



A MITEL E-BOOK

COLLABORARE OLTRE LA PANDEMIA

UNA NUOVA DIREZIONE PER IL MONDO?

Una volta superata la pandemia COVID-19, il modus operandi delle aziende sarà cambiato e lo rimarrà al lungo. In una forma o nell'altra, il distanziamento sociale è qui per restare. E questo semplice fatto avrà da solo un impatto significativo sulle modalità di gestione delle interazioni aziendali prossime future.

Un esempio, per garantire la sicurezza, le aziende dovranno ricorrere ed affidarsi a tecnologie che consentono ai dipendenti di lavorare da casa pur rimanendo in contatto con i colleghi, partner e clienti. Se prima del COVID-19 si potevano organizzare riunioni, conferenze e gruppi di lavoro in vicinanza fisica, questi sono ormai state sostituiti con l'introduzione di soluzioni di prossimità digitali. Queste soluzioni vengono abilitate in tempo reale grazie a strumenti di comunicazione e collaborazione.

Come il video, per esempio. Probabilmente sarà chiaro a tutti quanto sia importante la componente video nelle operazioni di business post-pandemia. Ma il video è solo un elemento dell'intera strategia di comunicazione. Dovendo pianificare il tuo "new normal" post-pandemia, la strategia ti può permettere di valutare non solo a quale piattaforma di video meeting affidarti.

È chiaro che la pandemia sta trasformando il nostro modo di condurre il business. Ma quello che non ci è chiaro è esattamente come. In questo eBook abbiamo raccolto dagli esperti di Mitel i migliori approfondimenti e le migliori esperienze per cercare di capire come potranno trasformarsi le interazioni di business nei mesi a venire. Nelle pagine che seguono, viene presentata una fotografia per indicarti in quale direzione sta per muoversi adesso il mondo, e come ci si può preparare per traghettare l'azienda oltre la pandemia per sempre.

“

Per molte imprese, penso che le questioni siano ormai focalizzate su quando tutto questo finirà, quando torneremo al lavoro e come lo faremo.”

Zeus Kerravala, fondatore e analista principale,
ZK Research

Assisteremo Alla Fine Dell'Ufficio Fisico?

Una cosa la pandemia ha dimostrato: la sicurezza dei dipendenti deve posizionarsi al primo posto. E questo ha portato molte aziende a incoraggiare i dipendenti a lavorare a distanza, anche se sono in salute. È semplicemente uno dei modi più efficaci per assicurarsi il benessere dei dipendenti. Twitter, ad esempio, ha chiesto a tutti i dipendenti che ne hanno la possibilità di lavorare da casa. E l'azienda ha ottimizzato l'organizzazione del lavoro in modo da poterlo svolgere agevolmente da remoto.

Facebook ha anche annunciato che tutti i suoi dipendenti potranno continuare a lavorare da casa per tutto il 2021.

La realtà è che i dipendenti che non necessitano di stare in ufficio probabilmente non dovrebbero tornarci per un certo periodo, se non addirittura non tornarci più. Per quelli invece che devono recarsi in ufficio avrà più senso farli rientrare gradualmente adottando un approccio strutturato in diverse fasi. A tal fine si può ricorrere ad orari o turni flessibili in modo da scaglionare la presenza in ufficio dei vari team o gruppi di dipendenti.

Indipendentemente dalla preferenza (lavorare in ufficio, in remoto o in una combinazione di entrambe le soluzioni), quando si pianificheranno le procedure operative standard post- pandemia, bisognerà assicurarsi che il metodo scelto sia quello in grado di garantire la sicurezza dei dipendenti. Ciò significa che un approccio generalizzato del tipo "torniamo tutti insieme contemporaneamente in ufficio" non è per nulla realistico.

Ma grazie alla tecnologia video e ad efficienti strumenti di comunicazione e collaborazione, le attività potranno proseguire senza interruzione, mantenendo il livello di produttività dei dipendenti.



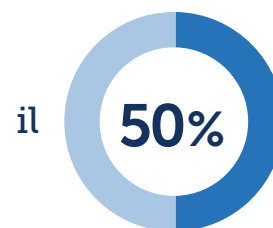
La Nascita Del Dipendente Ibrido

Rispetto agli spazi degli uffici e alle postazioni di lavoro in questione, il **lavoratore ibrido** creato dalla pandemia potrà connettersi da qualsiasi luogo con la stessa produttività scegliendo il punto di equilibrio tra lavoro e vita privata.

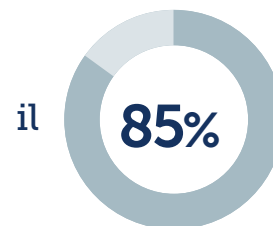
Questi dipendenti ibridi adotteranno un approccio al lavoro "remote-centric". A casa verranno effettuati i piani, le ricerche e quanto utile alla fase di studio. Allo stesso modo la maggior parte delle riunioni si svolgeranno online. Mentre la presenza in ufficio sarà richiesta solo ed esclusivamente per quelle attività che non si possono svolgere da casa come: importanti revisioni nelle fasi di un progetto, riunioni allargate, riunioni con clienti e demo di prodotti.

In molti casi, il passaggio al lavoratore ibrido avverrebbe senza soluzione di continuità. Nel 2020, i Millennials e la Generazione Z rappresentano una percentuale significativa della forza lavoro. Queste generazioni si aspettano di utilizzare sul lavoro le stesse piattaforme di comunicazione semplici e connesse che utilizzano nella vita privata. Tanto più che la flessibilità offerta da questi strumenti ha un impatto importante sul modo in cui questi gruppi affrontano il loro lavoro.

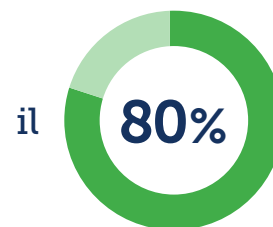
I millennial, ad esempio, spesso evitano le interazioni faccia a faccia sul posto di lavoro. Abbiamo un 55% che preferisce il software di messaggistica online mentre il 28% sceglie l'email per comunicare. È una nuova cultura del lavoro, e l'unica chiave per avere successo è mettere a disposizione tutte le soluzioni per comunicare lasciando che ognuno si scelga quella a lui più congeniale. In altre parole, bisogna adottare lo stesso approccio omnicanale che molte aziende utilizzano già con i propri clienti.



dei dipendenti a livello globale già lavora fuori ufficio per una media di 2,5 giorni a settimana ⁴



dei professionisti intervistati conferma che la loro produttività è aumentata nella propria attività in conseguenza di una maggiore flessibilità sul posto di lavoro ⁵



dei dipendenti conferma che, di fronte a due offerte di lavoro simili, rifiuterebbe quella che non contempla la flessibilità del lavoro ⁶

“Questa è la più grande evoluzione tecnologica mai vista dall’anno 2000 ... Per la prima volta, le aziende stanno ripensando, da un punto di vista strategico, le modalità di utilizzo della rete e delle comunicazioni. E questo è qualcosa che non si è mai visto prima.”



Zeus Kerravala, fondatore e analista principale, ZK Research

La Prossimità Digitale, Una Scelta Obbligata

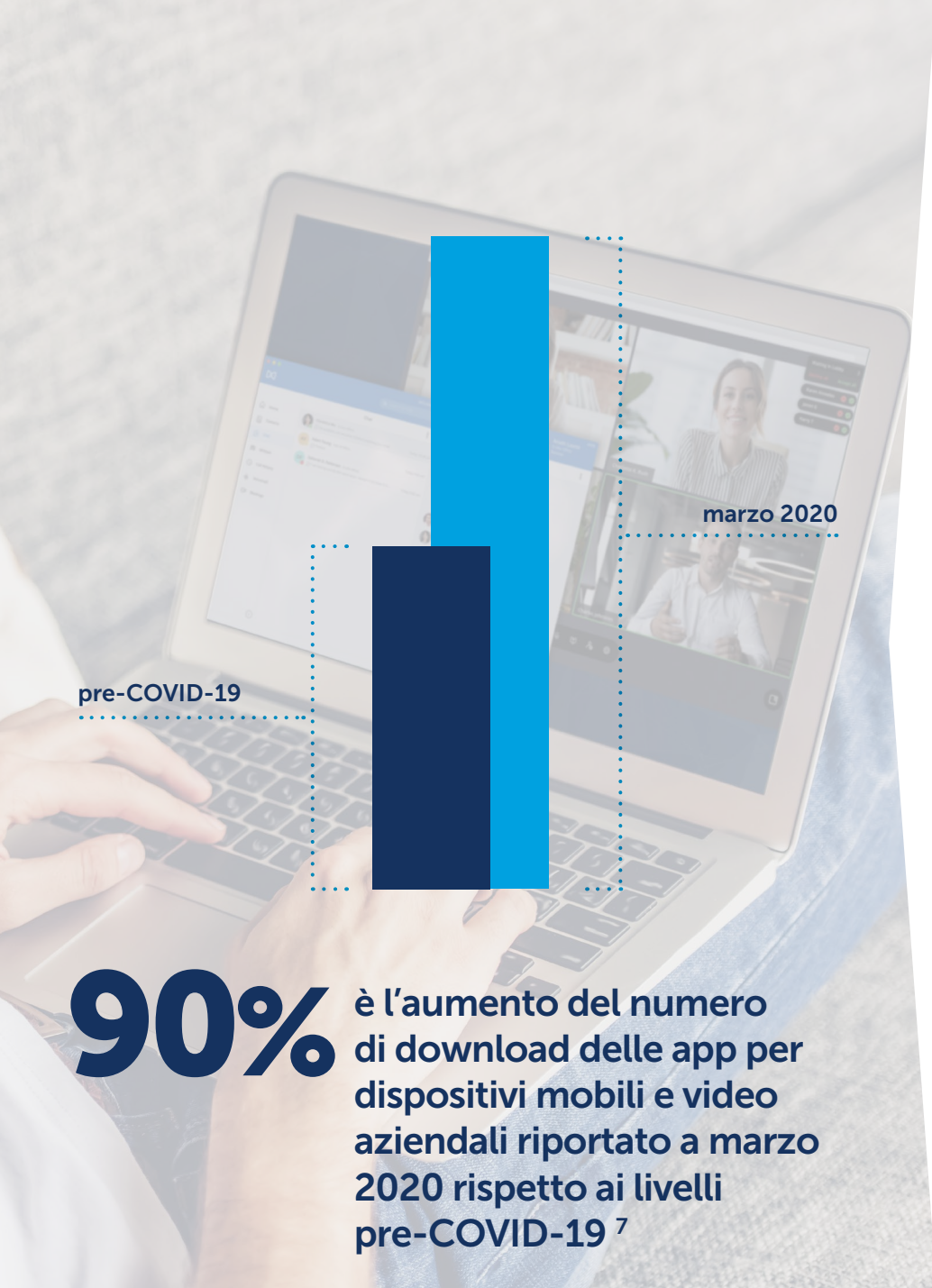
Dopo la pandemia, essere creativi nell’integrazione degli strumenti di comunicazione e collaborazione rivestirà un ruolo fondamentale per contribuire al successo dell’azienda.

Questa nuova schiera di lavoratori ibridi sta già prendendo confidenza con questi metodi di comunicazione e interazione digitali. Videochiamate, videoconferenze, studio online e conferenze virtuali stanno diventando loro congeniali. E grazie agli strumenti di unified communication che mantengono tutti connessi e automatizzano i flussi di lavoro viene meno gran parte della complessità.

Ma non tutti i settori saranno in grado di recepire il cambiamento. Alcuni avranno ancora la necessità o semplicemente vorranno continuare a comunicare in modo tradizionale a voce o attraverso e-mail. Ed è per venire incontro a tali esigenze che servirà combinare in modo creativo tecnologie tradizionali e innovative che supportino le esigenze dei lavoratori ibridi sia nell’immediato sia più a lungo termine.

Qualsiasi combinazione venga scelta, sarà d’obbligo esaminarne molto attentamente i requisiti di sicurezza – sia a livello di rete e di applicazione sia a livello fisico – per tutti i dispositivi che supporteranno il nuovo ambiente operativo e le esigenze dei dipendenti ibridi.





90% è l'aumento del numero di download delle app per dispositivi mobili e video aziendali riportato a marzo 2020 rispetto ai livelli pre-COVID-19 ⁷

Il Passaggio Ai Video Meeting

Probabilmente non si tratta di una sorpresa, ma quello che si intravede è che il video rimarrà un elemento essenziale dell'ambiente operativo post-COVID-19. Le aziende che non avevano mai utilizzato i video meeting prima, hanno ormai compiuto il passo e molte altre seguiranno perché sta rapidamente diventando lo strumento ideale per le riunioni.

Nel breve periodo, il video può diventare il sistema de facto per conferenze, eventi sportivi e in alcuni casi anche per riportare esperienze di viaggio. Queste attività torneranno probabilmente alla loro normalità pre-pandemia, ma le videochiamate sostituiranno le chiamate vocali tradizionali per quanto riguarda sia l'interazione tra dipendenti sia il servizio clienti e le chiamate di assistenza.

Man mano che le video chiamate e i video meeting si diffonderanno, i dipendenti dovranno pensare a come gestire la propria presenza sullo schermo. Ad alcuni verrà naturale. Altri avranno bisogno di coaching e formazione che spieghi loro le regole per mantenere un'attenzione alta e rendere gradevole una conversazione in un ambiente digitale.

Alla fine, ritroveremo le funzionalità video incorporate in molte delle applicazioni aziendali che già utilizziamo. Insieme al video si creerà un processo di comunicazione unico che include voce e dati, dando vita ad interazioni immersive:

- Assisteremo a riunioni dove la realtà aumentata e virtuale verranno utilizzate per migliorare le interazioni simulando la sensazione di "essere fisicamente in stanza".
- La realtà virtuale sarà utilizzata nei processi comuni, come il reclutamento di dipendenti che potranno immergersi simulando così una giornata lavorativa nella nuova azienda.
- Il video verrà utilizzato da strutture sportive e di intrattenimento per offrire un'esperienza completa e immersiva in combinazione ai dati sulle informazioni di gioco e alle trasmissioni in diretta.

Prepararsi All'UC-IoT

Oltre al video, il futuro post-pandemia porterà con sé innovazioni che combinano l'Unified Communication (UC) con l'Internet of Things (IoT) per snellire i flussi di lavoro. Mentre l'UC migliora le comunicazioni tra le persone attraverso processi unificati e automatizzati, l'IoT consentirà alle macchine di interloquire tra di loro.

Man mano che le interazioni remote verranno semplificate per supportare meglio le comunicazioni remote dei lavoratori ibridi, la combinazione di queste due tecnologie creerà una nuova modalità di comunicazione UC-IoT interattiva che consentirà alle persone di interagire con le macchine ovunque.

Ad esempio, i servizi di notifica possono essere combinati con una soluzione di unified communication e collaboration (UCC) che fornisce applicazioni di messaggistica istantanea, conferenze, lavoro di team e altre funzionalità

Grazie a questo approccio, si possono integrare le comunicazioni derivanti dall'IoT direttamente nel flusso di lavoro di un servizio clienti con conseguente aumento dell'efficienza e miglioramento dei tempi di risposta.

Questo consentirà ai tecnici di accedere ad un dispositivo remoto tramite comandi vocali ed eseguire test diagnostici senza doversi recare effettivamente in un edificio. In definitiva, questo ridurrà al minimo molti dei punti di contatto relativi alle operazioni di manutenzione e assistenza e manterrà al sicuro sia i clienti che i dipendenti.

“

“La combinazione UC-IoT può cambiare le regole del gioco in molti ambiti: le città intelligenti, gli edifici intelligenti, l'industria e la sanità in quanto le informazioni critiche possono essere analizzate e inviate velocemente alle persone a cui servono. Tutta questa area è matura per l'innovazione.”

Zeus Kerravala, fondatore e analista principale, ZK Research

Le Tue Mosse

In questi tempi incerti, il futuro è ancora da scoprire. Ma possiamo ipotizzarlo con cautela basandoci sui comportamenti e sulle tendenze che riscontriamo oggi ma tenendo conto anche degli insegnamenti pregressi.

La tecnologia delle comunicazioni aziendali ci consente di collegare tutti i punti di una rete consentendo a persone, gruppi e aziende di riunirsi in modo sicuro ed efficiente. Quando nei prossimi mesi si dovrà mettere mano sulla business continuity, alla luce di questa figura del lavoratore ibrido, bisognerà ottimizzare i processi di lavoro a distanza. E lo si potrà fare con gli strumenti di comunicazione e collaborazione Mitel che rendono fattivo il lavoro di squadra, indipendentemente da luogo in cui si trovino i dipendenti.

Semplifica il lavoro di squadra remoto ottimizzando il flusso delle comunicazioni all'interno di un gruppo e centralizzandone tutte le interazioni in un unico spazio di lavoro sincronizzato con [MiTeam](#).

Attiva un sistema di videoconferenze in tempo reale che attraversa ogni fuso orario e area geografica con [MiTeam Meetings](#), per consentire ai tuoi dipendenti di fruire delle funzionalità di chat, voce e video semplicemente con un'unica applicazione cloud.

E dai ai dipendenti la possibilità di partecipare alle riunioni da qualsiasi dispositivo - mobile, tablet, desktop - e qualsiasi sistema operativo con un sistema telefonico [Mitel](#), la soluzione che raggruppa tutti in meeting con un solo clic.



Non Aspettare!

Indipendentemente da come sarà il futuro ambiente di lavoro dopo la pandemia, la tecnologia assumerà un ruolo sempre più importante per rendere possibile la prossimità digitale per dipendenti, partner e clienti. Mitel ha ben presente quanto saranno importanti gli strumenti di comunicazione e collaborazione per far fronte ad un'operatività sempre più a distanza.

Scegliere ora la tecnologia per le comunicazioni aziendali, con un occhio al futuro, pone le basi favorevoli per avere successo nella nuova normalità qualunque essa sia e garantire una certa tranquillità, sicurezza e business continuity di fronte alle incognite che verranno.

Non c'è altra via se non quella di scegliere **gli strumenti** e far tesoro dei suggerimenti utili per mantenere la produttività e la business continuity in un ambiente di lavoro remoto.

Per ottenere gli strumenti di comunicazione e collaborazione contattaci attraverso un rappresentante Mitel o chiamando il numero **+39 02250831**.

FONTI:

- 1 | "8 Questions Employers Should Ask About Coronavirus," Harvard Business Review, March 2, 2020
- 2 | "How Many People Could Work-From-Home," Global Workplace Analytics
- 3 | "2019 Employee Benefits Survey," The Society of Human Resource Management, April 2019
- 4, 5, 6 | "The IWG Global Workspace Survey: Welcome To Generation Flex," International Workplace Group, March 2019
- 7 | "Video Conferencing Apps Surge from Coronavirus Impact," Lexi Sydow, App Annie, March 2020

mitel.com

 **Mitel**[®]
Powering connections