

Una ricerca Avanade: fino a 2 miliardi di dollari di aumento di fatturato per le aziende che investono sulla "Workplace Experience"

Il sondaggio, che ha coinvolto oltre 1.300 decisori aziendali livello globale, evidenzia i principali vantaggi finanziari generati dagli aggiornamenti tecnologici dell'ambiente di lavoro e dalla ottimizzazione delle esperienze di clienti e dipendenti

Milano, 11 novembre 2019 – Avanade, leader nell'innovazione digitale dell'ecosistema Microsoft, ha realizzato una [nuova ricerca](#)* che evidenzia il **ROI che è possibile ottenere attraverso l'implementazione di una strategia olistica nella trasformazione dell'ambiente di lavoro così da migliorare la "Workplace Experience"** – (WX). I 1.375 decisori aziendali di livello senior che hanno partecipato all'indagine hanno stimato **un aumento del 16% dei ricavi annuali e una riduzione dei costi operativi del 13%** a fronte di una trasformazione dell'ambiente di lavoro che includa **tecnologia, operazioni, cultura ed esperienza dei dipendenti**. Questa percentuale equivale a circa 2 miliardi di dollari, sulla base del fatturato annuale aggregato delle imprese che hanno partecipato alla ricerca.

"La modernizzazione dell'ambiente di lavoro è un driver consolidato per le aziende che adottano un modello di business sostenibile. La nostra ricerca dimostra che l'adozione di un approccio olistico alla modernizzazione delle piattaforme tecnologiche, dei servizi e degli spazi di lavoro fisici, la rivisitazione della cultura e dell'esperienza dei dipendenti e l'ottimizzazione dei processi quotidiani, sono elementi di differenziazione competitiva. Ma la maggior parte delle organizzazioni non è dove dovrebbe essere all'interno di questo percorso", ha dichiarato Florin Rotar, Global Modern Workplace Lead di Avanade. "È incoraggiante che il 95% degli intervistati ritenga che per massimizzare il ROI la "Workplace Experience" debba essere posta al centro della strategia di trasformazione aziendale. La nostra ricerca mette in evidenza che l'esperienza percepita dai dipendenti ha un peso equivalente all'esperienza offerta ai clienti".

Non sorprende che **il 94% degli intervistati** – principalmente ruoli dirigenziali, tra cui CEO, senior HR manager, Responsabili Operations, IT, Marketing, Servizi -**abbia citato i propri dipendenti come leva principale di vantaggio competitivo** per il proprio business. Inoltre:

- Per il 96% degli intervistati una trasformazione in positivo dell'esperienza lavorativa richiede un approccio olistico;
- Per il 38% il progetto di "Workplace Experience" dovrebbe essere guidato da un membro del Board in collaborazione con un gruppo inter-funzionale;
- Il 26% vorrebbe che il proprio responsabile IT si occupasse della trasformazione senza coinvolgere altri responsabili funzionali;
- quando si tratta di implementare processi di trasformazione in ambito HR, circa la metà (47% - 58%) del campione ritiene che una figura dirigenziale dovrebbe essere coinvolta nella fase di implementazione del progetto

Tuttavia, secondo gli intervistati, persistono **alcune aree critiche**. Quasi il 47% ha citato la **modernizzazione delle infrastrutture IT** come una sfida significativa, e poco più di un terzo (34%) ha citato la **crescita e il reclutamento dei talenti** e la **gestione dell'IT** come ulteriori ostacoli che le aziende devono superare quando

Informazioni sulla ricerca*

- La ricerca è stata condotta tra luglio e agosto 2019;
- Avanade ha intervistato 1.375 dirigenti senior globali nelle aree HR, Operations, IT, Marketing, Servizi e Assistenza e altri ruoli manageriali, inclusi i vertici aziendali;
- I settori industriali inclusi sono: manifatturiero, banche/assicurazioni, beni di consumo, industria mineraria, commercio al dettaglio;
- I paesi coinvolti sono: Stati Uniti, Canada, Regno Unito, Irlanda, Francia, Germania, Paesi Bassi, Italia, Spagna, Paesi Nordici, Giappone e Australia.

implementano strategie di "Workplace Experience" **La sicurezza** è un'altra area chiave evidenziata dagli intervistati, il 92% dei quali concorda sul fatto che le "opportunità di attacco informatico" che le imprese devono affrontare sono in aumento sia in termini di portata che di complessità. La stessa percentuale ritiene che garantire una migliore e più aggiornata sicurezza informatica aiuterà a scoraggiare le minacce provenienti dall'esterno e dall'interno dell'azienda.

A fronte di queste sfide, quasi tutti i manager intervistati hanno sottolineato l'importanza dei seguenti elementi per un processo di trasformazione di successo:

- Per il 99% degli intervistati, la modernizzazione delle piattaforme e dei servizi;
- Per il 96% l'ottimizzazione/ammodernamento delle operazioni;
- Per il 95% è fondamentale colmare il divario fisico e digitale;
- Il 94% ritiene importante ridefinire la cultura e l'esperienza dei dipendenti.

WX di successo con una nuova metodologia Avanade

Per rispondere alla richiesta da parte del mercato di un nuovo approccio alla modernizzazione dell'ambiente di lavoro che abbia impatti rilevanti sull'esperienza dei dipendenti e dei clienti, Avanade ha sviluppato una nuova metodologia. Quest'ultima misura il rapporto tra Customer Experience (CX) ed Employee Experience (EX) di un'azienda e il suo impatto positivo sulle performance finanziarie: fatturato complessivo, profitti e ROI della trasformazione. L'approccio di Avanade utilizza un set di algoritmi, metodi e indicazioni basate su dati scientifici avanzati, analisi multivariata, IA, apprendimento automatico e analisi predittiva. Avanade sta proseguendo il perfezionamento di questa metodologia e prevede di fare ulteriori annunci una volta raggiunto lo stadio finale di sviluppo di queste tecniche.

A proposito di Avanade

Avanade è leader mondiale nella fornitura di servizi digitali innovativi, cloud, business solutions ed experience design, che fanno leva su un grande potenziale umano e sulla forza riconosciuta dell'ecosistema Microsoft. Il nostro team unisce alle competenze in ambito tecnologico una profonda conoscenza del mercato, per poter offrire ai clienti e alla loro stessa clientela, vantaggi competitivi in termini di business. Avanade conta 38.000 professionisti connessi tra loro in 25 Paesi del mondo, che mettono a disposizione dei clienti le migliori soluzioni attraverso una cultura aziendale partecipativa che rispetta la diversità e la società nella quale operiamo. Avanade, di cui Accenture è l'azionista di maggioranza, è stata fondata nell'anno 2000 da Accenture LLP e Microsoft Corporation. Per maggiori informazioni: www.avanade.it.

CONTATTI MEDIA

Avanade: Roberta Loiacono, roberta.loiacono@avanade.com

BCW: Gennaro Nastri – gennaro.nastri.ce@bcw-global.com – Tel. +39 02 72143532

Informazioni sulla ricerca*

- La ricerca è stata condotta tra luglio e agosto 2019;
- Avanade ha intervistato 1.375 dirigenti senior globali nelle aree HR, Operations, IT, Marketing, Servizi e Assistenza e altri ruoli manageriali, inclusi i vertici aziendali;
- I settori industriali inclusi sono: manifatturiero, banche/assicurazioni, beni di consumo, industria mineraria, commercio al dettaglio;
- I paesi coinvolti sono: Stati Uniti, Canada, Regno Unito, Irlanda, Francia, Germania, Paesi Bassi, Italia, Spagna, Paesi Nordici, Giappone e Australia.