

VODAFONE ITALIA: Io Smart Working nel Vodafone Village

Vodafone è uno dei principali gruppi internazionali di comunicazioni mobili al mondo, presente in oltre 30 paesi con più di 400 milioni di clienti. Insieme alla telefonia mobile, Vodafone offre servizi avanzati in banda larga e ultralarga fissa, con soluzioni per la casa e l'ufficio.

Nel nostro Paese, Vodafone Italia conta oltre 7.500 dipendenti distribuiti in varie sedi sul territorio nazionale e circa 30 milioni di clienti.

Vodafone fa dell'innovazione il principale driver per una strategia di business di successo, che va dai prodotti e servizi offerti, alle politiche di responsabilità sociale. Collaborazione, condivisione di idee e competenze, innovazione digitale, attenzione alla formazione, alla qualità, al risparmio energetico e alla riduzione dell'impatto ambientale nelle proprie attività, sono l'espressione del nuovo modo di lavorare di Vodafone.

Il Vodafone Village

Il quartiere generale dell'azienda a Milano è il nuovo Vodafone Village che ben rispecchia lo stile di lavoro in Vodafone: il complesso è costituito da tre edifici che, a partire da Maggio 2012, ospitano circa 3.000 dipendenti ed è stato costruito all'interno di una vecchia area industriale riqualificata a vantaggio dell'intero quartiere.

Con il passaggio alla nuova sede l'azienda ha attuato una radicale trasformazione degli spazi interni di lavoro con l'obiettivo di creare un ambiente totalmente connesso, multifunzionale e condiviso. Per questo l'iniziativa ha visto il coinvolgimento di diverse funzioni aziendali, tra cui i Servizi Generali, Dipartimento IT e Direzione Risorse Umane.

Nel Vodafone Village i tradizionali uffici sono stati sostituiti da open space e da nuovi spazi per soddisfare al meglio le diverse esigenze delle persone:

- piccole sale riunioni di diverse dimensioni (da 4 a 12 postazioni) in un'area dedicata prenotabili on-line e varie sale riunioni di piano;
- aree di "concentration", per svolgere attività che richiedono un maggior isolamento con strumenti di videoconferenze e per effettuare delle chiamate senza disturbare i colleghi;
- spazi non riservati (aree touch - down) dove possono lavorare le persone che non hanno una postazione fissa all'interno della sede;
- spazi per incontri informali e relazioni, come ad esempio la zona mensa e il giardino fotovoltaico posto sul tetto dell'edificio, che rispecchiano un modo di lavorare più interattivo e dinamico.

Il passaggio da un ambiente di lavoro tradizionale ad uno organizzato prevalentemente in open space ha richiesto dei cambiamenti nel comportamento delle persone e una significativa attenzione al tema dell'acustica e alla progettazione degli spazi per limitare il rumore e il senso di dispersione, tipico di questi ambienti.

Il complesso si caratterizza, inoltre, per un forte orientamento alla sostenibilità ambientale: ad esempio il giardino fotovoltaico sul tetto dell'edificio, che è in grado di produrre energia per diversi servizi, e una centrale di tri-generazione, che consente l'indipendenza energetica dell'intera struttura. Il complesso è dotato anche di un sistema di recupero delle acque piovane e di materiali in grado di neutralizzare le sostanze inquinanti presenti nell'aria. In aggiunta, a tutte le superfici vetrate (il 90% delle facciate) è stato applicato un innovativo sistema di finestre a triplo vetro che contengono al loro interno schermi a lamelle mobili in grado di interagire con le radiazioni solari per ottenere il maggior comfort ambientale e il minor dispendio energetico possibile. Un software gestisce il movimento degli schermi interni alle vetrate, regolando l'irraggiamento solare per ottimizzare l'ingresso del calore e della luce nell'edificio. Questa tecnologia consente di illuminare gli uffici con la luce naturale, limitando significativamente i fabbisogni di energia per riscaldare e rinfrescare gli ambienti.

Le tecnologie abilitanti

L'introduzione di nuovi modelli di lavoro è possibile grazie alla maturità di sviluppo di applicazioni e servizi ICT in Vodafone.

Con l'obiettivo di favorire al massimo la possibilità di movimento delle persone all'interno dell'ambiente di lavoro e di ridurre il numero di cavi presenti, è stata realizzata una copertura Wifi completa all'interno degli edifici che ha richiesto un'attenta analisi per definire il corretto numero di access point per ciascun piano.

I dipendenti sono dotati di badge con tecnologia, HID Iclass Contactless, di smartphone e di PC con strumenti per la gestione delle attività quotidiane e per supportare la comunicazione integrata. Attraverso una piattaforma di Unified Communication & Collaboration, completamente integrata con la soluzione di Vodafone Rete Unica, le persone possono ricevere le telefonate attraverso il PC e integrare lo stato di presenza della soluzione di Unified Communication & Collaboration con quello del telefono. Inoltre sono presenti soluzioni di convergenza tra telefoni fissi e mobili con l'obiettivo di eliminare i primi all'interno della sede.

La profonda attenzione per l'acustica e la qualità della comunicazione ha portato alla scelta di dispositivi audio di qualità di Plantronics che rispondessero al meglio alle differenti esigenze delle persone: ciascun dipendente può scegliere a catalogo le cuffie più conformi alle proprie esigenze, rispettando alcune indicazioni generali date dall'azienda.

In particolare, tali dispositivi audio riducono l'esposizione alla radiofrequency energy perché permettono ai dipendenti di effettuare telefonate tenendo il telefono cellulare lontano dal corpo e dalla testa. Tali auricolari hanno la caratteristica di essere ergonomici e di dare la possibilità di essere connessi a dock station che consentono in tempo reale di comunicare tra le postazioni di lavoro e verso l'esterno, di combinare il traffico diretto al cellulare, al PC e alla postazione fissa rendendo il lavoratore localizzabile nella geografia del team work.

Ulteriore iniziativa adottata nel Vodafone Village riguarda la riduzione del numero delle stampanti e l'introduzione di due centri stampa per piano che autorizzano la stampa attraverso un sistema di riconoscimento tramite badge, che ha permesso di ridurre del 40% il consumo di carta e di toner. Il dipendente ha quindi la possibilità di stampare in qualsiasi area di stampa presente nei diversi dipartimenti grazie all'introduzione di un unico printer server virtuale (le nuove stampanti multifunzionali inviano i file scannerizzati all'indirizzo email identificativo del badge). Inoltre si sta iniziando a sperimentare la stampa da smartphone, con un procedimento che permette di mantenere la tracciabilità del mittente.

I fattori di successo e i benefici dell'iniziativa

Un fattore che ha contribuito a garantire il successo del progetto è stata la modalità di gestione del cambiamento sia per quanto riguarda la nuova sede, sia nell'introduzione delle nuove soluzioni ICT.

Il passaggio al Vodafone Village è stato accompagnato da una comunicazione continua effettuata utilizzando un sito web dedicato e la web TV interna dove, ogni quindici giorni, veniva pubblicata una puntata che descriveva l'avanzamento dei lavori della nuova sede o che dava informazioni di servizio (ad esempio sui mezzi pubblici per raggiungerlo, sui parcheggi, ...). Prima del trasferimento, sono state inoltre organizzate delle visite guidate al cantiere del Vodafone Village a cui tutti i dipendenti potevano prendere parte. In questo modo si è cercato di abbattere le barriere e le iniziali diffidenze che il cambiamento di sede aveva generato nei dipendenti.

Forte attenzione è stata posta anche nella progettazione dell'infrastruttura ICT, in particolare la Direzione IT ha completato il cablaggio e la migrazione dei vari servizi ben prima dell'entrata all'interno del Village e si è occupata di testare ciascuna postazione e della verifica del funzionamento del Wifi in modo continuo su tutta l'area senza interruzioni. Questo approccio ha fatto sì che al momento del trasferimento non vi fosse alcun tipo di problema tecnologico.

I benefici dello Smart Working per Vodafone Italia sono notevoli e vanno dall'impatto ambientale ridotto - grazie ad edifici bioclimatici e una forte riduzione del consumo della carta -, al miglioramento nella soddisfazione dei dipendenti - grazie a modelli e spazi di lavoro innovativi e strumenti tecnologicamente avanzati -, con ricadute significative sull'efficienza e l'efficacia dell'azienda.

Storia

Nel 1969 la storica frase dalla luna: "È un piccolo passo per l'uomo, un balzo per l'umanità" fu pronunciata attraverso una cuffia Plantronics. Da quel momento, le cuffie Plantronics sono diventate il prodotto scelto per applicazioni mission-critical, come il controllo del traffico aereo, i salvataggi di emergenza del 911 e le operazioni del New York Stock Exchange. Il Sound Innovation™ è tutt'oggi alla base di tutti i prodotti che Plantronics progetta per l'ufficio, il contact center, la comunicazione mobile, l'intrattenimento e il mercato residenziale. Oggi Plantronics è particolarmente attenta ai temi del benessere e della salute in ufficio, facendosi promotrice della filosofia Smarter Working. Cosa significa "Smarter Working"?

L'ufficio tradizionale si sta evolvendo e oggi i professionisti in ufficio hanno bisogno degli strumenti giusti per soddisfare le proprie esigenze e aumentare la produttività. In quest'ottica, i prodotti Plantronics danno alle persone la libertà di lavorare in modo più efficace, permettendo di comunicare in modo semplice, indipendentemente dalla propria ubicazione o dal mezzo utilizzato a casa, in ufficio e in viaggio.

È in atto un'evoluzione dello spazio di lavoro fisico e le aziende stanno attuando iniziative di riprogettazione dello spazio. L'ufficio Simply Smarter di Plantronics non è semplicemente la riprogettazione di un ufficio. I dipendenti trascorrono sempre più tempo lontani dalla scrivania. Con questa tendenza crescente emerge l'esigenza da parte delle aziende di fornire al proprio staff lo spazio necessario per lavorare e gli strumenti giusti, favorendo il benessere del dipendente o del collaboratore.

Prodotti

Plantronics progetta cuffie e auricolari per un'ampia gamma di periferiche, tra cui telefoni, computer portatili, apparecchi telefonici, e dispositivi per musica e intrattenimento. I prodotti Plantronics hanno applicazioni in numerosi segmenti di mercato, tra cui l'ufficio, la telefonia, il contact center, il gaming, l'intrattenimento e il mercato residenziale.

Gli strumenti ICT, e in particolare le tecnologie di Unified Communication & Collaboration, come la nuovissima Voyager Legend UC, possono dare un contributo significativo all'implementazione dello Smarter Working, grazie alla capacità di facilitare le interazioni tra le persone, indipendentemente dalla loro posizione, e al supporto che tali applicazioni possono dare alle persone che lavorano in condizioni di mobilità. I nuovi prodotti enterprise di Plantronics per la mobilità aiutano i dipendenti a comunicare in modo efficace, ovunque si trovino.

L'azienda, inoltre, ha siglato partnership con i principali OEM (Original Equipment Manufacturer) e con i maggiori produttori di telecomunicazione, riconoscimento vocale e apparecchiature audio che hanno contribuito allo sviluppo all'avanguardia della tecnologia dei prodotti Plantronics.

Punti di forza

La Unified Communication è supportata da Plantronics, non solo con il lancio di nuovi prodotti ideati appositamente per piattaforme unificate, ma anche attraverso continue ricerche, approfondimenti e confronti con le aziende con cui collabora.

Le soluzioni audio Plantronics aiutano le aziende a estendere i vantaggi della comunicazione IP e a favorire una migliore comunicazione d'impresa, indipendentemente da dove si trovino i professionisti.

Buona parte dei prodotti Plantronics godono della certificazione Microsoft Office Communicator e Microsoft Lync.

Plantronics è stata quotata per la prima volta alla Borsa di New York nel 1994 con il simbolo di PLT.

Partners e certificazioni

I prodotti Plantronics sono venduti attraverso una rete di partner autorizzati e attraverso punti vendita e negozi specializzati.

Plantronics ha elaborato un piano di fidelizzazione che premia i partner più performanti attraverso la certificazione di primo livello e premium, con cui il partner gode di speciali benefit.

Indirizzo

Plantronics Italia Srl - Milano

Numero verde 800 950 934

www.plantronics.com/it

Sito dedicato ai partners: www.plantronet.net

Twitter @TheSmarterWork

Case Study a cura della School of Management del Politecnico di Milano

La School of Management del Politecnico di Milano è stata costituita nel 2003.

Essa accoglie le molteplici attività di ricerca, formazione e alta consulenza, nel campo del management, dell'economia, e dell'industrial engineering, che il Politecnico porta avanti attraverso le sue diverse strutture interne e consortili. Fanno parte della Scuola: il Dipartimento di Ingegneria Gestionale, le Lauree e il PhD Program di Ingegneria Gestionale e il MIP, la business school del Politecnico di Milano, focalizzata in particolare sulla formazione executive e sui programmi Master. Essa si avvale attualmente – per le sue molteplici attività di formazione, ricerca e consulenza – di oltre 240 docenti (di ruolo o a contratto, italiani o di provenienza estera) e di circa 80 dottorandi e collaboratori alla ricerca.

La School of Management ha ricevuto nel 2007 il prestigioso accreditamento EQUIS, creato nel 1997 come primo standard globale per l'auditing e l'accREDITAMENTO di istituti al di fuori dei confini nazionali, tenendo conto e valorizzando le differenze culturali e normative dei vari Paesi.

Dal 2009 è nella classifica del Financial Times delle migliori Business School d'Europa.

Le attività della School of Management legate ad ICT & Strategia si articolano in:

- Osservatori ICT & Management, che fanno capo per le attività di ricerca al Dipartimento di Ingegneria Gestionale;
- Formazione executive e programmi Master, erogati dal MIP.

L'Osservatorio Smart Working

L'Osservatorio Smart Working nasce nel 2011 per monitorare e interpretare questo fenomeno, orientando le possibili direzioni di intervento delle organizzazioni e costituisce la naturale continuazione della pluriennale esperienza dell'Osservatorio Enterprise 2.0 e Unified Communication & Collaboration.

L'Osservatorio Smart Working ha l'obiettivo di:

- studiare le prospettive di sviluppo e valutare i benefici delle tecnologie ICT di Smart Working per le organizzazioni di diverse dimensioni e settori (social business, unified collaboration & communication, mobile workspace, cloud computing);
- analizzare l'evoluzione delle modalità di lavoro in Italia e l'impatto sulle persone, le aziende e il sistema Paese (lavoro remoto e mobile, lavoro flessibile, evoluzione degli spazi fisici di lavoro,...);
- raccogliere la visione del Top Management delle principali Direzioni aziendali e degli utenti business sul tema;
- identificare e promuovere le best practice di Smart Working in Italia.

Nell'analizzare le iniziative in corso e i loro impatti sull'organizzazione, la visione dei responsabili dei progetti e dei CIO è affiancata e confrontata con quella delle Line of Business maggiormente coinvolte come La Direzione Risorse Umane, Il Real Estate, il Marketing e Commerciale, la Comunicazione Interna, gli Acquisti, Operations e Logistica, e Amministrazione e controllo.

Inoltre, viene fatta un'analisi statisticamente significativa su utenti business di medio – grandi organizzazioni per analizzare le esigenze e il punto di vista del "lavoratore".

Le attività dell'Osservatorio Smart Working includono:

- la realizzazione di un Ricerca estesa alle principali aziende italiane appartenenti a tutti i settori merceologici;
- la stesura di un Report contenente i principali risultati delle Ricerche dell'Osservatorio e casi di studio;
- l'organizzazione di workshop ad inviti e riservati a CIO e Business Manager delle aziende;
- l'organizzazione di un convegno di presentazione dei risultati dell'attività di Ricerca con tavole rotonde e interventi dei principali protagonisti del mondo delle imprese e dei partner dell'Osservatorio.

Per maggiori informazioni si veda il sito www.osservatori.net.