CONFINDUSTRIA DIGITALE
#IMPRESEDIGITALI

INDUSTRY 4.0
#PREPARATIALFUTURO

Smart Working

Paola Chaaya
Sales Academy Associate - Avaya

CONFINDUSTRIA DIGITALE
#IMPRESEDIGITALI

Agenda

- **Perchè parliamo di *Smart Working***
- **Definizione**
- **Scenario**
- **Use Case**
- **Componenti essenziali**
- **Componenti essenziali: le tecnologie**
- **Benefici**
- **Sinergie con altre tecnologie**
- **Da dove parto**

CONFINDUSTRIA DIGITALE
#IMPRESEDIGITALI

Perchè parliamo di...***Smart Working***

Quando le aziende...

- Si riorganizzano in coerenza con i nuovi valori e le nuove modalità di lavoro ed avviano un processo di cambiamento che rispecchi la loro identità e cultura
- Ottimizzano gli spazi comuni garantendo meccanismi innovativi ed efficenti di prenotazione e condivisione
- Si pongono l'obiettivo di organizzare il lavoro svolto in mobilità ed in luoghi diversi dalla sede dell'azienda
- Cercano modi per recrutare nuovi talenti attratti anche dalla flessibilità nell'organizzare la propria giornata lavorativa migliorando il bilancio fra vita lavorativa e personale e dalla possibilità di produrre in uno spazio energizzante
- Considerano che la business continuity dipende sia dalla governance dei sistemi e dalla loro messa in sicurezza che dalla garanzia dei servizi che assicurano massima produttività individuale alle persone che lavorano

.....in realtà parlano di **Smart Working**

CONFINDUSTRIA DIGITALE
#IMPRESEDIGITALI

Definizione (1/2)

Le aziende si stanno trasformando in organizzazioni sempre più agili, flessibili, *responsive*.

Adattano il proprio modello di business al cambiamento e si distinguono perché guidate da valori forti, veri.

In queste organizzazioni **le persone condividono obiettivi a tutti i livelli** e possono esprimere la loro creatività e talento, avendo un alto grado di autonomia ed efficacia.

Queste organizzazioni sono fondate su un modo di lavorare e di collaborare diverso dal tradizionale approccio: lo **Smart Working** è il perno principale che garantisce una cultura organizzativa basata sulla fiducia, sulla responsabilizzazione, sul benessere delle persone.

Lo Smart Working diventa anche uno strumento di **vantaggio competitivo** ed è caratterizzato da tre elementi principali:

- aumento della produttività
- attrazione di giovani talenti
- velocità

CONFINDUSTRIA DIGITALE
#IMPRESEDIGITALI

Definizione (2/2)

La diffusione di tecnologie digitali sta portando a ripensare le modalità di lavoro in ottica di maggiore flessibilità in termini di orari e luoghi di lavoro e una maggior attenzione al lavoro per obiettivi.

Lo smart working è un **processo di trasformazione dell'organizzazione, del Digital Workplace e del modo di lavorare** perchè propone una modalità di svolgimento delle mansioni lavorative che non prevede vincoli di tempo e di luogo.

In Europa la media è del 17%. In Italia, la percentuale di quelli che possono "lavorare da casa" scende all'8%.

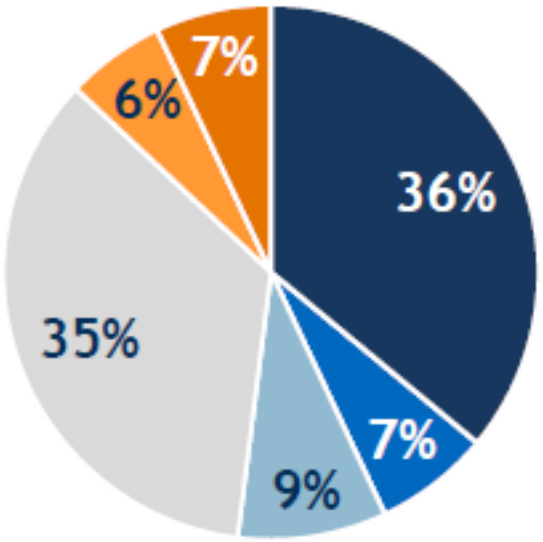
Ci sono 305mila *smart worker*, il 14% in più rispetto al 2016 e il 60% in più rispetto al 2013. Ma se lo smart working coinvolgesse il 70% della platea potenziale potrebbe portare a un aumento della produttività del 15% per ogni smart worker.*

**secondo l'ultimo rapporto 2017 dell'Osservatorio Smart Working del Politecnico di Milano*

CONFINDUSTRIA DIGITALE
#IMPRESEDIGITALI

Scenario (1/2)

Negli anni lo Smart Working si è diffuso principalmente tra le grandi imprese



- Iniziative strutturate
- Iniziative non strutturate
- Introduzione prevista
- Assente, ma probabile introduzione futura
- Assente, incertezza sull'introduzione
- Assente, disinteressato
- Non conosce il fenomeno

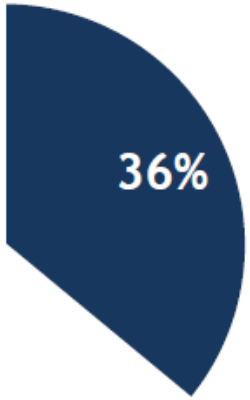
Campione: 206 grandi imprese

**secondo l'ultimo rapporto 2017 dell'Osservatorio Smart Working del Politecnico di Milano*

CONFINDUSTRIA DIGITALE
#IMPRESEDIGITALI

Scenario (2/2)

I modelli di Smart Working adottati sono differenti



SOLO
lavoro da remoto

47%

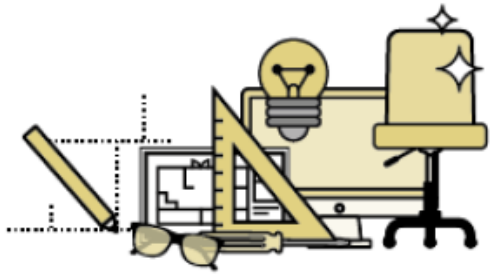
LO SMART WORKING NON È SOLO REMOTE WORKING!

SOLO
ripensamento spazi

6%

Lavoro da remoto
E
ripensamento spazi

47%



campione: 74 grandi aziende

**secondo l'ultimo rapporto 2017 dell'Osservatorio Smart Working del Politecnico di Milano*

CONFINDUSTRIA DIGITALE
#IMPRESEDIGITALI

Benefici

L'applicazione dello Smart Working provoca dei cambiamenti e miglioramenti sostanziali tra cui:

Riduzione dei costi aziendali per gli spazi da adibire a ufficio

Riduzione dei tempi di trasferimento da casa a ufficio

Migliore bilanciamento tra tempi di vita-lavoro (work-life balance)

Crescita della produttività

Diminuzione dell'inquinamento atmosferico

Aumento della motivazione e soddisfazione lavorativa

CONFINDUSTRIA DIGITALE
#IMPRESEDIGITALI

Use case *Smart Extended TeamWorking*

Un’azienda è distribuita sul territorio (sede centrale e uffici periferici) ed utilizza anche molti professionisti che lavorano presso il proprio studio. Utilizza sistemi di collaborazione non omogenei e deve migliorare l’efficenza dei gruppi di lavoro distribuiti spesso costretti ad incontri dal vivo anche per attività marginali e di minor importanza.

STEP 1

L’azienda progetta e mette in campo un sistema per la collaborazione audio, video e web. Integra un sistema per la rilevazione della presenza in grado di federarsi con altri sistemi analoghi standard. Crea un digital workspace che svincola il lavoratore dal posto fisico di lavoro, garantendo strumenti di lavoro identici (con scalabilità diverse) in sede e presso le postazioni remote.

STEP 2

L’azienda sperimenta molti benefici di ricaduta oltre a quelli primari di aumento dell’efficenza, di ottimizzazione degli spazi e di riduzione delle spese di viaggio oggetto principale dell’intervento infrastrutturale. Gli strumenti di collaborazione creano un ambiente virtuale efficace che supera il senso di isolamento dei singoli lavoratori, consentendo un assiduo coaching delle risorse.

STEP 3

CONFINDUSTRIA DIGITALE
#IMPRESEDIGITALI

Use case *Smart Room Video*

In azienda l'utilizzo della video conferenza è molto diffuso. Oltre all'utilizzo personale dal proprio PC, i gruppi distribuiti di lavoro distribuiti sul territorio hanno bisogno delle sale video che ospitano anche gli incontri con i clienti.

STEP 1

L'azienda progetta e mette in campo un sistema integrato con il proprio sistema video per la prenotazione e gestione delle sale. Attraverso l'utilizzo di una applicazione dedicata attivabile su PC o su smart phone o dai sistemi più diffusi di gestione del calendario è possibile prenotare le sale video e consultare in modo semplice la loro disponibilità. Localmente alla sala è disponibile un dispositivo che segnala lo stato della sala e se disponibile ne consente sul momento la prenotazione.

STEP 2

Oltre alla razionalizzazione dell'utilizzo delle sale il sistema registra e analizza tutti i dati raccolti nel tempo e fornisce un supporto decisionale aiutando l'azienda a ottenere il massimo beneficio dalle proprie sale riunioni, ottimizzando le risorse all'interno di un ufficio. La disposizione automatica delle sale a seconda delle esigenze, del tema e del numero dei partecipanti evita inoltre l'utilizzo di sale di dimensioni inadeguate o più grandi del necessario.

STEP 3

CONFINDUSTRIA DIGITALE
#IMPRESEDIGITALI

Use case *Smart Worker*

Un’azienda ha appena trasformato il suo ufficio *Smart* mettendo a disposizione dei dipendenti tecnologie IOT, Hot desks, applicazione interna integrata con i sistemi di prenotazione scrivanie, parcheggi e sale conferenza etc.

Un impiegato che lavora presso la sede di Milano, va a Roma per una riunione e decide di lavorare dall’ufficio di Roma nel restante tempo che ha disposizione.

Controlla sull’applicazione dedicata la disponiblità di scrivanie libere prima di dirigersi verso l’azienda e la prenota per il periodo di tempo necessario.

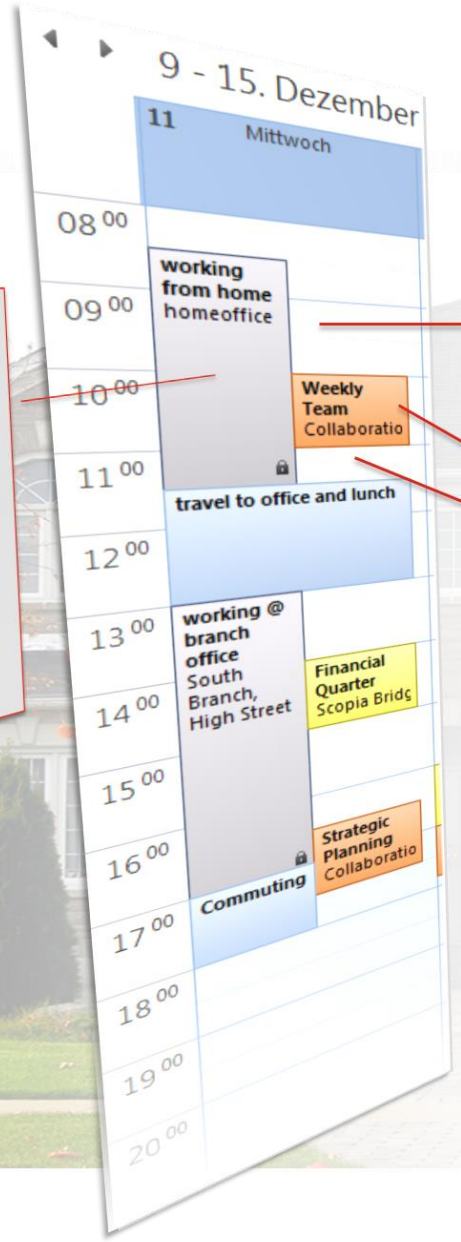
Questo comportamento ha permesso all’azienda di ottimizzare l’utilizzo delle risorse aziendali (spazi e tempo dell’impiegato) garantendo anche una soddisfacente ed efficace esperienza lavorativa.

STEP 1 → **STEP 2** → **STEP 3**

Use Case *Un giorno di lavoro Smart 1*

CONFINDUSTRIA DIGITALE
#IMPRESEDIGITALI

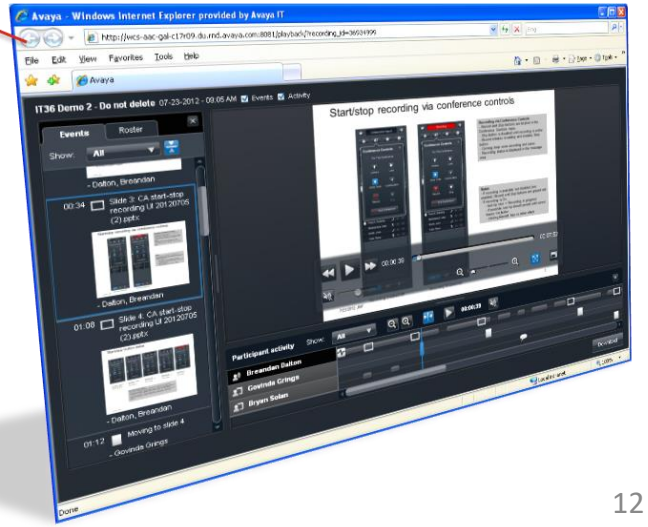
Lavorare in modo flessibile per mantenere l'equilibrio tra lavoro e vita privata è fondamentale per i dipendenti più attivi



Un singolo client mobile utilizzando semplici connessioni internet consente l'accesso agevole ai messaggi, l'utilizzo delle comunicazioni in tempo reale, la collaborazione e l'utilizzo dei dati aziendali.
Tutto ciò tramite un accesso sicuro.

Il team è distribuito. Essere in grado di collaborare ovunque da qualsiasi dispositivo è fondamentale. Ciascun membro del team si unisce alle sessioni di lavoro con il proprio dispositivo preferito.
La possibilità di registrare sessioni importanti assicura che nessuna informazione vada persa.

Dopo il meeting dell'intero gruppo di lavoro è possibile iniziare a collaborare su ogni singola attività, ognuno dalla propria postazione fissa o mobile all'interno di un unico gruppo di lavoro virtuale.



Use Case *Un giorno di lavoro Smart 2*

In dipendenza del posto in cui ci troviamo possiamo utilizzare il dispositivo più adatto e le chiamate sono consegnate automaticamente al dispositivo registrato.
Bloccati nel traffico e mantendo le mani libere per la guida possiamo chiedere all'assistente automatico di leggere i messaggi, partecipare alle chiamate in conferenza annunciandoci con la voce senza digitare PIN, effettuare chiamate, controllare la segreteria telefonica e altro. Essere bloccati nel traffico diventa improvvisamente tempo produttivo.

Il supporto datto dal gruppo di lavoro distribuito e virtuale è efficace e flessibile. Le richieste standard vengono gestite direttamente di grandi quantità di richieste o di richieste specializzate, queste saranno gestite dagli esperti dislocati in qualsiasi sede o in mobilità, accessibili anche tramite chioschi video o dispositivi personalizzati.
Questa organizzazione del lavoro garantisce un accesso rapido alla risorsa più adatta alla necessità di supporto ogni volta che è necessario in modo personalizzato e riducendo i tempi di risoluzione, aumentando la soddisfazione del cliente.

Use Case *Un giorno di lavoro Smart 3*

Mentre si incontrano online consulenti esterni utilizzando un ambiente di lavoro virtuale condiviso che mantiene la memoria di tutte le attività già fatte, da un browser Web o da qualsiasi dispositivo è possibile avere accesso ai dati condivisi, alle chat persistenti, alle conversazioni, ai video ed alle conferenze. E' una stanza virtuale ospitata nel cloud aziendale, utilizzata per il tempo necessario, la soluzione perfetta ed economicamente vantaggiosa per un approccio di team virtuale agile che completa qualsiasi strategia di collaborazione aziendale.

Qualsiasi telefono in ufficio può essere utilizzato, non si è più legati ad una postazione fissa. Si può scegliere di utilizzare uno qualsiasi degli smartphone IP condivisi, utilizzando un softclient sul PC o sul dispositivo BYOD per ricevere e effettuare chiamate.
È facile spostare una chiamata attiva da un dispositivo a un altro e quindi, se una chiamata richiede più tempo del previsto, è possibile estenderla al proprio dispositivo mobile e portare avanti la conversazione mentre si è in movimento anche per essere a casa in tempo per la cena!

CONFINDUSTRIA DIGITALE
#IMPRESEDIGITALI

Componenti essenziali

Ci sono quattro aspetti fondamentali sui quali lavorare per permettere una trasfomrmazione di un ufficio tradizionale a un ufficio Smart:

Layout Spazi

Allestimenti/Arredi

Tecnologie

Policy/Comportamenti

**secondo l'ultimo rapporto 2017 dell'Osservatorio Smart Working del Politecnico di Milano*

CONFINDUSTRIA DIGITALE
#IMPRESEDIGITALI

Componenti essenziali

Ci sono quattro aspetti fondamentali sui quali lavorare per permettere una trasfomrmazione di un ufficio tradizionale a un ufficio Smart:

Layout Spazi

Specializzazione degli spazi in base alle diverse esigenze professionali:

Collaborazione
Concentrazione
Comunicazione
Contemplazione

Allestimenti/Arredi

Attenzione al benessere fisico ed emotivo delle persone attraverso la creazione di spazi accoglienti e di servizi che promuovono lo stile di vita salutare

Ergonomia
Acustiva
Estetica

Tecnologie

Utilizzzo più efficace degli spazi favorendo la mobilità delle persone, il supporto alle attività lavorative e la qualità della vita negli ambienti aziendali

Mobilità
Supporto alle attività

Policy/Comportamenti

Definizione di policy e sviluppo di comportamenti per il corretto utilizzo degli ambienti

Booking & Check-in policy
Clean desk policy
Quite room policy

**secondo l'ultimo rapporto 2017 dell'Osservatorio Smart Working del Politecnico di Milano*

CONFINDUSTRIA DIGITALE
#IMPRESEDIGITALI

Componenti essenziali: **Le Tecnologie**

CONFINDUSTRIA DIGITALE
#IMPRESEDIGITALI

Componenti essenziali: **Le Tecnologie**

Smart Board

Videoconferenze

Sistemi di advance booking

Smart Printing

Sistemi di advance booking

Lavoro da remoto

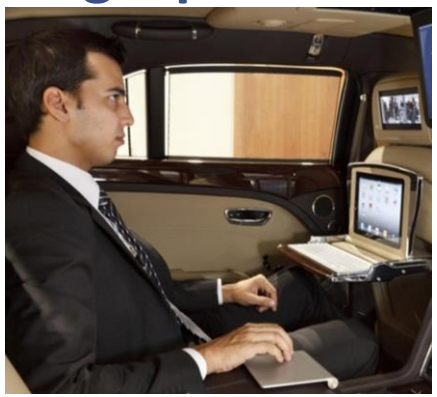
CONFINDUSTRIA DIGITALE
#IMPRESEDIGITALI

Componenti essenziali: **Le Tecnologie**

Telepresence

Tecnologie per ridurre il rumore

Tecnologie per la *mobility*



Prese elettriche e USB integrate

Sistemi di advance booking

CONFINDUSTRIA DIGITALE
#IMPRESEDIGITALI

Sinergie con altre tecnologie

Integrare le diverse tecnologie per automatizzare l'ambiente di lavoro attraverso i dispositivi e la comunicazione:

- Integrazione di softclients, mobility e collaborazione alla soluzione esistente
- Implementazione di spazi nel cloud per la collaborazione di diversi team
- Automatizzazione delle comunicazioni, i flussi di lavoro o le regole di conformità tramite applicazioni centrali o Intelligenza artificiale
- Integrazione il core della comunicazione e l'ambiente client con i dati aziendali.

CONFINDUSTRIA DIGITALE
#IMPRESEDIGITALI

Da dove parto?

Le fasi di un progetto di Smart Working includono:

1. **Visioning**: Analisi esterna dei modelli di benchmark di SW per identificare idee di applicazione e fattori critici di successo
2. **Readiness Assessment:** Rivelazione delle caratteristiche e delle esigenze aziendali per identificare i target potenziali per la sperimentazione
3. **Model Design:** Definizione del modello di SW dal punto di vista organizzativo, tecnologico e di sperimentazione del pilota
4. **Change Management:** Definizione modalità di comunicazione dell'iniziativa e attività di change management sui people manager e persone
5. **Monitoring & Coaching:** supporto ai progetti pilota in termini di monitoraggio e valutazione interventi correttivi

**secondo l'ultimo rapporto 2017 dell'Osservatorio Smart Working del Politecnico di Milano*