DIMENSIONE SOCIAL & WEB

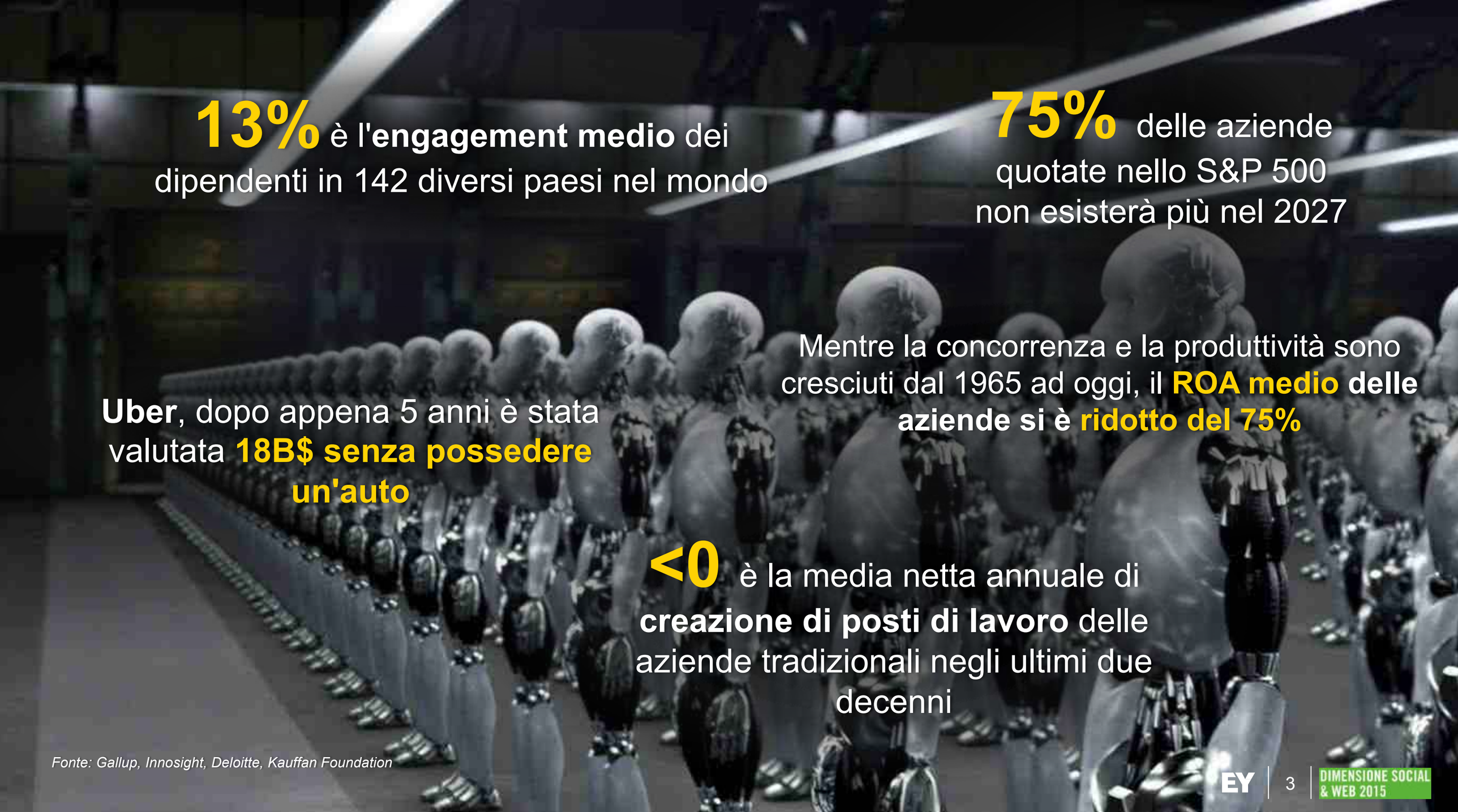
Social Enterprise: l'evoluzione della Banca per lo sviluppo delle performance

Milano, 10 novembre 2015

Agenda

- Il mondo e il modo di fare business sono cambiati
- I benefici di un nuovo modo di lavorare: la Social Enterprise
- Diventare una Social Enterprise
- Casi di successo

EY Proprietary Material



13% è l'**engagement medio** dei dipendenti in 142 diversi paesi nel mondo

75% delle aziende quotate nello S&P 500 non esisterà più nel 2027

Uber, dopo appena 5 anni è stata valutata **18B$ senza possedere un'auto**

Mentre la concorrenza e la produttività sono cresciuti dal 1965 ad oggi, il **ROA medio delle aziende si è ridotto del 75%**

<0 è la media netta annuale di **creazione di posti di lavoro** delle aziende tradizionali negli ultimi due decenni

Fonte: Gallup, Innosight, Deloitte, Kauffan Foundation

Nuovi modelli organizzativi stanno rivoluzionando il *business*

Organizzazioni **gerarchiche**

Vs.

Modelli **fluidi e orizzontali**

Produttività ed efficienza

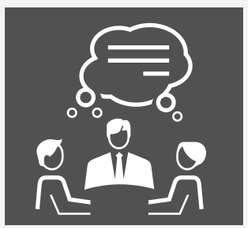
Vs.

Agilità, **co-creazione** e innovazione partecipata

Il modo di lavorare è cambiato

Meno email, meeting e conference call

Accesso agli esperti

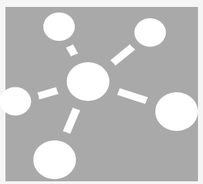


Innovazione dal basso

Coordinamento team e progetti

Apprendimento continuo

Comunicazione più informale e pervasiva



Distribuzione del potere decisionale

Riutilizzo della conoscenza

Coinvolgimento e senso d'identità

Una Social Enterprise è un insieme di strategie, processi, comportamenti e tecnologie digitali che permette a community di dipendenti, partner e fornitori di collaborare al miglioramento dei risultati aziendali

I benefici attesi dalla Social Collaboration

$900 – 1300 Miliardi
È il valore che può essere sbloccato dalla collaboration in 4 differenti settori

2/3 nel miglioramento della **comunicazione e della collaborazione aziendale**

20-25%
di possibile incremento dell'efficienza dei **knowledge worker**

Importanza percepita delle tecnologie di Social Collaboration

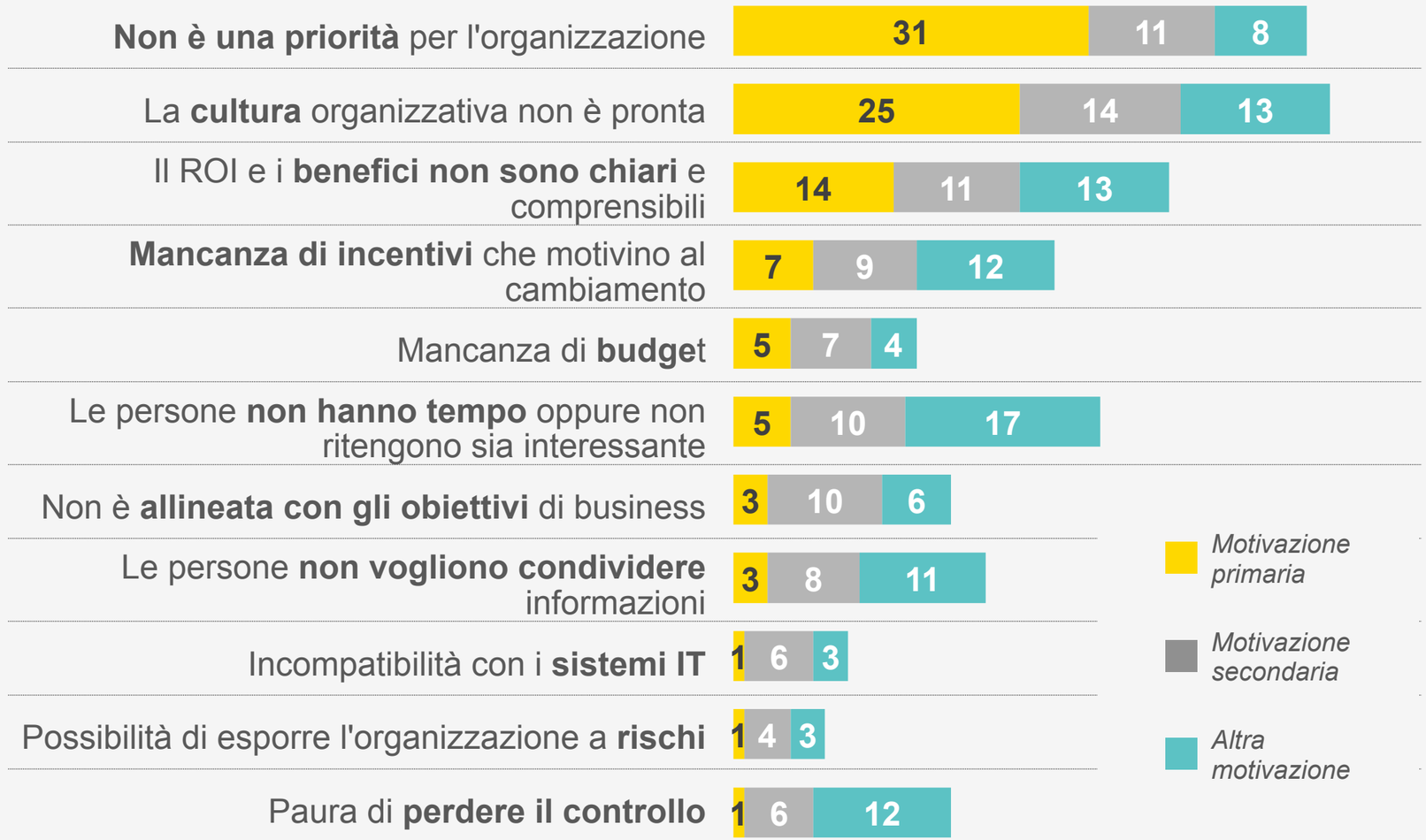
Percentuale di Executive che considerano le tecnologie collaborative come assolutamente importanti

Fonte: McKinsey Global Institute (Le 4 industry sono Consumer Packaged Goods, Consumer Financial Services, Professional Services, Advanced Manufacturing); EY's Social Collaboration Survey 2013

È necessario abbattere le barriere all'adozione del Social

Le barriere all'adozione della social collaboration…

… e come superarle



- **Indagare la prontezza culturale** dell'impresa
- Legare la collaboration a **precisi obiettivi** di business
- **Co-progettare** il cambiamento **insieme alle persone**
- Supportare con la tecnologia i **bisogni umani** e organizzativi
- Coltivare community richiede **nuove competenze**
- **Evolvere l'organizzazione** per trasformare gli esperimenti in un asset di impresa

Fonte: EY Social Collaboration Survey 2013

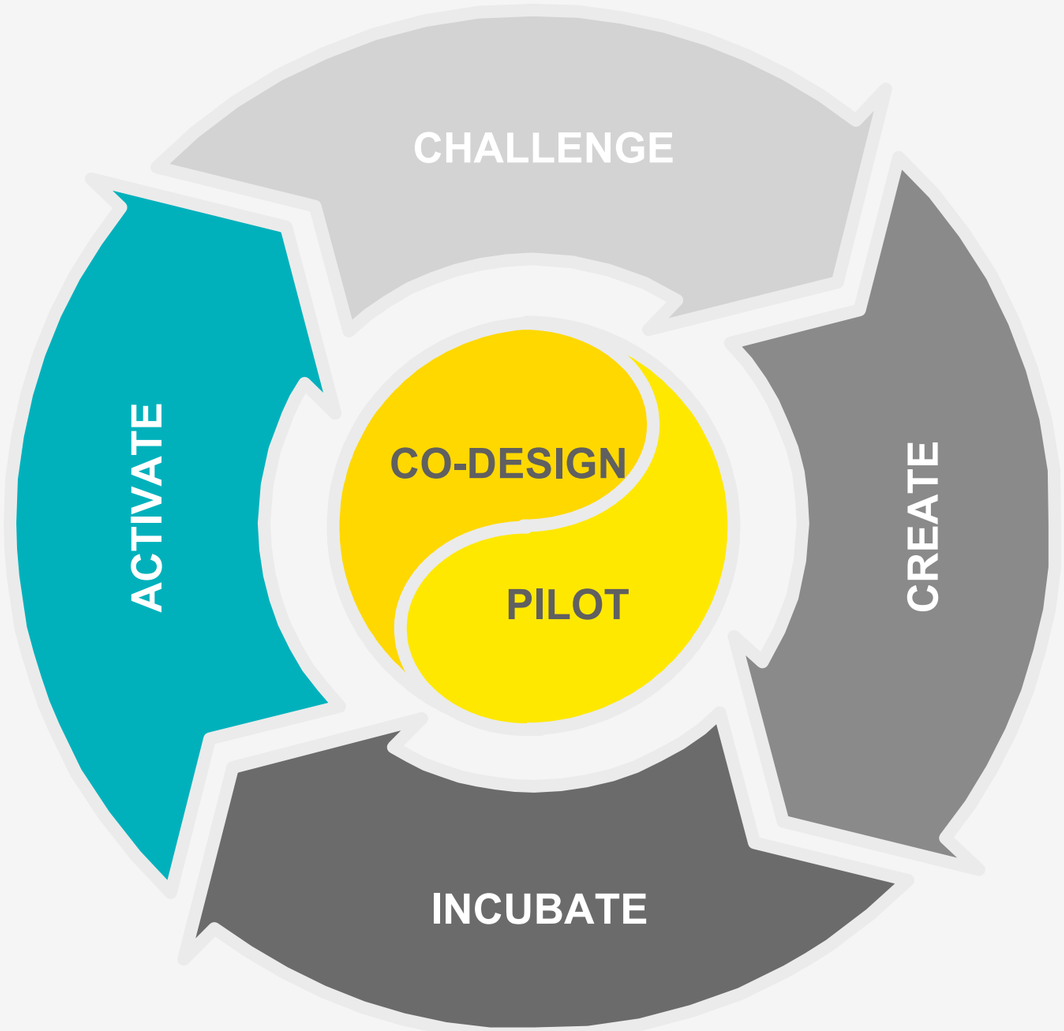
L'approccio *agile* e *user centred* alla digital transformation

4. ACTIVATE

Assicurare le risorse necessarie per evolvere dal pilot a una social organization

3. INCUBATE

Provare il valore di business della collaboration attraverso pilot, quick win e best practice



1. CHALLENGE

Creare senso di urgenza esplicitando la connessione tra collaboration e bisogni di individui e organizzazione

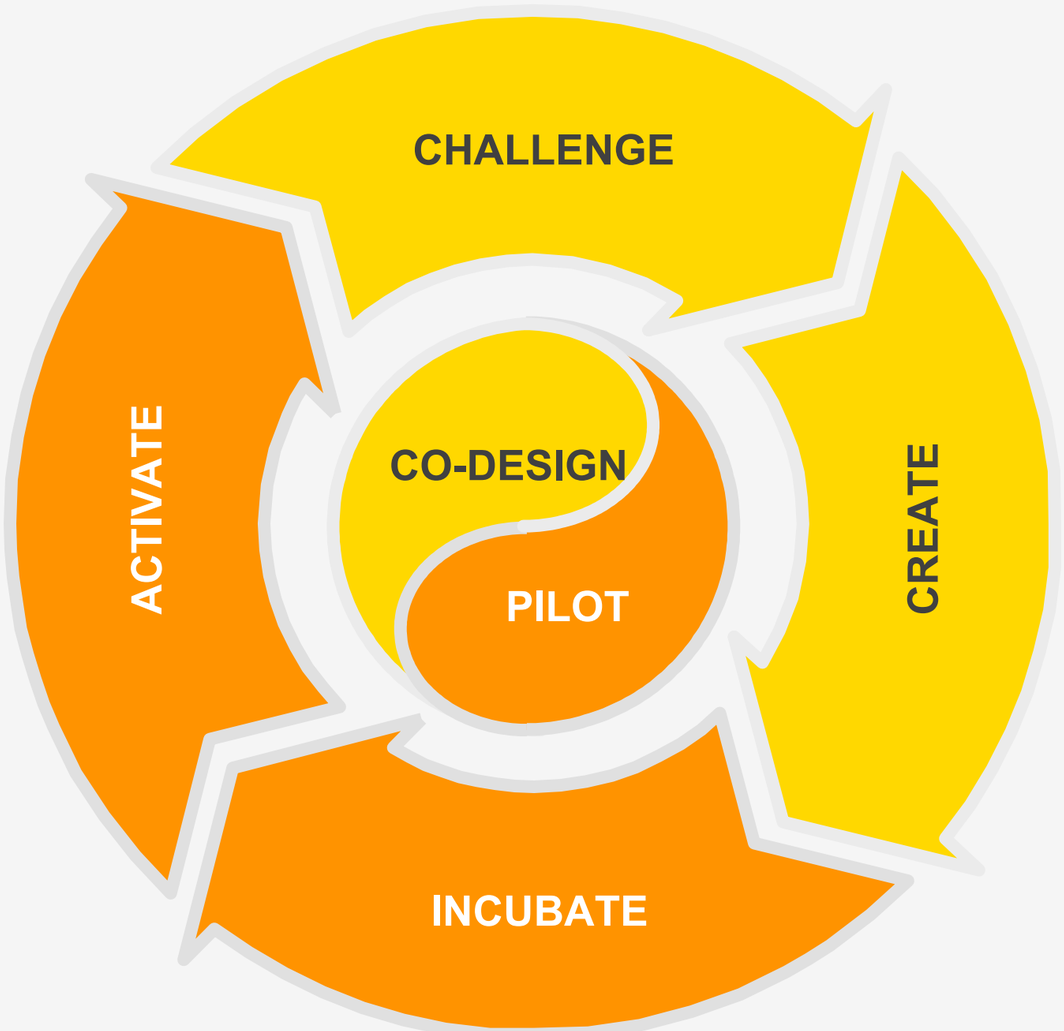
2. CREATE

Ingaggiare il top management e gli utenti nella definizione dei nuovi modelli di lavoro

Socializzare i processi in un’azienda manifatturiera

Le sfide

- Abbattere i silos e creare un’organizzazione più fluida
- Migliorare l’efficienza del customer service e abbattere i costi
- Creare e connettere una rete globale di sales
- Far sentire gli affiliati parte della medesima azienda
- Introduzione delle corrette tecnologie e competenze collaborative



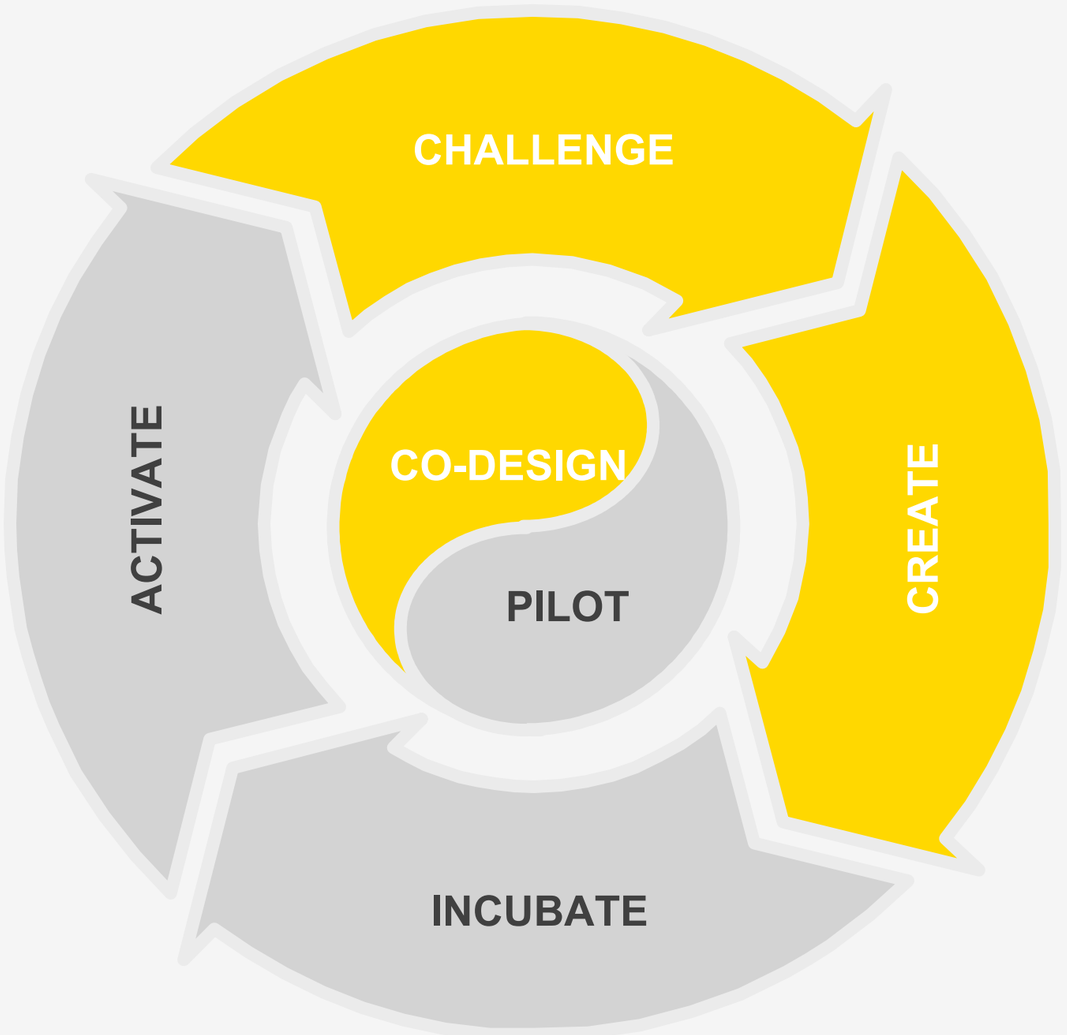
Cosa è stato fatto

- Valutare la prontezza collaborativa delle persone e delle unit
- Identificare i processi con il più alto potenziale collaborativo
- Co-design dei nuovi modelli di lavoro con stakeholder e utenti
- Selezione e lancio di un enterprise social network
- Supporto alla transizione e identificazione dei KPI

Come la collaborazione tra dipendenti ha permesso il risparmio di £51M in una grande banca UK

Le sfide

- Creare una banca completamente digital
- Valutare il valore di un pilot sulla social collaboration
- Quantificare formalmente il valore della collaboration
- Definire un framework e un percorso di adozione sostenibile
- Comprendere gli impatti tecnologici e collaborativi sull'organizzazione



Cosa è stato fatto

- Co-design della roadmap e del percorso di trasformazione
- Collegato in modo esplicito la collaboration agli obiettivi
- Costruzione di un business case quantitativo
- Assicurato il finanziamento per i prossimi 3 anni di progetto
- Mappato e circolarizzato le best practice e le azioni di successo

Le iniziative di Social Collaboration **sbloccano valore tangibile** in cinque aree principali:

- **riduzione dei costi**
- **aumento della produttività**
- **aumento dell'efficienza operativa**
- **maggiore Innovazione**
- **più coinvolgimento dei dipendenti**

Riduzione dei **costi di viaggio** 15%

Riduzione del **traffico di email** 50%

Incremento dell'**efficienza di processo** 17%

Incremento **up-selling** 16%

Miglioramento della **produttività** 20%

Aumento della **redditività** 16%

Miglioramento del **problem solving** 12%

Migliore **accesso agli esperti** 34%

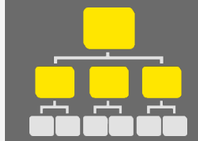
Migliore **circolazione della conoscenza** 34%

Capacità di **generare nuove idee** 12%

Incremento **engagement** 400%

Fonte: esperienze progettuali di EY e benchmark di settore

A patto di rispettare alcuni punti di attenzione



Coinvolgimento del top & middle management

Un **supporto da parte della leadership è chiave** nei progetti che hanno successo (68% vs. 47% di coloro che falliscono).

Non dimenticatevi delle persone!

Metà dei ritardatari **non hanno risorse dedicate alla collaboration**. È 5 volte di più rispetto ai top performer.

Misurare per orientare e per vendere

I top performer misurano l'avanzamento dei progetti il doppio dei ritardatari usando anche **metriche di business.**

Una strategia di roll-out ibrida

I progetti di successo bilanciano una **strategia top-down con una bottom-up** 2 volte di più di coloro che falliscono nell'adozione.

Investire dove conta

Progetti di successo hanno **budget consistenti**: 3,5 in più di coloro che falliscono. L'investimento è bilanciato tra strategia, cambiamento e tecnologia.

Integrare interno ed esterno

Le aziende di maggiore successo connettendo già i **dipendenti e clienti esterni** per massimizzare i propri ritorni economici.

Fonte: EY Social Collaboration Survey 2013

Il futuro sarà di quelle organizzazioni progettate per il cambiamento.
Ma non esiste un vero cambiamento senza gli esseri umani.
Chi sarà in grado di riportare le persone al centro delle organizzazioni?

Grazie

Nico Saraceno
domenico.saraceno@it.ey.com

Emanuele Quintarelli
emanuele.quintarelli@it.ey.com

Building a better working world