

LA NUOVA FRONTIERA DELLO SMART WORKING

Risponde Franco Tocci, CEO di Ambrogio.com

A cura di Giorgio Nadali





Ci faccia una panoramica delle opportunità e dei vantaggi che offre lo smart working. “Grazie allo Smart Working, i collaboratori – mi piace chiamare così le persone che lavorano nelle aziende – potranno avere maggiore flessibilità negli orari negli spazi e soprattutto una maggiore autonomia nell'organizzazione del proprio lavoro. Ovviamente per concedere tutto questo si dovranno utilizzare nuovi strumenti che ci permetteranno di raggiungere una nuova responsabilizzazione sui risultati, ma i vantaggi potranno essere enormi se compresi fin dall'inizio. I principi alla base saranno maggiore collaborazione e comunicazione, maggiore fiducia e responsabilizzazione e maggiore flessibilità e valorizzazione dei talenti. E ne beneficeranno tutti: persone, azienda e società. Si stima che per l'azienda ci sia un aumento della produttività di oltre il 25%, una riduzione dei costi di circa un 30% e una diminuzione dell'assenteismo di oltre il 60%. Per i collaboratori ci sarebbe una riduzione dei costi di spostamento, e una maggiore motivazione per la società. Sicuramente una riduzione dell'inquinamento.”

Perché c'è voluta un'emergenza pandemica perché l'Italia scoprisse finalmente lo smart working?

“Bella domanda, purtroppo noi italiani dobbiamo essere messi di fronte alle difficoltà per reagire e trovare subito una soluzione, e devo dire poi siamo velocissimi nel cambiare direzione. Purtroppo, un po' per cultura, tendiamo ad avere il controllo e si cerca di avere tutti in azienda pensando che in questo modo possiamo essere più produttivi. C'è voluta un'azione di forza per farci scoprire un altro modo per di lavorare.”

Secondo Lei quanto lo smartworking sarà utilizzato abitualmente dalle aziende quando ci saremo lasciati alle spalle l'emergenza Covid-19?

“Io sono convinto che ormai sarà diventata una nuova opportunità di lavoro e nelle aziende si tenderà sempre di più ad usare certi tipi di strumenti che fino a poco tempo fa erano sconosciuti e per pigrizia mentale non eravamo neanche disponibili ad usare.”

Il lavoro agile (o smart working) è una modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato caratterizzato dall'assenza di vincoli orari o spaziali e un'organizzazione per fasi, cicli e obiettivi, stabilita mediante accordo tra dipendente e datore di lavoro; una modalità che aiuta il lavoratore a conciliare i tempi di vita e lavoro e, al contempo, favorire la crescita della sua produttività. Quanto questa filosofia è recepita, a Suo avviso, veramente dalle Aziende, emergenza a parte?

“Fino a qualche settimana fa secondo il mio modesto parere non era molto percepito, ora ci siamo trovati di fronte ad un'imposizione che ci sta facendo rendere conto che molte persone riescono a essere più produttive se lasciate libere di lavorare negli orari e nei posti che preferiscono, e sono convinto che alla fine dell'emergenza avremo sviluppato un'esperienza che convincerà il datore di lavoro a concedere questa opportunità. Ovviamente questo comporterà una riorganizzazione dell'organizzazione aziendale, lavorando per obiettivi e non tanto per ore. Alla fine conta il risultato ottenuto.”

La pandemia di Coronavirus ha, in sostanza, creato un esperimento forzato. Le organizzazioni che potrebbero essere state reticenti a considerare il lavoro remoto si sono confrontate con una situazione che ora lo richiede. E sebbene forse non sia la loro scelta, la stragrande maggioranza degli intervistati nella ricerca OnePoll ritiene che sia il futuro del lavoro. Cosa ne pensa?

“Sì, sono d'accordo. Questa forzatura ci ha costretto ad aprire gli occhi verso nuove metodologie di lavoro e anche noi stiamo pensando di riorganizzare gli spazi in virtù dello smart working creando ambienti accoglienti e non concepiti come postazione fissa di lavoro, ma di passaggio perché potrò decidere se lavorare da casa o venire in ufficio e sedermi nella postazione che preferisco. Inoltre si stanno aprendo orizzonti a nuove opportunità di assunzione di personale, che potrà lavorare da remoto addirittura in un'altra regione o forse anche nazione. Ovviamente tutte opportunità che c'erano anche prima, ma non avevamo la consapevolezza per poterle accettare.”

Secondo Donna Kimmel, Chief People Officer di Citrix: “Il mondo è decisamente cambiato. E il lavoro a distanza potrebbe in effetti essere la nuova normalità. Le aziende che abbracciano il cambiamento e costruiscono intorno a sé una cultura in cui i loro dipendenti sono dotati degli strumenti e della fiducia di cui hanno bisogno per adattarsi, possono superare questi tempi difficili e posizionarsi per prosperare quando ritornano giorni migliori”.

Cosa propone la Sua azienda?

“Purtroppo questo momento difficile sta creando dei problemi alle aziende, ma allo stesso tempo molte si stanno organizzando trovando diverse strategie per reagire alla situazione attuale che sicuramente, quando ci sarà la ripartenza, gli permetterà di essere pronte. Anche noi nella nostra organizzazione abbiamo cambiato procedure e strategie di Marketing, cosa che nella routine normale ci avremmo impiegato dei mesi a fare. Una bella iniziativa che abbiamo deciso di lanciare in questo periodo, consiste nella offrire gratuitamente la nostra piattaforma per 30 giorni, dando l’opportunità alle persone di conoscerla in prima persona.”

Telefono e Internet grazie al sistema Cloud. Come funziona questa innovazione della Sua azienda “Ambrogio”?

“Quello che abbiamo creato con YouNeed, nasce dalla necessità di migliorare i processi aziendali interni, in modo da essere snelli e veloci. Solo lo scambio di mail interne è crollato del 50% e tutte le

informazioni rimangono all’interno di un unico strumento, in cloud, ma su macchine virtuali private per ogni cliente e non condiviso con altre migliaia di utenti. Come avviene nelle grandi aziende internazionali dove i dati sono esposti ad un maggiore rischio di hackeraggio. E tutto questo per le aziende sarà praticamente gratuito, perché essendo noi anche una compagnia telefonica abbiamo deciso di offrire gratuitamente ai clienti linee telefoniche, minuti illimitati e connettività ridondata. In questo modo il nostro cliente non pagherà più nulla per i servizi di telecomunicazione.”

Ci parli di YouNeed, la comunicazione sulla nuvola attraverso una semplice interfaccia web. Un unico luogo dove gestire tutte le comunicazioni del tuo Team di lavoro con un risparmio di tempo e denaro.

“Mettiamo a disposizione la nostra piattaforma in cloud di Smart working che si chiama YouNeed.it. Con YouNeed è possibile rispondere al numero aziendale da dispositivi mobile PC o tablet in qualsiasi posto uno si trovi – basta un collegamento a internet – inoltrare le chiamate ai colleghi, fare chiamate dal cellulare con il numero aziendale, fare videochiamate o videoconferenze, condividere il proprio desktop, chattare con il gruppo dei colleghi o condividere documenti. Inoltre, grazie ad un accordo che abbiamo con Poste Italiane, è possibile inviare raccomandate, telegrammi o posta ordinaria direttamente dalla



nostra piattaforma. Abbiamo deciso anche di includere un plafond di traffico telefonico nazionale. Tutto questo per 30 giorni o fino a quando non finirà l'emergenza. Possono beneficiare tutte le aziende, studi, associazioni, non ci sono limiti dimensionali."

YouNeed è la più recente innovazione di **Ambrogio**. Una piattaforma Cloud che, sfruttando le tecnologie UCC sopra descritte, permette di gestire tutta la comunicazione aziendale con un unico strumento facile e veloce. Un unico "luogo" dove gestire tutte le comunicazioni con un risparmio di tempo e denaro. Un prodotto completo che sostituisce completamente router, firewall, centralino telefonico e che al tempo stesso può svolgere altre funzioni. La comunicazione tra i vari utenti collegati avviene grazie ad un centralino virtuale sia per il telefono che per la messaggistica istantanea. Le caratteristiche principali su cui si basa il sistema sono:

- facilità di utilizzo da parte dell'utente;
- integrazione e interconnessione delle funzionalità;
- rilascio costante di nuove funzioni immediatamente disponibili per tutti i clienti;
- nessuna manutenzione da parte del cliente o utente finale.

YouNeed è sviluppato tutto "in house" dal **Software Engineering Team** di Ambrogio. Le sue funzionalità permettono al cliente di avere un centralino potente e innovativo, davvero completo, affidabile e costantemente aggiornato. YouNeed è composto da una parte Hardware all-in-one che offre tutte le funzioni richieste dai clienti e dalle aziende ben strutturate in un unico prodotto. Un apparato che implica un solo pannello di controllo; cablaggi, spazi, manutenzioni e consumi vengono ridotti al massimo. È una piattaforma UCC basata su uno stile social per ogni gruppo di lavoro o reparto in modo da rendere tutte le comunicazioni dinamiche e focalizzate, evitando lo scambio di decine di email per un unico argomento. Le comunicazioni diventano così dei post da commentare oppure dei messaggi condivisi in tempo reale con i singoli utenti o con i gruppi di lavoro. È possibile creare un gruppo misto ovvero una stanza virtuale dedicata ad ogni progetto. Diventa semplice scambiare file e documenti in tempo reale, aggiungere una nota, fissare una riunione e monitorare tutti i progetti di ogni reparto.

Voi proponete Quantum, la connettività internet a banda larga, senza fibra. Cosa pensa del digital divide in Italia di aziende e privati?

"Purtroppo il digital divide in Italia è ancora un grosso problema, non tanto per la connettività che ormai si trova in tutte le zone di Italia, ma per la velocità che si può raggiungere che, in alcuni punti, è veramente bassa. Devo riconoscere che le cose stanno migliorando, ma la richiesta di banda in virtù anche di nuove tecnologie che utilizzano il video, è sempre maggiore ed è per questo che ci siamo inventati la nostra offerta quantum. E dove c'è una connettività in xdsl possiamo andare ad affascinare fino a 8 xdsl e raggiungere velocità da 80 mega in su anche in zone veramente disastrose."

Macchina del tempo. Come vede lo smart working, l'IOT, e la AI nel prossimo futuro in Italia?

"In crescita esponenziale, sarà sempre più presente nella nostra vita. Quando parlo ai miei collaboratori di quello che stiamo facendo, li faccio riflettere su quello che è accaduto nella mondo della telefonia mobile: 12 anni fa tutti utilizzavamo per telefonare un cellulare Nokia o Motorola e al massimo mandavamo qualche sms. Adesso tutti hanno uno smartphone con cui poter fare di tutto. Lo utilizza anche mia madre, che ha 80 anni, per farmi le videochiamate. Ecco, noi ci troviamo proprio in quel momento di 12 anni fa dove nessuno immaginava quello che sarebbe accaduto in così poco tempo. Alcune aziende che ho citato non esistono quasi più a discapito di altre che erano completamente sconosciute. Nei prossimi 12 anni ci sarà un'esplosione di IOT Smart working e AI e diventerà la normalità come lo sono adesso gli smartphone."

Quante aziende italiane sono al passo con la tecnologia che proponete e qual è il rischio di non adeguarsi?

"Quasi nessuna. Solo il 3% delle aziende italiane hanno soluzioni di questo tipo. Un mercato enorme da conquistare. Noi, da 5 anni proponiamo la nostra soluzione YouNeed e devo dire che ogni anno è sempre più facile. Chi non si adeguerà correrà il grosso rischio di essere tagliato fuori dal mercato, come se adesso un'azienda decidesse di non avere un sito internet: verrebbe spazzata via dal mercato in pochissimo tempo!"

Il lavoro a distanza è un concetto completamente nuovo per la maggior parte dei dipendenti. Meno della metà degli oltre 10.000 lavoratori intervistati in sei paesi ha dichiarato di aver lavorato da casa almeno un giorno alla settimana prima dell'epidemia di Coronavirus: 33% (Stati Uniti), 26% (Francia), 34,4% (Australia), 42,6% (Germania), 22,1% (Italia), 45% (Regno Unito).

E ammettono che lavorare a distanza è stato un adattamento. Tra le principali sfide citate dagli intervistati in tutti i paesi: isolamento dai colleghi, mancanza di interazioni faccia a faccia, difficoltà a separare il lavoro e la vita personale.

Secondo Lei come si vincono queste ultime tre sfide?

"Per vincere queste tre sfide occorre essere flessibili nello strumento altrimenti si corre il rischio che la flessibilità, se adottata in maniera troppo rigida, diventi a sua volta una rigidità essa stessa. Secondo me lo smart working deve avere delle indicazioni e delle flessibilità: dove e quando voglio incontro e organizzo meeting di persona e momenti di socializzazione. Reputo anche molto importante prepararsi mentalmente per lavorare da casa: la prima cosa da fare è l'abbigliamento che mi aiuta mentalmente ad entrare nel ruolo lavorativo dissociandomi da quello casalingo."

Cos'è la Unified Communication e Collaboration?

"La Unified Communication e Collaboration (UCC) è quella pratica aziendale che prevede un utilizzo coordinato di tutti quegli strumenti riguardanti la comunicazione aziendale, impiegati sia in tempo reale sia in differita. La UCC non è una tecnologia, ma un insieme di tecnologie. È un modo di integrare l'innovazione digitale secondo un

metodo che può davvero fare la differenza nella comunicazione intra e interaziendale. Telefono, servizi di messaggistica e file sharing vengono gestiti all'interno di un unico ambiente.”

Come funziona?

“Una semplice interfaccia permette di gestire in maniera coordinata il flusso di informazioni che circolano dentro e fuori l'azienda. La comunicazione diventa evoluta: il PC e lo smartphone si integrano, la telefonia su rete dati permette alle organizzazioni di abbattere notevolmente i costi delle linee telefoniche e dei centralini tradizionali. L'obiettivo dei sistemi UCC

è proprio quello di supportare tutte le tipologie d'integrazione in modo economico e sicuro ed essere sfruttati come leve di miglioramento delle attività e dei servizi aziendali in ottica co-creativa e di risparmio. Le tecnologie Unified Communication e Collaboration aiutano a condividere tutte le informazioni in ogni loro forma. Da un lato si potenzia la produttività individuale consentendo ai dipendenti e collaboratori di risparmiare tempo nello svolgimento delle proprie azioni e di accedere alle informazioni in modo più rapido e preciso. Dall'altro lato si supporta concretamente l'operatività aziendale favorendo una partecipazione più attiva nei vari processi di business.

- **Produttività individuale:** le piattaforme UCC permettono a dipendenti e collaboratori di lavorare in qualsiasi luogo fisico. La scrivania è oggi sempre più virtuale e molti compiti possono essere svolti a distanza.
- **Produttività dei Team:** le tecnologie UCC vanno a facilitare ed ottimizzare tutte le operazioni giornaliere riducendo spostamenti e trasferte migliorando al contempo la produttività del team. Ad esempio si può organizzare una conference call con colleghi, clienti o fornitori.
- **Produttività aziendale:** aiutando a condividere nel migliore dei modi l'informazione, la UCC, favorisce l'interazione di una pluralità di persone coinvolte nei vari processi di business.
- **Operation IT:** la UCC permette di migliorare il presidio dell'IT sulla sicurezza, sulla gestione della banda e dei dati.

Cos'è l'interfaccia UCC?

“Una semplice interfaccia permette di gestire in maniera coordinata il flusso di informazioni che circolano dentro e fuori l'azienda. La comunicazione diventa evoluta: il PC e lo smartphone si integrano, la telefonia su rete dati permette alle organizzazioni di abbattere notevolmente i costi delle linee telefoniche e dei centralini tradizionali. L'obiettivo dei sistemi UCC è proprio quello di supportare tutte le tipologie d'integrazione in modo economico e sicuro ed essere sfruttati come leve di miglioramento delle attività e dei servizi aziendali in ottica co-creativa e di risparmio.

Le tecnologie UCC aiutano a condividere tutte le informazioni in ogni loro forma. La UCC diventa un componente tecnologico fondamentale a livello aziendale.

Le aziende dovrebbero riuscire a vedere gli strumenti UCC con gli occhi del management: permettono di ottenere risparmi consistenti migliorando sensibilmente la user experience. Aiutando a condividere nel migliore dei modi l'informazione, la UCC favorisce l'interazione di una pluralità di persone coinvolte nei vari processi di business. La UCC permette di migliorare il presidio dell'IT sulla sicurezza, sulla gestione della banda e dei dati.”



Quali sono i benefici per la comunicazione aziendale?

“Con la piattaforma UCC la condivisione diventa un gioco da ragazzi. Le soluzioni tecnologiche adottate introducono funzionalità aggiuntive per gli utenti, tra cui il servizio di Posta online. L'uso di informazioni sulla presenza (presence) dei collaboratori o di un dipendente, in un Team di lavoro, permette di visualizzare se i contatti sono online o meno e di abilitare nuove applicazioni come l'Instant messaging. Ecco che l'azienda si dota di un vero e proprio sistema di comunicazione “social”, basato su piattaforme di condivisione.

La contestuale creazione di un portale aziendale permette ai singoli di condividere all'interno dell'organizzazione il proprio profilo individuale. Infine, l'utilizzo della wiki consente la generazione di community aziendali.”

Quindi la nuova frontiera è proprio lo smart working.

“Lo smart working, in estrema sintesi, è una nuova dimensione del lavoro che, sfruttando la Mobility, la Unified Communication & Collaboration e il social computing, da un lato favorisce la produttività individuale e la continuità operativa dell'utente (e quindi del business), dall'altro permette una significativa flessibilità rispetto al posto di lavoro. Se un tempo la produzione aziendale ruotava attorno alle fabbriche e agli uffici, attualmente, il modo di lavorare delle persone è cambiato e sta cambiando profondamente rendendo la sfera privata e professionale spesso sovrapposte e integrate.”

Dallo smartphone allo smart working il click è breve. Diverse le soluzioni e gli strumenti più o meno integrati ai sistemi gestionali aziendali, che hanno offerto la possibilità di risolvere incontri di lavoro tra sedi o uffici lontani in chat vocali, soluzioni social collaboration sempre più evolute che hanno agevolato il business. Dal mondo analogico a quello digitale, l'intelligenza delle cose corrisponde alla progressiva informatizzazione di oggetti che, diventando connessi e comunicanti, portano in molte organizzazioni alla rottura dei tradizionali vincoli tra lavoratore e ufficio. Utilizzare lo smartphone per fare mille altre cose oltre a una telefonata, ha abituato le persone a usare le tecnologie informatiche per comunicare, lavorare, rimanere connessi in mobilità.

Lo smart working sta trasformando il modo di lavorare e lo sta facendo rapidamente. **Oggi, per un'azienda rimanere ancorati ai vecchi schemi può voler dire perdere terreno.**

Lo smart working, infatti, non è solo un modo di lavorare più intelligente in termini di fruizione delle tecnologie e del tempo, ma è anche il risultato di un sapiente uso dell'innovazione, che favorisce la trasformazione digitale delle aziende attraverso cambiamenti che presuppongono **nuove capacità di vision e nuovi approcci strategici** all'insegna di un'integrazione da cui si genera una maggiore collaborazione tra le persone, in particolare, e tra le organizzazioni, in generale. Il digitale rende l'ufficio sempre più vicino. Il luogo di lavoro del futuro sarà modellato da tecnologie che faciliteranno e miglioreranno la collaborazione, limitando le distrazioni, stimolando la creatività e cambiando

il mondo dell'ufficio. Le UCC sono tecnologie che più di tutte stanno migliorando gli ambienti di lavoro. Sempre più persone lavoreranno da casa. L'intelligenza artificiale aiuterà le persone a organizzarsi in maniera più efficiente.

Non saranno più i consumatori o le imprese che "andranno" su internet, ma sarà internet ad "andare" da loro.

