



DIH

**Digital Innovation Hub
Lombardia**

Breve Guida allo Smart Working

*Strumenti per la comunicazione interna
tra team di lavoro*

Marzo 2020

Documento preparato in collaborazione
con l'antenna territoriale di Varese





INTRODUZIONE

L'emergenza COVID-19 ha generato le condizioni per un utilizzo senza precedenti di soluzioni smartworking e lavoro agile in tutti gli ambiti che consentono questo modello organizzativo.

La guida messa a punto dal DIH Lombardia in collaborazione con l'Antenna territoriale di Varese, vuole sintetizzare e diffondere l'esperienza messa in campo da alcune aziende che hanno implementato ed utilizzano questo tipo di modalità di lavoro.

Siamo consapevoli che non esiste un modello replicabile da tutti allo stesso modo, ma ogni azienda può progettare il proprio modello di smartworking sfruttando al meglio le potenzialità che ogni strumento offre, compatibilmente con la modalità di funzionamento dei propri processi e degli obiettivi operativi che si intendono ottenere.

Strumenti per la comunicazione interna tra team di lavoro

Esistono molti strumenti per la comunicazione in azienda, tra colleghi, e sicuramente i più conosciuti e utilizzati (o meglio, abusati) sono sicuramente le email, le chiamate e talvolta anche la creazione e l'utilizzo di gruppi WhatsApp. Le mail, molto spesso, sono troppo disperse: quante se ne ricevono ogni giorno? Spesso ci si dimentica di rispondere a un cliente/fornitore oppure alla richiesta di un proprio collega perché si è sommersi da "messaggi non letti" che, il più delle volte, finiscono per rimanere tali. Oggigiorno poi la collaborazione sul luogo di lavoro sta diventando un vero e proprio trend dell'organizzazione aziendale: per migliorare la produttività, e accrescere la competitività, le imprese di tutto il mondo - a prescindere dalle dimensioni e dal settore di appar-

tenenza - stanno adottando con sempre maggiore intensità dinamiche di team working in cui il concetto di unità aziendale diventa sempre più rarefatto a favore della collaborazione tra individui provenienti da aree aziendali differenti per rispondere alle esigenze del mercato. La comunicazione interna in qualsiasi azienda è fondamentale per il buon funzionamento delle attività, dei progetti o relativamente all'organizzazione dell'azienda stessa. Obiettivi della comunicazione sono infatti quelli di: sviluppare e valorizzare la cultura aziendale, valorizzare competenze, fornire informazioni strategiche per lo sviluppo dell'azienda, migliorare la collaborazione all'interno dei team.





Come però comunicare e relazionarsi facilmente e velocemente con i colleghi, senza perdere tempo a ordinare e leggere email o cercare documenti per trovare l'ultima versione?

Esistono numerose piattaforme digitali utili per la comunicazione e la collaborazione in azienda, che, tra l'altro, rappresentano un mercato in grande crescita. Hanno come obiettivo quello di aumentare la produttività, limitare la quantità di email inutili e quindi di risparmiare tempo.

Di seguito un approfondimento su alcuni tra i più conosciuti e utilizzati strumenti per "digitalizzare" e velocizzare la comunicazione all'interno dei team di lavoro: Microsoft Teams, Slack e Cisco Webex Teams.

MICROSOFT TEAMS



La chat per i team di lavoro

Lo strumento offerto da Microsoft per comunicare con il proprio team di lavoro. Raggruppa persone, conversazioni e contenuti, oltre agli strumenti necessari per semplificare la collaborazione e aumentare la produttività dei team. Si basa su tre premesse principali per creare un'area di lavoro digitale per i team dalle prestazioni elevate:

Innanzitutto, Teams fornisce un'esperienza di conversazione moderna per gli odierni team. Si può chattare liberamente con ogni partecipante oppure avviare chat di gruppo dove è possibile invitare più membri, anche esterni all'organizzazione (aggiungendole alle chat, alle chiamate o alle videochiamate come ospiti). Le persone possono anche partecipare a conferenze telefoniche e video, con la possibilità di condividere lo schermo, e condividere file con uno spazio di archiviazione comune di 10GB di memoria condivisa.

Un hub per il lavoro in team

In secondo luogo, Teams raggruppa tutte le funzionalità e le caratteristiche di Office 365; Word, Excel, Powerpoint, Sharepoint, OneNote, Planner, sono integrati in Microsoft Teams. È inoltre possibile lavorare in tempo reale sugli stessi contenuti, usando le app di Office Online.

Personalizzabile per ogni team

In terzo luogo, siccome ogni gruppo di lavoro ha esigenze specifiche, vi è la possibilità di personalizzare l'area di lavoro, creando gruppi, rendendo disponibili e più facilmente accessibili file, documenti o servizi cloud usati di frequente e molto altro.

Se l'azienda dispone già di un piano a pagamento Office365 che include Microsoft Teams, è possibile usufruire anche di funzioni più avanzate come ad esempio la registrazione delle riunioni organizzate, invitando a partecipare a videoconferenze fino a 250 persone ed eventi online per un massimo di 10.000 persone.

Per approfondire Microsoft Teams: <https://products.office.com/it-IT/microsoft-teams/group-chat-software>

SLACK



Lanciata nel 2014, con milioni di utenti attivi ogni giorno ed è “nata per errore”. Anzi, è un sottoprodotto nato tra le pieghe di un altro progetto del suo fondatore, Stewart Butterfield. Oggi è uno dei principali strumenti di collaborazione che permette alle persone di mettersi assieme facilmente e lavorare insieme. Può essere definito come uno strumento unico dedicato ai gruppi di lavoro da gestire in primis come una chat di lavoro, ma con anche tante altre funzionalità utili per avere tutto a portata di mano.

Due motivi che rendono Slack uno strumento davvero molto efficace e utile per le comunicazioni tra team sono:

La centralità della comunicazione

In un colpo d'occhio si hanno ben visibili tutti i canali dove poter interagire con gli altri membri del team o dell'azienda, senza dover ricostruire il filo logico delle mail, ma discutendo in real time. La centralità della comunicazione viene soddisfatta anche attraverso l'uso di messaggi privati: se si vuole interagire solo con un utente o un piccolo gruppo di utenti è infatti possibile mandare messaggi privati.

L'unicità dello strumento

All'interno di ogni canale è possibile integrare servizi come Google Drive, Google Calendar e molti altri. Nel caso di piani a pagamento sarà possibile anche condividere lo schermo ed effettuare chiamate di gruppo.

Slack offre due tipologie principali di offerte: quella per i teams, che si segmenta in tre piani tariffari, e quella per aziende, dedicata a grandi realtà che necessitano di una gestione più complessa. Aziende molto complesse possono anche richiedere un piano personalizzato che crea una connessione tra vari workspace.

Slack si configura quindi come lo strumento di lavoro adatto per facilitare la comunicazione tra colleghi e tra gruppi di lavoro: le email si riducono, ma soprattutto si può accedere facilmente a documenti linkati e condividere file.

Per approfondire Slack: <https://slack.com/>



CISCO WEBEX TEAMS



Webex Teams è un servizio che garantisce la continuità del lavoro in team, parte dell'omonimo assortimento di prodotti del fornitore di servizi di telecomunicazione statunitense Cisco. Cisco è leader globale per ciò che concerne le video e le web conference, e dopo i successi pluriennali raggiunti dalla piattaforma Webex, Cisco ha creato Webex Teams: un'app compatibile con la maggior parte dei dispositivi presenti in commercio e disponibile sui Webex device.

Webex Teams offre un servizio di messaging sicuro, lo scambio di file anche in modalità white boarding, video meeting e telefonate audio di altissima qualità, tutto in un'unica app.

Utilizzare Webex Teams è semplice: è sufficiente creare un workspace e invitare le persone che dovranno avervi accesso. Da quel momento, tutti i dispositivi registrati di ogni partecipante saranno sincronizzati in tempo reale, in modo da permettere una collaborazione senza vincoli di tempo o spazio, garantendo l'interoperabilità sempre con la massima sicurezza (la crittografia dei dati è infatti end-to-end).

Come nel caso di Slack, le singole chat, le corrispondenze bilaterali o conversazioni di gruppo, sono strutturate in canali. Webex Teams tratta le conversazioni individuali proprio come le chat di gruppo. I file possono essere caricati e scambiati, ma non possono essere elaborati assieme.

Un vantaggio di Webex Teams è il fatto che accanto a questo strumento Cisco offre anche il forse più conosciuto strumento per videoconferenze e riunioni online: Webex Teams.

Inoltre, l'hardware Webex Board è particolarmente adatto per le presentazioni per lo sviluppo comune delle idee. Webex Board è inoltre integrato nella soluzione di messaggiera di Cisco: in questo modo i gruppi possono sviluppare le idee nella sala conferenze, mentre gli assenti possono seguire il tutto tramite l'app di messaggiera dal loro dispositivo finale.

Cisco Webex offre la possibilità di scegliere tra tre diversi piani tariffari, oltre alla versione gratuita adatta però a un uso personale. Oltre ai piani standard offerti è possibile anche personalizzare la propria offerta con le soluzioni Enterprise.

Per approfondire Cisco Webex Teams: <https://www.webex.com/team-collaboration.html>

Confronto tra gli strumenti più utilizzati dalle imprese

Di seguito una panoramica degli strumenti di comunicazione sopra elencati:

	Microsoft Teams	Slack	Cisco Webex Teams
Campi di impiego	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione • Collaborazione • Gestione di progetti 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione • Collaborazione • Gestione di progetti 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione • Collaborazione • Gestione di progetti
Particolarità	Integrazione completa con Microsoft Office 365	Forte orientamento alla chat: <ul style="list-style-type: none"> • semplicità di utilizzo • uso intuitivo • possibilità di personalizzazioni avanzate 	<ul style="list-style-type: none"> • Parte dell'offerta Cisco Webex • Beneficia dei collegamenti a Cisco Call Manager e Webex Calling
Caratteristiche principali	<ul style="list-style-type: none"> • Condivisione di file fino a 10GB • Chat individuali e di gruppo • Ricezione dei messaggi anche in modalità offline • Possibilità di invitare utenti "ospiti" (esterni all'organizzazione) per comunicazioni temporanee • Chiamate e videochiamate 1:1 o di gruppo • Possibilità di creare all'interno di un Team più canali • Numerosi servizi di terza parte integrabili • Completamente integrato con Microsoft Office365 • Pianificazione delle riunioni • Messaggistica mobile e desktop 	<ul style="list-style-type: none"> • Condivisione di file fino a 1GB • Chat individuali e di gruppo • Oltre 150 integrazioni • Crittografia sicura • Messaggistica mobile e desktop • Funzionalità di ricerca avanzata • Audio e video bidirezionali • Possibilità di personalizzazione del profilo utente • Possibilità di integrazioni con app di terze parti 	<ul style="list-style-type: none"> • Messaggistica mobile e desktop • Condivisione di file fino a 2GB • Chiamate e riunioni online • Pianificazione delle riunioni • Whiteboard Webex • Crittografia dei dati end-to-end • Integrazioni con molti software (es. Salesforce, Google Drive, Dropbox, etc.)
Punti deboli	Ottenibile solo in combinazione con la suite Office365	Non è particolarmente adatto a video/audio conferenze.	Più adatto per team di lavoro che necessitano di fare numerose riunioni e videochiamate online.

Nota: condizioni e prezzi dei piani sono soggetti a variazioni e quindi possono cambiare rispetto a quanto segnalato.

Qual è quindi lo strumento migliore?

Non c'è una risposta corretta. Ogni strumento ha funzionalità che lo contraddistinguono e offrono particolarità specifiche per alcuni tipi di attività.

Storicamente gli ingegneri hanno preferito Slack, i team con dispositivi VoIP Cisco hanno utilizzato Webex Teams e aziende che già utilizzano il pacchetto Office365 hanno optato per Microsoft Teams.

Gli strumenti sopra elencati sono solo alcuni di quelli presenti sul mercato che aiutano i team di lavoro a comunicare più velocemente e da qualsiasi luogo.

Comodi, veloci e facili da utilizzare: strumenti digitali che possono sostituire infiniti scambi di mail all'interno di gruppi di lavoro e che permettono di comunicare con i propri colleghi sempre e da qualsiasi luogo.



CONCLUSIONI

Ricordiamo che l'eventuale controllo degli strumenti può essere esclusivamente effettuato nel rispetto delle disposizioni contenute nelle policy aziendali, nelle direttive emanate dal Garante della Privacy e, qualora ne ricorressero i presupposti, di quanto previsto dall'art. 4 dello Statuto dei Lavoratori.

La maggior parte degli strumenti sopraelencati sono disponibili in versione gratuita con funzionalità ridotte ma comunque valide per iniziare a rendere il lavoro "smart", accessibile ovunque e in ogni momento. Le funzionalità e gli utilizzi sono diversi e vari, ma tali soluzioni permettono di ottenere una configurazione avanzata a pagamento realizzata su misura per la propria realtà.

Ti sei già attrezzato per fare Smart Working?

A questo link trovi breve sondaggio di soli 40 secondi per capire quali strumenti utilizzi: <https://bit.ly/dih-lombardia-smartworking-survey>