GoTo Resolve

I 3 problemi principali che tolgono il sonno al personale informatico

(e 1 strumento per risolverli tutti)

È ufficiale: il lavoro flessibile si è imposto su quello d'ufficio, complicando la vita dei team informatici come non mai. Una nuova ricerca condotta a livello globale da IDG su commissione di GoTo mette in luce i problemi da affrontare e come risolverli.

Il luogo di lavoro non ha più confini e cadono i perimetri prevedibili tanto cari ai reparti informatici.

Considerando che nemmeno la metà dei dipendenti vuole tornare a lavorare in ufficio a tempo pieno nel 2022, i reparti informatici sono chiamati a fronteggiare una situazione molto instabile.

La situazione attuale del lavoro flessibile

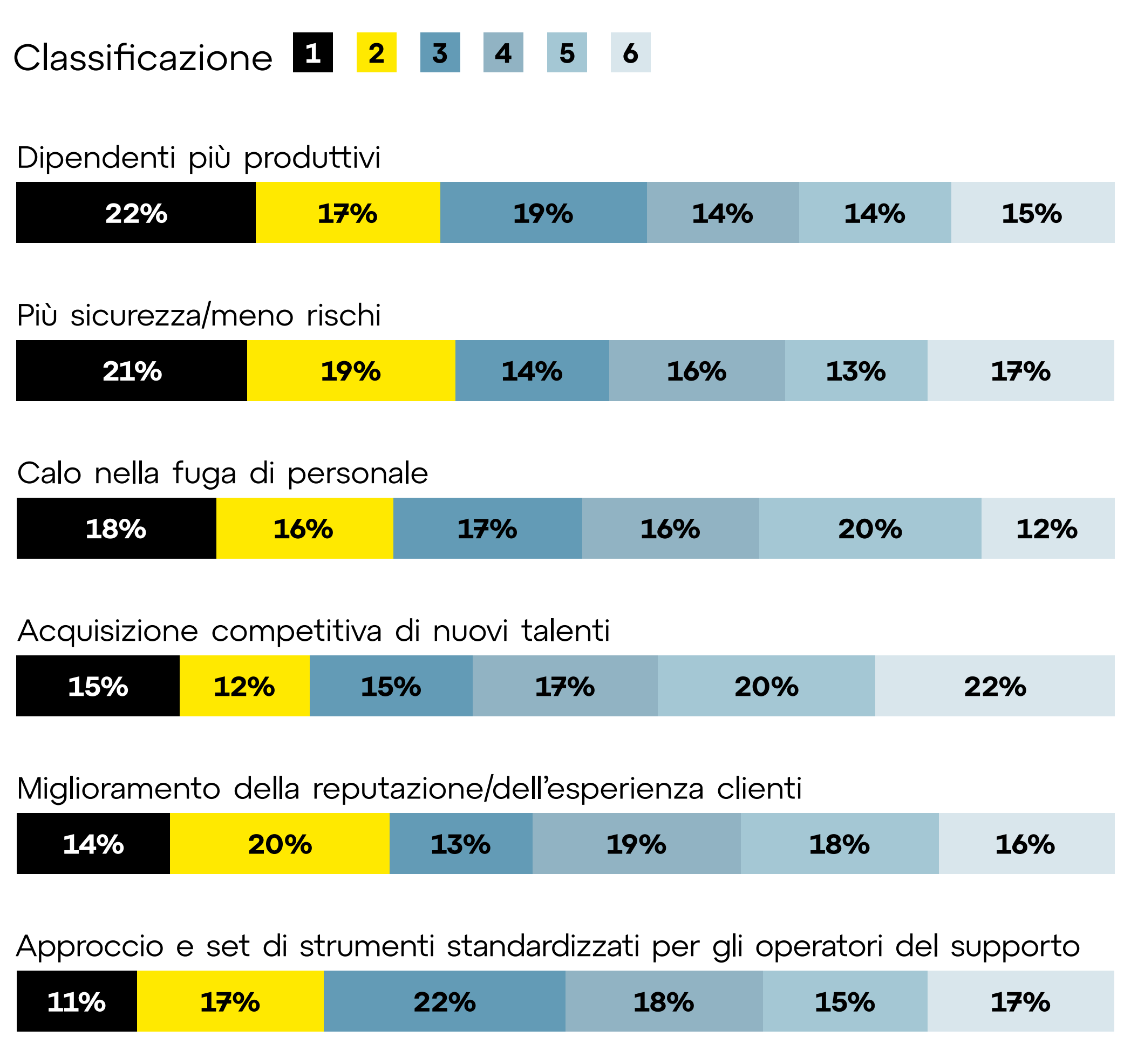
Il **45%** dei dipendenti lavora solo dall'ufficio.

Il **29%** dei dipendenti lavora secondo il modello ibrido (sia da remoto che dall'ufficio).

Il **26%** dei dipendenti lavora solo da remoto.

La preoccupazione più grande per il personale informatico: garantire uniformità e affidabilità al supporto che fornisce.

I vantaggi derivanti dall'uniformità delle esperienze di supporto:



Ma come garantire uniformità e affidabilità al supporto informatico? Scopriamolo insieme!

1

Flessibilità

Fare di più con meno.

L'espansione tecnologica è una realtà e complica la vita al personale informatico. Ora più che mai, all'IT serve un'unica area di lavoro che assicuri agli operatori più agilità e maggiore controllo.

L'87% usa svariati strumenti per il supporto remoto, andando incontro a diversi problemi:

50%
Il bisogno di passare da uno strumento all'altro si ripercuote sulla produttività dell'helpdesk.

48%
La cronologia del supporto e i dati contestuali sono sparsi tra una moltitudine di strumenti.

42%
Pagare inutilmente per strumenti tecnologici che non vengono utilizzati molto o affatto.

49%
L'elevato numero di strumenti in uso comporta un rischio maggiore per la sicurezza.

45%
Gestire numerosi strumenti è oneroso in termini di tempo e denaro.

3%
Nessuno di questi

Principali ostacoli all'unificazione:

1. Si avverte la necessità di avere a disposizione soluzioni di riserva in caso di affidabilità problematica.
2. L'integrazione con l'infrastruttura già presente fa sorgere dei dubbi.

2

Sicurezza

Vincere la partita.

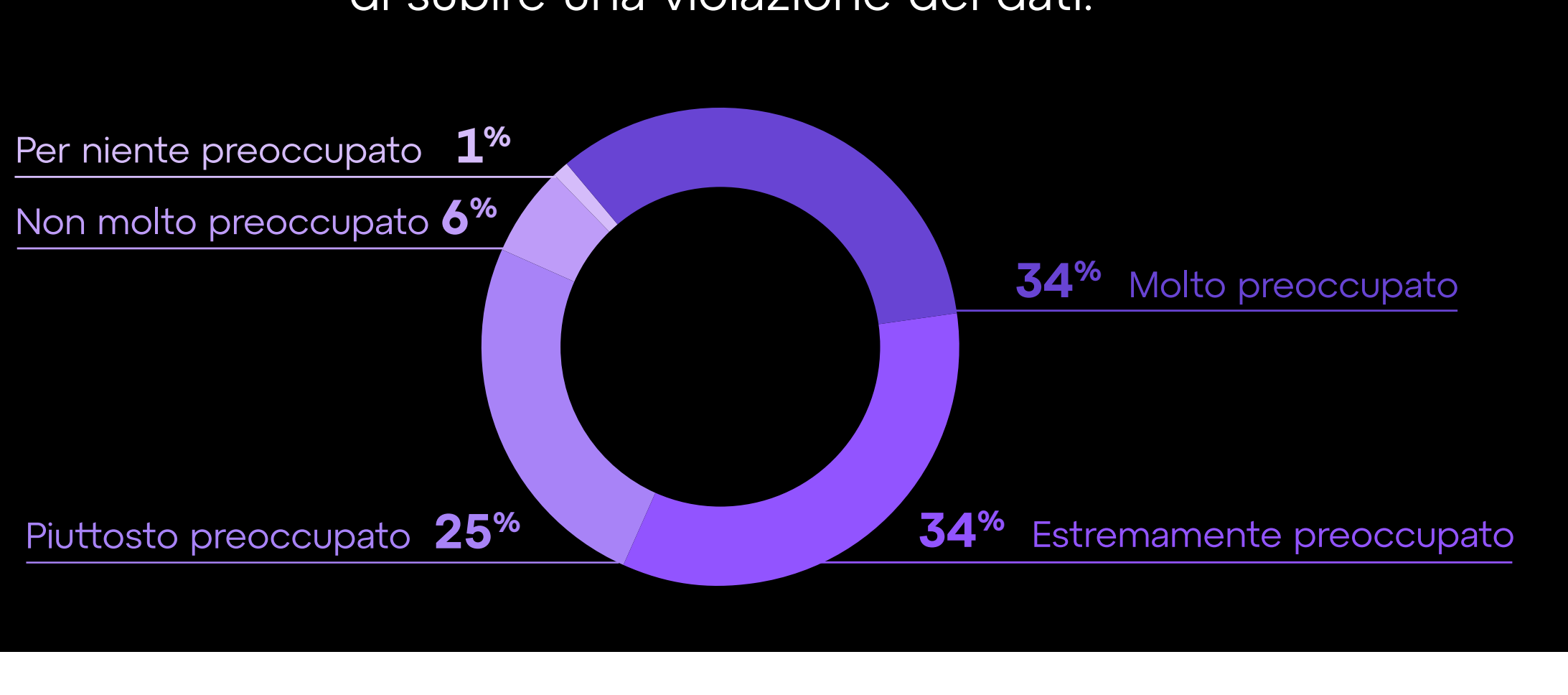
Oltre ad assorbire tempo prezioso, il lavoro remoto mette inoltre a rischio le aziende. Il personale informatico deve poter contare sulle funzionalità di sicurezza più adeguate per garantire protezione all'infrastruttura e agli utenti aziendali.

82%
Chi dichiara che è complicato proteggersi dalla minacce informatiche con gli strumenti a disposizione.

67%
Chi dichiara che il tempo dedicato a contrastare gli attacchi informatici è aumentato negli ultimi 20 mesi.

49%
Chi dichiara che il numero elevato di strumenti in uso comporta un rischio maggiore per la sicurezza.

Il **93%** delle aziende si dichiara preoccupato dalla possibilità di subire una violazione dei dati.



Le caratteristiche tecnologiche più desiderate:

1. Un supporto basato su autorizzazioni, con crittografia end-to-end, che offra SSO ed MFA.
2. La possibilità di richiedere agli operatori di riautenticarsi per creare o modificare attività automatiche potenzialmente sensibili.

3

Produttività

Agire più in fretta ed essere più veloci.

In un contesto lavorativo flessibile che richiede più larghezza di banda al reparto IT, il bisogno di passare da uno strumento all'altro mette i bastoni fra le ruote ai dipendenti. I team informatici devono trovare un modo per evitare interruzioni al personale e, allo stesso tempo, incentivarne la produttività.

Le difficoltà principali riscontrate nel fornire supporto a chi lavora da remoto anziché dall'ufficio:

50%
In media, occuparsi di una richiesta di supporto assorbe molto più tempo quando il dipendente lavora da remoto.

43%
Difficoltà a risolvere i problemi dei dispositivi che non appartengono alla rete.

31%
Impossibilità di replicare l'esperienza di onboarding offerta di persona.

29%
Impossibilità di effettuare il push di aggiornamenti software nei computer che non appartengono alla rete.

43%
Fornire supporto reattivo/in tempo reale è più complicato in remoto.

39%
La procedura o la tecnologia richiesta per collegarsi alla rete aziendale dipende dalla posizione (p.es. l'uso di una VPN).

29%
Impossibilità di "vedere" i problemi tecnici riscontrati dai dipendenti che lavorano a distanza.

20%
Assenza di criteri o protocolli che consentano di fornire supporto remoto per i dispositivi personali, incluso PC, router e stampanti di casa.

Gran parte ritiene molto utile l'integrazione di strumenti per la messaggistica, come Slack e Microsoft Teams, nei processi di supporto.

92%

88%

Gran parte ritiene molto utile l'inclusione di notifiche di supporto reattivo e proattivo in un unico strumento informatico.

Uno strumento unico è lo strumento migliore!

Rispondi, intervieni e risolvi i problemi – da un unico strumento!

Si adatta alla nuova modalità di lavoro flessibile

Tutti gli strumenti di cui hai bisogno, tra cui supporto reattivo e proattivo, ticketing conversazionale e condivisione della fotocamera.

Sicurezza senza compromessi

Grazie al suo approccio Zero Trust alla sicurezza, il nostro esclusivo controllo degli accessi basato sull'identità protegge i dispositivi gestiti dai malintenzionati.

Il massimo della produttività

Funzionalità che ottimizzano il tempo, come l'accesso senza utente e la gestione multisessione, consentono a tutto il personale di massimizzare la produttività.

Usalo gratis

Ti presentiamo GoTo Resolve, un software per il supporto e la gestione IT che cambia le regole del gioco: sicuro, semplice e, soprattutto, GRATIS!

Fonte: The State of SMB IT Support: How to Empower and Secure the Hybrid Workforce, IDG, gennaio 2022.

© 2022 GoTo. Tutti i diritti riservati.

01.11.2022/PDF/GOTO0035