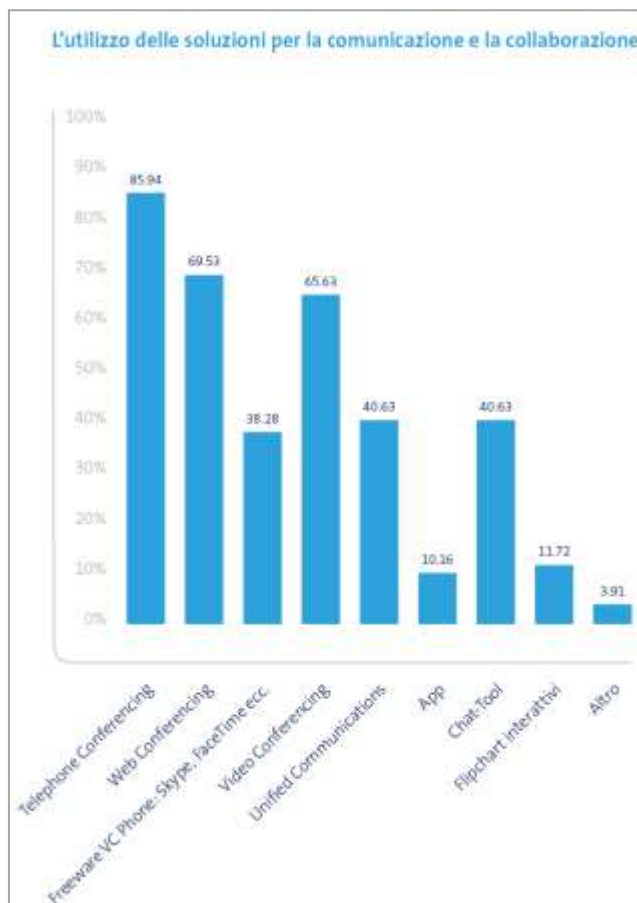




Studio sulla comunicazione e le soluzioni per la collaborazione: la sostenibilità non è ancora un tema centrale

Le aziende operanti a livello internazionale devono affrontare grandi sfide per quanto concerne la comunicazione tra le loro sedi e con clienti e partner in tutto il globo. Swisscom, insieme al proprio partner scientifico iimt (international institute of management in technology) dell'Università di Friburgo, ha analizzato in uno studio il modo in cui tali aziende utilizzano la comunicazione e le soluzioni per la collaborazione.

«Una collaborazione internazionale ben funzionante è un fattore chiave per creare valore in modo duraturo in questo mondo globalizzato», spiega la Prof. Dott. Stephanie Teufel dell'iimt. Lo studio mostra che, nella collaborazione internazionale, le soluzioni di teleconferenze oggi fanno parte dello standard e sono uno degli strumenti di comunicazione più importanti per poter collaborare anche a livello globale. Inoltre, circa due terzi degli intervistati utilizzano soluzioni per videoconferenze o conferenze Web. Ancora abbastanza raro è invece l'impiego di flipchart interattivi.





Sostanziali differenze si evidenziano se si osserva l'utilizzo per settore. Il settore dei servizi svolge infatti un ruolo pionieristico in tutte le categorie, mentre trova conferma la tesi che il settore dell'IT abbia un'elevata affinità con le soluzioni per la comunicazione e la collaborazione. Questo settore si distingue dagli altri soprattutto per quanto riguarda le applicazioni che incidono sui processi commerciali (servizio clienti, consulenza ai clienti, lavori di manutenzione), mentre resta sotto la media relativamente a riunioni del management, comunicazione virtuale su progetti e comunicazione con i partner. Osservando tutti i settori complessivamente, le soluzioni per la comunicazione e la collaborazione nel servizio clienti sono ancora quelle meno utilizzate.

L'utilizzo per settore								
Rapporto con la comunicazione	Settori	Banche/	Commer-	Commer-	Fabbri-	Commer-	IT	Ø
	istituti di	cio al	servizi	cazione	cio all'in-	grosso		
	credito	dettaglio			grosso			
Riunioni del management	7.00	6.00	6.50	6.15	7.13	5.75		6.27
Riunioni di coordinamento	7.83	7.29	7.45	7.04	7.75	8.00		7.17
Comunicazione virtuale su progetti	6.33	6.86	7.40	6.78	6.50	6.50		6.70
Comunicazione con i partner/ Riunioni di coordinamento	5.17	4.71	6.27	4.85	5.25	5.00		5.17
Consulenza ai clienti/ Account Management	3.50	3.43	4.45	2.81	3.88	4.50		3.67
Interviste	2.82	3.14	4.36	3.33	4.25	4.13		3.89
Lavori di manutenzione	4.45	4.71	4.90	4.96	6.25	5.86		4.76
Servizio clienti	3.00	2.57	4.64	2.89	4.50	5.00		3.43
Accesso a conoscenze di esperti	3.00	6.14	5.70	4.08	4.38	6.13		4.88
(Valori citati = valori medi. Scala: 1 = mai, 10 = sempre)								

Le piccole imprese con meno di 100 collaboratori e quelle con un numero di addetti compreso tra 1000 e 2499 utilizzano le nuove soluzioni per la comunicazione con maggiore frequenza, ottenendo un risultato superiore alla media in otto delle nove categorie oggetto del sondaggio. Inoltre, le imprese con meno di 100 collaboratori impiegano le soluzioni per la comunicazione e la collaborazione in modo superiore alla media nel campo della manutenzione e del servizio clienti. Le



aziende con più di 1000 collaboratori invece, le utilizzano con particolare frequenza per l'accesso alle conoscenze di esperti.

L'utilizzo per dimensioni dell'azienda

Rapporto con la comunicazione	Numero di collaboratori						Ø
	< 100	100-199	200-499	500-999	1000-2499	> 2500	
Riunioni del management	7.00	5.57	6.60	5.87	6.59	5.40	6.20
Riunioni di coordinamento	7.75	6.43	7.06	6.38	7.73	7.20	7.21
Comunicazione virtuale su progetti	6.62	5.43	6.44	6.88	6.86	7.11	6.59
Comunicazione con i partner/ Riunioni di coordinamento	5.56	4.50	5.44	5.63	5.86	4.30	5.20
Consulenza ai clienti/ Account Management	3.94	3.57	2.87	3.00	4.18	3.55	3.61
Interviste	3.50	2.64	3.44	3.13	4.50	4.00	3.67
Lavori di manutenzione	5.13	3.93	4.33	4.25	5.57	5.45	4.91
Servizio clienti	4.72	2.64	3.87	2.29	3.32	3.26	3.37
Accesso a conoscenze di esperti	4.71	3.31	4.40	4.88	5.09	5.15	4.66

(Valori citati = valori medi. Scala: 1 = mai, 10 = sempre)

Manca ancora una focalizzazione sugli aspetti relativi alla sostenibilità

Indipendentemente dal settore e dalle dimensioni dell'azienda, la maggior parte degli intervistati ritiene che i vantaggi delle soluzioni per la comunicazione e la collaborazione consistano nella riduzione dei costi, in un aumento della produttività e nella velocizzazione dei processi di lavoro. Manca ancora invece una focalizzazione sugli aspetti relativi alla sostenibilità, nei quali tutti i settori vedono i minori vantaggi. Questa tendenza è particolarmente marcata nel commercio al dettaglio e nelle industrie di fabbricazione.

Lo studio globale

Lo studio globale è focalizzato sulle aziende che dispongono di sedi a livello internazionale, pur avendo la propria sede principale in Svizzera. Il sondaggio è stato svolto inviando 946 questionari in formato elettronico ed effettuando sei interviste di persona. Ne sono risultati 128 record di dati utilizzabili.