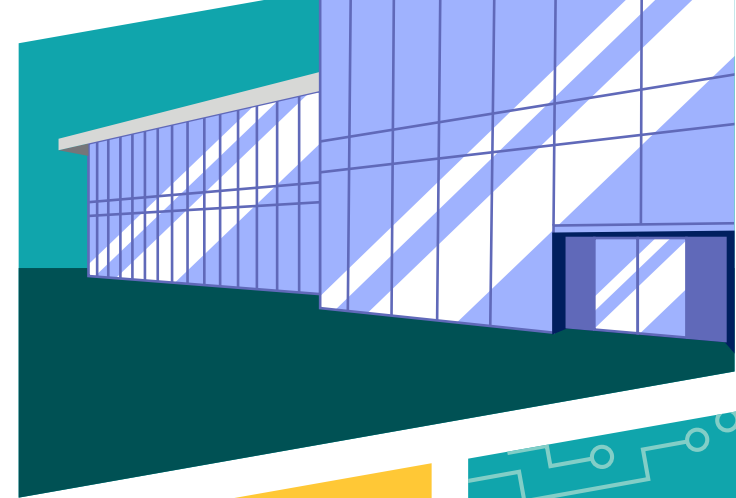


Il futuro del lavoro

Nuove prospettive su
cambiamenti e trasformazione

Uno studio del 2020 sul nuovo ruolo della
tecnologia sul lavoro



INDICE

03 Introduzione

04 Cosa sta cambiando nel nostro modo di lavorare

Dirigenti, impiegati, dipendenti, tutti vogliono una tecnologia migliore

Una tecnologia a prova di futuro: preparati a tutto

07 L'impatto del COVID-19 sul sistema

La maggior parte delle imprese era impreparata

Le organizzazioni stanno investendo di più in tecnologia

Scalabilità e adattamento con l'automazione intelligente

12 Dallo sconvolgimento alla trasformazione

Creare nuove opportunità con l'automazione intelligente

Cosa potresti fare se avessi quattro ore in più ogni settimana?

Cambiare la forza lavoro con l'IA

Potenzia il tuo workflow con l'automazione intelligente

17 La collaborazione è più importante che mai

Esigenze crescenti, opportunità mancate

Metti insieme business e IT grazie a soluzioni low-code

20 Conclusione

21 Ambito e metodologia del sondaggio

Introduzione

Il futuro del lavoro non è un concetto lontano – è già qui. Anni di globalizzazione economica e sconvolgimenti politici hanno già cambiato il modo in cui viviamo e lavoriamo.

La crisi finanziaria globale del 2008 ha aperto la strada per la sharing economy e la gig economy. Oggi, la pandemia di COVID-19 ha obbligato ogni tipo di organizzazione a ripensare le proprie attività quotidiane con poco preavviso o scarsa preparazione. E la tecnologia ha svolto un ruolo chiave nell'agevolare tale cambiamento.

Questo rapporto rappresenta il seguito del nostro studio del 2017. Solo tre anni dopo, è chiaro che il modo in cui le organizzazioni funzionano e chiedono ai loro dipendenti di lavorare è cambiato ancora più in fretta di quanto avevamo previsto. Molte organizzazioni hanno oggi gli stessi obiettivi di lungo termine che avevano tre anni fa, ma con una nuova prospettiva sul futuro del lavoro, influenzata dai cambiamenti nella nostra società e nella nostra cultura, oltre che dagli avanzamenti della tecnologia.

Abbiamo intervistato più di 3.000 tra dirigenti e personale IT che lavora a contatto con i clienti su come sta cambiando il mondo del lavoro.

Grazie a loro, abbiamo imparato che:

Il COVID-19 ha avuto un ruolo importante nel convincere le organizzazioni a investire nella **trasformazione digitale.**

L'automazione intelligente è un investimento fondamentale per le imprese che vogliono proteggersi da futuri sconvolgimenti.

Molte organizzazioni non stanno sfruttando i vantaggi dello **sviluppo di applicazioni low-code.**

Le decisioni riguardanti la tecnologia non verranno più prese **dall'alto verso il basso ma in base al consenso.**

SEZIONE 1

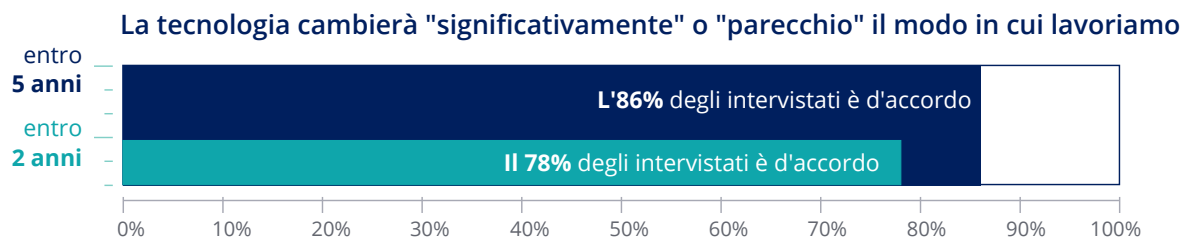
Cosa sta cambiando nel nostro modo di lavorare

La tecnologia è cambiata notevolmente nel 2020, così come è cambiato il modo in cui è stata adottata. Ad esempio, strumenti prima usati moderatamente come Zoom e Google Meet hanno visto la loro popolarità esplodere durante la pandemia. Milioni di persone, insegnanti, ingegneri, medici, operatori sanitari, si sono affidati a questi strumenti in un mondo diventato virtuale dall'oggi al domani.

Nel corso degli anni, le organizzazioni di tutto il mondo hanno affrontato diversi periodi di profondo cambiamento. Anche in futuro ci aspettano nuovi sconvolgimenti e la società dovrà imparare ad adattarsi continuamente a nuovi modi di vivere e di lavorare. I cambiamenti continueranno al ritmo a cui assistiamo oggi?

Il 78% percento degli intervistati si aspetta che la tecnologia cambi il modo in cui lavoriamo "parecchio" o "significativamente" nei prossimi due anni. E l'86% degli intervistati crede che questo cambiamento avverrà entro i prossimi cinque anni.

La rapida adozione della tecnologia continuerà ad accelerare mano che i suoi vantaggi diventano più evidenti.

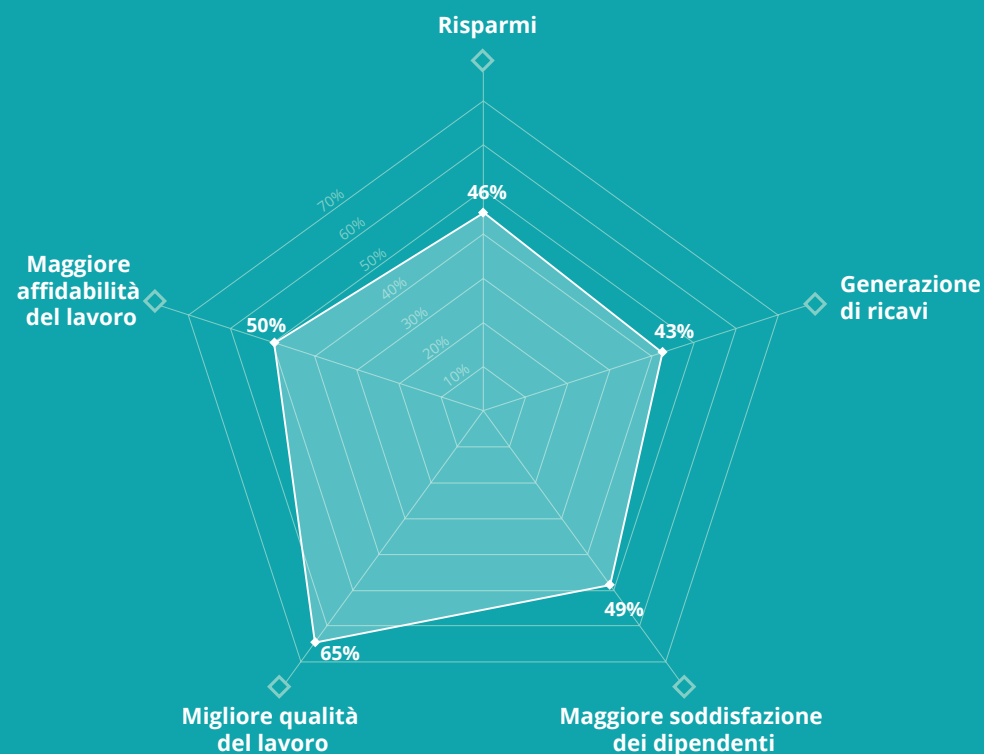


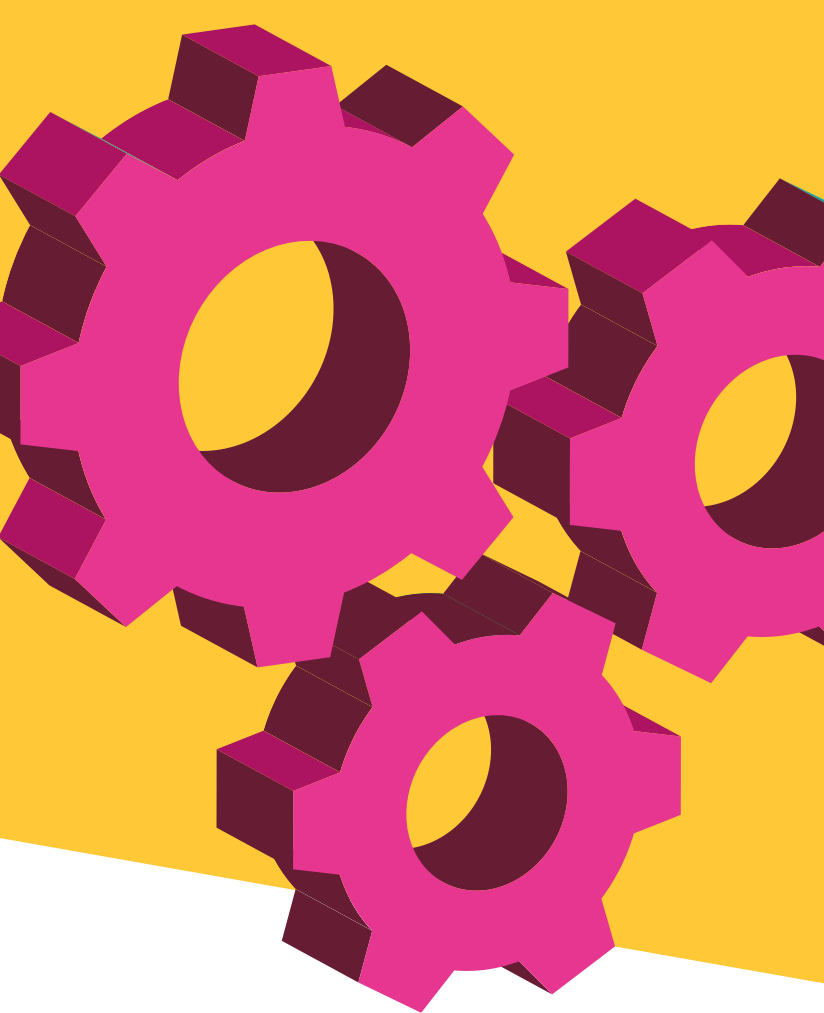
Dirigenti, impiegati, dipendenti, tutti vogliono una tecnologia migliore

I dirigenti e il personale IT a contatto con i clienti concordano sul ruolo svolto dalla tecnologia nel cambiare il modo in cui lavoriamo.

I dirigenti sono meno preoccupati dall'utilizzo della tecnologia per aumentare i profitti, con **il 46% che indica i risparmi e il 43% i ricavi** come i cambiamenti che mirano a ottenere. Invece, il 65% dei dirigenti lo vede come un'opportunità per migliorare la qualità del lavoro. Il 50% dei leader intervistati ritiene anche che la tecnologia porterà a una maggiore affidabilità nel lavoro. Il 49% lo vede perfino come un modo di aumentare la soddisfazione dei dipendenti. Anche i dipendenti vedono la tecnologia positivamente, come un modo per rendere il lavoro più flessibile e stimolante.

Sia i dirigenti che i dipendenti agiscono come motori del cambiamento verso l'adozione di una migliore tecnologia sul luogo di lavoro. Il 72% degli intervistati sostiene che chi sta prendendo l'iniziativa siano i responsabili IT, il 59% ritiene che lo stiano invece facendo i dirigenti di azienda. I dipendenti che lavorano a contatto con i clienti svolgono un ruolo importante nella spinta verso una migliore tecnologia, ma solo in alcune organizzazioni, secondo il 35% degli intervistati.





I PROSSIMI PASSI VERSO IL SUCCESSO

Una tecnologia a prova di futuro: preparati a tutto

Qual è il tuo obiettivo di trasformazione digitale? Modernizzare i tuoi sistemi? O scoprire modi per sostenere i clienti interni ed esterni in futuro?

Gli investimenti in una tecnologia che sia a prova di futuro richiedono sia rapidità che scalabilità. Lo scenario relativo ai clienti è in continua evoluzione e devi essere sempre in grado di fornire prodotti e servizi che siano rilevanti in un dato momento. Devi anche aiutare i clienti a raggiungere i loro obiettivi in modo facile e veloce. Sfrutta la tecnologia a tua disposizione, automatizza nuovi processi e riorganizza l'architettura aziendale attorno ai tuoi clienti, così da sostenere questo modus operandi.

SEZIONE 2

L'impatto del COVID-19 sul sistema

A volte un evento esterno è in grado di accelerare i cambiamenti tecnologici. Abbiamo trovato nuovi utilizzi per la moderna infrastruttura Internet, sviluppata durante il boom delle dot-com. Abbiamo assistito alla crescita della sharing economy e della gig economy dopo la crisi finanziaria del 2008. La pandemia di COVID-19 è solo l'ultimo di una serie di eventi che hanno prodotto un cambiamento.

Questa emergenza sanitaria pubblica mondiale ha cambiato il modo in cui lavorano centinaia di milioni (se non miliardi) di persone.

Le imprese cinesi hanno mostrato al resto del mondo come impiegare improvvisamente una forza lavoro da remoto su una scala enorme. Hanno anche dimostrato di poter prosperare in un periodo di incertezza, collaborando con aziende digitali e utilizzando tecnologie di automatizzazione.¹

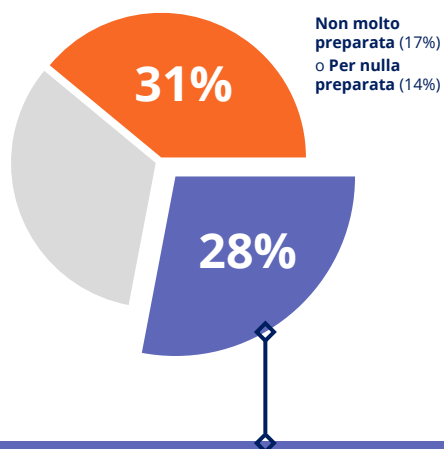


¹ *How Chinese Companies Successfully Adapted to COVID-19.* Gartner. 16 giugno 2020. <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/how-successful-chinese-companies-adapted-to-covid-19/>

La maggior parte delle imprese era impreparata

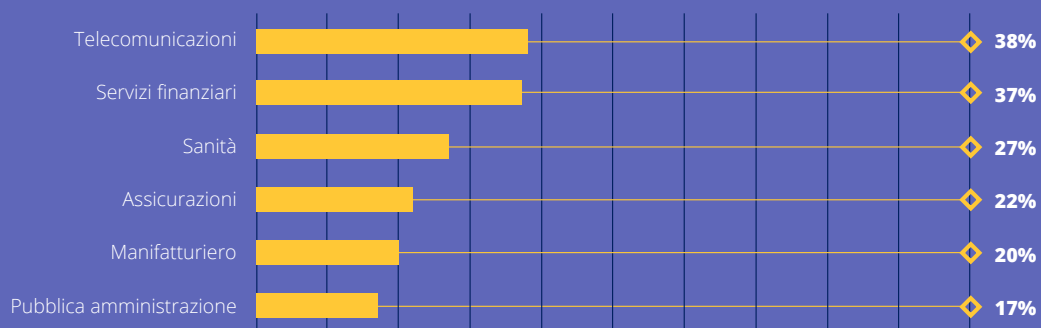
All'inizio della pandemia, organizzazioni come Amazon, Facebook e Google sono state lodate per il loro rapido passaggio al lavoro da remoto.

Ma queste aziende si sono rivelate essere delle eccezioni.

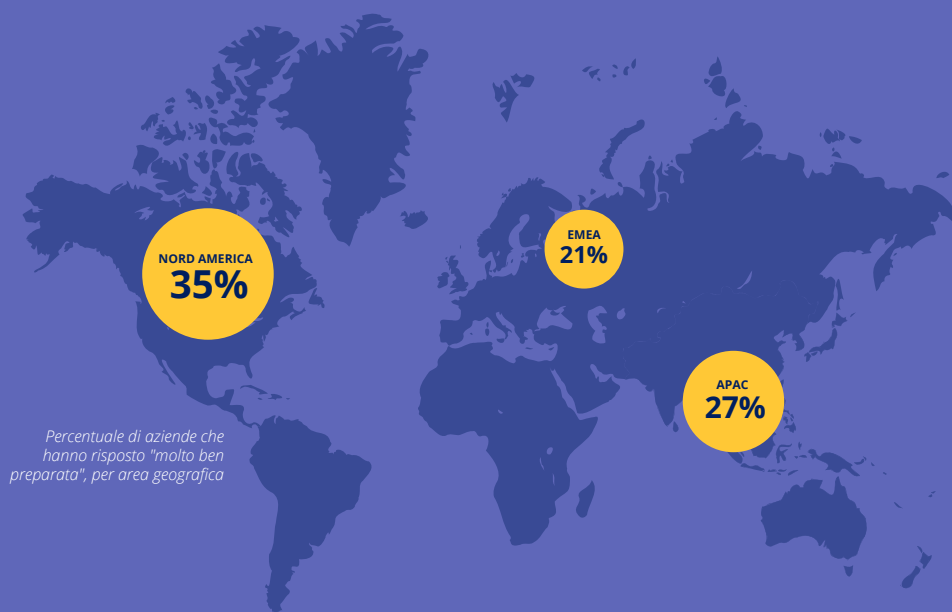


Solo il **28%** degli intervistati ha dichiarato che le loro aziende si sono dimostrate **"molto ben preparate"** a fronteggiare la pandemia di COVID-19. E il **31%** ha dichiarato che erano **"non molto" o "per nulla" preparate**.

Da chi è composto il 28% delle aziende "molto ben preparate"?



Percentuale di aziende che hanno risposto "molto ben preparata", per settore



Percentuale di aziende che hanno risposto "molto ben preparata", per area geografica

L'84% ha dichiarato che "aumentare il grado di preparazione contro qualsiasi pandemia analogo o futura" ha una "priorità elevata" all'interno della propria organizzazione.

Le organizzazioni si stanno preparando a vivere in un mondo diverso, adottando alcune tecnologie chiave:

Automazione intelligente

Intelligenza artificiale (IA)

Soluzioni basate su cloud

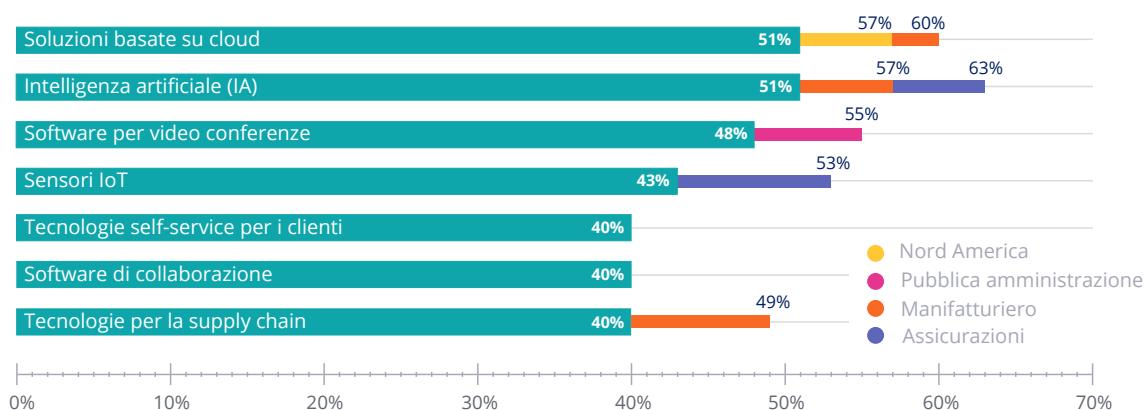
Per una definizione di questi termini, vedi pagina 22.

Le organizzazioni stanno investendo di più in tecnologia

Prepararsi per le crisi future ora è in cima all'agenda di governi e imprese.² Gli esperti di salute pubblica suggeriscono che l'ondata di COVID-19 non sarà l'ultima pandemia.³

La messaggistica unificata dell'omni-canale aiuterà le aziende a ottimizzare la customer experience e migliorare la percezione del brand attraverso comunicazioni mirate.

Il **51%** degli intervistati dichiara che la propria organizzazione investirà in soluzioni basate su cloud o IA. Solo l'1% degli intervistati dichiara che la propria organizzazione non investirà in nessuna di queste tecnologie.



² 9 Work Trends Post COVID-19. Gartner. 8 giugno 2020. <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/9-future-of-work-trends-post-covid-19/>

³ COVID-19 Won't be the Last Pandemic. Here's What We Can Do to Protect Ourselves. TIME. 15 aprile 2020. <https://time.com/5820607/nathan-wolfe-coronavirus-future-pandemic/>

Studio supplementare: Gli effetti del COVID-19 sulla trasformazione digitale

La pandemia di COVID-19 ha avuto effetti tanto drastici sugli ambienti di lavoro che abbiamo deciso di analizzare l'argomento in modo più approfondito, con uno studio separato.

Abbiamo appreso che la crisi ha rivelato più gap del previsto nel settore IT, stando al 74% degli intervistati. Di conseguenza, le organizzazioni stanno investendo più sempre di più in strumenti di IA che consentano loro di soddisfare le esigenze dei clienti.

[Scarica lo studio supplementare >](#)

La maggior parte degli intervistati ritiene che un investimento nell'automazione intelligente sia necessario per le loro aziende.



74%

ritiene che "shock esterni che escludono temporaneamente le persone dall'ambiente di lavoro porteranno a **maggiori investimenti in IA/automazione intelligente**".



77%

ritiene che "la malattia imprevista e di massa e/o l'auto-isolamento faranno **crescere la domanda per un'automazione intelligente da parte delle aziende**".



76%

ritiene che "il modo in cui siamo stati colpiti dal COVID-19 ci porterà a **investire di più nell'automazione intelligente in futuro**".



I PROSSIMI PASSI VERSO IL SUCCESSO

Scalabilità e adattamento con l'automazione intelligente

Il lavoro non si è mai fermato, anche se molti uffici sono stati chiusi. I dipendenti hanno ancora bisogno di strumenti che li aiutino a rimanere produttivi. I clienti si aspettano che le aziende rispondano alle loro richieste. Le imprese devono far fronte alle sempre nuove e crescenti esigenze dei loro dipendenti e clienti. Per farlo, devono aumentare gli investimenti in:

Una IA che generi decisioni migliori

Un'automazione intelligente che permetta di sfruttare informazioni in tempo reale

Soluzioni cloud che consentano lo sviluppo di applicazioni rapide e collaborative

Questi cambiamenti permetteranno alle imprese di scalare e adattarsi rapidamente allo scenario mutevole di clienti e dipendenti.

SEZIONE 3

Dallo sconvolgimento alla trasformazione

Oggi gli investimenti tecnologici mirano a migliorare l'efficienza, a ridurre i costi e a fornire vantaggi per i dipendenti. Due terzi degli intervistati sostiene che i dipendenti vorrebbero una tecnologia migliore per ottimizzare il modo in cui lavorano.

Per soddisfare questa richiesta, le aziende stanno investendo in varie tecnologie, tra cui:

Software per il business process management (BPM)

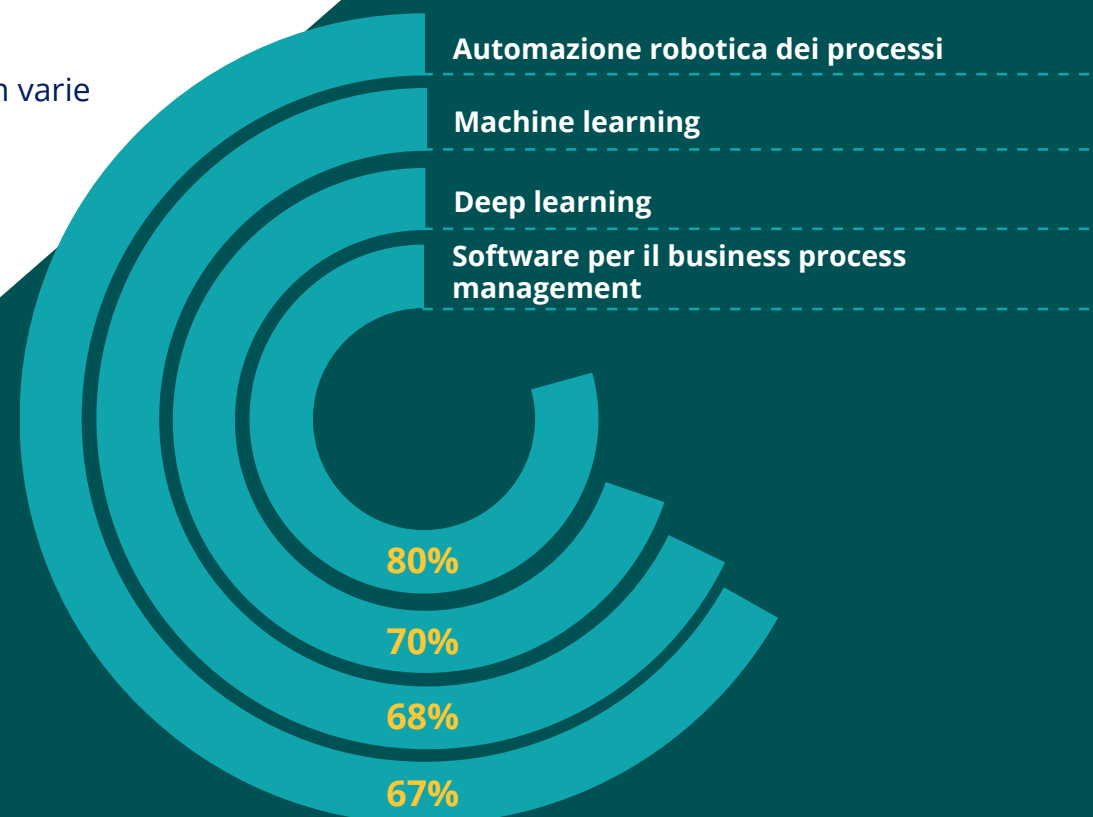
Deep learning

Machine learning

Automazione robotica dei processi (RPA)

Per una definizione di questi termini, vedi pagina 22.

Quante sono in percentuale le aziende che stanno investendo in queste tecnologie?



Creare nuove opportunità con l'automazione intelligente

Nonostante la diffusa percezione che l'automazione sia solo un modo per ridurre l'impiego di forza lavoro umana, in realtà genera lavoro e contribuisce a migliorarlo.

Sempre più ricerche sostengono che l'automazione può rendere obsoleti alcuni lavori, ma che sicuramente ne creerà di nuovi in cui i dipendenti potranno usare il loro tempo in modo migliore.⁴

Gli intervistati ritengono che l'automazione intelligente abbia una serie di effetti positivi:



ritiene che l'automazione intelligente stia **umentando la soddisfazione dei clienti.**



ritiene che l'automazione intelligente stia **riducendo il livello di stress sul posto di lavoro.**

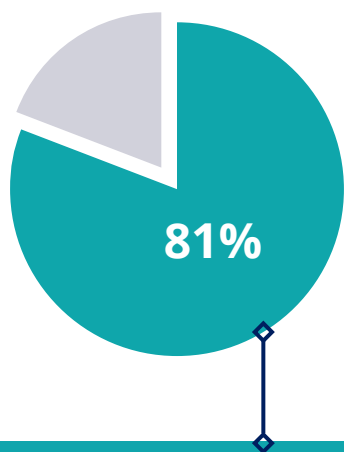


ritiene che l'automazione intelligente stia **umentando la soddisfazione dei dipendenti.**

Il valore dell'automazione intelligente sta anche cambiando il modo in cui gli individui definiscono il termine "forza lavoro". **Il 73% degli intervistati ritiene che il termine includa sia i dipendenti umani che le macchine intelligenti. I lavoratori sono arrivati a capire il ruolo dell'automazione e come questa sia adatta a un'organizzazione più ampia.**

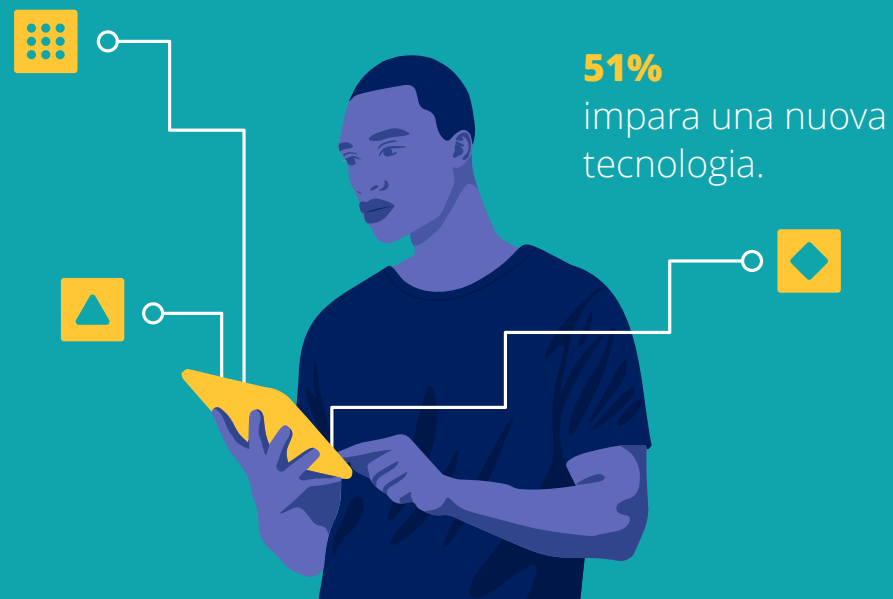
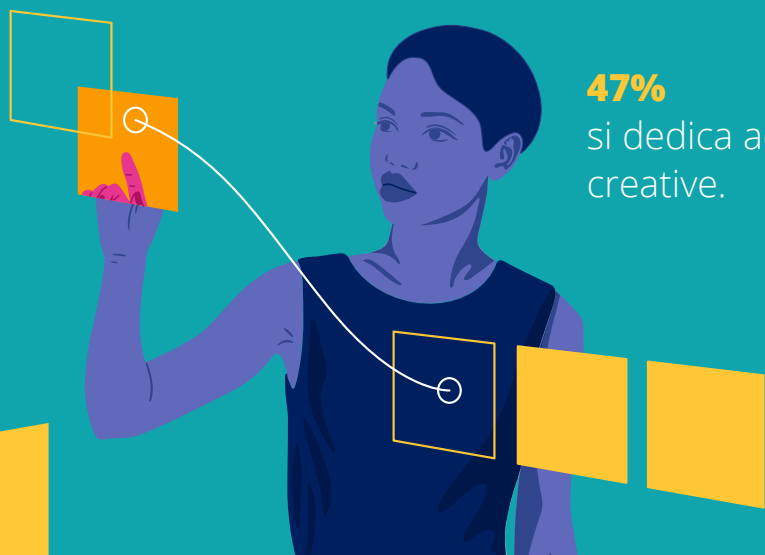
⁴ Robots kill jobs. But they create jobs, too. Brookings. 18 marzo 2019. <https://www.brookings.edu/blog/up-front/2019/03/18/robots-kill-jobs-but-they-create-jobs-too/>

Cosa potresti fare se avessi quattro ore in più ogni settimana?



L'81% degli intervistati pensa che l'automazione faccia risparmiare almeno quattro ore di lavoro umano alla settimana.

I dipendenti approfittano di questo maggiore tempo a loro disposizione:



Cambiare la forza lavoro con l'IA

Come stanno rispondendo all'IA i dirigenti di azienda?

I dirigenti di azienda sono impazienti di esplorare le opportunità che l'IA è in grado di offrire, ma hanno ancora molto da imparare. Il **51%** degli intervistati pensa che i dirigenti devono approfondire la loro comprensione di come l'IA modifica i processi e influisce sul lavoro. E il **50%** degli intervistati pensa che i dirigenti debbano approfondire la loro comprensione dell'organizzazione e delle risorse aziendali necessarie per permettere alla nuova tecnologia di funzionare a dovere.

Come influirà l'IA sul personale a contatto col pubblico?

Fondamentalmente, tutti i dipendenti dovranno avere una maggiore familiarità con le soluzioni basate su IA. Il **74%** degli intervistati pensa che la maggior parte dei dipendenti dovrà imparare a usare l'IA entro i prossimi cinque anni. Il **56%** crede che dovranno anche imparare ad addestrare l'IA.

I dipendenti sono propensi a essere gestiti dall'IA?

Le macchine intelligenti sono sempre più utilizzate per gestire attività e supervisionare la produttività. L'**84%** dei lavoratori dichiara che accetterebbe di lavorare a fianco di macchine intelligenti. Ma esserne gestiti è un'altra faccenda.

Il **75%** dei dirigenti d'azienda pensa che i lavoratori sarebbero "abbastanza" o "completamente" propensi a essere gestiti da una macchina. Chi lavora a contatto con i clienti, però, non condivide questa opinione. Avevamo posto ai dipendenti questa domanda nel nostro studio del 2017. Quattro intervistati su cinque avevano dichiarato di non essere propensi a essere gestiti da una macchina intelligente.⁵

L'IA gioca già un grande ruolo nell'ambiente di lavoro

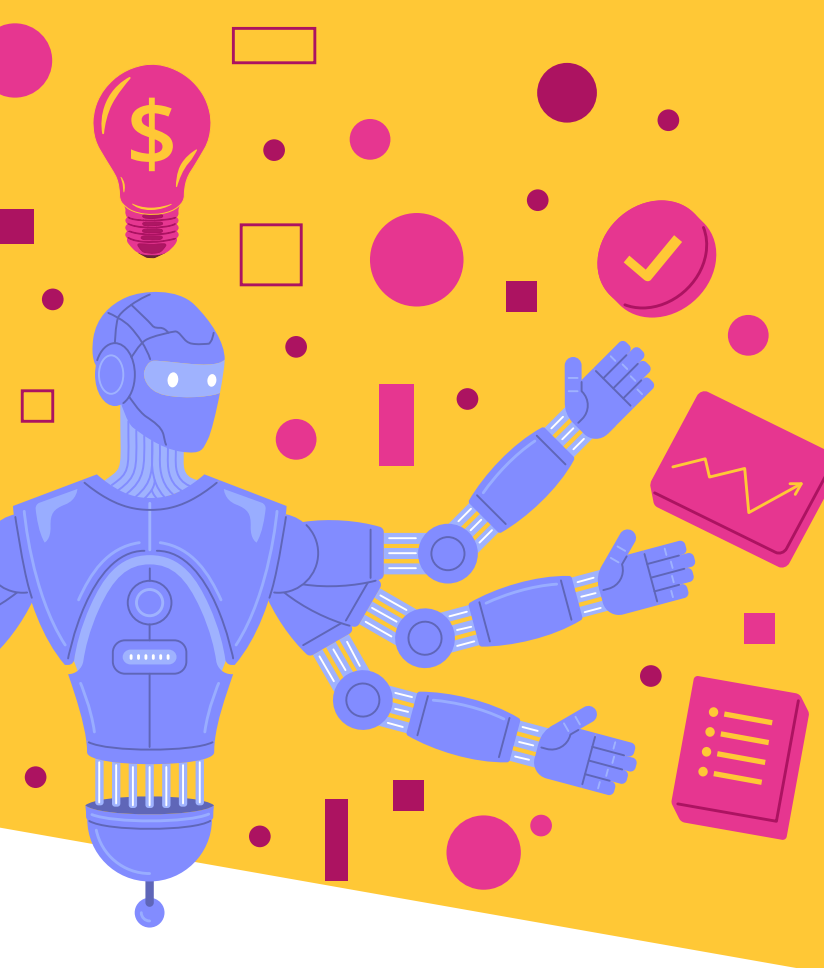
70% delle organizzazioni sta implementando il **deep learning**.

68% delle organizzazioni sta implementando il **machine learning**.

67% delle organizzazioni sta usando l'IA a **sostegno delle proprie decisioni**.

64% delle organizzazioni sta usando l'IA per **prendere decisioni senza intervento umano**.

⁵ Il futuro del lavoro: un report firmato da Marketforce e Pegasystems. 2017. <https://www.pega.com/it/insights/resources/future-work-report-marketforce-and-pegasystems>



I PROSSIMI PASSI VERSO IL SUCCESSO

Potenzia il tuo workflow con l'automazione intelligente

L'automazione intelligente genera un'esperienza migliore per tutti, dipendenti e clienti. Esistono molti tipi diversi di automazione intelligente.

La Robotic Desktop Automation (RDA) utilizza sia robot che persone per eseguire il lavoro più velocemente e in modo più preciso, garantendo ottimi risultati per i clienti.

La Robotic Process Automation (RPA) lascia ai robot la parte più difficile del lavoro, collegando sistemi, interfacce utente e colmando i gap nell'integrazione dei dati per impedire ai processi di back-end di ostacolare nuove esperienze per i clienti e la trasformazione digitale.

E l'IA aiuta l'automazione a evolvere combinando machine learning, modelli predittivi e adattivi ed elaborazione del linguaggio naturale (NLP), insieme a suggerimenti operativi, offrendo la giusta intelligenza per scegliere l'approccio più adatto a ogni processo e interazione.

Per offrire a clienti e dipendenti i risultati che desiderano, garantendo al contempo un'esperienza consistente e rilevante, è necessaria una gestione end-to-end dell'automazione intelligente, attraverso più canali, dispositivi e interfacce.

SEZIONE 4

La collaborazione è più importante che mai

I team IT sono stati la principale forza dietro agli investimenti in nuove tecnologie sul lavoro. Ora questa tendenza inizia a cambiare.

Tutti i membri di un'organizzazione, dai dirigenti ai dipendenti, devono assumere un ruolo più attivo e collaborativo per garantire il successo della trasformazione digitale.

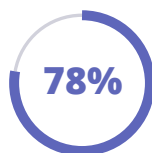
In base ai risultati del nostro sondaggio:



ritiene che la crescita dell'IA stia rafforzando il ruolo dell'IT.

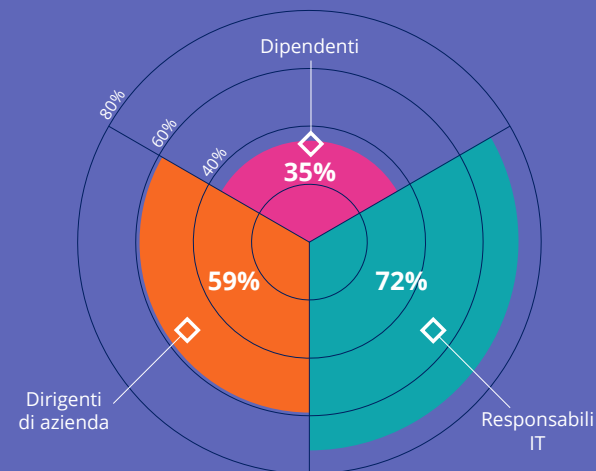


ritiene che l'IT stia collaborando di più con il resto dell'azienda.



pensa che tutti, nel mondo imprenditoriale, dovrebbero vedersi come parte della struttura IT.

Chi è il motore del passaggio a una tecnologia migliore?



Per molte organizzazioni, questo sottoutilizzo del low-code rappresenta un'opportunità mancata.

Abbiamo scoperto che l'82% degli intervistati pensa che "IT dovrebbe fornire piattaforme e sistemi che permettano ai dipendenti di creare e implementare le proprie soluzioni tecnologiche".

Esigenze crescenti, opportunità mancate

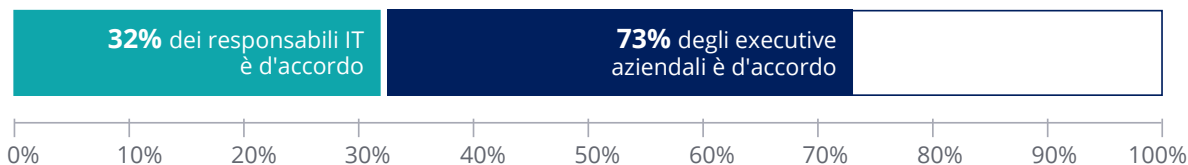
C'è discordanza tra i responsabili IT e i dirigenti su cosa significa implementare una tecnologia low-code.

Il 56% degli intervistati dichiara che la propria organizzazione ha implementato tecnologie low-code; questa è la più bassa percentuale rispetto a qualsiasi altro strumento menzionato nel sondaggio. Ma il 73% degli executive aziendali afferma di aver implementato soluzioni low-code, mentre solo il 32% dei responsabili IT sostiene lo stesso.

La tecnologia low-code è quella meno conosciuta, con il 13% degli intervistati che afferma di non avere familiarità con essa. Per fare un confronto, le due altre tecnologie meno conosciute sono il process mining e il natural language processing (NLP), con rispettivamente l'8% e il 7% di intervistati che dichiarano di non conoscerli.

Gli intervistati vogliono soluzioni low-code, anche quando non hanno familiarità con il termine.

La tua organizzazione ha implementato tecnologie low-code?





I PROSSIMI PASSI VERSO IL SUCCESSO

Metti insieme business e IT grazie a soluzioni low-code

Il codice è un grosso ostacolo alla collaborazione tra IT e business. Le organizzazioni escludono gli utenti di business dal processo di sviluppo quando impostano tutte le loro applicazioni come hardcoded. Si tratta spesso di applicazioni che gli utenti di business devono utilizzare nelle loro mansioni.

Gli strumenti low-code permettono ai business user aziendali di avere il controllo sulle proprie applicazioni, mentre il reparto IT li guida sulle best practice, la sicurezza e la compliance.

Tutti gli interessati devono poter contribuire alla creazione delle applicazioni. Le organizzazioni dovrebbero avviare questo processo di collaborazione implementando il design thinking, un metodo di risoluzione dei problemi incentrato sugli utilizzatori umani della soluzione.

I membri dei business team aziendali possono concentrarsi sul risultato e sull'esperienza richiesti da determinati utenti, invece di doversi chiedere quali strumenti siano più adatti a raggiungere lo scopo. IT può fornire ulteriori suggerimenti su come risolvere un problema, collaborare sull'innovazione in partnership con i business user aziendali e mettere a disposizione rapidamente nuove soluzioni usando strumenti low-code.

Conclusione

Viviamo in tempi di incertezza. I recenti eventi globali ci hanno mostrato che mentre molte organizzazioni si sono adattate in fretta, molte altre sono state colte di sorpresa ed erano completamente impreparate all'impatto che un periodo di interruzione avrebbe avuto sul loro business. **La nostra ricerca dimostra che anche se alcune organizzazioni si sono trovate completamente impreparate a gestire gli sconvolgimenti degli ambienti di lavoro, non intendono farsi cogliere di nuovo alla sprovvista.**

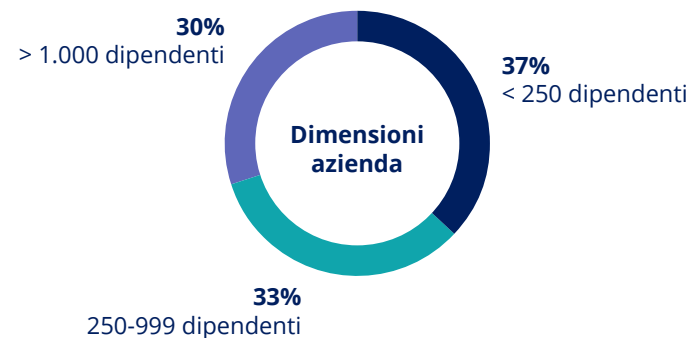
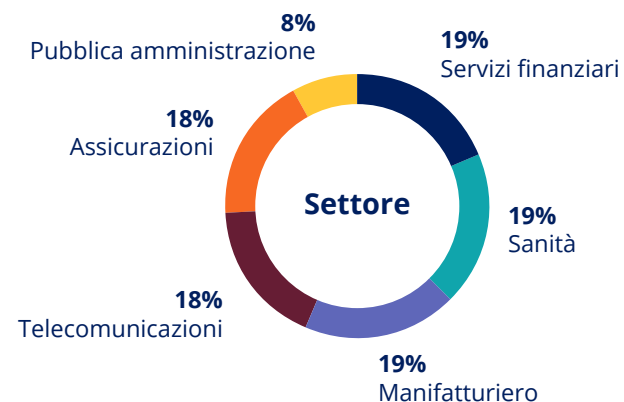
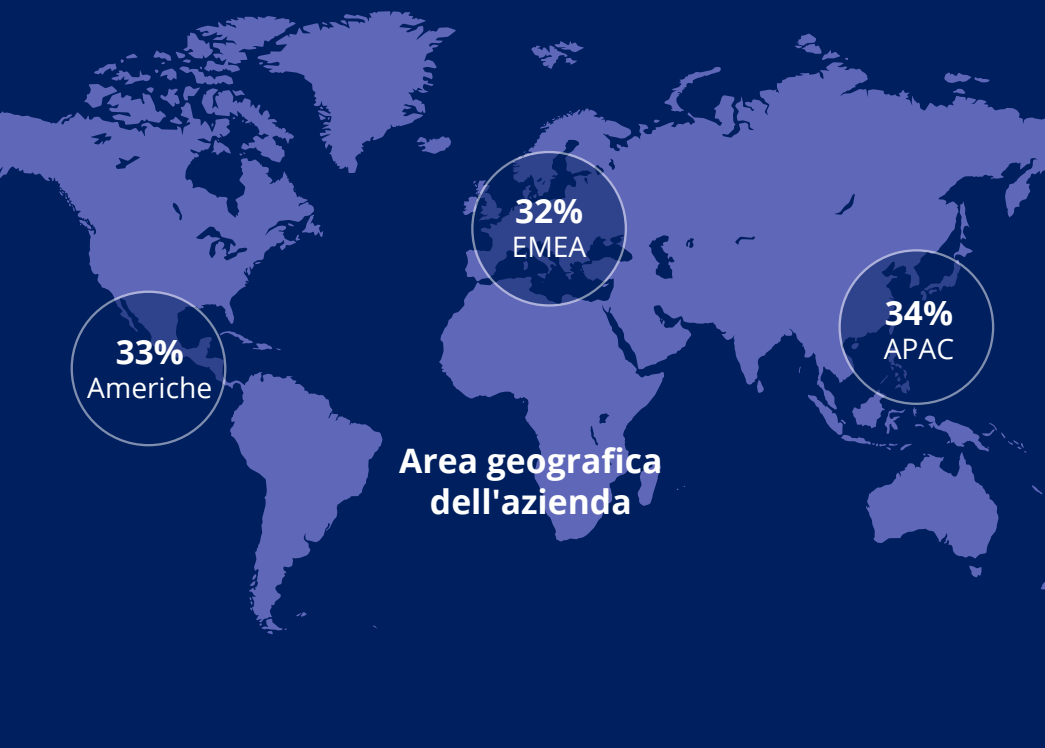
Le organizzazioni potranno mantenere lo stesso ritmo nell'adozione di nuove tecnologie, una volta terminato il periodo di crisi? L'entusiasmo riguardo a investimenti tecnologici come l'automazione intelligente è un segnale positivo in tal senso. Le imprese vedono ormai come necessaria la capacità di adattarsi alle esigenze di clienti e dipendenti durante eventi inaspettati.

L'emergenza globale ha spinto le organizzazioni ad adottare nuove tecnologie e a riflettere su come possono garantire un miglior servizio ai propri clienti e dipendenti.

Le organizzazioni stanno crescendo e si stanno adattando durante la pandemia, in modo da poter affrontare qualunque cosa il futuro abbia in serbo.

Metodologia

Nel mese di aprile del 2020, Savanta ha intervistato 3.158 tra dirigenti e personale IT a contatto con il pubblico e impiegati a livello globale in settori come: servizi finanziari, servizi sanitari, assicurazioni, manifatturiero, telecomunicazioni e settore pubblico.



Definizioni

Intelligenza artificiale (IA) è un termine ampio che copre molti ambiti della scienza informatica, dediti alla creazione di macchine in grado di eseguire mansioni che richiedono intelligenza quando eseguite da esseri umani.

BPM, dall'inglese Business Process Management (gestione dei processi aziendali), è una metodologia di gestione dei processi e dei flussi di lavoro all'interno di un'organizzazione. L'obiettivo del BPM è aumentare l'efficienza, migliorare le prestazioni e l'agilità nelle attività quotidiane di un'impresa.

Automazione intelligente è l'utilizzo della tecnologia per eseguire attività lavorative. Può trattarsi di qualsiasi soluzione tecnologica, come l'IA, l'automazione robotica e le tecnologie di riconoscimento visuale.

Low code è un approccio semplice allo sviluppo di applicazioni per lavoratori privi di specifiche competenze tecniche. Le soluzioni low-code spesso hanno funzionalità drag-and-drop e strumenti visuali per la progettazione.

Machine learning è la capacità da parte di sistemi informatici di migliorare le proprie prestazioni attraverso l'esposizione a dati, senza l'esigenza di seguire istruzioni specificatamente programmate. Il machine learning è il processo di individuazione automatica di modelli in grandi quantità di dati, che possono poi essere usati per fare previsioni.

Automazione robotica dei processi (RPA) è un software configurato per acquisire automaticamente e interpretare le applicazioni esistenti per elaborare una transazione, manipolare dati, attivare risposte e comunicare con altri sistemi digitali.

Deep learning è una tecnica che sfrutta una famiglia di algoritmi che elaborano informazioni in reti cosiddette "neurali" complesse, in cui l'output di un livello funge da input di quello successivo.



Informazioni su Pegasystems

Pega è l'azienda leader nel software cloud per il customer engagement e l'eccellenza operativa. I brand più noti e di successo al mondo si affidano al software di Pega basato su IA per ottimizzare ogni interazione con i clienti a prescindere dal canale, assicurandosi di mantenere le promesse del brand. La piattaforma di sviluppo di applicazioni low-code consente alle imprese di implementare e sviluppare le app rapidamente per rispondere alle esigenze di clienti e dipendenti e consentire la trasformazione digitale su scala globale. Da oltre 35 anni Pega assicura una maggiore soddisfazione dei clienti, la riduzione dei costi e l'aumento del customer lifetime value.

Per ulteriori informazioni, visita la pagina pega.com/it

© 2022 Pegasystems, Inc. Tutti i diritti riservati. Tutti i marchi sono proprietà dei rispettivi titolari.