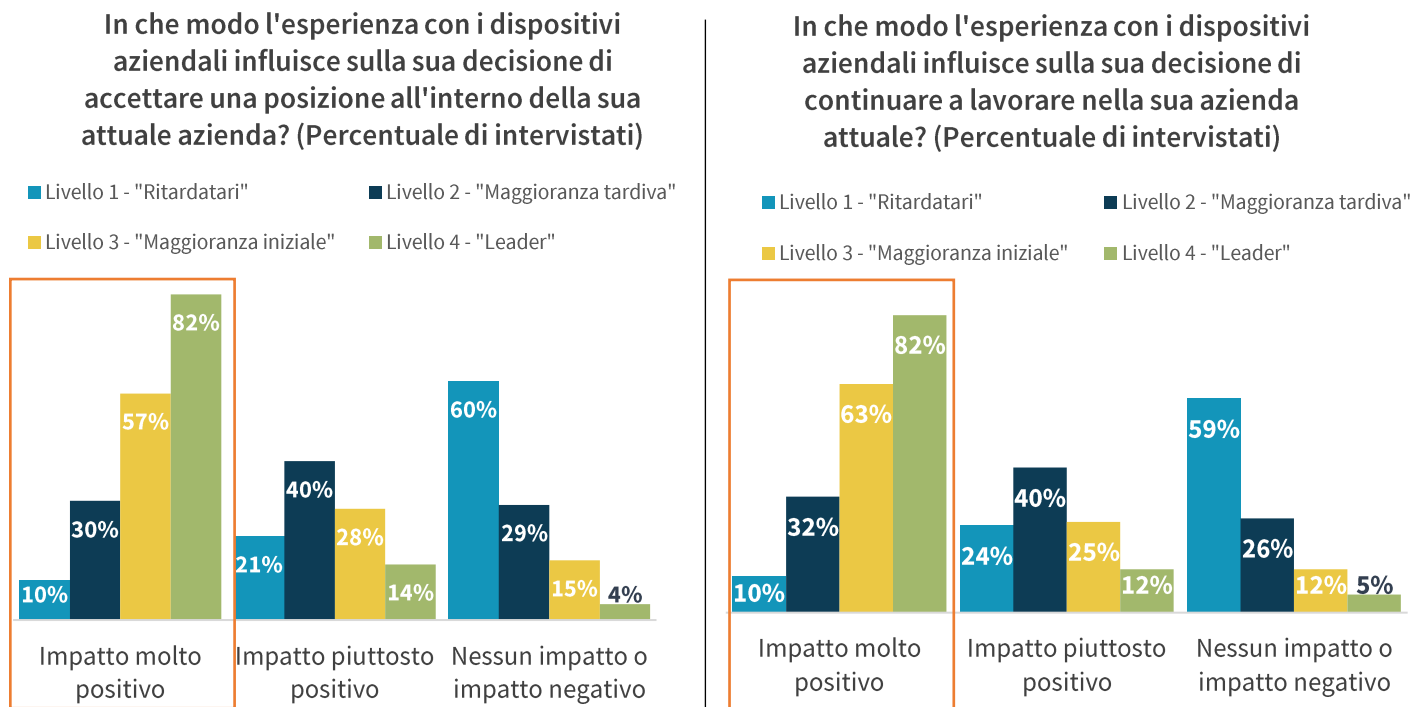
Fonte: ESG, una divisione di TechTarget, Inc.

Estendendo questa analisi agli utenti finali, ESG ha chiesto ai lavoratori della conoscenza che hanno preso parte alla survey se l'esperienza dei dispositivi offerta dal loro datore di lavoro ha influito sulla decisione di accettare la loro posizione attuale o sulla decisione di continuare a lavorare per l'azienda. In entrambi i casi, gli utenti finali delle organizzazioni Leader erano più propensi a confermare l'impatto molto positivo della propria esperienza con i dispositivi. Rispetto agli utenti finali del gruppo Ritardatari, quelli delle organizzazioni Leader:

- Ritengono, con una probabilità 8,2 volte superiore, che la loro esperienza con i dispositivi abbia avuto un impatto positivo sulla decisione di iniziare a lavorare nella loro azienda attuale.
- Analogamente, ritengono, con una probabilità 8,2 volte superiore rispetto all'altro gruppo, che l'esperienza corrente con i dispositivi abbia influito significativamente sulla loro decisione di restare in azienda (vedere Figura 12).

Questi dati evidenziano l'importante ruolo svolto dall'esperienza di lavoro digitale di un'azienda sia in termini di assunzione che di retention.

Figura 12. Situazione attuale della maturità della tecnologia per il lavoro digitale



Fonte: ESG, una divisione di TechTarget, Inc.

Un ambiente tecnologico leader del settore per il lavoro digitale migliora sensibilmente i risultati di business

Questo report ha presentato moltissimi dati che dimostrano in che modo le organizzazioni che forniscono agli utenti la migliore esperienza di tecnologia digitale per il lavoro ottengono risultati superiori in termini di preparazione dei dipendenti, efficienza IT, produttività degli utenti e capacità di attirare e fidelizzare i talenti.

La ricerca ha anche indagato il rapporto tra l'esperienza tecnologica di lavoro digitale offerta dalle organizzazioni e il loro successo aziendale complessivo, misurato in base a metriche come la crescita della quota di mercato, l'agilità e l'innovazione organizzative, le prestazioni in termini di entrate e l'ottimismo dell'azienda rispetto al futuro.

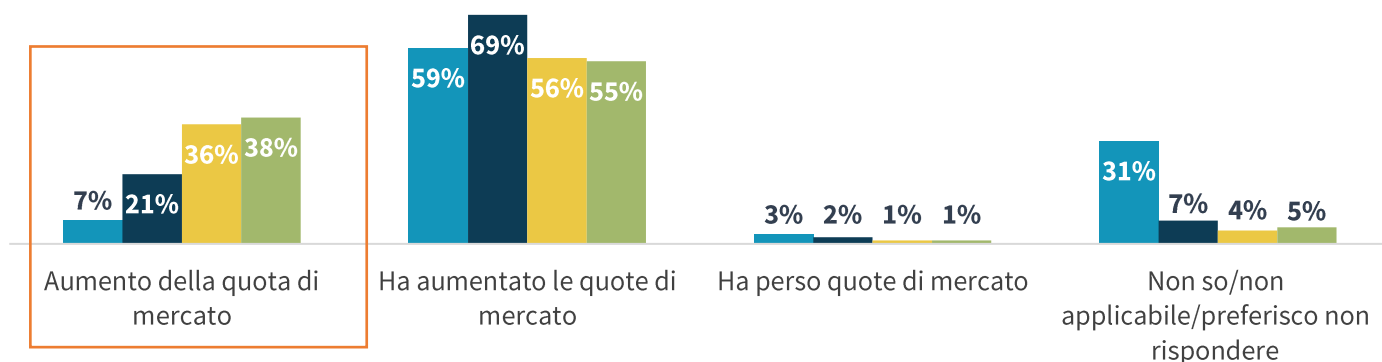
Il gruppo Leader ha guadagnato più spesso quote di mercato

Agli intervistati è stato chiesto se la loro organizzazione avesse guadagnato, mantenuto o perso quote di mercato rispetto alla concorrenza negli ultimi 12 mesi. La ricerca mostra che il gruppo Leader ha una **probabilità 5,4 volte superiore di aumentare la quota di mercato** rispetto al gruppo Ritardatari (vedere la Figura 13). Agli intervistati che hanno indicato un aumento o una riduzione di tale quota è stato quindi chiesto di stimare il numero di punti di quote di mercato guadagnato o perso dalle proprie organizzazioni. In media, il gruppo Leader ha registrato un aumento di 11 punti percentuali della quota di mercato rispetto all'incremento medio di un solo punto percentuale nel gruppo Ritardatari.

Figura 13. Correlazione tra la maturità della tecnologia per il lavoro digitale e la quota di mercato

Negli ultimi 12 mesi, la sua organizzazione ha aumentato, mantenuto o perso quote di mercato rispetto alla concorrenza? (Percentuale di intervistati)

■ Livello 1 - "Ritardatari" ■ Livello 2 - "Maggioranza tardiva" ■ Livello 3 - "Maggioranza iniziale" ■ Livello 4 - "Leader"



Fonte: ESG, una divisione di TechTarget, Inc.

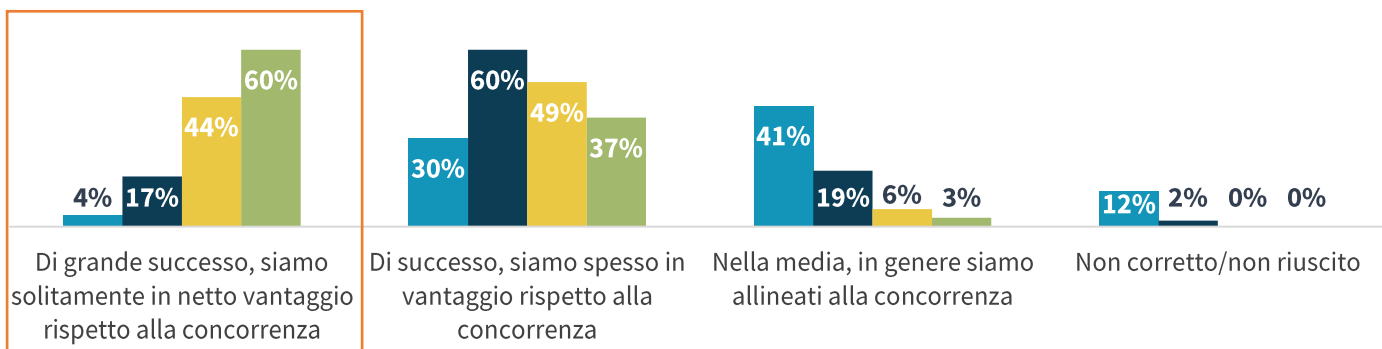
Il gruppo Leader supera la concorrenza in termini di innovazione

Agli intervistati è stato chiesto di descrivere la tempestività della loro organizzazione nello sviluppo e nel lancio di nuovi prodotti e servizi sul mercato. La ricerca mostra che il gruppo Leader ha una probabilità 15 volte superiore di anticipare la concorrenza nel lancio di prodotti sul mercato rispetto al gruppo Ritardatari (vedere la Figura 14). A seconda della loro risposta, ai partecipanti è stato chiesto di specificare di quanti mesi superano o seguono i concorrenti rispetto al lancio di prodotti sul mercato. Nel complesso, le organizzazioni Leader riferiscono di avere una media di 7,4 mesi di anticipo rispetto alla concorrenza nel lancio di nuovi prodotti e servizi sul mercato.

Figura 14. Correlazione tra la maturità della tecnologia per il lavoro digitale e l'innovazione

Come definirebbe la tempestività della sua azienda nello sviluppo e nel lancio di nuovi prodotti e servizi rispetto alla concorrenza? (Percentuale di intervistati)

■ Livello 1 - "Ritardatari" ■ Livello 2 - "Maggioranza tardiva" ■ Livello 3 - "Maggioranza iniziale" ■ Livello 4 - "Leader"



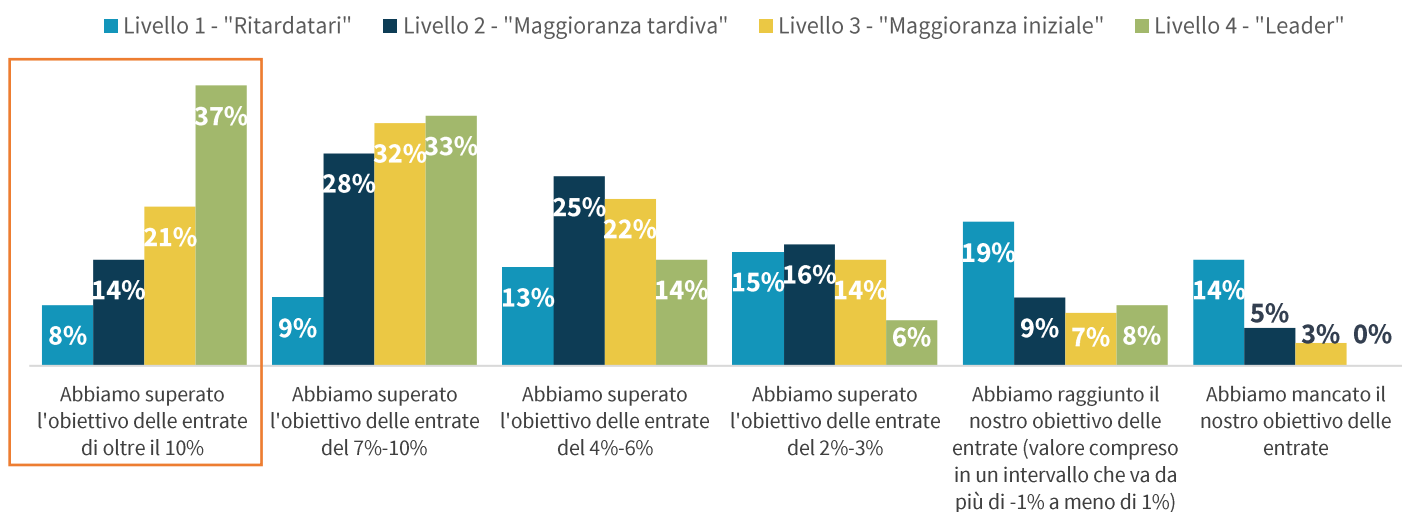
Fonte: ESG, una divisione di TechTarget, Inc.

Le prestazioni in termini di entrate attuali e future del gruppo Leader superano quelle degli altri gruppi

La ricerca ha analizzato due aspetti relativi alle prestazioni in termini di entrate delle organizzazioni. In primo luogo, agli intervistati sono state chieste informazioni sull'ultimo anno fiscale chiuso. In particolare, è stata chiesta una descrizione delle prestazioni relative al piano. La maggior parte degli intervistati ha dichiarato che le proprie organizzazioni hanno superato gli obiettivi delle entrate, ma per le **organizzazioni Leader la probabilità di superare di oltre il 10% tali obiettivi è di 4,6 volte superiore rispetto agli altri** (vedere la Figura 15). La seconda domanda ha riguardato le aspettative di crescita del fatturato a lungo termine delle aziende degli intervistati. Se il gruppo Ritardatari prevede un aumento delle entrate del 9% all'anno (appena sufficiente per tenere il passo con l'attuale tasso di inflazione), la crescita media prevista del fatturato annuale del gruppo Leader è del 23%. In altre parole, **il gruppo Leader prevede una crescita delle entrate con un tasso 2,6 volte superiore rispetto al gruppo Ritardatari** (vedere la Figura 16).

Figura 15. Correlazione tra la maturità della tecnologia per il lavoro digitale e le recenti prestazioni in termini di entrate rispetto alla pianificazione

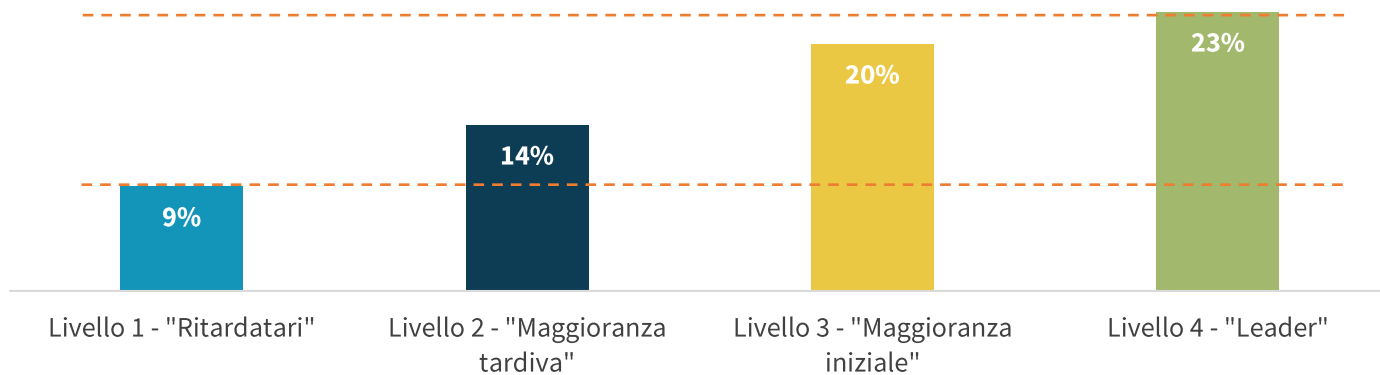
Considerando l'ultimo anno fiscale (FY) chiuso dell'azienda, quale tra le seguenti affermazioni si avvicina di più alle prestazioni della sua azienda rispetto al suo obiettivo?
(Percentuale di intervistati)



Fonte: ESG, una divisione di TechTarget, Inc.

Figura 16. Correlazione tra la maturità della tecnologia per il lavoro digitale e la crescita

A quale tasso annuo si aspetta che la sua organizzazione aumenti (o riduca) il fatturato di alto livello nei prossimi anni? (Media)



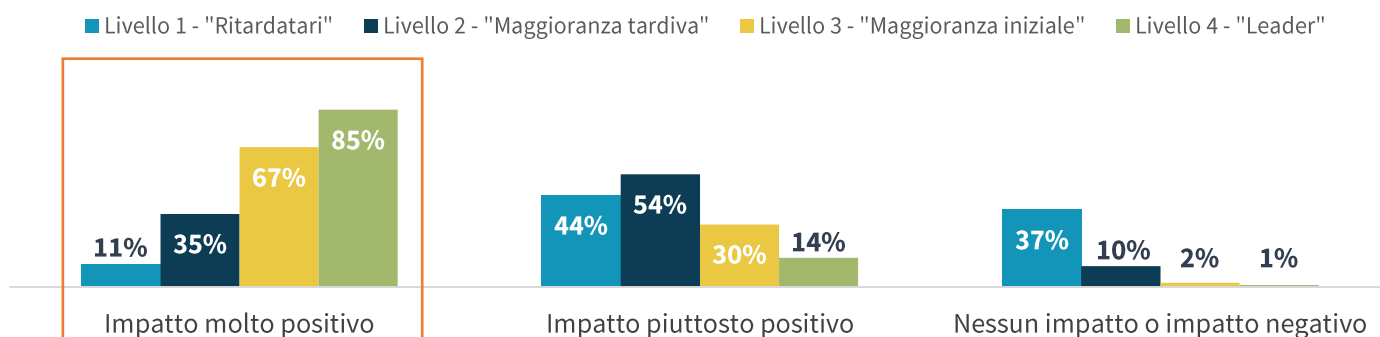
Fonte: ESG, una divisione di TechTarget, Inc.

Dalla correlazione alla causalità

La ricerca mostra chiaramente una forte correlazione tra la maturità della tecnologia per il lavoro digitale di un'organizzazione e i risultati di business, ma la correlazione implica la causalità. Ovviamente, la maggior parte delle organizzazioni di successo tende anche a offrire ai propri dipendenti un'esperienza di lavoro digitale moderna, ma si potrebbe obiettare che questo risultato dipenda da una maggiore disponibilità di risorse da investire in tecnologia. Tuttavia, la ricerca ha cercato di stabilire se gli investimenti effettuati dalle organizzazioni nell'esperienza dei dipendenti hanno un impatto causale sui risultati. Agli intervistati è stato chiesto di valutare se gli investimenti aziendali nei dispositivi dei dipendenti abbiano avuto un impatto positivo, neutro o negativo sui risultati di business. Dalle risposte è emerso che il **gruppo Leader aveva una probabilità 7,7 volte superiore rispetto agli altri di confermare un impatto molto positivo degli investimenti** (85% contro l'11% del gruppo Ritardatari, vedere la Figura 17). ESG ritiene che, in realtà, il collegamento tra la maturità della tecnologia per il lavoro digitale e i risultati di business sia bidirezionale: il successo aziendale consente all'organizzazione di investire di più in un'esperienza di lavoro moderna, ma allo stesso tempo la presenza di un'esperienza di lavoro moderna consente all'azienda di ottenere risultati eccellenti sul mercato.

Figura 17. La maturità della tecnologia per il lavoro digitale è un fattore causale per determinare il successo aziendale

Ritiene che gli investimenti in dispositivi della sua organizzazione abbiano avuto un risultato positivo/neutro/negativo sulle aree del business come il profilo di competitività, l'agilità e l'innovazione? (Percentuale di intervistati)



Fonte: ESG, una divisione di TechTarget, Inc.

imparare dai leader

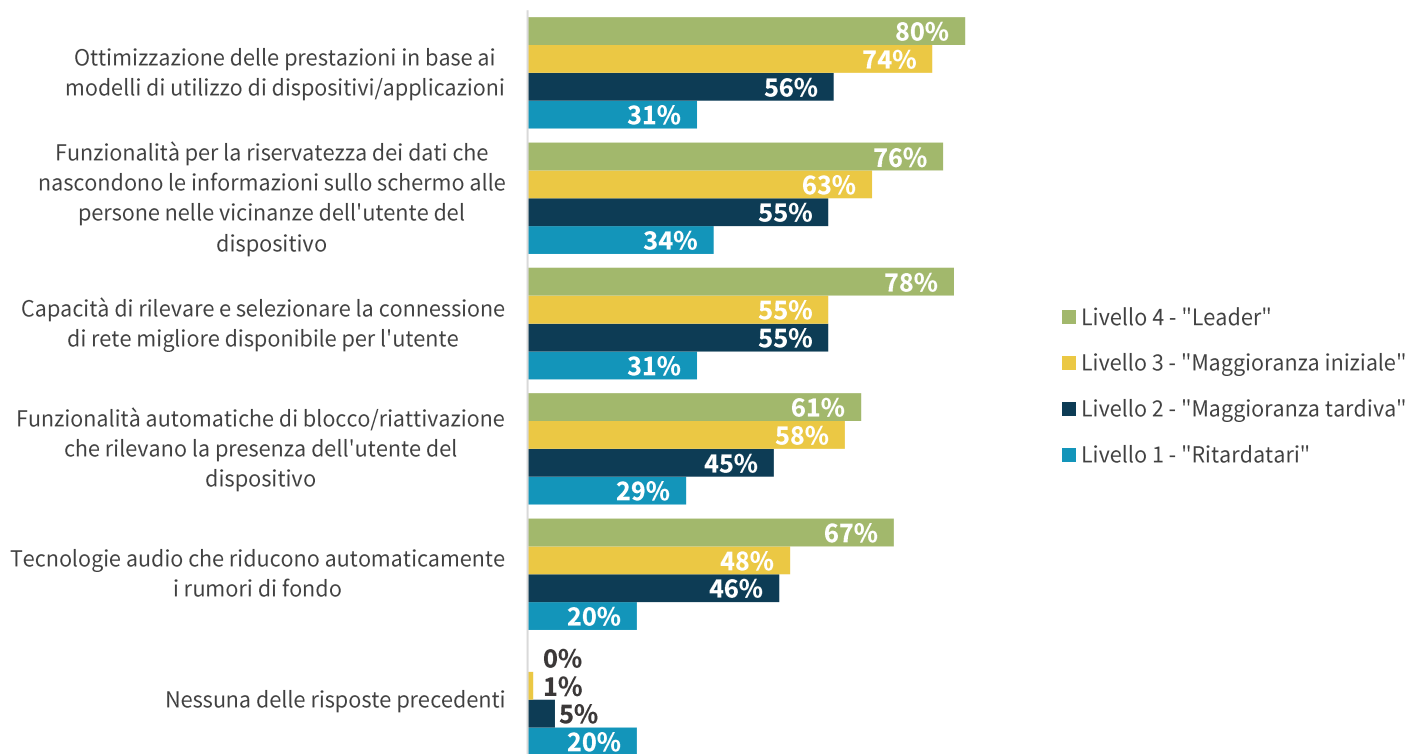
Entrare a far parte del gruppo Leader, in termini di esperienza nella tecnologia di lavoro digitale, offre molti vantaggi e, applicando i principi del Maturity Model di ESG, qualsiasi organizzazione può raggiungere lo stato di leader. Oltre a questa roadmap per la leadership, la ricerca ha individuato cinque azioni chiave che caratterizzano l'approccio del gruppo Leader e sono assenti negli altri gruppi. Si tratta di azioni che tutti i leader IT responsabili dell'esperienza di lavoro digitale dei dipendenti possono iniziare ad adottare all'interno della propria organizzazione.

- 1. Investimento in tecnologie per dispositivi che includono funzionalità intelligenti basate sull'intelligenza artificiale:** il gruppo Leader ha una probabilità molto più alta di affermare che i dispositivi usati dai suoi team consentono di offrire un'esperienza ottimizzata all'utente finale. Ad esempio, ha una probabilità 2,6 volte superiore rispetto agli altri di investire in dispositivi che ottimizzano automaticamente le prestazioni in base ai modelli di utilizzo dei dispositivi e delle applicazioni degli utenti. Analogamente, ha una probabilità 2,5 volte superiore rispetto agli altri di investire in dispositivi che selezionano automaticamente la rete migliore disponibile per gli utenti. Anche le funzionalità di privacy automatizzate che nascondono le informazioni sullo schermo ad altre persone nelle vicinanze (aumento degli investimenti di 2,2 volte) e le funzionalità automatizzate di riattivazione/blocco (aumento degli investimenti di 2,1 volte) sono state implementate molto più estensivamente (vedere la Figura 18).
- 2. Collaborazione sulle strategie per l'esperienza dei dipendenti in modo interfunzionale e con una certa frequenza:** tra tutte le organizzazioni rappresentate, i team IT e HR sono stati i più citati tra quelli che promuovono le strategie di lavoro digitale. Tuttavia, quando si esaminano altri gruppi funzionali, emerge una chiara tendenza: il gruppo Leader ha maggiori probabilità di includere più gruppi funzionali nel processo decisionale. Ad esempio, il gruppo Leader ha una maggiore probabilità di riconoscere un ruolo significativo nello sviluppo di una strategia per il lavoro digitale ai team LOB (69% contro il 45% del gruppo Ritardatari), alle operazioni dell'help desk (51% contro il 26% del gruppo Ritardatari) e alla gestione delle strutture (56% contro il 18% del gruppo Ritardatari). Inoltre, il gruppo Leader ha una probabilità 3,8 volte superiore rispetto agli altri di organizzare riunioni interfunzionali settimanali sulle strategie per l'esperienza di lavoro digitale (69% contro il 18% del gruppo Ritardatari). Un confronto più frequente e più ricco di punti di vista consente al gruppo Leader di promuovere strategie più inclusive e rappresentative delle esigenze degli utenti.
- 3. Ascolto degli utenti:** il gruppo Leader non si limita a coinvolgere più gruppi funzionali nello sviluppo di strategie per il lavoro digitale, ma dedica anche più tempo all'interazione con gli utenti, ascoltando le loro preferenze e analizzando le loro criticità. Il gruppo Leader ha una probabilità 4,3 volte superiore rispetto agli altri di dedicare più tempo a raccogliere gli input degli utenti finali sui requisiti e sulle preferenze relative ai dispositivi (81% contro il 19% del gruppo Ritardatari). Si tratta di un altro aspetto fondamentale per garantire che l'esperienza di lavoro digitale offerta sia rappresentativa delle esigenze degli utenti.
- 4. Automatizzazione della gestione del ciclo di vita dei dispositivi per promuovere un'esperienza paritaria:** un approccio maturo alla tecnologia per il lavoro digitale deve essere equo e non deve offrire ai dipendenti esperienze diverse penalizzanti. Tuttavia, le organizzazioni sono complesse. È difficile amministrare diversi team, divisioni e consociate e gestire in modo olistico i cicli di vita della tecnologia. Per evitare discrepanze e per non lasciare indietro team o dipendenti, le organizzazioni Leader tendono ad automatizzare i refresh della tecnologia dei dispositivi: il 75% afferma che, quando i dispositivi dei dipendenti devono essere sostituiti, i nuovi dispositivi vengono sottoposti automaticamente a provisioning e distribuiti agli utenti, mentre nel gruppo Ritardatari questo approccio automatizzato viene applicato solo nel 54% dei casi.

- Impegno e attenzione dell'organizzazione per arrivare al successo:** in sintesi, i dati mostrano che il gruppo Leader prende sul serio l'esperienza dei dipendenti. Il 75% afferma che l'ottimizzazione e il miglioramento dell'esperienza dell'ambiente di lavoro digitale dei dipendenti (ad esempio, l'insieme delle esperienze con dispositivi, strumenti di collaborazione, applicazioni, lavoro ibrido e così via a cui ricorrono i dipendenti quando lavorano) è la priorità assoluta nella loro roadmap tecnologica. Nelle organizzazioni Ritardatarie, invece, solo il 14% ha questo livello di attenzione.

Figura 18. Prevalenza di funzionalità dei dispositivi basate sull'intelligenza artificiale, in base alla maturità della tecnologia per il lavoro digitale

La sua organizzazione ha investito in dispositivi che includono almeno una delle seguenti funzionalità intelligenti (ad esempio, funzionalità automatizzate o basate sull'intelligenza artificiale)? (Percentuale di intervistati, accettate risposte multiple)



Fonte: ESG, una divisione di TechTarget, Inc.

Come possono contribuire Dell Technologies, Microsoft e Intel

Dell Technologies, Microsoft e Intel sono all'avanguardia sotto il profilo dell'innovazione e delle funzionalità di nuova generazione con l'ampio portafoglio di soluzioni client e aziendali affidabili per la gestione di cloud e dati, così le aziende si muovono più velocemente, innovano in modo intelligente e operano con efficienza.

Le competenze sul lavoro ibrido di Dell Technologies e l'innovativo portafoglio di tecnologie consentono di aprirsi al futuro del lavoro con la migliore esperienza per i dipendenti. I nostri dispositivi intelligenti e personalizzati consentono una collaborazione ottimale grazie alle funzionalità di privacy intelligenti che permettono agli utenti di lavorare ovunque in modo semplice e sicuro con un software basato sull'intelligenza artificiale che impara e si adatta alle loro modalità di lavoro.

Dell Technologies consiglia Windows 11 Pro per le aziende. Windows 11 Pro è potente per i dipendenti. Coerente per l'IT. Protetto per tutti. Un'esperienza utente semplice e potente per migliorare la produttività e la concentrazione dei dipendenti. La compatibilità delle applicazioni e la gestione cloud semplificano l'adozione. Un sistema operativo pronto per Zero Trust consente di proteggere ovunque i dati e l'accesso.

Intel vPro® offre prestazioni aziendali rivoluzionarie. Basata su processori Intel® Core™ di dodicesima generazione, l'architettura client Intel più scalabile di sempre offre prestazioni di elaborazione superiori. Le funzionalità di protezione abilitate dall'hardware sono integrate per migliorare le soluzioni software e contribuiscono a ridurre drasticamente la superficie di attacco del PC. Tutto questo viene offerto su una piattaforma sicura che supporta la continuità aziendale con funzionalità per la gestione e l'affidabilità. Con la gamma di opzioni più completa di sempre, il supporto di più sistemi operativi e offerte per PMI e grandi aziende, oggi Intel vPro® permette a tutti gli utenti di lavorare su PC "progettati per le aziende".

Ulteriori informazioni su come migliorare l'esperienza dei dipendenti con dispositivi e supporto intelligenti e sostenibili

 Dell Technologies

 Windows 11

 intel.

Appendice I: metodologia di ricerca e dati demografici degli intervistati

Per raccogliere i dati per questo report, ESG ha condotto una survey online completa su 750 responsabili delle decisioni relative all'esperienza dei dipendenti in ruoli di leadership nell'IT e nelle Risorse umane, nonché su 2.000 lavoratori della conoscenza, che hanno contribuito con le loro osservazioni sugli ambienti tecnologici per il lavoro digitale in cui operano. Nel report sono rappresentate tutte le organizzazioni dei settori privati e pubblici in tutto il mondo, incluse quelle con sede in Stati Uniti, Canada, Messico, Brasile, Regno Unito, Germania, Francia, Giappone, Australia, Nuova Zelanda e Singapore. La survey è stata condotta tra il 2 giugno 2022 e il 24 giugno 2022.

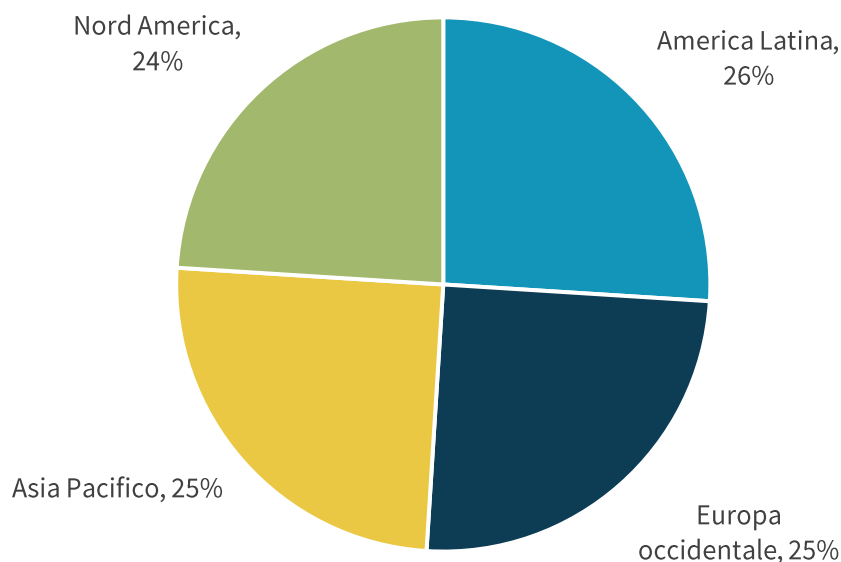
Dopo l'esclusione degli intervistati non idonei, l'eliminazione delle risposte duplicate e la selezione delle rimanenti risposte completate (in base a vari criteri) per l'integrità dei dati, è rimasto un campione finale di 2.750 intervistati. Il margine di errore per questa dimensione del campione è di più o meno 2 punti percentuali.

Tutti gli intervistati hanno ricevuto un incentivo per il completamento della survey sotto forma di premi in denaro e/o equivalenti in denaro. Nota: i totali nelle figure e nelle tabelle di questo report potrebbero non raggiungere il 100% per effetto dell'arrotondamento.

Le Figure 19-22 descrivono in dettaglio i dati demografici e firmografici della base di intervistati, tra cui l'area geografica di residenza dei partecipanti, le entrate annuali delle organizzazioni, il numero totale di dipendenti e il settore in cui operano le organizzazioni.

Figura 19. Intervistati, per area geografica

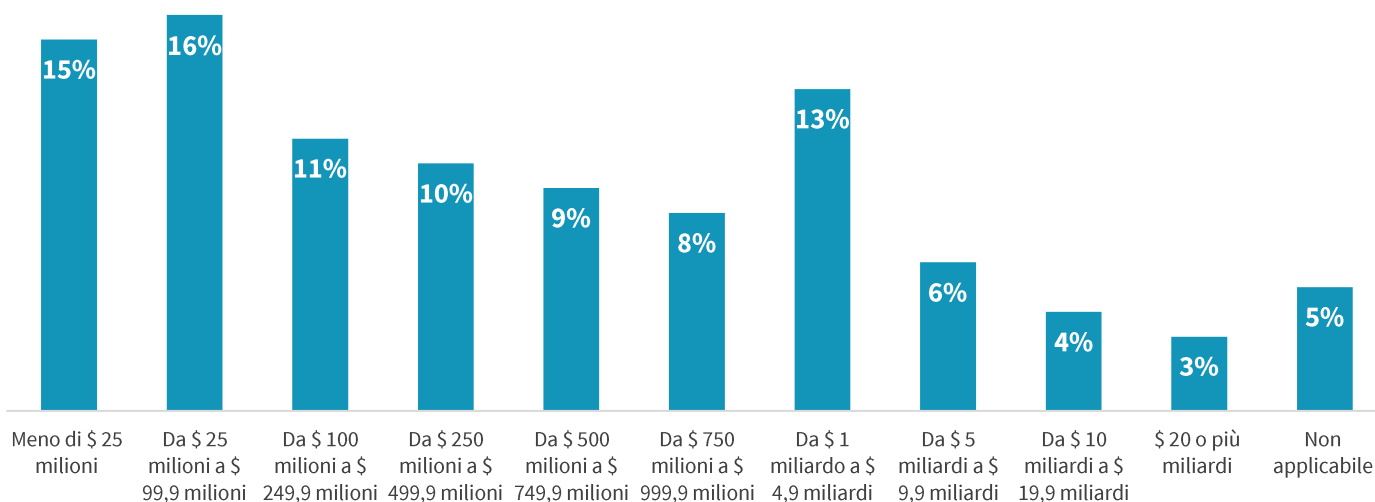
Intervistati per area geografica. (Percentuale di intervistati, N = 2.750)



Fonte: ESG, una divisione di TechTarget, Inc.

Figura 20. Intervistati, per dimensioni dell'azienda (entrate annuali)

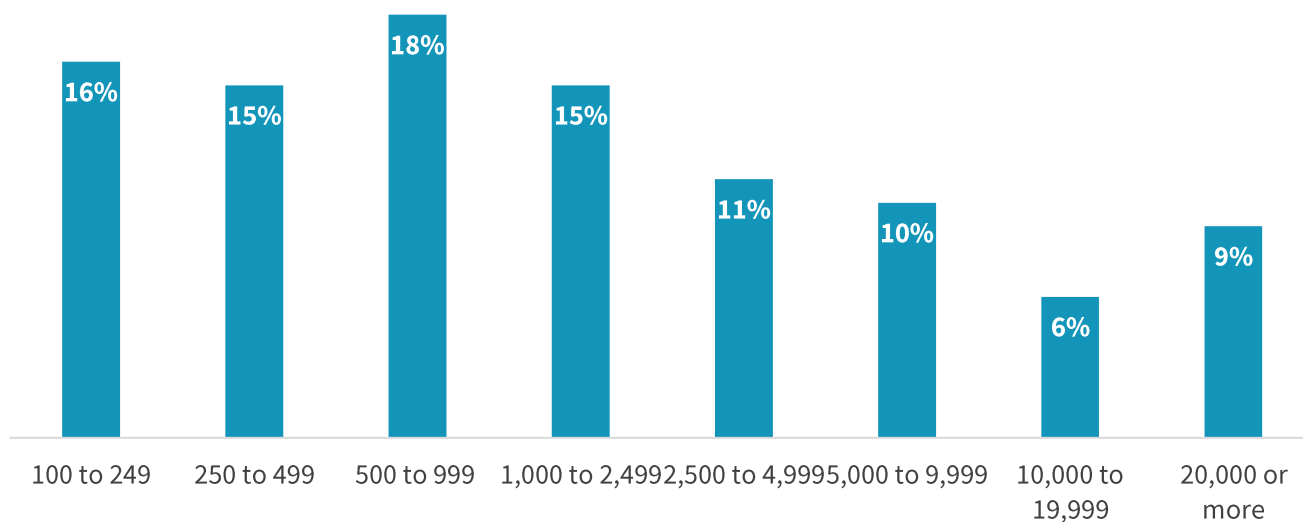
A quanto ammontano i ricavi annuali complessivi dell'azienda (in USD)?
(Percentuale di intervistati, N = 2.750)



Fonte: ESG, una divisione di TechTarget, Inc.

Figura 21. Intervistati, per dimensioni dell'azienda (organico)

Qual è il numero totale di dipendenti dell'azienda in tutto il mondo?
(Percentuale di intervistati, N = 2.750)



Fonte: ESG, una divisione di TechTarget, Inc.

Figura 22. Intervistati, per settore

Fonte: ESG, una divisione di TechTarget, Inc.

Appendice II: Criteri per valutare la maturità della tecnologia per il lavoro digitale delle organizzazioni

Per comprendere in che modo la maturità della tecnologia per il lavoro digitale di un'organizzazione sia correlata alla tecnologia e ai risultati di business, ESG ha sviluppato un Maturity Model della tecnologia per il lavoro digitale che individua 10 caratteristiche ambientali in base alle quali valutare le organizzazioni. Per valutare queste caratteristiche, ESG ha posto sei domande rilevanti nella survey. Le organizzazioni con un approccio maturo hanno ottenuto più punti, mentre a quelle con un livello di maturità più basso sono stati assegnati punteggi inferiori. Sulla base delle risposte a queste domande, alle organizzazioni degli intervistati sono stati assegnati da 0 a 100 punti di maturità. Le organizzazioni che hanno conquistato 85 o più punti rientrano nel gruppo Leader, tra 71 e 84 punti in Maggioranza iniziale, tra 51 e 70 punti in Maggioranza tardiva e con 50 punti o meno in Ritardatari.

Le domande poste da ESG per valutare la maturità della tecnologia per il lavoro digitale sono mostrate nelle Figure seguenti, insieme al numero di punti di maturità assegnati a ogni risposta.

Figura 23. Intervistati, per scelta dei dispositivi/flessibilità

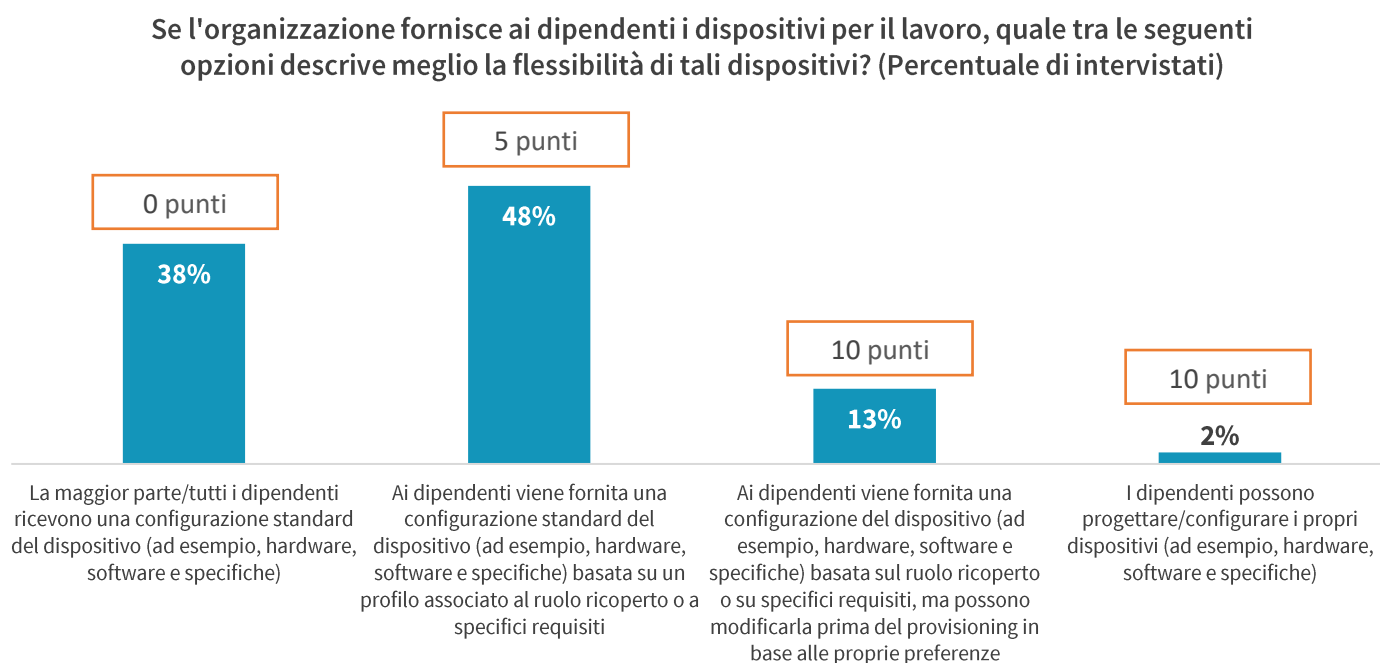
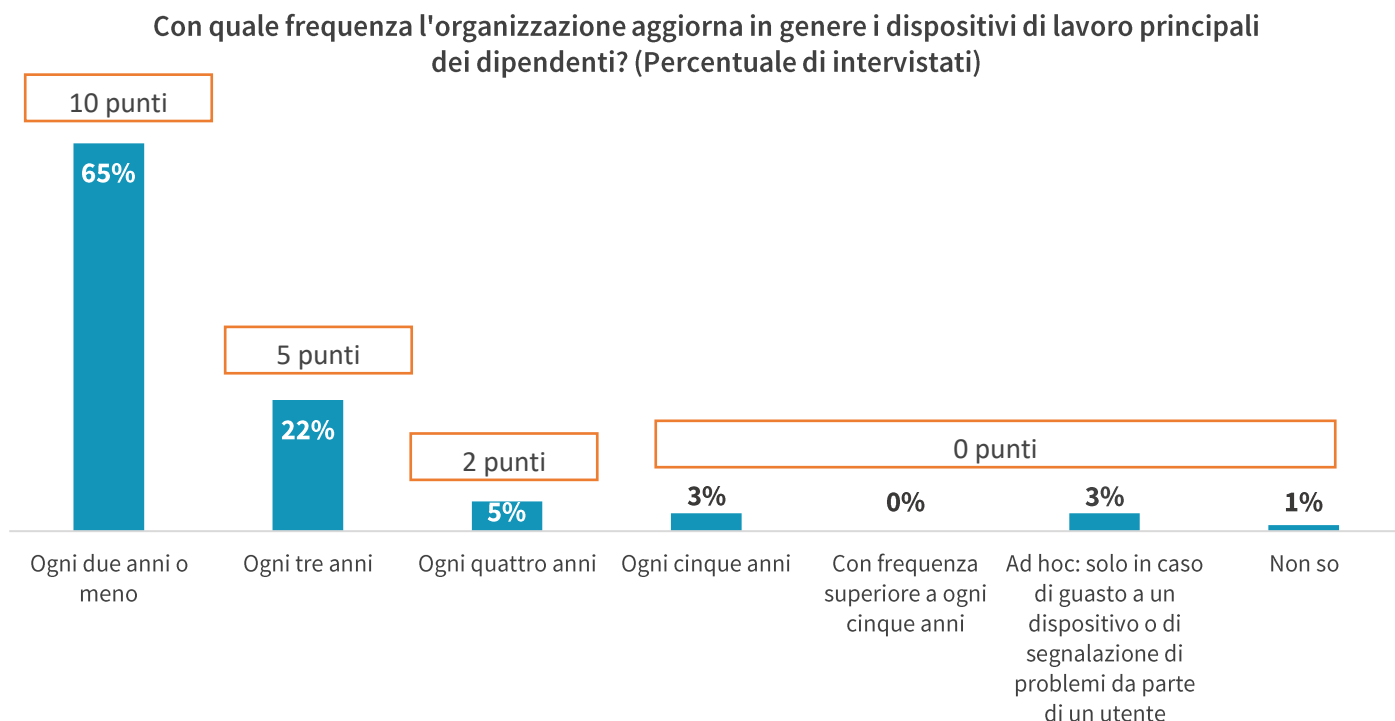
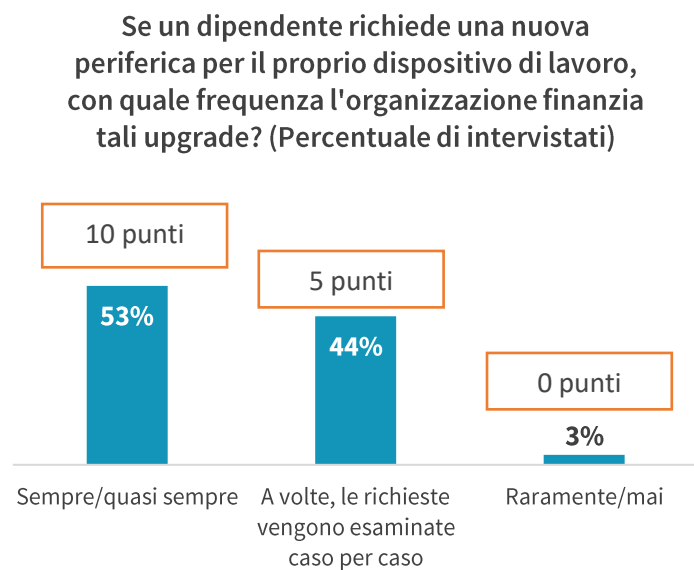
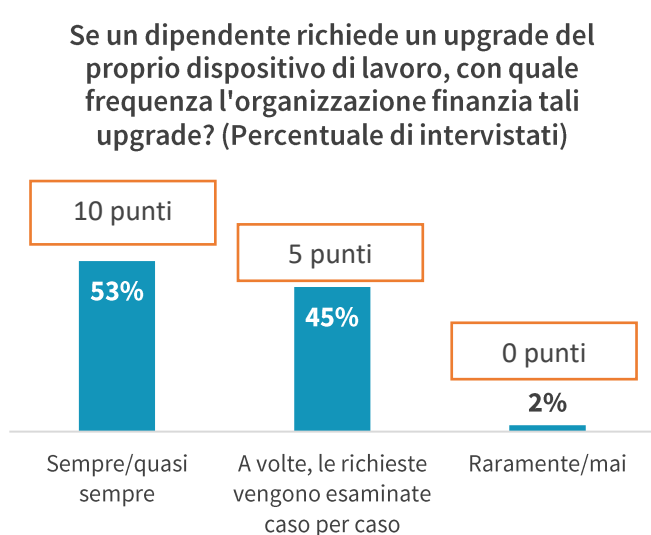


Figura 24. Intervistati, per procedure di refresh dei dispositivi



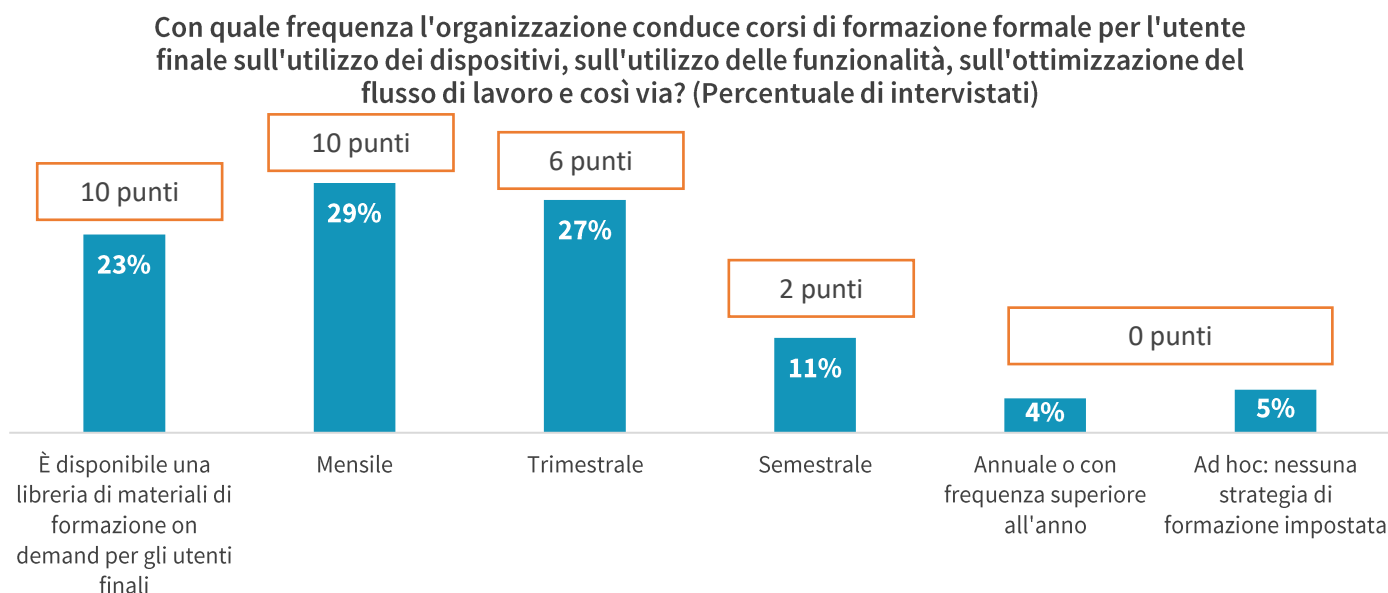
Fonte: ESG, una divisione di TechTarget, Inc.

Figura 25. Intervistati, per investimenti nell'upgrade dei dispositivi



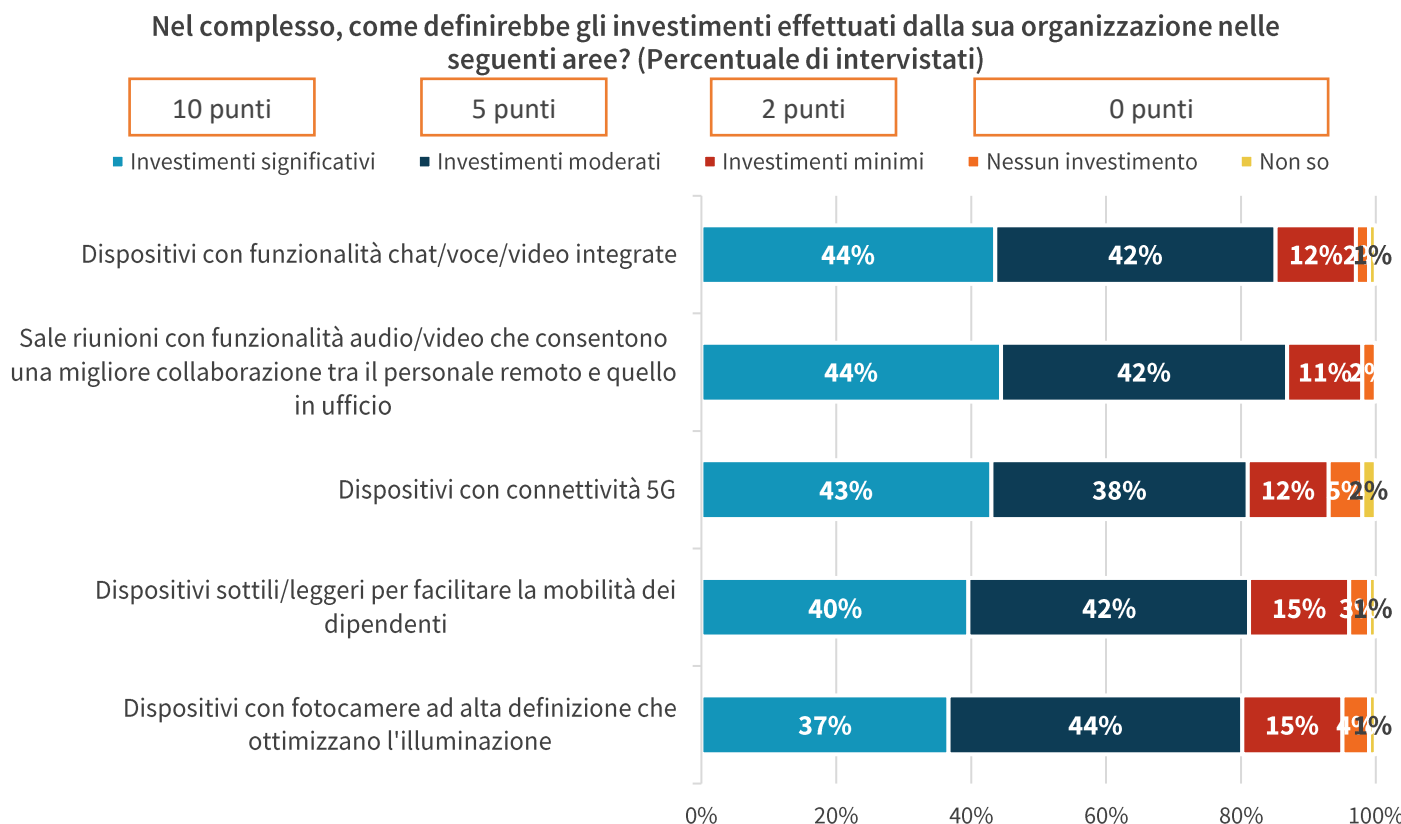
Fonte: ESG, una divisione di TechTarget, Inc.

Figura 26. Intervistati, per procedure di formazione sui dispositivi



Fonte: ESG, una divisione di TechTarget, Inc.

Figura 27. Intervistati, per investimento in tecnologia per l'esperienza



Fonte: ESG, una divisione di TechTarget, Inc.

Tutti i nomi di prodotti, loghi, marchi e marchi registrati appartengono ai rispettivi proprietari. Le informazioni contenute nella presente pubblicazione provengono da fonti ritenute attendibili da TechTarget, Inc., che tuttavia non fornisce alcuna garanzia in merito. La presente pubblicazione potrebbe contenere opinioni di TechTarget, Inc. soggette a modifiche. La presente pubblicazione può includere previsioni, proiezioni e altre affermazioni predittive che rappresentano le ipotesi e le aspettative di TechTarget, Inc. alla luce delle informazioni attualmente disponibili. Queste previsioni si basano sulle tendenze del settore e sono soggette a variabili e incertezze. Di conseguenza, TechTarget, Inc. non garantisce l'accuratezza di previsioni, proiezioni o affermazioni predittive specifiche contenute nel presente documento.


La presente pubblicazione è protetta dal copyright di TechTarget, Inc. Qualsiasi riproduzione o divulgazione di questo documento, in forma totale o parziale, in formato cartaceo o elettronico oppure diretta al pubblico non autorizzato senza esplicito consenso di TechTarget, Inc. viola le leggi statunitensi sul copyright e sarà soggetta a provvedimenti per danni civili ed eventualmente perseguibile per legge. Per eventuali domande, contatta il reparto Client Relations all'indirizzo cr@esg-global.com.



Enterprise Strategy Group è una società di analisi, ricerche e strategie integrate che offre alla community IT globale servizi per contenuti Go-to-market, market intelligence e informazioni operative.

 www.esg-global.com

 contact@esg-global.com

 +1 508.482.0188