

# Employee Experience Trends 2023

Nel 2023, le aziende devono trasformare le tecnologie utilizzate sul luogo di lavoro al fine di sostenere meglio il lavoro ibrido, aumentare la produttività dei dipendenti e ridurre i costi.



EX Trends:

# Sommario

- 03** **Executive summary**
- 05** **Introduzione:** Lo smart working non è una moda passeggera
- 06** **Trend 1** La EX sta assumendo un ruolo centrale
- 07** **Trend 2** I reparti IT stanno riorganizzando i loro set di tecnologie per supportare meglio i lavoratori ibridi
- 09** **Trend 3** I team stanno implementando l'AI per tagliare i costi e fornire un'assistenza più rapida
- 11** **Trend 4** La comunicazione personalizzata aumenta la produttività e la soddisfazione dei dipendenti
- 13** **Conclusioni**

# L'AI aiuta i team a fare di più con meno risorse

## Il passaggio al lavoro ibrido richiede un'esperienza digitale più unificata che colleghi conoscenze, app e AI per aumentare la produttività e la soddisfazione dei dipendenti

Alimentato dalla pandemia, il trend verso il lavoro ibrido è diventato una caratteristica permanente del luogo di lavoro. Le aziende devono decidere come stimolare al meglio la produttività del personale nei team distribuiti.

A prescindere dalla modalità di lavoro, sia questa prevalentemente in presenza o a distanza, i dipendenti hanno nuove aspettative. Si aspettano infatti di poter accedere facilmente a informazioni e assistenza, ovunque si trovino. Inoltre, vogliono esperienze conversazionali moderne che non interrompono il loro lavoro quotidiano. Ogni minuto è prezioso e gli strumenti digitali dovrebbero aumentare la produttività e non certo diminuirla.

L'esperienza dei dipendenti firmata Zendesk è progettata per dare la priorità al digitale, ma non è limitata al digitale. Siamo orgogliosi della nostra capacità di supportare e rispondere alle esigenze dei nostri dipendenti in tutto il mondo con un mix di ruoli in presenza, ibridi e completamente a distanza. Siamo convinti che la flessibilità sia un fattore critico per il successo e la longevità di qualsiasi attività.

Molte aziende fanno ancora fatica a creare un luogo di lavoro flessibile che dia la priorità all'esperienza digitale, per il semplice fatto che utilizzano tecnologie che non sono state concepite per risolvere le sfide che caratterizzano il contesto attuale. Si rendono conto che per trattenere i loro migliori talenti e proteggere i profitti devono trasformare l'esperienza dei dipendenti. Ostacoli di natura tecnica, come infrastrutture legacy, dati in silos e un utilizzo non standardizzato delle applicazioni, compromettono la produttività e il coinvolgimento dei dipendenti. In altre parole, qualcosa deve cambiare.



## Alcuni dati chiave da EX Trends 2023:

- ✓ **La trasformazione digitale è al centro di tutto**  
Per l'84% dei professionisti della EX, migliorare la capacità di assistere chi lavora in presenza, a distanza e in modalità ibrida rappresenta una delle priorità aziendali principali.
- ✓ **La tecnologia sul luogo di lavoro rimane un punto dolente per i dipendenti**  
Il 52% del personale ritiene che il software relativo all'esperienza dei dipendenti sia datato e difficile da utilizzare.
- ✓ **I chatbot basati sull'AI rappresentano un'opportunità per aumentare l'efficienza e contenere i costi**  
Secondo il 68% dei professionisti della EX, nei prossimi anni l'AI e i bot porteranno a importanti risparmi sui costi.

L'esperienza dei dipendenti è strettamente legata all'esperienza clienti. Se il personale è in grado di trovare informazioni e risolvere problemi, può concentrarsi sul fornire ancora più valore e rafforzare le relazioni con i clienti.

Ci auguriamo che questa ricerca sia di tuo gradimento e che tu possa trarne spunti utili per trasformare le tecnologie che utilizzi sul luogo di lavoro a vantaggio dei dipendenti, dei tuoi clienti e della tua azienda.



# L'esperienza dei dipendenti è un motore trasversale che coinvolge ogni aspetto dell'azienda.

La trasformazione del luogo di lavoro richiede un contributo da parte di diversi reparti e ruoli nell'azienda interessati alla EX, tra cui Risorse Umane, IT, Operations, Legale e manager C-level.

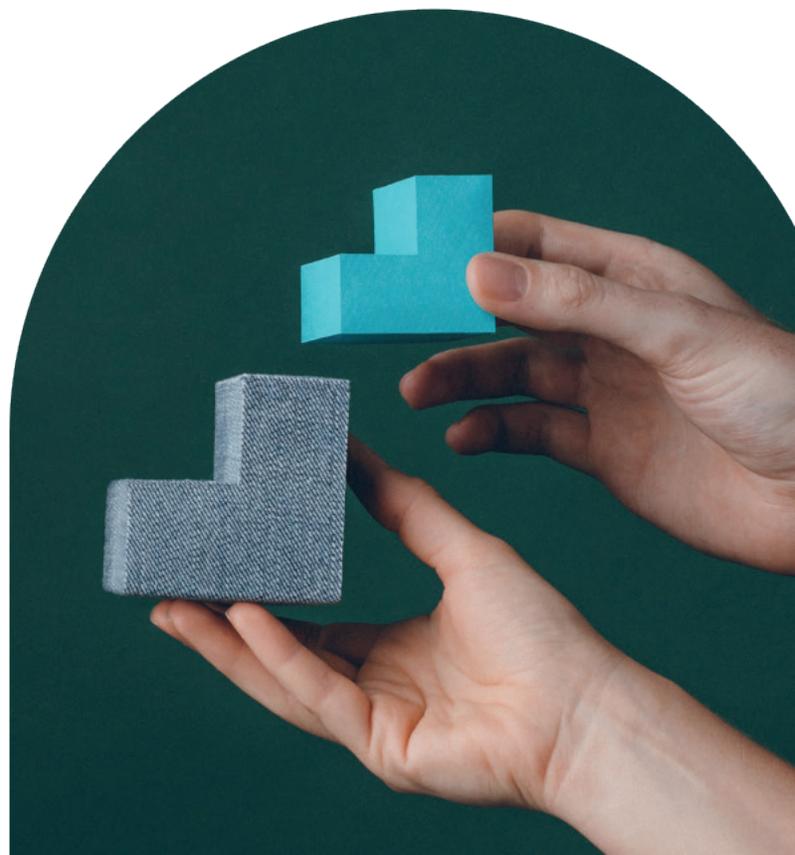
Questi gruppi devono lavorare in sinergia per trovare un equilibrio tra le esigenze dei dipendenti (esperienze digitali veloci e affidabili) e quelle dell'azienda (sicurezza e conformità), in modo da poter realizzare una trasformazione a livello aziendale in grado di migliorare la produttività e aumentare la soddisfazione dei dipendenti. Dal nostro sondaggio che ha coinvolto oltre 370 dirigenti e dipendenti emerge che, per l'84% dei professionisti della EX, migliorare la capacità di assistere chi lavora in presenza, a distanza e in modalità ibrida è una delle priorità aziendali principali.

Questo dato è in linea con una ricerca esterna condotta da McKinsey & Company, che ha rilevato che [l'87% dei lavoratori americani lavora a distanza almeno un giorno alla settimana](#), se ne ha la possibilità.

A prescindere dalla modalità di lavoro, sia questa in presenza o a distanza, la flessibilità sta diventando la norma. Le aziende devono investire nella modernizzazione delle esperienze digitali per tutto il personale e nella semplificazione dell'assistenza che gli viene fornita, per poter offrire un supporto rapido e affidabile in diverse sedi e a prescindere dal modello di impiego.

# 84%

dei professionisti della EX concorda che migliorare la capacità di assistenza per tutti i modelli di impiego è una delle priorità aziendali principali.



## 1

# La EX sta assumendo un ruolo centrale

Le funzioni interne, tra cui IT, Risorse Umane e Operations, stanno diventando protagoniste e rivestono nell'azienda un ruolo più importante nel definire l'esperienza dei dipendenti. Tutti, dal senior management ai dirigenti C-level, si rivolgono a questi esperti interni per guidare la strategia EX della loro azienda.



Il **78%** riferisce che il senior management presta più attenzione che mai alla EX.



L'**87%** afferma che offrire ai dipendenti un'esperienza eccellente aiuta ad attrarre e fidelizzare i talenti.

I risultati del sondaggio mostrano che una buona esperienza dei dipendenti è positiva per l'azienda, ma nonostante l'entusiasmo dei dirigenti, i team continuano a incontrare difficoltà in alcune aree chiave.

## ✔ Trasformazione digitale:

Il **52%** del personale ritiene che il software relativo all'esperienza dei dipendenti sia datato e difficile da utilizzare.

## ✔ Assistenza interna:

Il **30%** dei dipendenti non sa come contattare i team interni della propria azienda (ad esempio Risorse Umane, IT, Legale e Operations).

## ✔ Mantenimento dei dipendenti:

Il **41%** afferma che un'esperienza dei dipendenti negativa ha portato a un aumento dell'avvicendamento del personale nell'ultimo anno.

Per promuovere la trasformazione dell'ambiente di lavoro, il management IT dovrà unificare strumenti e sistemi diversi per creare un'esperienza dei dipendenti più coesa in tutta l'azienda.

## 79%

dei professionisti della EX dichiara che, nei prossimi 12 mesi, l'esperienza dei dipendenti diventerà la priorità aziendale più importante.

## 61%

dei professionisti della EX dichiara che, nei prossimi 12 mesi, la propria azienda aumenterà il budget per soluzioni software dedicate alla EX.

# 2 I reparti IT stanno riorganizzando i set di tecnologie per supportare meglio i lavoratori ibridi

I reparti IT avranno un ruolo ancora più importante nel definire le esperienze digitali in tutta l'azienda. Dovranno riorganizzare il set di tecnologie e, in alcuni casi, intraprendere una trasformazione digitale completa, in modo da sostenere al meglio i dipendenti, fornitori e partner strategici ovunque si trovino.

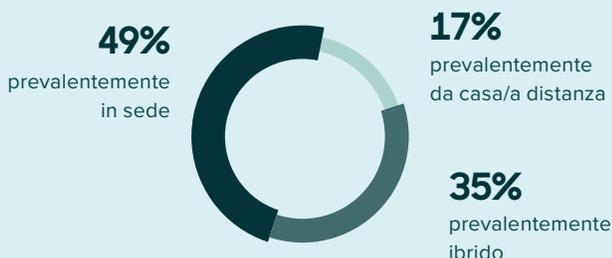
## Tornare in ufficio o lavorare da casa? Ecco cosa dicono i dati.

Sebbene alcune aziende stiano [imponendo al proprio personale di tornare in ufficio](#), più della metà dei team intervistati continua ad avere bisogno di soluzioni che permettano di lavorare da qualsiasi luogo.

Ma anche nei luoghi di lavoro in presenza si può trarre vantaggio da strumenti e strategie che danno la priorità all'esperienza digitale — come la condivisione delle conoscenze tra team, reparti e sedi oppure l'utilizzo di chatbot per fornire assistenza continua ai dipendenti.

La possibilità di lavorare a distanza rappresenta un'enorme attrattiva per i dipendenti attuali e potenziali. Secondo i risultati raccolti in uno studio condotto da SHRM, quasi la metà delle persone alla ricerca di lavoro è ["decisamente interessata" alla possibilità di lavorare a distanza](#). Un altro studio condotto da Zapier rileva che il [61% sarebbe disposto a lasciare l'impiego attuale per un'opportunità da remoto](#).

### QUAL È IL MODELLO DI IMPIEGO ADOTTATO DALLA TUA AZIENDA?



Si è verificato un cambiamento a livello globale nel modo in cui pensiamo al lavoro. Il 57% dei partecipanti alla nostra ricerca in Europa e in Medio Oriente dichiara che le rispettive aziende adottano un approccio prevalentemente ibrido o a distanza. E questa percentuale è ancora più alta nella regione Asia-Pacifico.

# 57%

degli intervistati in Europa e Medio Oriente lavora in modalità ibrida o a distanza.

# 61%

degli intervistati in Asia-Pacifico lavora in modalità ibrida o a distanza.

Per soddisfare le esigenze di chi lavora in modalità ibrida, occorre ripensare il modo in cui viene gestita l'esperienza digitale. Anziché lasciare a ciascun reparto il compito di implementare le proprie soluzioni, la EX deve diventare un processo trasversale, [“integrato, incorporato e interconnesso”](#) nell'intera azienda.

## La tecnologia è un punto dolente per i dipendenti

Negli ultimi anni, il numero di strumenti e app per la produttività sul posto di lavoro è aumentato a dismisura. Ma più strumenti non portano necessariamente a un'esperienza migliore.



del personale ritiene che il software relativo all'esperienza dei dipendenti sia disseminato in sistemi e luoghi diversi.



del personale ritiene che il software relativo all'esperienza dei dipendenti sia datato e difficile da utilizzare.

L'uso di sistemi diversi e disseminati in vari luoghi intralcia la produttività (e non giova al morale dei dipendenti). Da una ricerca condotta da Asana, produttore dell'app per il project management, emerge che [i lavoratori dedicano il 58% del proprio tempo ad attività di supporto al lavoro stesso](#) — come cercare informazioni, passare da un'app all'altra, gestire le priorità che cambiano e reperire aggiornamenti sullo stato.

Questo trend deve essere contrastato con un approccio innovativo, in cui i team IT assumano un ruolo guida nella creazione di esperienze integrate che rispondano alle esigenze e ai casi di utilizzo specifici dell'azienda.

## Passare da app eterogenee a soluzioni integrate

[Workrise](#), produttore di una soluzione per la gestione dei fornitori e della forza lavoro nel settore energetico, utilizza Zendesk per gestire l'assistenza interna ed esterna di 18 team diversi, ciascuno con focus verticali e workflow specifici.

Sfruttando le funzionalità pronte all'uso e le API di Zendesk, ha creato una soluzione personalizzata che soddisfa le esigenze di tutti i team e riduce i costi.

Ad esempio, integrando un lettore PDF con un'API, Workrise è riuscita a recuperare 8 ore di lavoro a settimana, per un risparmio trimestrale di 20.000 dollari, il tutto attraverso una singola modifica in Zendesk.



**20.000 \$/trim.**

Risparmio sui costi grazie a una sola modifica con l'API Zendesk.



**8 ore/sett.**

Tempo recuperato grazie a una sola modifica con l'API Zendesk.

## 3

# I team EX stanno adottando l'AI per ridurre i costi e velocizzare l'assistenza

Prevediamo che nei prossimi anni l'AI assumerà un ruolo più importante nel definire l'esperienza dei dipendenti.

Sempre più aziende stanno iniziando a integrare soluzioni basate sull'AI, con risultati concreti. Nell'ultimo anno, i team EX hanno riferito di essere sempre più soddisfatti (e meno delusi) dall'uso dell'AI e dei chatbot nell'esperienza dei dipendenti.

## 67%

dichiara che le performance dell'AI sono migliorate notevolmente negli ultimi 12 mesi.

## 60%

ritiene che i bot hanno portato a importanti risparmi sui costi nell'ultimo anno.

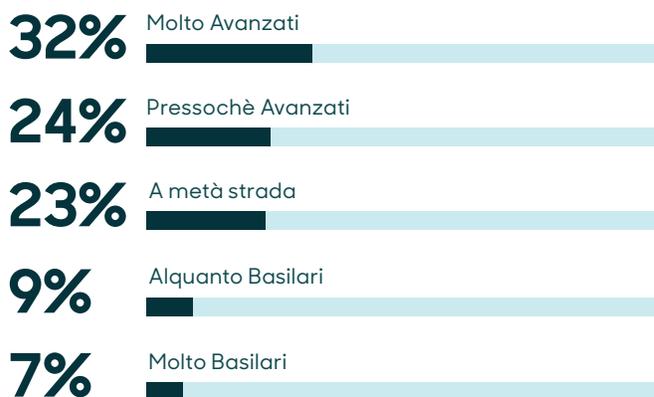
## 66%

sostiene che l'uso di AI o bot si è evoluto oltre il semplice differimento.

Le aziende si trovano ad affrontare molte sfide complesse e l'incombente recessione economica spinge i team interni a trovare il modo da contenere i costi e aumentare la produttività. L'AI offre una soluzione.

Sebbene i professionisti della EX riconoscano che negli ultimi anni la tecnologia AI ha fatto grandi progressi, non ne sfruttano appieno le capacità. Oltre la metà dei professionisti della EX intervistati ritiene che la propria azienda sia in ritardo nell'utilizzo dei bot per la EX e il 44% riconosce che i propri bot non sono molto evoluti.

## Secondo te, quanto sono evoluti i bot EX utilizzati dalla tua azienda?



## L'AI per il luogo di lavoro si evolve rapidamente, è il momento di prepararsi

Nei prossimi anni, l'utilizzo dell'AI sul luogo di lavoro è destinato a espandersi. Sebbene sia difficile da prevedere con esattezza, possiamo dire che le aziende dovrebbero prepararsi a utilizzare l'AI per gestire attività sempre più complesse e in modo ancora più accurato.

I team EX e IT che intendono estendere l'uso dell'AI nella propria azienda affrontano ostacoli interni, come strategie ad hoc e dati in silos.



dei professionisti della EX riconosce che i dati in silos nei vari reparti ostacolano l'utilizzo avanzato di AI e bot.

È il momento di gettare le basi per un futuro guidato dall'AI. La modernizzazione delle soluzioni più datate potrebbe richiedere un certo investimento, ma la riduzione dei costi derivante dall'AI è troppo importante per essere ignorata.

## I team che utilizzano l'AI possono ottenere un maggiore ritorno economico



Il **68%** crede che, nei prossimi anni, l'AI e i bot porteranno a un notevole risparmio sui costi.



Il **65%** prevede che, nei prossimi anni, l'AI e i bot sostituiranno in parte gli agenti umani.



Il **71%** concorda sul fatto che l'AI e i bot contribuiscono a creare continuità in presenza di team di assistenza snelli.

## Il futuro dell'AI per l'esperienza dei dipendenti

L'assistenza ai dipendenti è tradizionalmente una funzione reattiva e di tipo manuale. Ma l'arrivo dell'AI sul luogo di lavoro può determinare grandi cambiamenti in meglio.

Ad esempio, potresti chiedere lo stato di avanzamento di un progetto proprio come chiedi ad Alexa le previsioni meteo. Un giorno l'AI potrebbe fungere da assistente virtuale intelligente per tutti gli addetti ai lavori, coordinando il flusso di informazioni attraverso una complessa rete di conoscenze interne, database e app. Collegherà ogni fase del percorso del dipendente: fornendo risposte immediate a praticamente qualsiasi domanda, classificando le richieste in base al sentiment e al tono, integrandosi con gli strumenti delle Risorse Umane e dell'ITSM e fungendo da sportello unico per il sapere aziendale. Molte di queste cose sono già possibili oggi.

In futuro, l'assistenza ai dipendenti sarà interamente affidata ai bot? Può darsi. Ma è più probabile che l'AI assorba le funzioni più ripetitive e di routine, lasciando ai team interni più tempo da dedicare ai progetti che richiedono le capacità delle persone.



# 4 L'assistenza personalizzata aumenta la produttività e la soddisfazione dei dipendenti

La produttività dei dipendenti è ostacolata da molti fattori. Ad esempio, la richiesta di assistenza interna comporta spesso un processo complicato e inefficiente.

Utilizzando i dati del personale per fornire indicazioni più specifiche e personalizzate è possibile velocizzare tale processo per tutti, anche per gli addetti all'assistenza. Inoltre, questo permette alle aziende di elaborare strategie per l'intero percorso dei dipendenti.

L'obiettivo della personalizzazione è gestire le richieste interne e le questioni amministrative in modo rapido e con il minor numero possibile di interventi. Questo fa sì che i dipendenti si sentano più supportati e possano concentrarsi sui progetti veri e propri — a vantaggio dei risultati aziendali.



## I team EX stanno potenziando le capacità di personalizzazione

La maggioranza dei professionisti della EX concorda sul valore delle esperienze personalizzate e molti prevedono di aggiungere o estendere le capacità in quest'area nei prossimi 12 mesi.



Per l'**87%** dei professionisti della EX, la personalizzazione aumenta la soddisfazione dei dipendenti.



Per il **71%** dei professionisti della EX, la propria azienda ha un piano chiaro per potenziare le capacità interne di personalizzazione dell'esperienza dei dipendenti.



Il **59%** dei team EX fornisce comunicazioni personalizzate ai dipendenti e il **23%** prevede di introdurre questa funzionalità nei prossimi 12 mesi.



## Il valore di un'assistenza personalizzata per i dipendenti nel settore sanitario

Oltre a essere esperti altamente qualificati nel loro campo, gli operatori sanitari sono anche dipendenti. E come tutti i dipendenti, è probabile che richiedano il supporto di altri team per eventuali domande o problemi. Inoltre, essendo in prima linea con i pazienti, devono essere in grado di risolvere tempestivamente i problemi.

**OneMedical** offre ai propri iscritti una rete di ambulatori di medicina di base. Ha scelto Zendesk per fornire assistenza interna in ambito IT, Risorse Umane e Operations ai suoi 1.300 dipendenti, tra cui personale amministrativo e medico. Il team dell'azienda ha customizzato la soluzione Zendesk con una serie di app che consentono di fornire supporto in modo più rapido e personalizzato, affinché il personale possa concentrarsi sulla missione di OneMedical: fornire ai pazienti cure tempestive.

Nell'80% dei casi il team riesce a rispettare un tempo di replica medio di due ore e circa il 60% delle richieste viene risolto nello stesso giorno lavorativo.

## Aree in cui le aziende prevedono di introdurre funzionalità di personalizzazione nei prossimi 12 mesi:



# Conclusioni

Trovandosi ad affrontare sfide aziendali complesse, come l'aumento dei costi e problemi di organico, le aziende devono valutare come sfruttare la tecnologia per ottimizzare i flussi di lavoro, aumentare il coinvolgimento dei dipendenti e ottenere più valore con meno risorse.

La tecnologia è il filo conduttore che collega tutte queste sfide, e per creare efficienze operative scalabili e contenere i costi sarà fondamentale seguire una strategia di trasformazione digitale.

## I dirigenti nel campo della EX e della tecnologia indicano alcune aree chiave di crescita per il 2023:

- ✔ Creare soluzioni digitali moderne e sicure che consentano di lavorare in modalità ibrida e flessibile, a prescindere dalla sede, dal team e dalla funzione.
- ✔ Implementare capacità EX più evolute, come chatbot basati su AI e operazioni intelligenti, per supportare l'assistenza ai dipendenti in presenza di team interni snelli.
- ✔ Misurare feedback e soddisfazione dei dipendenti, per fornire al management dati concreti in base a cui proporre soluzioni volte a migliorare il livello di coinvolgimento e produttività.

Per rispondere alle esigenze dei dipendenti e risolvere le sfide aziendali, è possibile progettare un'esperienza digitale che permetta ai team di collaborare direttamente, a prescindere da dove si trovano a lavorare. Flussi di lavoro interni ottimizzati possono agevolare il lavoro quotidiano, migliorando la produttività.

Le aziende moderne che desiderano trattenere i migliori talenti e proteggere i profitti, devono stare al passo con la concorrenza e investire nella modernizzazione dell'esperienza dei dipendenti.



# La trasformazione è più facile con un partner fidato

Zendesk è stata fondata 15 anni fa a partire dalla convinzione che tutte le esperienze di assistenza debbano essere meravigliosamente semplici ma potenti. Oggi, oltre 100.000 aziende si affidano a Zendesk per valorizzare le potenzialità dei dipendenti e dei clienti che servono.

Utilizzando Zendesk per l'esperienza dei dipendenti puoi offrire esperienze moderne che aumentano la produttività e la performance del personale in tutta l'azienda.



- ✔ **Assistenza ai dipendenti:**  
Offri un'esperienza unificata su tutti i canali – email, messaggistica, Slack e altri ancora.
- ✔ **Automazione dei workflow:**  
Automatizza i processi di specifici reparti (come Risorse Umane e IT) e trasversali, per aumentare l'efficienza.
- ✔ **AI:**  
Utilizza i bot di Zendesk per fornire assistenza self-service ai dipendenti, ottimizzare i contenuti del centro assistenza e molto altro.
- ✔ **Dati e analisi:**  
Misura i KPI e presenta al senior management il valore effettivo di un investimento nella EX.

Le soluzioni Zendesk sono create per essere pronte all'uso, richiedono una configurazione minima e possono essere modificate per soddisfare le esigenze specifiche della tua azienda. Zendesk offre migliaia di [integrazioni di partner](#) "pronte all'uso" per applicazioni come Slack, Microsoft Teams, SweetHawk e Myndbend. Inoltre, puoi anche creare applicazioni e integrazioni customizzate da usare con Zendesk per ottimizzare l'esperienza e ottenere ancora più valore.

[Scopri di più su Zendesk per l'esperienza dei dipendenti](#) →

# Metodologia

Nei mesi di luglio e agosto 2022 abbiamo intervistato più di 370 manager dell'esperienza dei dipendenti, agenti e responsabili degli acquisti di tecnologia, in 20 paesi e da aziende di ogni dimensione, dalle PMI alle grandi imprese. I risultati di ciascun sondaggio sono stati ponderati per rimuovere gli errori dai campioni.

Il sondaggio è stato condotto nei seguenti paesi: Australia, Belgio, Brasile, Canada, Corea del Sud, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Giappone, India, Italia, Messico, Norvegia, Paesi Bassi, Regno Unito, Singapore, Spagna, Stati Uniti e Svezia.



zendesk