

I quattro principi chiave dell'evoluzione dell'esperienza dei dipendenti



zendesk

Cosa si intende per “luogo di lavoro”? Cosa si intende per “forza lavoro”? Probabilmente, qualche mese fa avremmo potuto rispondere a queste domande senza particolari problemi. In questo momento, però, l'unica certezza che abbiamo è che non c'è nulla di certo. Anche se molte aziende stanno pensando a nuove modalità di organizzazione dell'ufficio fisico, il lavoro da remoto è una realtà destinata a restare. Secondo un recente studio di Gartner, il 48% dei dipendenti lavorerà da remoto anche dopo la pandemia, rispetto al 30% del periodo precedente. Si tratta di un aumento del 60%. **“Abbiamo ragione di credere che tra dieci anni i dipendenti di Twitter e Facebook lavoreranno meno da remoto rispetto a quanto stanno prevedendo ora i loro leader, ma molto più di quanto avrebbero immaginato sei mesi fa”**, afferma l'Harvard Business Review.

Ora che il lavoro da casa è diventato un aspetto così preponderante della nostra nuova normalità, si cerca di capire come cambierà l'esperienza dei dipendenti.

Continua a leggere per scoprire le quattro linee guida da seguire per essere parte attiva nell'evoluzione dell'esperienza dei dipendenti in questa nuova normalità, caratterizzata da mutamenti continui e relazioni da remoto.



01

Aumentare la produttività garantendo l'accesso al know-how aziendale

Secondo i dipendenti, una delle difficoltà del lavoro da casa è trovare risposte a domande apparentemente semplici. Quando non puoi affacciarti alla porta del collega per chiedere un consiglio, può volerci il doppio del tempo per trovare le risposte giuste, o perché non sai a chi rivolgerti oppure perché la gestione dei figli o altri fattori fanno sì che il referente non sia sempre disponibile su Slack. Gartner sottolinea, inoltre, che i datori di lavoro stanno pianificando di allargare la cerchia di collaboratori a chiamata per garantire una maggiore flessibilità della forza lavoro, sia per ragioni di risparmio sia per gestire le assenze temporanee dovute a malattia o alla necessità di prestare assistenza. Un incremento della flessibilità e delle risorse potrebbe comportare maggiori difficoltà di comunicazione.

Dato che la formazione e il know-how aziendale vengono condivisi principalmente su Slack o facendo “due chiacchiere veloci” su Zoom, favorire l'accesso alle conoscenze interne è un fattore chiave della produttività. **“In questo momento preoccupa la mancanza di un centro di eccellenza di riferimento, di esperienze e attività di condivisione tra colleghi”**, sostiene Teresa Anania, Vicepresidente Relazione clienti presso Zendesk. **“Quali sono gli strumenti che si stanno dimostrando essenziali e sui quali stiamo lavorando? L'automazione dei workflow, strumenti collaborativi e strumenti che permettano di individuare a chi rivolgersi senza perdersi nel marasma.”**

Secondo l'edizione 2020 dell'indagine globale di Deloitte Global Human Capital Trends, il 75% delle aziende intervistate sostiene che la creazione e la tutela delle conoscenze a fronte di una forza lavoro in continua evoluzione è importante o molto importante per avere successo nei prossimi 12-18 mesi. Tuttavia, solo il 9% ritiene di essere davvero in grado di rispondere in maniera adeguata a questa tendenza. Tra i trend di quest'anno, questo dato rappresenta uno dei maggiori divari tra rilevanza e tempestività.

Il 75%

afferma che la creazione e la tutela delle conoscenze è molto importante per avere successo nei prossimi 12-18 mesi.

Il 9%

sostiene di essere in grado di rispondere in maniera adeguata a questa tendenza.



La storia di successo

Quando lo stato del Tennessee ha avviato un processo di rinnovamento interno per rispondere meglio alle necessità dei cittadini, è emersa immediatamente la necessità di rendere disponibile l'inestimabile competenza dei dipendenti, in particolare quella dei funzionari con più anzianità che, al momento del pensionamento, possono lasciare un vuoto incolmabile. Lo stato americano ha fatto affidamento su Zendesk e sul suo strumento di revisione contenuti per trovare una soluzione a questa problematica. Questa scelta ha comportato anche un ulteriore vantaggio: le tempistiche di onboarding dei neoassunti si sono ridotte da sei mesi a sei settimane.

"Abbiamo capito che, usando il know-how dei dipendenti con 30 o 40 anni di esperienza alle spalle per creare articoli della knowledge base, qualsiasi collaboratore temporaneo o con un contratto part-time avrebbe potuto sfruttare quelle conoscenze per rispondere con professionalità e sicurezza allo stesso tipo di domande che gli vengono rivolte al telefono, come se lavorasse per noi da 10 anni",

Dustin Swayne
Vicecommissario, Stato del Tennessee



Considera l'idea di implementare una knowledge base interna per:



Ridurre in modo significativo il tempo impiegato dai dipendenti per cercare informazioni



Acquisire il know-how aziendale a vantaggio di tutti



Diminuire il tempo di onboarding dei neoassunti



Snellire e facilitare l'onboarding dei collaboratori occasionali

02

Promuovere la collaborazione tra team

La collaborazione tra team diversi sta diventando sempre più importante e complessa. Quando i dipendenti, specialmente quelli appartenenti a team diversi che non si conoscono molto bene, non hanno la possibilità di incontrarsi di persona, si generano delle situazioni di stallo. I neoassunti e i collaboratori occasionali devono anche instaurare delle relazioni da remoto, aspetto imprescindibile per la buona riuscita di un progetto.



Per rispondere a queste necessità, i responsabili delle risorse umane dovrebbero cercare soluzioni che eliminino gli ostacoli logistici alla collaborazione, in modo che i dipendenti possano collaborare tra loro in modo più efficace, senza perdere tempo a capire quali sono le persone a cui rivolgersi o le procedure da seguire. Inoltre, semplici moduli e regole aziendali possono indicare velocemente cosa è necessario per rispondere a una richiesta, di conseguenza i team non dovranno incontrarsi per parlare di progetti che non dispongono nemmeno dei requisiti minimi per partire.



La storia di successo

Quando, per esempio, OpenTable ha rinnovato il proprio help desk interno, ha scoperto che uno dei punti di forza di Zendesk è la capacità di tenere sempre al corrente i dipendenti.

"I trigger incorporati inviano automaticamente aggiornamenti via email durante l'elaborazione del ticket. Continuano a dirci che ora siamo molto più veloci a rispondere e il motivo non è che gli agenti stanno facendo qualcosa di diverso."

"Semplicemente, ora il sistema fornisce automaticamente dei feedback ai dipendenti, cosa che prima non accadeva."

Russ Gangloff

Responsabile Assistenza clienti, OpenTable



Considera l'idea di istituire un help desk per i dipendenti in modo che:



I team possano monitorare e gestire le richieste e prendere decisioni sulla pianificazione della capacità produttiva in modo più consapevole



Le richieste possano essere inoltrate automaticamente all'ufficio corretto, senza che i dipendenti debbano conoscere le persone giuste per portare a termine un lavoro



I dipendenti possano ottenere ciò che serve più rapidamente grazie a semplici moduli e regole aziendali



I dipendenti abbiano più chiaro lo stato di un progetto e i team non vengano sommersi da richieste di aggiornamento

03

Comunicare bene e trovare nuovi canali per farlo

Ora più che mai, le aziende devono informare i propri dipendenti sugli aggiornamenti delle policy e sulle ultime novità, specialmente se lo staff, la direzione o la struttura aziendale sono interessati da cambiamenti importanti. La comunicazione è più difficile quando avviene su larga scala, in tempi di crisi o quando i dipendenti lavorano tutti, o quasi tutti, da remoto. Tuttavia, è un aspetto imprescindibile.

“Non è pensabile lavorare e offrire un servizio clienti e un’esperienza clienti senza essere connessi”, spiega Teresa Anania, Vicepresidente Relazione clienti presso Zendesk. **“Dobbiamo trovare dei modi per restare in contatto.”**

Quando sono al lavoro, i dipendenti sono sempre più alla ricerca di contatti con gli altri. Secondo Gartner **“i datori di lavoro hanno avuto un ruolo sempre più preponderante all’interno della società, definendo un salario minimo sopra il livello di mercato, prolungando il congedo parentale, promuovendo l’uguaglianza di genere e prendendo posizione nelle questioni sociali. Durante la pandemia, i datori di lavoro hanno offerto maggiore sostegno ai dipendenti e alle comunità, come migliori condizioni per i congedi per malattia, supporto finanziario, orari di lavoro più consoni e misure per l’assistenza all’infanzia”.** Il report continua: **“Ora che la pandemia inizia a placarsi, molte aziende continueranno a potenziare il proprio coinvolgimento in queste attività, incrementando il sostegno psicologico e ampliando la copertura sanitaria e il supporto al benessere finanziario dei dipendenti.”**

Il datore di lavoro diventa quindi una rete di sicurezza di utilità sociale, una tendenza evidenziata ancora di più dal Covid-19, secondo la quale le aziende ricoprono un ruolo sempre più determinante nel sostegno ai dipendenti e alla comunità, anche dal punto di vista finanziario e psicologico. In alcuni casi, le organizzazioni hanno riconosciuto la crisi umanitaria dovuta alla pandemia dando priorità al benessere dei dipendenti come persone, piuttosto che come meri lavoratori. Secondo Gartner, **“le abitudini che stanno adottando manager e dipendenti si protrarranno nel tempo e influenzeranno il modo di operare delle aziende negli anni a venire”.** In futuro, le aziende verranno giudicate per come hanno trattato i propri dipendenti durante la pandemia. Il risultato sarà sicuramente in buona parte una questione di policy, anche se non si può ridurre tutto alla necessità di una comunicazione soddisfacente ed efficace con i dipendenti.

Ciononostante, spesso e volentieri le email isolate o i messaggi su Slack per fornire informazioni sulle misure di sostegno ai dipendenti finiscono nel dimenticatoio. Mentre Slack e le email diventano le principali modalità di comunicazione a breve termine nello svolgimento delle attività quotidiane, per le comunicazioni a lungo termine i responsabili delle risorse umane dovrebbero affidarsi a strumenti più curati ed efficaci. I portali self-service possono aiutare i team delle risorse umane a distribuire quantità enormi di informazioni dettagliate, mostrando al contempo i post più visualizzati e dando quindi un'indicazione di quali sono gli argomenti che suscitano il maggiore interesse o le aree in cui i dipendenti riscontrano più difficoltà.

Attribuisci un ruolo di rilievo alle risorse umane nella knowledge base interna per:



Comunicare nuovi benefit ai dipendenti in modo che le informazioni non vadano perse



Garantire che i dipendenti restino aggiornati sulle modifiche alle policy aziendali



Consentire ai dipendenti di agire in autonomia e informarsi sui benefit e sulle policy mantenendo la riservatezza



Dedicare maggiori attenzioni ai dipendenti, assicurandoti che possano visualizzare la gamma completa di benefit a disposizione

04 Automatizzare i workflow essenziali

I responsabili della crescita aziendale sono ben consci dell'importanza di procedure agili se si vuole offrire un'esperienza cliente eccellente. Lo stesso dicasi per l'esperienza dei dipendenti.

“I processi operativi delle risorse umane stanno diventando più automatizzati e basati sui dati”, spiega Ann Catrina-Kligman, ex Responsabile globale, HR shared services presso Zendesk. **“I dati stanno permettendo alle risorse umane di passare da una mera funzione amministrativa e di back office a un partner aziendale strategico e data-driven, che sfrutta gli insight per forgiare le strategie sui talenti e il futuro del lavoro.”**

L'improvvisa interruzione delle consuete modalità di lavoro e i cambiamenti che ne sono derivati hanno fatto emergere l'importanza di alcuni workflow così come la rilevanza di alcuni ruoli per la buona riuscita di quei workflow. In altre parole, l'assenza di alcune figure fondamentali ha comportato l'interruzione dei processi essenziali.

In futuro, per garantire la resilienza e la continuazione delle attività aziendali, i responsabili delle risorse umane dovranno condurre un dialogo con i partner commerciali per automatizzare i workflow essenziali, in modo che non si arrestino nel caso in cui manchino persone o si verifichino altre interruzioni. Oltre a rendere l'azienda più resiliente, l'automazione dei workflow essenziali consente di offrire SLA minimi o un servizio di qualità anche in caso di cambiamenti significativi, comporta una maggiore flessibilità nelle modifiche ai workflow con ripercussioni minime sui dipendenti o sui clienti e offre più tempo ai team per concentrarsi su progetti complessi, automatizzando le attività di routine o le procedure particolarmente onerose.



La storia di successo

Per esempio, combinando regole aziendali, trigger e soluzioni self-service, Vodafone ha ridotto del 70% il volume dei ticket tra i suoi 15.000 dipendenti.

"Sono un grande sostenitore di Zendesk Support, non posso che consigliarlo. È il miglior software che abbiamo mai usato."

"I nostri dipendenti si trovano molto bene con Zendesk Support perché, grazie alle risposte automatiche, hanno la certezza che i propri problemi sono stati presi in carico. Anche i nostri agenti lo trovano molto utile, perché è un mix perfetto di semplicità e innovazione."

David Bedelis
Learning Technologies Specialist, Vodafone



Usa moduli, trigger e regole aziendali per automatizzare approvazioni o semplici compiti per:



Garantire che i workflow chiave non si interrompano quando ci sono cambiamenti nell'organizzazione del personale



Mantenere la qualità del servizio e gli SLA a fronte di cambiamenti



Automatizzare attività di routine o particolarmente onerose in modo che i team abbiano tempo per dedicarsi a compiti più complessi



Garantire una maggiore flessibilità se è necessario modificare i workflow. Dovendo cambiare solo i trigger/moduli/regole aziendali, sarà meno impegnativo riaddestrare la forza lavoro

Conclusione

Il lavoro da remoto è destinato a ridefinire la forza lavoro del futuro. Anche se prevediamo un'evoluzione costante alternata a rettifiche in corso d'opera, quel futuro è già qui. "Ora più che mai, il futuro del lavoro va di pari passo con la digitalizzazione", conclude Anania. La pandemia ha rivelato la necessità di una maggiore resilienza e agilità generale, che si fa ancora più evidente nel caso della forza lavoro. Come spesso accade, un problema complesso nasconde anche un'opportunità: i responsabili delle risorse umane saranno in grado di condurre un dialogo sulle strategie aziendali e sui lavoratori e a definire in modo attivo il futuro del mondo del lavoro.

Scopri come l'help desk interno di Zendesk può aiutarti a migliorare l'esperienza dei dipendenti da remoto

Per iniziare, clicca qui:
zendesk.it/internal-help-desk/