

AVAYA CLOUD OFFICE™
by **RingCentral**®

REPORT INFORMATIVO

Un nuovo tipo di collaborazione

Come collaborano i team,
da qualsiasi luogo



Contenuto

| | |
|--|-----------|
| Introduzione..... | 3 |
| Tempo per la socialità creato ad arte | 5 |
| Sale riunioni virtuali sempre disponibili..... | 8 |
| Riunioni ad hoc | 11 |
| Video sempre attivo | 14 |
| Compagni di pausa..... | 16 |
| Pienamente comprensibile solo attraverso la sperimentazione | 18 |



Introduzione

Il 24 maggio 1844, Samuel Morse, co-inventore del codice Morse, inviò il primo telegramma negli Stati Uniti. Il messaggio, che recitava “What hath God wrought” (Quali cose ha creato Dio), percorse i 65 chilometri che dividevano la Vecchia Corte suprema della Camera di Washington D.C. e la stazione Mount Clare di Baltimora, in una frazione di secondo. Nella sua semplicità, il breve messaggio di Morse ha rappresentato un momento storico che apriva una nuova era di comunicazione istantanea,

e quasi immediatamente la gente cominciò a sperimentare la nuova tecnologia.

Solo alcuni mesi dopo la prima storica trasmissione di Morse, gli operatori si domandarono se non potessero utilizzare la telegrafia per divertirsi, piuttosto che per mere comunicazioni politiche ed economiche. In una fredda mattinata d’inverno, due operatori del telegrafo, il sig. Greene di Baltimora e il dott. Jones di Washington D.C., predisposero due scacchiere nelle rispettive città e iniziarono a inviarsi le mosse tramite telegramma. Dopo diverse ore, Greene fece cadere il re di Jones e si dichiarò vincitore.

La storia ci ricorda che, sebbene le aziende e gli inventori creino nuove tecnologie, sono i clienti finali a decidere che uso farne.





Introduzione

Recentemente, è emersa una nuova generazione di Greene e Jones, l'unica differenza è che non stanno facendo esperimenti con la telegrafia.

Il panorama delle comunicazioni è in costante evoluzione. Cent'anni fa, inviavamo telegrammi. Cinquanta anni fa, facevamo telefonate. Dieci anni fa, scrivevamo e-mail. Recentemente, è salito alla ribalta un nuovo mezzo di comunicazione: il video.

Ogni anno, il video assume più importanza nella nostra vita personale. Trasmettiamo eventi personali su Instagram Live, chattiamo con i nostri amici su FaceTime e lasciamo videomessaggi su WhatsApp. Dopo aver conquistato l'ambito privato, le videochat si sono affermate anche nella sfera professionale.

Proprio come fecero Greene e Jones negli anni '40 del 1800, gli innovatori di oggi stanno iniziando a fare esperimenti con il video. Negli ultimi anni abbiamo visto un'esplosione di nuove applicazioni per l'ufficio. Gli innovatori stanno costruendo sale virtuali di registrazione, simulando spontanee conversazioni tipiche dell'ufficio e favorendo dialoghi estemporanei tra colleghi in remoto.

In questo report informativo, abbiamo presentato **cinque tra le applicazioni più interessanti, esaminando con precisione il modo in cui le organizzazioni stanno implementando il video e l'impatto che ciò ha avuto sui loro team.**

1 2 3 4 5

Tempo per la socialità creato ad arte



Tempo per la socialità creato ad arte

ALL'INIZIO DEL DECENNIO 2010

La tecnologia di collaborazione online iniziava a decollare. Le app di messaggistica per i team si stavano diffondendo a macchia d'olio e le videochiamate cominciavano a fare capolino sul luogo di lavoro. Questi progressi hanno spalancato le porte a nuove opportunità operative per le aziende. Invece di assumere a livello locale, le aziende potevano assumere dipendenti in tutto il mondo e collaborare tramite nuove tecnologie.

NEL 2016

Quando Ollie fondò la sua azienda, decise di sfruttare questa tendenza e costruire una forza lavoro globale. I primi anni tutto sembrava filare liscio. I suoi dipendenti erano efficienti e produttivi e la sua azienda passò da giovane start-up a fiorente PMI. Ma dopo un po', Ollie notò che qualcosa non andava.

I suoi dipendenti erano più distanti e non si sentivano coinvolti. “Ho notato un calo della produttività, che non si recuperava”, ha dichiarato Ollie a RingCentral. “Quando si trattava di comunicazioni interne, il tutto era accompagnato da un'improvvisa mancanza di reattività da parte di diversi membri del team”. Ollie era perplesso. Il suo team aveva sempre funzionato come un ingranaggio ben oliato e questo atteggiamento era del tutto inaspettato.



Ma la produttività non scompare da sola e Ollie sapeva che c'era un motivo ben preciso.

Così indisse una riunione generale e incoraggiò il suo team di 10 persone a esporre apertamente e onestamente i propri dubbi. Molti evidenziarono lo stesso problema. Lavoravano insieme per otto ore al giorno da diversi anni, ma si sentivano comunque un gruppo di sconosciuti.

1 2 3 4 5

Tempo per la socialità creato ad arte

Senza l'opportunità di avviare una conversazione informale e conoscersi, i dipendenti di Ollie si sentivano soli e isolati.

Ollie sapeva che non sarebbe stato facile. Dal momento che i dipendenti della sua società erano sparsi in più uffici, Ollie non disponeva di una sala di registrazione condivisa. Dal momento che tutti lavoravano dal proprio ufficio, non si incontravano mai neppure nei corridoi. Ollie sapeva che spettava a lui il compito di creare ad arte tempo per la socialità. Dopo lunghe riflessioni, gli venne un'idea che chiamò "I Giovedì del Team".

Ogni giovedì mattina, Ollie e i suoi dipendenti partecipano a una videochiamata e trascorrono del tempo insieme. A volte fanno dei giochi. "La scorsa settimana abbiamo giocato a "fai un disegno": un membro del team descrive una serie di immagini e tutti gli altri le disegnano come pensano che siano", afferma Ollie. Tuttavia, la maggior parte del tempo parlano del più e del meno, della loro vita e imparano a conoscersi come persone.

A prima vista, potrebbe sembrare un modo inefficace di investire il tempo di un'azienda, ma Ollie è convinto che I Giovedì del Team producano buoni risultati. Dopo aver implementato regolarmente la condivisione di tempo per la socialità, Ollie afferma di aver notato una decisa ripresa della produttività in tutta l'azienda. "È chiaro che si è sviluppato un legame anche tra i membri del mio team da quando abbiamo creato I Giovedì del Team", afferma Ollie. "Non c'era traccia di questo affiatamento un anno fa". Anche la scienza gli dà ragione. [Uno studio](#) ha dimostrato che i soggetti che avevano 15 minuti di tempo per socializzare con i colleghi all'inizio della giornata hanno fatto registrare un aumento del 20% nelle prestazioni rispetto a coloro che avevano trascorso tutto il loro tempo da soli.



1 2 3 4 5

Sale riunioni virtuali sempre disponibili



1 2 3 4 5

Sale riunioni virtuali sempre disponibili

Connor è un grande sostenitore del video. Nel ruolo che ha ricoperto più recentemente, quello di architetto di soluzioni del settore presso un'azienda SaaS, Connor ha implementato il video in tutto il processo di vendita dell'azienda, utilizzando messaggi personalizzati e registrazioni dello schermo per coinvolgere i potenziali clienti.

“Volevamo uno strumento che includesse funzionalità video, audio e di condivisione dello schermo per consentirci di incontrare i clienti potenziali ed effettivi in modo più personale”, ha spiegato Connor a RingCentral. Ma aumentare i processi di vendita esistenti era solo l'inizio.

Dal momento che il ruolo di Connor gli imponeva di lavorare con una serie di team, tra cui vendite, successo dei clienti e team di prodotto, aveva una visione unica e d'insieme degli ostacoli affrontati dalle specifiche organizzazioni. Connor ha capito rapidamente che il team commerciale, che era completamente in remoto, si trovava di fronte a una serie di sfide assolutamente uniche rispetto agli altri team che lavoravano in sede. “Per continuare a collaborare come se fossimo tutti insieme in un unico ufficio, dovevamo usare la creatività”, afferma Connor. Una delle soluzioni implementate da Connor è stata una sala riunioni virtuale per l'ora in cui il team commerciale doveva effettuare chiamate ai potenziali clienti.

SALA RIUNIONI VIRTUALE



Cosa:

Una videochiamata per l'ora in cui il team commerciale effettua le chiamate ai clienti. “Funziona proprio come sembra”, afferma Connor. “Un compagno di team effettua una video chiamata, invita tutti i membri e loro si uniscono.”



Differenza chiave:

Rispetto a una normale chiamata, non c'è uno scopo o un argomento di conversazione predefinito. La chiamata viene eseguita in background e tutti continuano con il loro lavoro, che, in questo caso, era fare chiamate a potenziali clienti. Tra una chiamata e l'altra, le conversazioni tra i colleghi si interrompevano e riprendevano, proprio come sarebbe avvenuto in un ambiente di lavoro fisico.



Risultato:

Connor afferma che la loro chiamata condivisa ha contribuito a favorire l'affiatamento tra i dipendenti in remoto, abituati a lavorare in isolamento.



1 2 3 4 5

Sale riunioni virtuali sempre disponibili

L'idea si rivelò così efficace che Connor sviluppò il concetto in uno spazio virtuale sempre disponibile. Invece di far effettuare una chiamata a un dipendente per ogni ora di attività sui clienti potenziali, Connor effettuava una chiamata lasciandola in esecuzione in modo permanente. I membri di quel team potevano accedere alla chiamata ogni volta che sentivano il bisogno di un po' di affiatamento e se ne andavano quando volevano stare tranquilli. "Ha dato una mano notevole alla produttività". Connor afferma: "Il nostro team remoto otteneva risposte più rapide alle proprie domande e, dal momento che avevamo una struttura aperta tipo forum, la cosa ha stimolato molte discussioni di gruppo, consentendo ai membri del team di partecipare a discussioni interessanti". Anche se gli spazi virtuali sempre disponibili secondo Connor hanno funzionato, lui è attento a stemperare le aspettative.

CONSIGLIA DI SPERIMENTARE LENTAMENTE, PIUTTOSTO CHE GETTARSI A CAPOFITTO IN UNO SPAZIO VIRTUALE PERMANENTE:

- >> Partire con iniziative specifiche per la riunione e con un formato concordato.
- >> Testarlo con il proprio team.
- >> Raccogliere feedback.
- >> Utilizzare queste informazioni per progettare una soluzione sempre disponibile personalizzata in base alle esigenze specifiche del team.

1 2 3 4 5

Riunioni ad hoc



Riunioni ad hoc

Nel dicembre 2017, Kara ha stretto una collaborazione con un vecchio amico per avviare uno studio di design. C'era solo un problema: Kara e il suo business partner stavano a 1200 chilometri di distanza. Visto che il viaggio di andata e ritorno per ogni riunione di persona richiedeva 30 ore, Kara suggerì di creare la loro azienda attorno a un ambiente di lavoro remoto. L'idea era buona, ma la curva di apprendimento per i due fondatori abituati da sempre a lavorare in ufficio si presentava ripida.

Per replicare le interazioni quotidiane che hanno i dipendenti in spazi di lavoro fisici, Kara passò al video. “Utilizziamo quotidianamente la videoconferenza per riunioni regolari, eventi di formazione e aggiornamenti progettuali”, dice Kara a RingCentral.

Tuttavia, secondo Kara, il video offre il massimo quando si tratta di brevi e puntuali aggiornamenti ad hoc.

Alla fine di settembre 2019, alla casella di posta di Kara arrivò una richiesta da parte di un media di comunicazione. Si trattava di una domanda interessante su sistemi di comunicazione innovativi e Kara sapeva che il suo studio poteva offrire una risposta unica. Tuttavia, recentemente aveva nominato un nuovo supervisore delle relazioni con la stampa e non le aveva ancora spiegato la sua visione sull'identità aziendale dello studio. “Volevamo assicurarci di essere sulla stessa lunghezza d'onda”, spiega Kara. Così creò un canale di discussione nel suo strumento di collaborazione e invitò le persone a parlare del loro approccio.



Vedere quotidianamente i suoi dipendenti le ha consentito di riprodurre la sensazione di un ufficio fisico e di trasformare rapidamente un gruppo di dipendenti in remoto in un team coeso.

1 2 **3** 4 5

Riunioni ad hoc

Kara riusciva a delineare la risposta proposta, ma trovava difficoltà a trasmettere tramite messaggio i punti e le sfumature più complesse. Alla fine, decise che sarebbe stato meglio indire una riunione contestuale ad hoc ed effettuò una chiamata con il suo strumento di collaborazione. Unendo la chiamata al contesto della sua discussione, Kara ricapitolò rapidamente la richiesta dei media e presentò la sua visione di come avrebbero presentato lo studio. La chiamata non richiese più di cinque minuti, ma allineò efficacemente l'approccio di tutti. Dopo la chiamata, tutti si scollegarono e tornarono al loro lavoro.

Oltre ai vantaggi pratici del chiarimento degli intoppi operativi, Kara afferma che le riunioni ad hoc aiutano i colleghi a conoscersi meglio. "Offrono a tutti noi la possibilità di stringere rapporti più personali", dichiara. E aggiunge che gli aggiornamenti al momento sono analoghi alle conversazioni che hanno luogo al volo in ufficio. Sono spontanei, informali e favoriscono forti legami tra i colleghi.

Ma le chiamate ad hoc possono andare a monte se non si presta attenzione. "È importante sviluppare una struttura in modo che tutti sappiano cosa ci si aspetta", dice Kara. Definendo obiettivi chiari e fissando una scadenza per la chiamata, è facile tenere la conversazione sui binari giusti evitando di divagare.

I VANTAGGI SOCIALI delle RIUNIONI AD HOC

Aiutano i colleghi in
remoto a conoscersi

Possibilità di stringere
rapporti più personali

Aggiornamento di
un intero team in
pochi minuti

Coltivare i legami
tra colleghi

1 2 3 4 5

Video sempre attivo



Video sempre attivo

All'inizio del 2012, Benjy, allora ingegnere senior presso un'azienda di tecnologia, alzò lo sguardo dalla sua scrivania. Nel suo sofisticato ufficio di San Francisco vedeva decine di persone che lavoravano. Ma i suoi colleghi non erano in California, bensì a 4800 chilometri di distanza a Lower Manhattan. Benjy poteva sbirciare nella sede centrale della società a New York attraverso un collegamento video sempre attivo.

La società aveva creato la sua sede a New York, ma come la maggior parte delle aziende di tecnologia, i suoi fondatori scoprirono rapidamente che non potevano fare affidamento solo sui talenti della costa orientale. La Bay Area della California era un aspiratore di talenti che risucchiava tutti gli sviluppatori, gli operatori di marketing, i designer e i project manager più in gamba. E questo ha posto una sfida: dovevano trasferirsi a San Francisco rischiando di perdere la loro identità newyorkese o dovevano dividere la loro forza lavoro tra le due coste? Dopo molte discussioni, l'azienda aprì un ufficio a San Francisco e assunse Benjy per dirigere il team.

La suddivisione di una forza lavoro tra due coste pose una nuova sfida. Come commentò una volta Benjy, al codice non importa dove viene scritto, ma alle persone che lo scrivono sì. In un ufficio fisico, i dipendenti possono guardarsi intorno e vedere altre persone che lavorano.

Acquisiscono informazioni attraverso l'osmosi professionale, offrono aiuto spontaneamente e danno vita a conversazioni casuali quando si imbattono nei colleghi in mensa. Ma quando si ha un team frammentato, o peggio, un team completamente in remoto, è molto più difficile favorire tali interazioni.

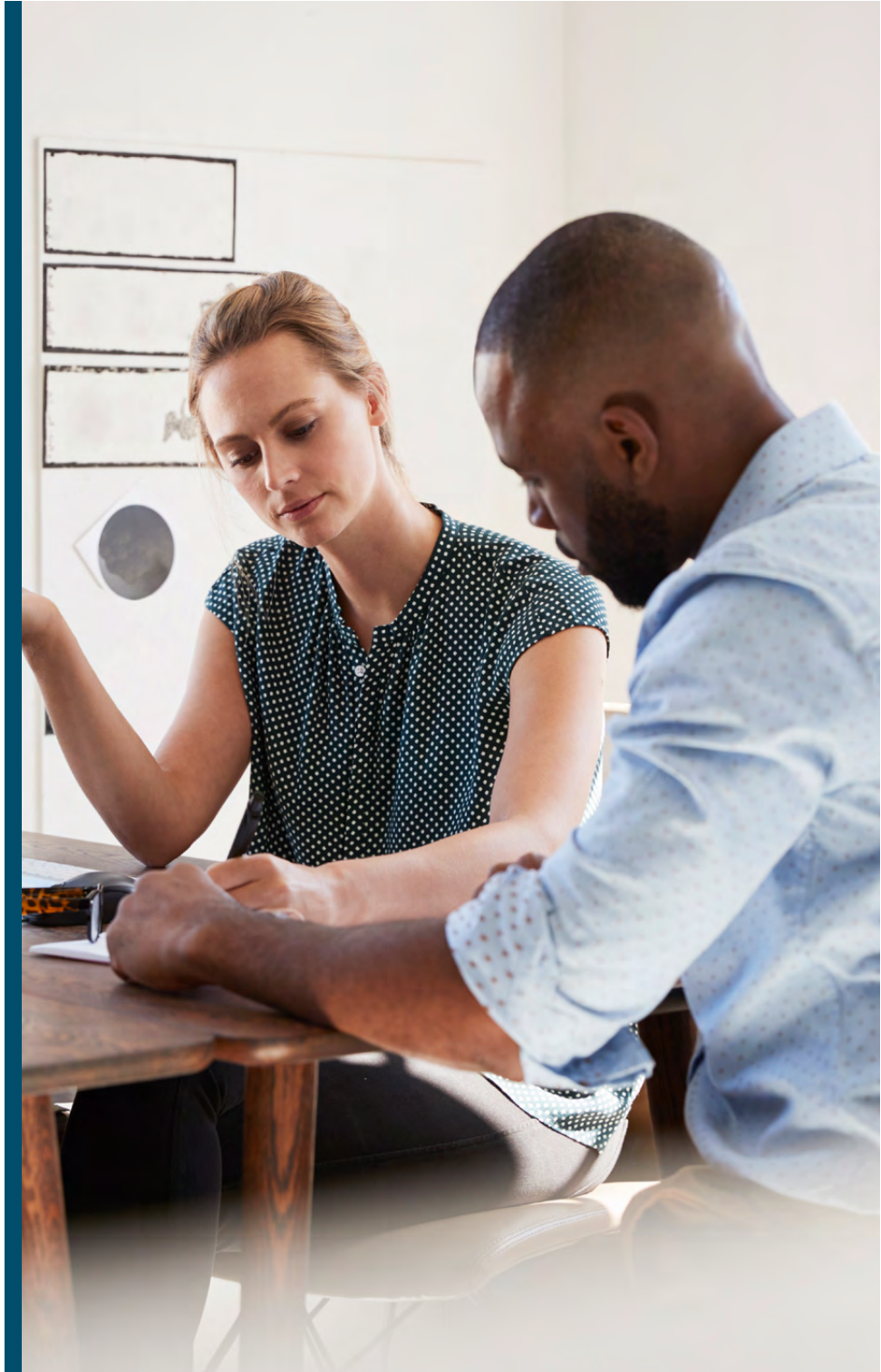
La soluzione di Benjy era semplice: un collegamento video sempre attivo tra la sede centrale di New York e l'ufficio in California.

Installarono una fotocamera al centro di ogni spazio di lavoro e ne trasmisero il feed a un enorme televisore nell'ufficio di fronte. Improvvisamente, i dipendenti di New York potevano vedere cosa stava succedendo a San Francisco e viceversa.

Il link video consentiva ai due team di vedere l'ambiente di lavoro dell'altro. Ad esempio, i newyorkesi potevano vedere se c'era una festa di compleanno a San Francisco e cantare "Tanti auguri a te", anche se erano fuori tempo a causa del ritardo della trasmissione. Piccole cose che hanno contribuito a favorire migliori rapporti interpersonali tra i californiani e i newyorkesi, e, in ultima analisi, hanno creato un ambiente di lavoro più collaborativo.

1 2 3 4 5

Compagni di pausa



1 2 3 4 5

Compagni di pausa

Pensa al giorno tipo di un lavoratore da remoto. Chiamiamola Jen. Jen si sveglia, si reca in bicicletta al suo spazio di co-working ed effettua l'accesso per un incontro mattutino con il suo team. Discute brevemente i suoi obiettivi per la giornata ed eventuali ostacoli previsti. Nel corso della giornata risponde ad alcune domande sui progetti tramite messaggi con il team, ma a parte questo lavora principalmente da sola.

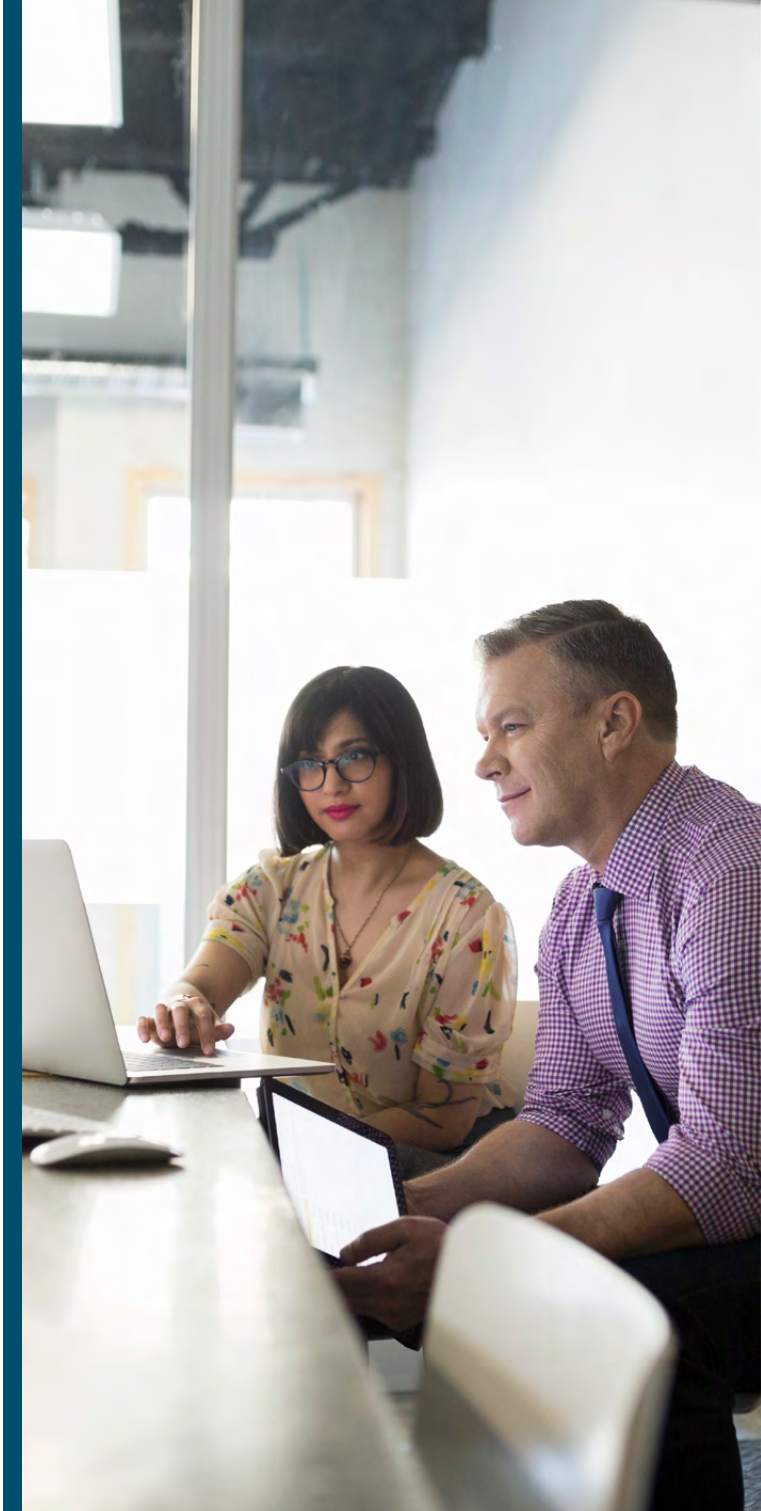
Quella di Jen è la tipica giornata del lavoratore da remoto. Quando le interazioni sono impegnative, le persone tendono a cedere a ciò che è più semplice: lavorare da soli. Si tratta di un vero problema per le organizzazioni con forze lavoro in remoto, in quanto il telelavoro ostacola la comunicazione, la collaborazione e la produttività. Sid, fondatore di start-up, affronta questo problema da anni. La sua azienda, una società di infrastrutture tecnologiche, opera completamente in remoto da diversi anni e ora si avvale di addetti in oltre 40 paesi.

Attraverso la sperimentazione e l'errore, Sid ha sviluppato una serie di sistemi e processi per promuovere una comunicazione più diretta all'interno del suo team. Tra le altre cose, la principale è la pausa caffè randomizzata.

Sid ha iniziato ad abbinare a caso i membri del personale e a programmare una pausa caffè condivisa nei loro calendari. Dal momento che il personale di Sid è tutto in remoto, tutto ciò avviene tramite videochat.

Queste chat inattese durante la pausa caffè simulano la possibilità di incontri casuali tipica degli uffici fisici. Quando due dipendenti vengono abbinati, è come se si fossero incontrati in fila a mensa e abbiano avviato una conversazione. Durante la loro pausa condivisa, i dipendenti sono liberi di parlare di quello che vogliono: programmi per il fine settimana, difficoltà lavorative, risultati ottenuti, sogni o persino l'ultima serie Netflix. L'importante non è quello di cui parlano. L'importante è che...

Hanno l'opportunità di comunicare con i colleghi.



Comprensibile completamente solo attraverso la sperimentazione

Lo scienziato informatico Sebastian Thrun una volta disse: “Con qualsiasi nuovo mezzo, tutta l’energia è esprimibile solo attraverso la sperimentazione”. Questo messaggio è valido per l’informatica come per il video.

Le piattaforme di comunicazione video potenti, stabili e convenienti sono disponibili solo da qualche anno. Le applicazioni che abbiamo studiato sono basate su chi le ha adottate precocemente e sono solo l’inizio di una tendenza più ampia. A mano a mano che la tecnologia video si diffonde sul luogo di lavoro e diventa un pilastro della comunicazione professionale, ci imatteremo in casi d’uso più eterogenei e stimolanti.

Ma le persone possono innovare solo quando hanno la tecnologia giusta. Ecco dove entra in gioco RingCentral. RingCentral combina i tre pilastri della comunicazione (voce, video e messaggistica per il team) con il contact center in un’unica piattaforma integrata. Con RingCentral, gli utenti possono spostarsi senza problemi tra il loro lavoro, il video, l’audio e i messaggi, cosa che spalanca una serie di nuove opportunità per l’innovazione.

Fai clic qui per un webinar on-demand su come Avaya Cloud Office consente di lavorare ovunque con produttività.



Informazioni su Avaya

Le aziende nascono dalle esperienze che offrono, e ogni giorno Avaya offre milioni di esperienze (NYSE:AVYA). Per oltre un secolo, abbiamo consentito alle organizzazioni di tutto il mondo di avere successo, creando esperienze di comunicazione intelligenti per clienti e dipendenti. Avaya fornisce soluzioni aperte, convergenti ed innovative per migliorare e semplificare le comunicazioni e la collaborazione, in modalità cloud, locale o ibrida. Per far crescere la tua azienda, siamo impegnati su Innovazione e Partnership come elementi strategici fondamentali per proiettarci con successo nel futuro. Siamo l'azienda tecnologica alla quale puoi affidarti per offrire esperienze che contano. Visita il nostro sito www.avaya.com/it