

## Riduzione degli incidenti e aumento dell'efficienza IT

L'automazione proattiva di Dell aiuta Zurich North America a ridurre al minimo i problemi, diminuire il downtime e migliorare l'efficienza IT.



### Esigenze di business

Zurich North America (ZNA) ha cercato di modernizzare i processi di supporto IT, passando dalla gestione reattiva dei problemi alla risoluzione proattiva. L'organizzazione aveva bisogno di strumenti scalabili ed efficienti per ridurre gli incidenti, prevenire il downtime per gli utenti remoti e liberare risorse del team per progetti di valore superiore.

### Panoramica delle soluzioni

- [ProSupport Flex for PCs](#)
- [SupportAssist](#)  
Tecnologia inclusa nelle offerte Supporto Dell
- [TechDirect](#)

### Risultati di business

-  **Riduzione degli incidenti hardware** del 23%.
-  **Monitoraggio proattivo migliorato e informazioni dettagliate** per 13.000 endpoint.
-  **Maggiori risorse IT disponibili** per iniziative strategiche, ad alto impatto.
-  **Migliore affidabilità del sistema** con soluzioni di automazione e self-healing.

## Trasformazione delle operazioni IT per ZNA

Zurich North America, parte del leader globale nel settore assicurativo che opera in numerosi settori, ha affrontato crescenti sfide operative. Gestendo le operazioni IT per una varietà di profili utente su 13.000 endpoint negli Stati Uniti e in Canada, l'organizzazione ha dovuto affrontare sfide legate all'elevato numero di incidenti e a processi manuali che richiedevano molto tempo. Con priorità incentrate sull'efficienza, l'innovazione e una maggiore soddisfazione degli utenti finali, ZNA ha riconosciuto la necessità di passare da un supporto reattivo a uno proattivo.

## Creazione di una base di supporto proattivo con Dell

ZNA è passata da un supporto IT esternalizzato a uno interno e ha scelto ProSupport Flex, l'offerta di supporto completa pensata per le organizzazioni con team IT interni e un ampio parco dispositivi. Sebbene ProSupport Flex fosse la soluzione ideale per ZNA, molti clienti con esigenze simili si affidano a ProSupport Plus, che offre funzionalità proattive e automatizzate comparabili. Hanno utilizzato il portale TechDirect, ma non hanno sfruttato completamente la tecnologia SupportAssist di Dell, inclusa nel piano di supporto. I loro obiettivi erano chiari: ridurre gli incidenti, modernizzare i processi IT e creare un sistema basato sull'automazione e sul monitoraggio proattivo, sfruttando la tecnologia Dell per monitorare, correggere e migliorare i risultati operativi.

## Utilizzo ottimale dell'automazione per risultati di grande impatto

La connessione a SupportAssist è stata rivoluzionaria. Vikas Naru, assistant vice president dell'area end-user computing di ZNA, ha affermato: "Abbiamo riscontrato una riduzione immediata di quasi il 23% degli incidenti hardware dopo l'utilizzo di SupportAssist." Con scansioni automatizzate mensili e informazioni di telemetria, ZNA ha identificato e risolto i problemi prima che interrompessero l'attività degli utenti, riducendo gli interventi manuali e il downtime nell'intera flotta di dispositivi.

## Espansione delle funzionalità con tecnologia predittiva e self-healing

L'utilizzo di script di correzione automatizzati ha migliorato l'ambiente IT di ZNA. Gli script prevengono in modo proattivo problemi come gli errori di schermata blu, eliminando le interruzioni. "Abbiamo applicato SupportAssist per monitorare continuamente tutti i nostri dispositivi alla ricerca di errori di schermata blu. Questo è un esempio perfetto di come sia stato fondamentale nel consentire il self-healing delle nostre macchine," ha sottolineato Naru. Queste funzionalità non solo hanno migliorato l'integrità del sistema, ma hanno anche fornito al team IT informazioni dettagliate per ottimizzare i flussi di lavoro e mantenere aggiornati i dispositivi.

## Scalabilità e trasparenza operativa

ZNA esegue test in ambienti controllati prima di implementare gli aggiornamenti a livello di flotta. "Utilizziamo SupportAssist per creare strategie ad anello volte a testare gli aggiornamenti e garantire che le patch raggiungano i dispositivi giusti al momento giusto prima dell'implementazione su larga scala", ha dichiarato Naru. Questo approccio meticoloso riduce al minimo le vulnerabilità e migliora l'affidabilità degli utenti.



*Abbiamo riscontrato una riduzione immediata di quasi il 23% degli incidenti hardware dopo l'utilizzo di SupportAssist.*



**Vikas Naru**

Assistant Vice President, End-User Computing, Zurich North America



## Promuovere la crescita strategica dell'IT e l'aumento dell'efficienza

Le efficienze offerte dai servizi di supporto Dell hanno consentito al team IT di ZNA di riallocare il tempo dalle attività ripetitive agli obiettivi strategici, come il supporto VDI e i miglioramenti della sicurezza. La riduzione del 23% degli incidenti non ha portato a un ridimensionamento del team. Al contrario, ci siamo concentrati sull'aggiornamento delle loro competenze per assumerci responsabilità più avanzate", ha spiegato Naru. Ciò è in linea con la visione più ampia di ZNA di combinare innovazione e sviluppo della forza lavoro nelle sue operazioni IT strategiche.

## Prepararsi per un futuro IT proattivo

Con ProSupport Flex, ZNA ha potuto sfruttare sia SupportAssist sia TechDirect e stare al passo con i problemi e le vulnerabilità. ZNA consolida la sua posizione di leader nell'innovazione IT e nell'efficacia operativa. "L'approccio di Dell al monitoraggio proattivo e alla correzione continua a evolversi e la capacità di integrare dati di telemetria e flussi di lavoro personalizzati apre nuove possibilità", ha sottolineato Naru. La collaborazione con Dell consente a ZNA di concentrarsi sulla sua missione più ampia, ossia fornire supporto IT trasparente, sicuro e scalabile per promuovere il successo del business.

**Abbiamo applicato SupportAssist per monitorare continuamente tutti i nostri dispositivi e rilevare gli errori di schermata blu.** Questo è un esempio perfetto di come sia stato fondamentale nel consentire il self-healing delle nostre macchine.

**Vikas Naru**

Assistant Vice President, End-User Computing,  
Zurich North America

[Ulteriori informazioni su Dell ProSupport Suite for PCs.](#)

Seguici sui social.



**DELL** Technologies

**Z** ZURICH®