CONFINDUSTRIA DIGITALE
#IMPRESEDIGITALI

INDUSTRY 4.0
#PREPARATIALFUTURO

Social Enterprise

I vantaggi competitivi dell'innovazione sociale

Paola Chaaya
Sales Academy Associate - Avaya

CONFINDUSTRIA DIGITALE
#IMPRESEDIGITALI

Agenda

- **Perchè parliamo di *Social Enterprise***
- **Definizione**
- **Scenario**
- **Use Case**
- **Componenti essenziali**
- **Benefici**
- **Sinergie con altre tecnologie**
- **Da dove parto**

CONFINDUSTRIA DIGITALE
#IMPRESEDIGITALI

Perchè parliamo di...***Social Enterprise***

Quante volte succede in azienda di scambiare informazioni utili che si perdono e che non è possibile organizzare e condividere? E quando un gruppo di lavoro è distribuito sul territorio e collabora a distanza questa dispersione di informazioni aumenta.

Quali gruppi di lavoro all'interno di dipartimenti diversi (marketing, produzione, vendite) potrebbero avere vantaggio dalla condivisione delle informazioni anche non strutturate? Una bacheca su cui pubblicare domande, risposte e documenti utili.

E una volta abbattute le barriere e superati i silos all'interno dell'azienda come espandere la conoscenza accumulata all'interno dell'ecosistema dei partner esterni, dei fornitori e dei clienti accrescendola grazie alla condivisione?

In quale spazio virtuale i singoli lavoratori ed i gruppi interni ed esterni all'azienda possono vedersi, parlare, scambiare documenti e collaborare senza disperdere le informazioni ? E come potrebbe essere diverso da Twitter e Facebook che già utilizzano nella vita privata?

Proprio per rispondere a queste domande parliamo di...**Social Enterprise**

CONFINDUSTRIA DIGITALE
#IMPRESEDIGITALI

Definizione

L'impresa sociale è sinonimo di innovazione sociale ma anche di vantaggio competititvo

Si tratta di una nuova classe di applicazione o funzionalità che fanno uso delle tecniche e delle metodologie tipiche dei **social tools** ma sono orientate alle aziende per un utilizzo interno.

Nello specifico, è un concetto di azienda che tenta di rilanciare la ripresa tramite un coinvolgimento più forte, trasparente e democratico dei suoi costituenti di base: **le persone e le loro relazioni sociali**.

Un modello di fare impresa capace di rimettere al centro le persone (dipendenti e clienti) e di massimizzare i risultati che è possibile ottenere partendo dalla catena del valore per tutti gli attori coinvolti attraverso un coinvolgimento più esteso di risorse e competenze che passano dai canali digitali e collaborativi.

CONFINDUSTRIA DIGITALE
#IMPRESEDIGITALI

Scenario (1/3)

Secondo uno studio McKinsey**, l'introduzione in azienda di modalità di lavoro supportate da strumenti collaborativi** come social network, blog, video collaboration e altri **porta benefici per più di mille trecento miliardi di dollari**.

Il potenziale di questo tipo di approccio potrebbe sbloccare un valore compreso tra i 900 e 1300 miliardi di dollari in 4 differenti settori, 2/3 di questo miglioramento è riscontrabile nella comunicazione e nella collaborazione interna.

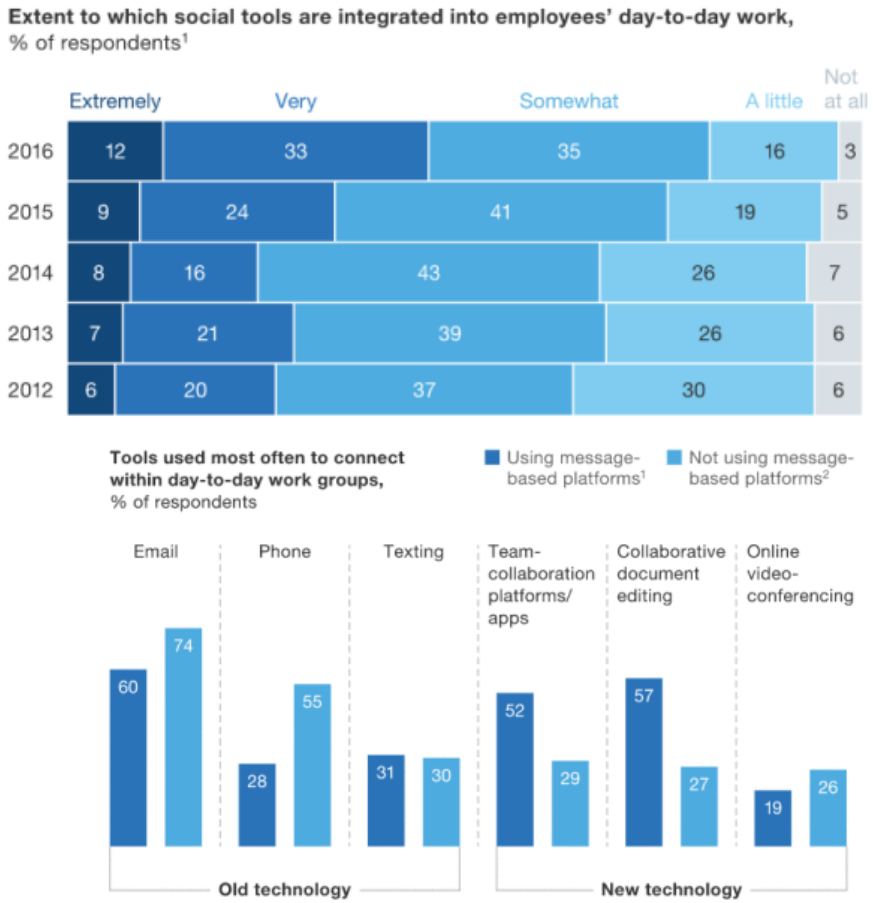
75%

«degli executive considera gli approcci collaborativi come assolutamente strategici per il futuro delle aziende.»

*1 McKinsey ha pubblicato a luglio del 2017 uno studio che mette in luce lo stato dell'arte attuale relativo alla social e digital collaboration e il futuro del settore
https://www.mckinsey.com/business-functions/digital-mckinsey/our-insights/advanced-social-technologies-and-the-future-of-collaboration?cid=soc-web

CONFINDUSTRIA DIGITALE
#IMPRESEDIGITALI

Scenario (2/3)

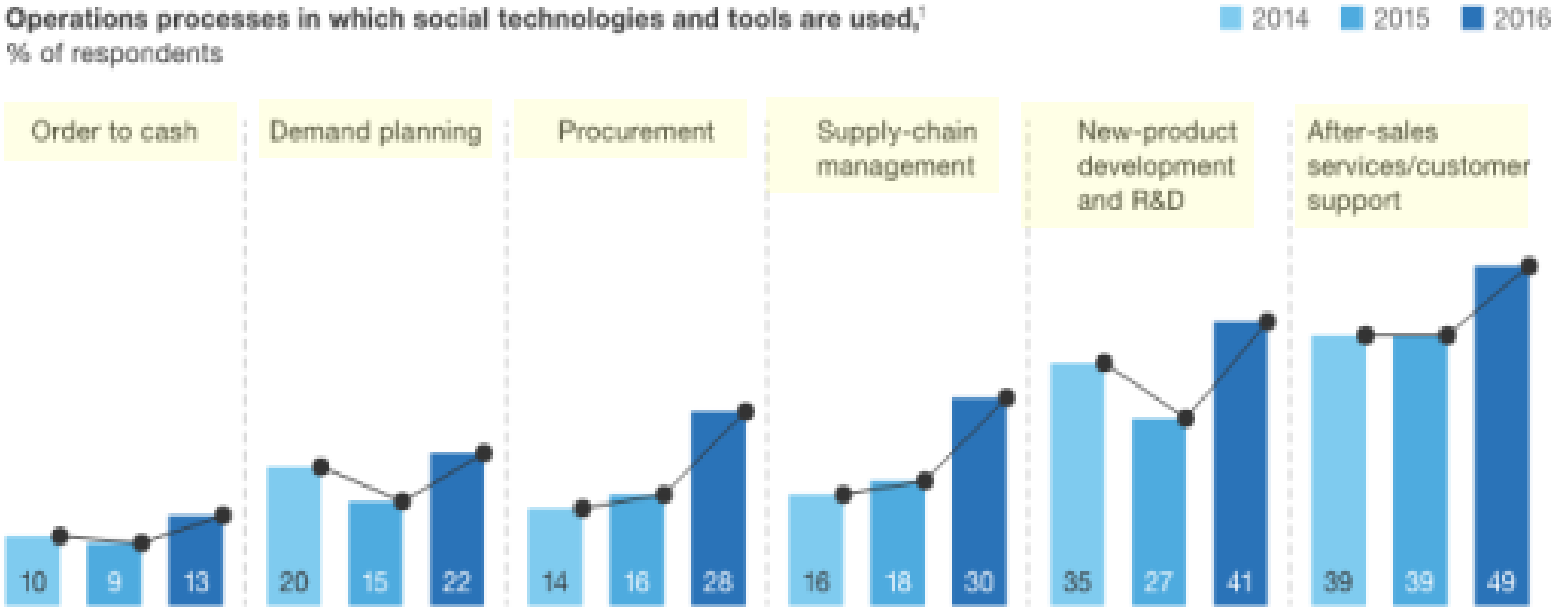


- Lo **spazio di miglioramento è ancora molto e le tecnologie collaborative potrebbero essere ancora largamente impiegate in modo più consistente** all'interno delle organizzazioni.
- L'uso delle tecnologie collaborative è **raddoppiato rispetto al 2012**
- Le tecnologie abbastanza vecchie (email, messaggistica) sono ancora molto utilizzate e mettono a fattore comunque le reali potenzialità della *collaboration*
- Sono ancora poche le aziende che stanno impiegando la collaboration **come leva fondamentale di business e come strumento per la gestione delle community interne.**

*1 McKinsey ha pubblicato a luglio del 2017 uno studio che mette in luce lo stato dell'arte attuale relativo alla social e digital collaboration e il futuro del settore
https://www.mckinsey.com/business-functions/digital-mckinsey/our-insights/advanced-social-technologies-and-the-future-of-collaboration?cid=soc-web

CONFINDUSTRIA DIGITALE
#IMPRESEDIGITALI

Scenario (3/3)*



Si evince una **crescita di utilizzo dei tool di collaborazione** in quasi tutti i dipartimenti di un'azienda:

il maggiormente impattato risulta essere quello di **supporto al cliente e di servizio after sales**, a testimonianza del grande impatto che le tecnologie collaborative possono avere all'interno dell'impresa per migliorare anche la relazione e il servizio al cliente.

*1 McKinsey ha pubblicato a luglio del 2017 uno studio che mette in luce lo stato dell'arte attuale relativo alla social e digital collaboration e il futuro del settore https://www.mckinsey.com/business-functions/digital-mckinsey/our-insights/advanced-social-technologies-and-the-future-of-collaboration?cid=soc-web

CONFINDUSTRIA DIGITALE
#IMPRESEDIGITALI

Use case *Community Business*

***Obiettivo**: Aumentare la produttività e creare del valore sfruttando la conoscenza interna*

Un’azienda vuole creare un metodo più efficace per far comunicare e collaborare i propri dipendenti attraverso la condivisione di conoscenza.

Lo scopo è quello togliere le barriere di tempo/luogo e rendere la comunicazione più fluida, diretta e semplice

STEP 1

L’azienda crea un social network interno per coinvolgere i dipendenti di tutti i dipartimenti: R&D, Sales, Marketing, Customer Service etc...

In un'area personale ciascuno racchiude informazioni personali e professionali e si connette con altri membri del network; le community business servono invece a scambiare informazioni su progetti e buone pratiche.

STEP 2

Il risultato di tale progetto ha portato una maggiore collaborazione interna e un proficuo scambio di idee tra i dipendenti.

STEP 3

CONFINDUSTRIA DIGITALE
#IMPRESEDIGITALI

Use case *Remote Assistance Community*

***Obiettivo**: Migliorare la customer experience attraverso la cooperazione e la collaborazione*

Un'azienda offre un servizio di assistenza remoto e presso i siti dei clienti. Ha bisogno di cooperare mantendo il contesto delle interazioni (informazioni, immagini, documentazione) all'interno di sessioni private. In alcuni casi includere partner esterni e clienti nelle sessioni.

STEP 1

L'azienda crea un social network interno strettamente connesso con gli strumenti di collaborazione audio, video e web. La chat privata mantiene tutto il contesto e le informazioni associate alla sessione e fa parte di un sistema integrato di canali di accesso alla comunità. Dalla chat è possibile passare ad una video conferenza, accessibile anche da tablet e smart mobile che a quel punto consentono anche la collaborazione attaraverso il web.

STEP 2

Il risultato di tale progetto ha portato alla costituzione di una comunità interna ed esterna all'azienda in grado di operare e di collaborare attraverso il canale web e video, includendo attori esterni all'azienda quando necessario e previsto dal flusso di lavoro.

STEP 3

CONFINDUSTRIA DIGITALE
#IMPRESEDIGITALI

Use case *knowledge sharing per il customer care*

***Obiettivo**: Abilitare il frontoffice attraverso un backoffice efficace*

Un’azienda ha in mente un modello nuovo di lavoro che passa da una gestione radicalmente differente delle risorse umane interne e sta al passo con le sfide imposte dal mercato

Quindi attraverso strumenti di collaboration interni e attraverso l’estensione del customer care a tutti i dipendenti dell’azienda più che a un singolo ufficio, l’azienda è riuscita a garantire un metodo di scambio di informazioni dall’interno all’ esterno più veloce ed efficace

Il risultato di tale progetto ha portato a una creazione spontanea di una community interna e soprattutto l’azienda è riuscita a ridurre il tempo medio di risposta alla singola richiesta

STEP 1 → **STEP 2** → **STEP 3**

CONFINDUSTRIA DIGITALE
#IMPRESEDIGITALI

Componenti essenziali

- **Comunicazione non real-time:** email, blog e siti aziendali etc.
- **Comunicazione real-time:** social network interni, video conferenze, video chat, audio conferenze, ambienti virtuali etc.
- **Project & Task management:** strumenti di gestione dei task e progetti avanzati (es. Asana, Trello, Yammer...)
- **Condivisione e gestione dei file:** tracciamento delle modifche di file, cartelle private condivise, accesso controllato, commenti su modifiche (es. Google drive, Microsoft OneDrive, Dropbox, Glasscubes...)
- **Strumenti di collaborazione online:** per team che lavorano da remoto (es. Slack, Zang...)
- **Strumenti di Analisi:** attraverso cui capire, interpretare desideri, abitudini, sentimenti dei clienti

CONFINDUSTRIA DIGITALE
#IMPRESEDIGITALI

Benefici

L'applicazione di strumenti di collaborazione social in un contesto lavorativo ha ripercussioni su alcune tematiche fondamentali per la vita d'impresa:

Distribuzione della conoscenza

I social network rappresentano un'occasione perfetta per creare dinamiche adatte ad una **diffusione della conoscenza orizzontale**, anziché una conoscenza distribuita verticalmente e consente alle imprese di **generare idee utili ed applicabili**, non necessariamente provenienti dal top management. Inoltre, i social media rappresentano **strumenti utili per fare formazione in azienda attraverso strumenti digitali innovativi**

Motivazione dei dipendenti

Secondo Antonio Foglio, docente di marketing, **l'utilizzo dei social in contesti lavorativi «rafforza il senso di appartenenza all'impresa e permette lo scambio di informazioni, dando così un concreto contributo allo sviluppo di buone relazioni»**

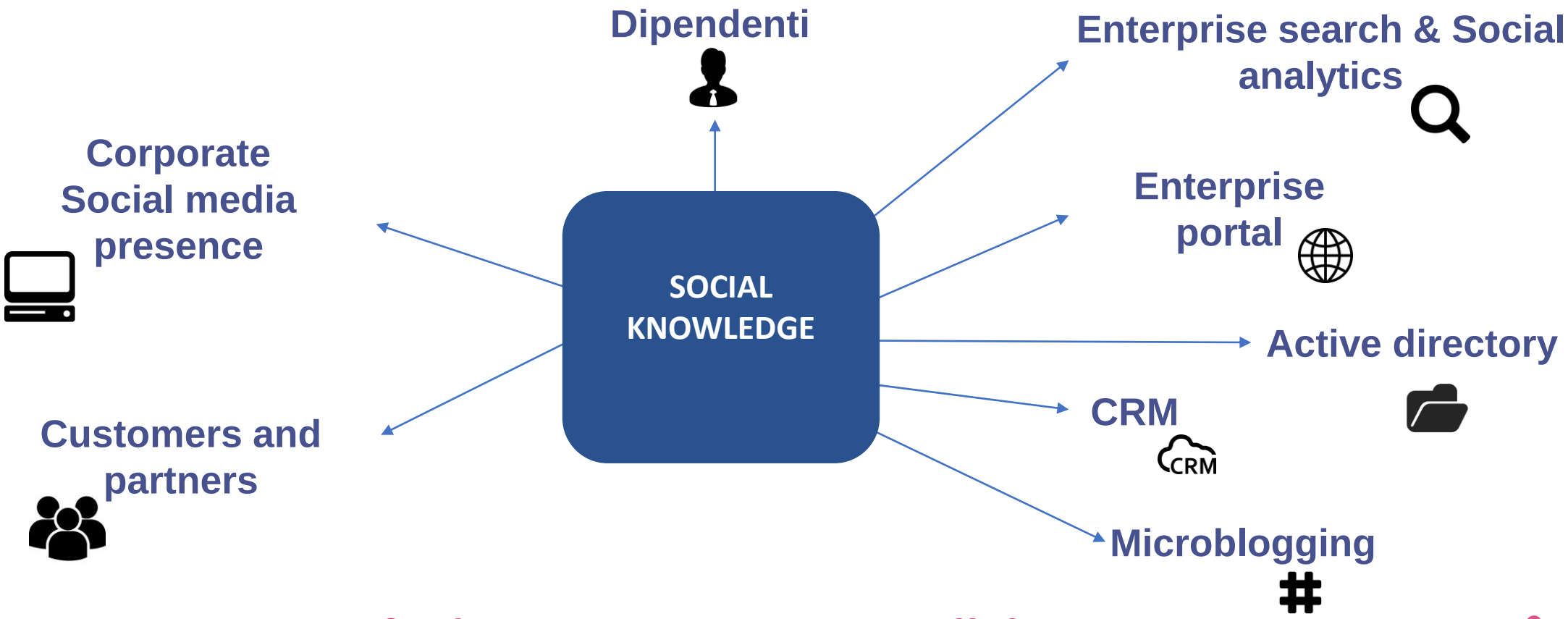
Produttività d'impresa e vantaggio competitivo

Alcuni studi riportano come l'utilizzo social in impresa possa giovare in termini di produttività. Secondo McKinsey **i dipendenti forniti di tali piattaforme collaborative svilupperebbero tra il 20%-25% di produttività in più rispetto ai colleghi**. I benefici comunicativi e organizzativi apportati si riflettono nella generazione di valore per l'impresa, con ripercussioni sia di natura immateriale quanto economica.

*1 McKinsey ha pubblicato a luglio del 2017 uno studio che mette in luce lo stato dell'arte attuale relativo alla social e digital collaboration e il futuro del settore
https://www.mckinsey.com/business-functions/digital-mckinsey/our-insights/advanced-social-technologies-and-the-future-of-collaboration?cid=soc-web

CONFINDUSTRIA DIGITALE
#IMPRESEDIGITALI

Sinergia con altre tecnologie



Unified Communication & Collaboration

CONFINDUSTRIA DIGITALE
#IMPRESEDIGITALI

Da dove parto?

Un elenco di best practice che possono aiutare le organizzazioni a intraprendere questo percorso di cambiamento sono:

- **Adottare un approccio «employee/customer-centric»**
- **Educare al cambiamento e coinvolgere l'intera azienda**
- **Garantire la sponsorship del top management**
- **Prevedere gli opportuni incentivi (adozione di tecniche di Gamification o altro)**
- **Utilizzare strumenti di collaborazione a 360 gradi**
- **Misurare non solo l'engagement, ma anche e soprattutto il business**

Attenzione al fai da te perchè il social enterprise non è gestire una pagina Facebook