



**07 GIUGNO
2021**





La Trasformazione digitale a portata di Impresa

DIGITAL INNOVATION SHORTCUTS

**Risorse Umane e
processi interni**

**Digital
Innovation
Shortcuts**



LO SMART WORKING : DALL'EMERGENZA ALLA CONSAPEVOLEZZA

Alessandro Belfiori
TIM Spa

Enterprise Market – Marketing Offerta IT, Cloud & Digital

Contesto di riferimento

Smart Working in Italia – la situazione pre e post emergenza COVID-19

Prima dell'emergenza Coronavirus, in Italia, i lavoratori in smart working erano **570 mila**, pari al 2% dei dipendenti, contro il 20,2 % del Regno Unito, il 16,6% della Francia e l'8,6% della Germania.

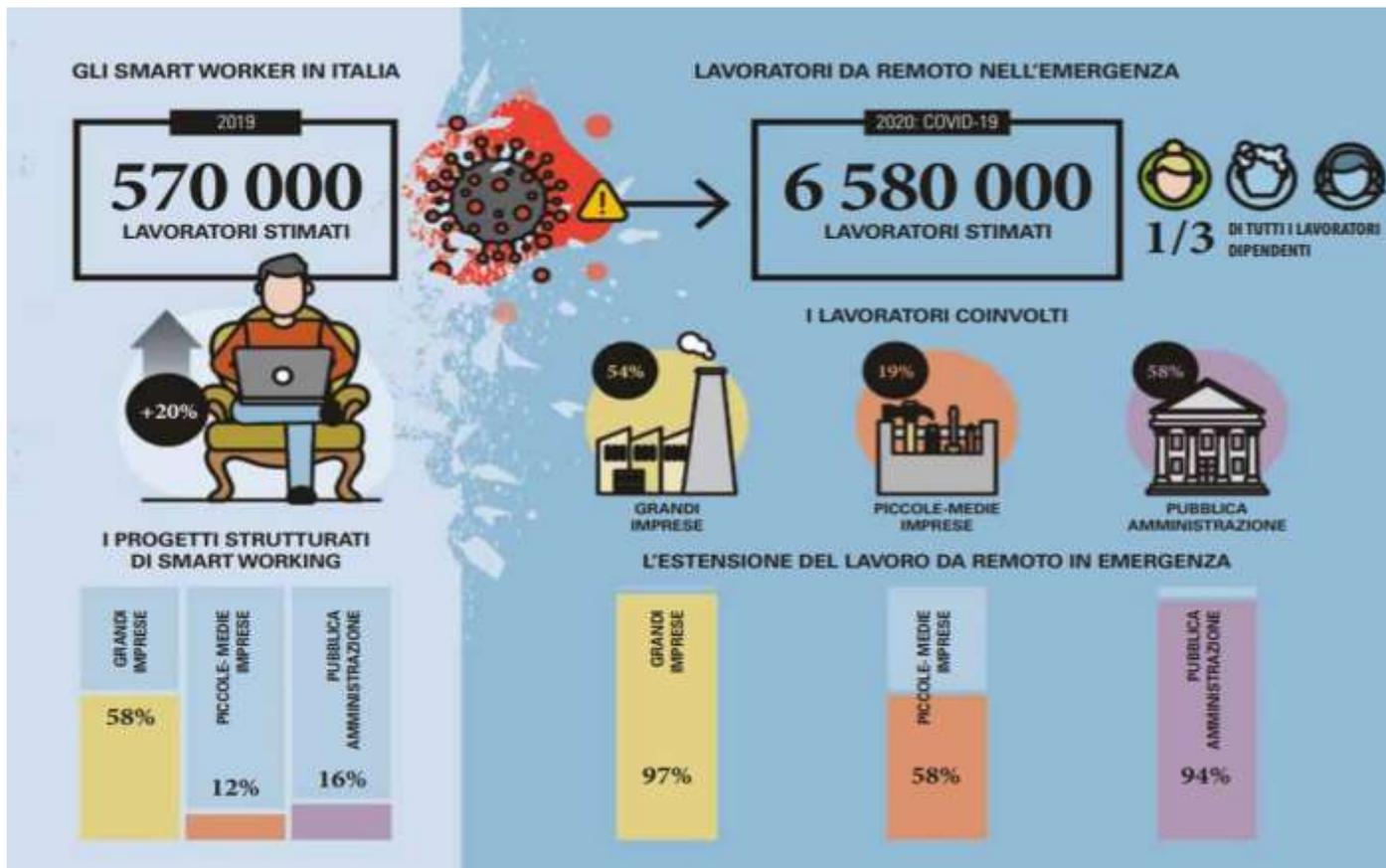
Poi è esplosa la pandemia e, secondo i dati del Ministero del Lavoro, i numeri sono in pochi mesi più che decuplicati, dando vita al più grande esperimento di lavoro a distanza mai attuato nel nostro Paese.

Tra le misure adottate dal Governo per la gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, il ricorso a modalità di lavoro agile ha giocato un ruolo fondamentale per contribuire al contenimento del contagio e ha riguardato tutte le attività che possono essere svolte da remoto.



Contesto di riferimento

Smart Working in Italia – la situazione pre e post emergenza COVID-19

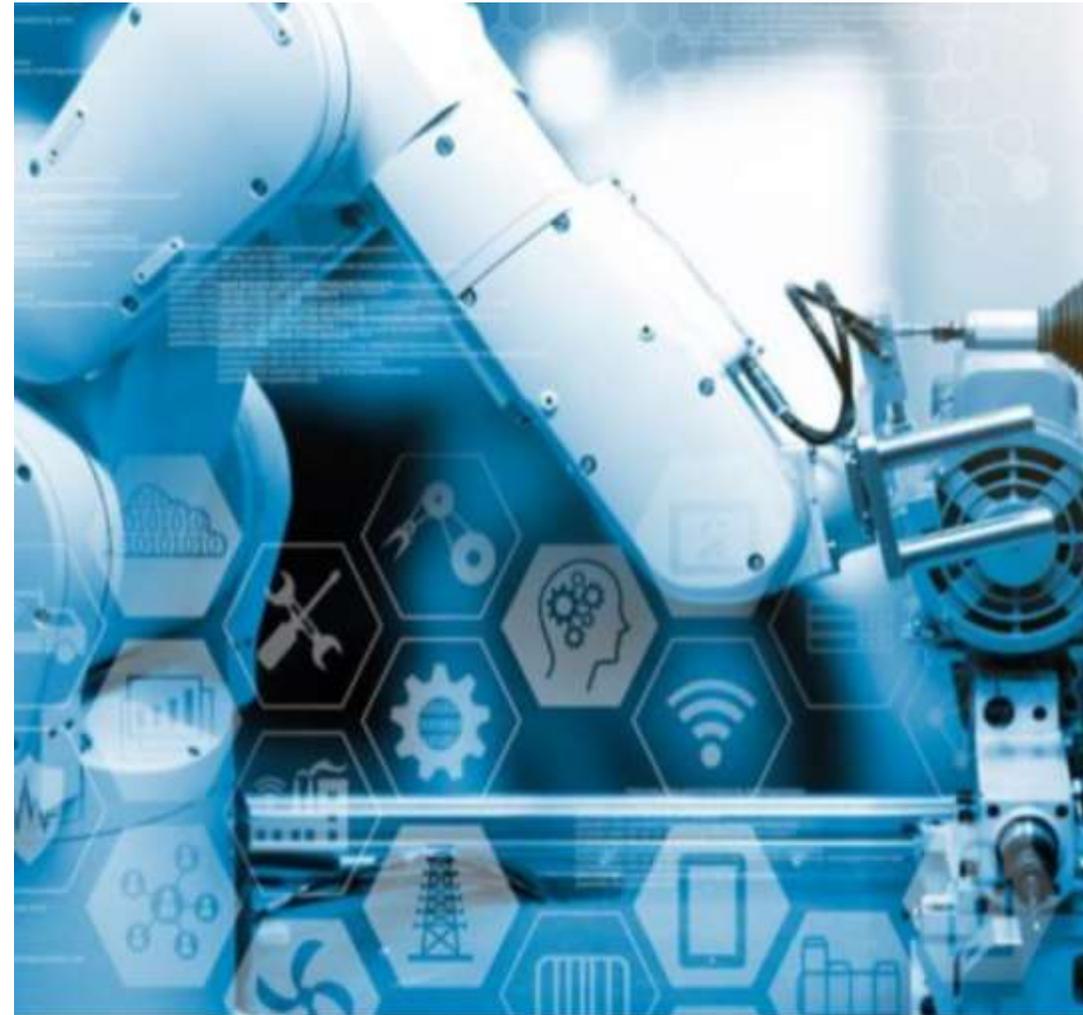


A causa dell'emergenza il ricorso allo smart working è stato semplificato a livello legislativo (DPCM 1° marzo 2020, 4 marzo 2020, DPCM 11 marzo 2020, Decreto legge 17 marzo 2020, n. 18) e applicato sia da grandi aziende con migliaia di dipendenti, che da imprese di piccole dimensioni.

Contesto di riferimento

Smart Working e telelavoro

Lo **smart working**, sia per gli aspetti applicativi che normativi (legge 81/2017) poggia su basi completamente diverse dal concetto precedente di «Telelavoro»: il lavoratore, attraverso un accordo con l'azienda, può svolgere la sua prestazione **senza vincoli di orario o di luogo, usando strumenti tecnologici anche personali, in parte all'interno dei locali aziendali, in parte all'esterno**, con i soli limiti di durata dell'orario di lavoro giornaliero e settimanale stabiliti dalla legge e dal contratto collettivo. Non è obbligatorio dunque essere vincolati ad un luogo fisico fisso in cui lavorare: viene infatti spesso applicato il principio del **Byod (Bring Your Own Device)** per cui non fa differenza lavorare da casa propria, da un ristorante o da un parco ma è sufficiente che ci sia un device idoneo ed una connessione Wi-Fi. Le finalità dichiarate sono quelle basate sull'utilizzo della **flessibilità, sulla valutazione per obiettivi, sulla rilevazione dei bisogni del personale** dipendente, il tutto alla luce di un migliore **bilanciamento dei tempi di vita e di lavoro**.



Contesto di riferimento

Esigenza aziendale



La azienda di riferimento appartiene ad un gruppo Internazionale, leader nella gestione ambientale, nello sviluppo sostenibile di sistemi urbani e industriali e nella valorizzazione delle risorse naturali, in una logica di economia circolare. In Italia conta circa 3.000 dipendenti, distribuiti in 130 sedi tra uffici e presidi sul territorio.

L'azienda ha intrapreso fin dal 2016 un importante e radicale percorso di **trasformazione digitale**, basato sull'utilizzo estensivo di **Google Cloud** ed in particolare della piattaforma **GSuite**. Nel 2019 è stata avviato l'utilizzo dello **Smart Working** con un gruppo di 200 persone (su 1000 eligibili) con una rotazione di un giorno a settimana. Dall'inizio dell'emergenza, 1000 persone hanno iniziato a lavorare da casa in remote working, con difficoltà minime dal momento che l'infrastruttura abilitante GSuite era già in uso.

Descrizione della soluzione introdotta

Il progetto di trasformazione digitale realizzato con questa azienda può essere sinteticamente rappresentato in tre «milestones» :

The logo for SATAWAD, with each letter in a different color: S (grey), A (green), T (blue), A (orange), W (yellow), A (red), D (orange).

Secure AnyTime - AnyWhere - AnyDevice

Il primo passo è stato l'adozione della **Google Suite** e la scelta di muoversi verso il **Byod** ("Bring your own device") applicando i principi AnyTime, AnyWhere, AnyDevice (dal desktop, al webtop, al mobile). Con GSuite è sufficiente un browser per collegarsi in sicurezza da qualsiasi device e lavorare, in modalità sicura, esattamente come se si fosse nel proprio ufficio.

Move to Cloud

La filosofia del progetto si basa sulla scelta del modello **Cloud first** per un'organizzazione che si muove in maniera agile, coniugando qualità, velocità e sicurezza, e che è in grado di ottimizzare i costi e ridurre la complessità dell'IT. **SaaS First**, come base per lo smart working utilizzando la Google Suite. Ma utilizzando anche le soluzioni Multicloud della **GCP (Google Cloud Platform)**: è previsto nel progetto infatti anche l'utilizzo di risorse cloud in configurazione **PaaS** (ad es. per gli ambienti di sviluppo applicazioni) e **IaaS** per le applicazioni Legacy.



Change Management

Già prima dell'attuale emergenza, è stato avviato un graduale processo di **change management** che ha guidato i dipendenti verso una modalità lavorativa basata sui principi di piena collaborazione e condivisione. Attraverso il servizio dedicato di Change Management & Training, realizzato con un team certificato Google, viene redatto un piano di gestione del cambiamento pensato e strutturato per accogliere ogni tipo di necessità aziendale. Moduli formativi ad hoc sostengono le persone nei processi di cambiamento tecnologico, che presuppongono non solo l'apprendimento di nuovi strumenti ma anche un modo nuovo di lavorare e di relazionarsi con colleghi e clienti.



Descrizione della soluzione introdotta

Gli strumenti per un lavoro davvero smart : Work Transformation con GOOGLE WORKSPACE

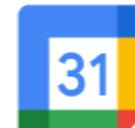
Google Workspace (già Google Suite) è un ecosistema di funzioni tecnologiche composto da oltre **venti applicazioni** essenziali divise in quattro gruppi che sono anche i pilastri portanti delle soluzioni:

1. **Collaborazione:** tutto ciò che serve per dare vita ad un progetto e produrre i documenti necessari (google docs, sheet, slide ecc.)
2. **Comunicazione:** per raggiungere e comunicare facilmente con i colleghi ovunque si trovino (Gmail, Hangout, Meet, Chat, Calendar)
3. **Condivisione:** per archiviare i propri file e trovare sempre ciò che serve (Drive, google search)
4. **Gestione:** per gestire utenti, dispositivi e dati facilmente e in tutta sicurezza (mobile device management e vault).

Google mette a disposizione tutto ciò che serve per la collaborazione e la comunicazione, per continuare a lavorare da casa o da qualsiasi altro ambiente. Attraverso Google Workspace è possibile lavorare da qualsiasi device: la piattaforma include infatti nativamente la possibilità di gestire gli stessi applicativi e offre la stessa esperienza Desktop anche su Tablet e Smartphone (sia Android che iOS). Il modulo **MDM (Mobile Device Management)**, incluso in tutte le versioni di Google Workspace, consente di installare un profilo lavorativo sia sui device aziendali che su quelli personali, con la possibilità di mantenere separati i due profili.



Posta



Calendar



Chat Meeting



Documenti



Slides



Fogli Sites



Notes



Sondaggi



App Archivio



Admin



Voice



Video



Sicurezza

Benefici

Quali sono gli impatti nel business?

Personalizzazione
dello spazio di lavoro

Accesso a
qualsiasi orario

Integrazione ambienti
Social & Collaboration

Smart Working & Digital
Transformation

Accesso in sicurezza da
qualsiasi luogo

Utilizzo di App Business
e personali

Accesso
da tutti i device

Formazione
Continua

Alcuni **aspetti quantitativi** riscontrati per gli Smart Workers dell'azienda dopo il full deployment del progetto :

+ 15% Incremento produttività

- 30% Risparmio nei costi di gestione

Media di 8.000 sessioni/mese con Google Meet (2020)

+ 80% miglioramento della soddisfazione e work-life balance



Cosa cambia nel modo di lavorare

L'innovazione in azienda



- Maggiore **produttività ed efficienza**
- Maggiore **coinvolgimento** del personale
- Maggiore **velocità** nell'adozione delle nuove tecnologie
- Migliore **collaborazione** e lavoro di gruppo
- Migliore **comunicazione** in azienda
- **Riduzione dei costi** e delle spese di trasferta
- Razionalizzazione degli spazi in azienda : incentivo alla creazione di **open space** per una maggiore interazione e collaborazione
- Ricerca e condivisione di **informazioni** più velocemente e più facilmente

Smart Working & Google Workspace : ripensa il modo in cui lavorano le aziende, rendendo i team più veloci, più efficienti e più collaborativi.

