

Come la nuova social email cambierà il modo di lavorare

IBM Verse riunisce messaggistica, collaborazione social e analytics in un unico ambiente

Si sente spesso dire che la posta elettronica è uno strumento ormai inutilizzato ma poi, nelle nostre aziende, tutti i giorni anneghiamo in un mare di email. Del resto, anche le più recenti ricerche di analisti confermano che l'uso della posta elettronica in ambito aziendale è in costante crescita. Gli strumenti che utilizziamo per accedervi, tuttavia, sono obsoleti e sono stati inventati prima che

"internet" diventasse così diffuso e utilizzato da tutti. Invece di impiegare il tempo per gestire l'email, servirebbe un modo più efficace per comunicare, incentrato su un più profondo coinvolgimento che permette di ottenere risultati migliori. I social media e le tecnologie di mobile e cloud computing hanno cambiato significativamente le aspettative dei consumatori riguardo agli strumenti di posta, alle modalità di interazione e ad altri tool di collaborazione. E queste aspettative vengono trasferite sul luogo di lavoro. Vorremmo che le nostre attività lavorative siano gestite in modo semplice, veloce e collaudato come accade nelle attività della nostra vita personale, anche se ovviamente le organizzazioni vogliono strumenti sicuri e scalabili a livello aziendale. IBM Verse, è una piattaforma unica nel suo genere, in cui l'esperienza degli utenti si fonda sulle conversazioni tra le persone. Riunisce messaggistica, collaborazione social e analytics con l'accesso web e **mobile** a un unico ambiente di collaborazione.

I CONCETTI DI BASE

1 Un sistema che mi conosce: trovando e definendo rapidamente le priorità delle attività più importanti, l'intelligenza integrata nella soluzione analizza i comportamenti e le preferenze degli utenti per personalizzare - e alla



fine predire - l'esperienza di social mail di un dipendente.

2 Chiarezza, non disordine: un'interfaccia utente intuitiva "a colpo d'occhio", concepita per tutti gli ambienti mobile e web, aiuta gli utenti a intervenire rapidamente su contenuti e conversazioni prima sparsi tra diversi tool, quali email, agenda, lista di cose da fare, social network, chat, meeting online e documenti.

3 Da "me" a "noi": per essere più efficaci, abbiamo bisogno del contesto che circonda le persone e i team coinvolti in qualsiasi attività o progetto. Gli utenti possono visualizzare i profili dei dipendenti, comprendere le relazioni tra individui e team. Gestire un blog è facile come inviare un'email. Il file sharing che utilizza lo storage su cloud è una parte naturale dell'esperienza e gli utenti possono visualizzare l'anteprima di un file prima di scaricarlo.

IBM Verse è uno dei primi frutti dell'investimento da 100 milioni di dollari effettuato da IBM nell'innovazione della progettazione e del design. Gli aspetti affrontati dai nostri progettisti infatti non si sono limitati a concepire una nuova casella di posta. La domanda che ci siamo posti è stata: "Qual è il vero problema da risolvere?" La risposta è

risultata evidente: gli utenti della posta aziendale erano un pubblico passivo alle prese con strumenti antiquati. Siamo partiti dalla posta in arrivo perché rappresenta forse il punto più dolente e più difficile da gestire per tutti.

La ricerca ci ha condotti a una conclusione ovvia: l'esperienza doveva essere incentrata sulle persone e sulle conversazioni in corso, non su un semplice elenco di messaggi impersonali. Abbiamo osservato una perdita di produttività negli utenti impegnati a vagliare nelle caselle piene di posta i messaggi delle persone importanti per loro. Ancora più tempo si perdeva quando gli utenti dovevano entrare in una directory aziendale separata per cercare nomi sconosciuti in un messaggio. Abbiamo iniziato a esplorare le connessioni social tra persone. Far emergere le relazioni tra gli individui significa dare agli utenti la possibilità di identificare i soggetti importanti e creare le loro reti direttamente nel contesto del tool. Le comunicazioni da persone a persone sono diventate un punto cardine nella nostra progettazione.

Abbiamo riscontrato una perdita di produttività nel vaglio di affollate caselle di posta, dove trovare i contenuti importanti implicava tanto lavoro per cancellare i messaggi inutili fino a individuare quelli importanti. Così abbiamo

iniziato a pensare a come infondere l'analytics per dare agli utenti un ambiente più intelligente quanto a capacità di rendere disponibili le informazioni.

Abbiamo rilevato inoltre che il 25-40% dei messaggi è costituito da attività da completare, che tuttavia si perde nel flusso costante di nuovi messaggi. Il nostro obiettivo è stato non solo di aiutare l'utente a ricordare i messaggi che richiedevano un intervento, ma anche a poter tenere traccia dei messaggi che attendevano l'intervento di qualcun altro. L'obiettivo era guidare gli utenti in modo intuitivo verso i compiti o le azioni più importanti, fornendo inoltre informazioni più approfondite sulle persone e sui team con cui collaboravano più di frequente. Anche l'attenzione al visual design è stata cruciale. Si tratta di uno dei primi progetti ad applicare il nuovo IBM Design Language, una serie di linee guida create per comunicare l'immagine del marchio di IBM attraverso le esperienze del prodotto. Ora abbiamo l'opportunità di poter contare su una email che agisce come un vero e proprio assistente personale, in grado di conoscerci e conoscere ciò che riteniamo importante, le persone e i gruppi chiave con cui interagiamo.

Alessandro Chinnici, Social Business Consultant - IBM Italia