

# Digitalizzazione e smart interaction

Le chiavi del successo nell'era del Covid-19

Dopo la prova offerta dalle nuove tecnologie e soprattutto dal consolidamento della cultura digitale nei più svariati ambienti professionali durante la prima emergenza Covid-19, è sempre più chiaro che per guadagnare vantaggio competitivo nel proprio settore di attività è necessario partire dalla dematerializzazione dei processi, per renderli disponibili in qualsiasi luogo e in qualsiasi condizione. Alla ricerca di una crescente efficienza e di un miglioramento continuo delle funzionalità da offrire a clienti e dipendenti ovunque si trovino, le imprese dovranno inoltre far proprio uno dei concetti fondanti della digital transformation, ma che in molti casi ancora fatica nell'approccio al lavoro agile: quello di smart interaction.

## LE PRIORITÀ STRATEGICHE DELLE IMPRESE: ecco a cosa puntano le organizzazioni nel 2020

**52%**

**Efficienza operativa e riduzione dei costi**

Rendere i processi più efficienti significa riuscire ad accelerare la distribuzione di servizi e prodotti, abbattendo errori metodologici e diminuendo le possibili perdite derivanti dalla presenza di colli di bottiglia

**51%**

**Maggiore utilizzo delle tecnologie e dei canali digitali**

L'adozione delle soluzioni digitali abilita nuove forme di operatività e sblocca il potenziale latente dei dati, analizzando i quali le imprese possono elaborare tattiche e strategie basate su decisioni informate

**47%**

**Smart working**

Dopo l'esperienza maturata con il lockdown, le aziende vogliono poter garantire a dipendenti e clienti continuità di servizio in qualsiasi condizione si trovino mercato e società

Fonte: The Innovation Group, Sondaggio Covid-19 e Smart working, marzo 2020

## Così si sta evolvendo il mercato sull'ONDA della DIGITALIZZAZIONE e della REMOTIZZAZIONE

L'emergenza coronavirus ha reso gli italiani più digitali

**2MLN**

Il numero di consumatori online a maggio 2020, in aumento di 1,3 milioni dal 2019

**+55%**

La stima di espansione dell'e-commerce nazionale

**+350%**

L'incremento delle transazioni cashless durante l'emergenza coronavirus

**+100%**

Il tasso di crescita delle identità digitali SPID erogate settimanalmente a marzo 2020

Fonte: The Innovation Group, Sondaggio Covid-19 e Smart working, marzo 2020

## IL BOOM DEL LAVORO AGILE NELLA PA

A inizio 2020, prima dell'emergenza Covid19, solo l'8,6% delle pubbliche amministrazioni utilizzava lo smart working come modalità di lavoro diffusa, mentre nel 45,8% era attiva una sperimentazione limitata a un gruppo di dipendenti. A dirlo è l'indagine "Strategie individuali e organizzative di risposta all'emergenza", condotta da Fpa tra aprile e maggio. Per il 39,2% dei dipendenti non era possibile lavorare in Smart Working nella loro organizzazione. Come contromisura per contenere il contagio da Covid, il lavoro agile è stato introdotto nel 98,8% delle amministrazioni degli intervistati, in alcuni casi come unica misura per la gestione del personale, nel 41% dei casi accompagnato dalla presenza in ufficio a turni e nel 40,5% dalla richiesta di utilizzare ferie e riposi arretrati.

## SMART WORKING: IL LIMITE NON È LA TECNOLOGIA

Secondo un rapporto stilato da Infojobs, il 64,5% delle aziende dichiara che durante la prima emergenza coronavirus (febbraio-maggio 2020) i dipendenti hanno apprezzato il ricorso allo smart working, che non ha avuto contraccolpi sulla produttività (39%), o ne ha avuti ma in maniera limitata (25,5%). Solo il 19% delle aziende sostiene che lo smart working non abbia sostenuto, complici la struttura o il business che mal si sposano con il lavoro da remoto. In linea più generale, le maggiori criticità sono legate soprattutto a problemi di tipo organizzativo (44%) per mancanza di supervisione e controllo sul lavoro del personale, e relazionale (42) perché manca il confronto quotidiano e il lavorare fianco a fianco. Solo il 14% delle aziende dichiara problemi legati alla tecnologia, rilevante soprattutto per quelle aziende che hanno risposto all'emergenza ma non erano preparate a gestirla a livello di strumenti e competenze interne.

Le quattro aree funzionali su cui, durante il primo lockdown, il 78% delle aziende ha recuperato operatività ricorrendo al digitale:

**Servizi al cliente e CRM**  
**42%**

**Marketing e Comunicazione**  
**38%**



**Amministrazione e Finanza**  
**39%**

**Vendite**  
**30%**



Fonte: The Innovation Group, Sondaggio Covid-19 e Smart working, marzo 2020

## La visione di McKinsey sul futuro del lavoro: QUATTRO OBIETTIVI PER ANDARE INCONTRO AL CAMBIAMENTO

- 1 Ripensare rapidamente il customer journey dei propri clienti
- 2 Accelerare lo sviluppo di soluzioni omnicanali e intercanali
- 3 Adattare le organizzazioni a nuovi modelli operativi più agili
- 4 Fornire le soluzioni a clienti e dipendenti

### DIGITALIZZAZIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI

Infrastruttura digitale e virtual desktop rimangono due strumenti inerti se non si dematerializzano i workflow. L'integrazione di una piattaforma di libro firma digitale e di un sistema di gestione dell'identità è il primo passo per perfezionare la digitalizzazione dei flussi documentali e massimizzare l'efficienza dei processi

### INFRASTRUTTURA DIGITALE

L'elemento di base, indispensabile, per consentire a utenti e applicazioni di accedere ai dati aziendali da qualunque luogo e in qualsiasi condizione, offrendo agli amministratori di sistema la facoltà di scalare in modo flessibile le soluzioni adottate

**SMART INTERACTION:**  
gli strumenti per creare engagement e commitment nella forza lavoro

### VIRTUAL DESKTOP

La nuova postazione di lavoro per un'operatività senza confini: la user experience garantita dai digital workplace permette ai lavoratori di operare da PC come da smartphone, a casa come in ufficio senza soluzione di continuità

### SICUREZZA INTEGRATA

Non si può parlare di smart working e smart interaction senza ricorrere a soluzioni di sicurezza integrata: al di là della capacità di identificare e bloccare le minacce esterne, i network aziendali devono saper sviluppare attraverso intelligenza artificiale e machine learning l'abilità di riconoscere i comportamenti anomali di utenti e applicazioni per prevenire data breach e incidenti informatici

## Le tecnologie di frontiera AL SERVIZIO DELLA USER EXPERIENCE

### AI

L'intelligenza artificiale ricoprirà un ruolo sempre più determinante nel semplificare l'accesso alle piattaforme informatiche da remoto. Studiando il modo in cui ciascun utente si interfaccia con i sistemi, l'AI è in grado di ottimizzare le funzionalità dei virtual desktop e prevedere i pattern di utilizzo, personalizzando la postazione in funzione delle reali esigenze del lavoratore. Grazie al Natural Language Processing, inoltre, l'intelligenza artificiale può abilitare servizi di helpdesk completamente automatizzati.

### BLOCKCHAIN

Se si parla di smart interaction, non si può prescindere dal citare il peso che avrà nel prossimo futuro la Blockchain nella gestione delle transazioni. La logica della Distributed Ledger Technology è infatti quella più promettente per garantire lo scambio di documenti – anche con valore legale – in tempi rapidi e con la massima sicurezza.

### BIOMETRIA

Direttamente collegato al tema della gestione dell'identità c'è lo sviluppo dei sistemi di riconoscimento biometrico, fondamentali non solo per rendere sicuro e univoco l'accesso agli strumenti aziendali, ma anche per promuovere un'esperienza d'uso intuitiva e seamless nel momento in cui si passa da un ambiente di lavoro all'altro.

### RPA

La Robotic Process Automation è davvero l'ultima frontiera della digital transformation: risultante dall'applicazione e dell'integrazione delle tecnologie fin qui descritte, consentirà alle aziende di disegnare e dare vita a processi intelligenti, in grado cioè di funzionare correttamente e di autoapprendere da ciascuna delle interazioni con gli utenti per diventare sempre più efficaci. Il tutto senza che si renda necessario l'intervento umano. Questo significa eliminare alla radice errori metodologici, ridurre sensibilmente i costi e raggiungere la massima efficienza possibile, a tutto vantaggio dell'esperienza di collaboratori e clienti.