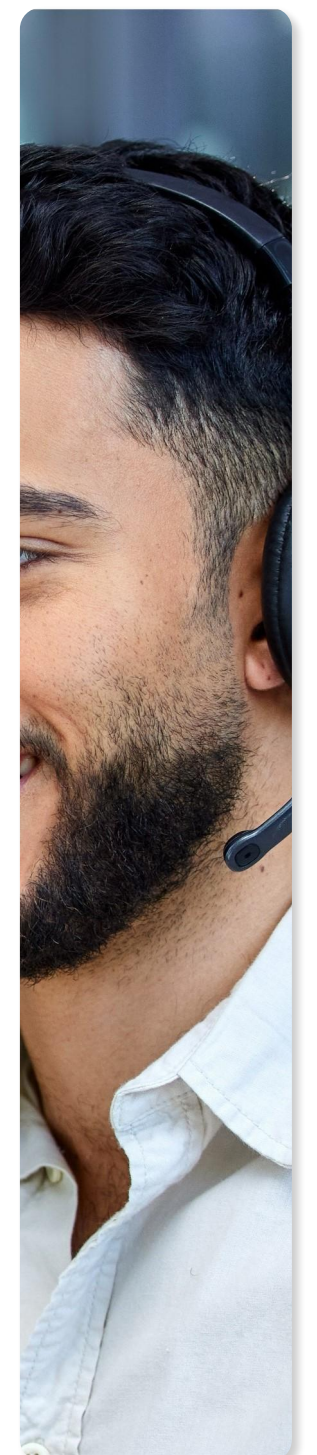


Gestire la complessità IT e la conformità durante le operazioni di M&A

“La soluzione e l'impatto”

Azienda

- Attore globale statunitense in soluzioni fiscali, normative, legali e di branding digitale.
- Strategia aziendale di crescita focalizzata su M&A
- Dimensioni/tipo di azienda: circa \$2.2b, 8.000 dipendenti in tutto il mondo.
- Settore: Servizi professionali / Soluzioni digitali per le imprese.



Stato iniziale

- Flotta di 32.000 endpoint eterogenei.
- L'azienda si affida a interventi correttivi manuali, reattivi e lenti con conseguente aumento di MTTI/R, diminuzione della soddisfazione IT e aumento dei rischi di sicurezza e non conformità'.
- Problemi: interruzioni causate da Zscaler, estensioni indesiderate di Salesforce, sospetto che Cortex, una loro applicazione web, influenzi pesantemente le prestazioni su tutti i loro endpoint.
- Visibilità limitata su dispositivi, reti e applicazioni.
- Assenza di dati storici: impossibilità di monitorare l'andamento delle prestazioni delle macchine nel tempo.
- Problemi nella gestione delle licenze: le licenze software inutilizzate non vengono tracciate, causando sprechi e inefficienze
- Monitoraggio della soddisfazione dei dipendenti verso l'IT limitato e incoerente.

Obiettivi

- Ottimizzare la gestione delle licenze
- Ottimizzare la gestione del ciclo di vita dell'hardware (in corso d'opera)
- Ottenere piena visibilità sulla flotta eterogenea di endpoint
- Potenziare il modello reattivo, aggiungendo automazione e autoriparazione
- Ridurre l'inefficienza, tempi di inattività ed i costi operativi

Soluzione adottata

Piattaforma DEX (Digital Employee Experience)

- Visibilità in tempo reale sulla flotta eterogenea di Endpoint
- Diagnostica e risoluzione dei problemi integrata in ServiceNow
- Automatizzare la risoluzione dei problemi
- Abbattere i rischi e violazioni crescenti della conformità delle policy di sicurezza
- Misurare la soddisfazione del dipendente in tempo reale
- Integrabile a ServiceNow
- Leader nel 2025 Gartner® Magic Quadrant



Digital Employee Experience

Diagnostica e correzione in tempo reale
Automazione guidata dall'intelligenza artificiale.



Visibilità

Olistica. Tempo reale
Intuizioni attuabili



Correzione

Rimedi immediati
Correzione unica



Automazione

Pro-attiva
Correzioni permanenti



Validazione

Esperienza misurata sull'utente

DEX Piattform

Realizzazione e impatto sul business

- Implementazione: 10 mesi
- Business case basato su analisi del trend dei ticket, i costi del ciclo di vita dell'hardware e l'utilizzo del software:
 - (ROI) del 130% in 8 mesi.
 - Eliminazione di 10.000 ore di lavoro manuale
 - Risparmio di \$3,26m
- Trasformazione dell'organizzazione da un approccio operativo reattivo a una gestione proattiva, in tempo reale, basata sui dati e integrato in ServiceNow.
- Risoluzione più rapida dei problemi critici, con conseguente riduzione dei tempi di inattività.
- Maggiore visibilità su tutti gli endpoint, permettendo all'IT di individuare problemi precedentemente nascosti, violazioni.
- Rafforzamento delle relazioni tra IT e business grazie a una maggiore trasparenza e reattività.



GRAZIE!