Le tre tendenze che stravolgeranno le organizzazioni in Italia nel 2018

Le previsioni tecnologiche di Avanade in base all'evoluzione delle tendenze del 2017

Milano, 11 dicembre 2017 – Secondo Avanade, leader nell'innovazione digitale, nel 2018 il cambiamento per le organizzazioni di tutto il mondo sarà dettato da innovazioni chiave come la realtà aumentata nei punti vendita, esperienze lavorative all'insegna della tecnologia e la presenza di assistenti virtuali sul posto di lavoro.

Le nuove previsioni di Avanade si basano sugli andamenti previsti per il 2017. Quest'anno la società ha effettivamente pronosticato che la realtà aumentata (AR) avrebbe subito un'accelerazione spingendosi oltre i videogame per diventare una nuova dimensione aziendale, l'innovazione sarebbe stata guidata dal design thinking potenziando l'esperienza umana, e l'etica digitale sarebbe diventata un tema chiave a fronte della crescita esponenziale dei dispositivi digitali che tengono traccia dei dati di consumatori e lavoratori. Per il 2018 Avanade ritiene che le tre innovazioni sotto descritte rappresenteranno le nuove opportunità che le aziende dovranno cogliere:

Trend 1: Le esperienze digitali arricchite diverranno la norma sia nei negozi che nei canali online e la realtà aumentata e virtuale (AR/VR) sarà l'arma vincente dei retailer. Non è un segreto che l'esperienza di vendita al dettaglio stia cambiando. Sebbene i punti vendita si siano trasformati, i consumatori sono pronti ad abbandonare le passeggiate di shopping tra i negozi per abbracciare intense esperienze digitali. La società di analisi IDC prevede che entro il 2020 il 40% dei maggiori brand offrirà ai clienti esperienze digitali – sia dentro sia fuori le mura dello store – potenziando l'offerta fisica dei retailer con le caratteristiche digitali aumentate che possono essere visualizzate grazie alle tecnologie mobili.

Nel 2018, i retailer itlaiani dovrebbero adottare e sperimentare l'uso di nuove tecnologie digitali per arricchire le esperienze dal vivo. Si spazia dalle esperienze AR/VR per provare capi di abbigliamento, agli assistenti virtuali che offrono supporto ai clienti attraverso chatbot fino atavoli interattivi con informazioni sui prodotti all'interno di negozi e supermercati. Avanade ha recentemente condotto uno studio per comprendere se i consumatori ritengono che gli assistenti virtuali siano in grado di gestire le incombenze del periodo festivo meglio di quanto essi stessi non riescano a fare.

"Oltre la metà dei commercianti che abbiamo intervistato ha in programma di adottare nei prossimi due anni tecnologie di AR/VR e la robotica all'interno dei propri negozi. È importante capire le conseguenze di queste tecnologie per chi lavora", ha dichiarato Mauro Meanti, General Manager di Avanade. "Gli strumenti digitali per la formazione del personale e per offrire un'esperienza personalizzata anche a chi lavora in negozio sono importanti proprio quanto quelli per coinvolgere direttamente il cliente".

Trend 2: L'automazione e la tecnologia reinventeranno l'esperienza dei lavoratori, consentendo alle organizzazioni di instillare uno spirito nuovo nelle modalità di lavoro. I reparti risorse umane o del personale hanno da sempre, tra le altre cose, anche il compito di coinvolgere i dipendenti, in modo che siano appagati dal proprio lavoro. Con l'emergere delle più recenti innovazioni assistiamo alla nascita del posto di lavoro del futuro. Nel 2018 i leader in ambito tecnologico assumeranno un ruolo di consulenti per ottenere coinvolgimento, produttività e valore aziendale grazie all'adozione di strumenti digitali da parte dei dipendenti a ogni livello dell'organizzazione.

Il Center for Information Systems Research (CISR) del Massachusetts Institute of Technology(MIT) mostra che le grandi società che si collocano nel massimo quartile per esperienza dei lavoratori presentano un tasso di innovazione doppio e registrano il 25% di profitti in più rispetto alle aziende che occupano le ultime posizioni.* Questi risultati confermano che l'attenzione prevalente della trasformazione digitale non deve essere incentrata solo sull'esperienza dei clienti, ma deve essere altrettanto focalizzata sull'esperienza dei lavoratori. Inoltre le aziende devono considerare il potenziamento digitale dei lavoratori come un tema prioritario e centrale per le proprie strategie di crescita.

"Le organizzazioni devono predisporre una strategia di adozione digitale con strumenti di produttività e comunicazione personalizzati per supportare e potenziare le modalità di lavoro del personale", afferma Mauro Meanti, General Manager di Avanade. "In questo modo si potrà creare un metodo di lavoro più produttivo e social, un'esperienza più coinvolgente per l'utente, una maggiore capacità di attrarre e trattenere i talenti migliori e altro ancora, il tutto nell'ottica di potenziare il coinvolgimento e l'efficienza dei lavoratori".

Trend 3: Gli assistenti vocali e virtuali faranno il proprio ingresso nell'ambiente di lavoro, offrendo alle organizzazioni una serie di opportunità entusiasmanti. Il 2018 sarà l'anno della voce, in particolare al di fuori della sfera personale del consumatore. Secondo la società di analisiGartner, entro il 2021 i pionieri che riprogetteranno i propri siti web per supportare la ricerca vocale e visiva potrebbero vedere un aumento del 30% degli introiti da commercio digitale. All'inizio questa tecnologia dedicata ai consumatori si ripercuoterà sulle organizzazioni, cambiandone il modo di lavorare con un incremento della produttività e una migliore gestione del tempo. Gli assistenti personali e i responsabili degli uffici, per esempio, riusciranno più agevolmente a trovare e prenotare un viaggio, svolgendo al contempo altre mansioni. I programmatori informatici potranno effettuare una ricerca vocale per trovare i pezzi di codice open source necessari per i loro progetti.

"Gli assistenti virtuali possono essere integrati nella quotidianità di innumerevoli aziende e organizzazioni per aumentare l'efficienza e la produttività", ha dichiarato Mauro Meanti, General Manager di Avanade. "Gli assistenti virtuali vocali come Cortana, Alexa, Siri e Google Home sono attualmente le principali piattaforme di assistenza, ma con l'espansione all'ambiente di lavoro questo elenco andrà probabilmente arricchendosi con nuovi soggetti, verosimilmente quelli dedicati alle aziende, e si andranno anche consolidando nuove convenzioni".

**Fonte: MIT CISR Research Briefing, Vol. XVII, N° 6, giugno 2017,http://cisr.mit.edu/blog/documents/2017/06/15/2017_0601_employeeexperience_derysebastian.pdf/*

# # #