Adobe

Lavorare bene alla gestione del lavoro

Aumenta l'efficienza della tua organizzazione con le procedure, le tecniche e gli strumenti giusti.

Adobe Workfront è una soluzione creata da persone che considerano il lavoro stesso una risorsa di “primo livello”, vale a dire che il lavoro svolto dal personale di un’azienda e il modo in cui viene svolto sono importanti quanto il prodotto o il servizio fornito dall’azienda.

Questo concetto ispira il loro approccio alla “gestione del lavoro”, termine che racchiude il modo in cui un’azienda impiega varie tecniche e tecnologie per organizzare i flussi di lavoro, migliorare la produttività ed eliminare i problemi relativi alla gestione del tempo e delle risorse. Con un sistema di gestione del lavoro pianificato e implementato in modo corretto, un’organizzazione può funzionare in modo più efficiente e, per estensione, più redditizio.

Le aziende di tutte le dimensioni hanno compreso da tempo la pratica del project management, ma l’idea di gestione del lavoro è quasi una novità. Mentre il project management in genere si limita a un progetto o a una campagna, la gestione del lavoro riguarda l’organizzazione e l’orchestrazione del lavoro tra i vari team e reparti a tutti i livelli dell’azienda. L’aggiunta della business intelligence aiuta a gestire e persino ad automatizzare i flussi di lavoro.

Di recente abbiamo incontrato tre responsabili della gestione del lavoro per capire meglio come gestiscono questo aspetto nelle loro organizzazioni.

Connie Sprinkle
Vicepresidente senior,
Responsabile del rischio e delle operazioni di marketing,
City National Bank

Lori Meyers
Responsabile delle risorse digitali,
John Snow, Inc.

Richard Whitehead
Responsabile del marketing di prodotto,
Adobe Workfront

Perché la gestione del lavoro è importante?

Il vantaggio principale di concentrarsi sulla gestione del lavoro è che si ottiene una visione completa di tutte le attività svolte all'interno dell'organizzazione, di come siano tutte collegate e di chi se ne sta occupando. Questo può essere utile per dare priorità ai progetti più importanti, monitorare e rendicontare il lavoro, collegare la strategia e i risultati ed eliminare ridondanze e perdite di tempo in modo da raggiungere più rapidamente gli obiettivi desiderati.

"Abbiamo iniziato il nostro percorso di gestione del lavoro circa quattro anni fa", afferma Sprinkle, "e lo abbiamo fatto per diversi motivi. Avevamo la necessità di monitorare e rendicontare le attività in corso, ma in quel momento non eravamo in grado di farlo. Non riuscivamo a stabilire le priorità di lavoro. Avevamo bisogno di coordinare le consegne in modo efficiente, adottare un approccio strategico e assicurarci di coprire i rischi. Se non lavori con il sistema giusto, il rischio aumenta realmente e i tempi di consegna si allungano, oltre al fatto che non puoi rispondere a importanti domande dei vertici. Non è una bella situazione".

Meyers ha vissuto un'esperienza simile. "Quando sono arrivata nella mia precedente azienda, non c'era metodo e regnava una gran confusione. Ma una volta istituito un processo di gestione del lavoro, non c'è più stato bisogno di rivolgersi a numerose persone per collocare i progetti e capire cosa stesse succedendo. Oltre a conoscere le attività in corso nel nostro team interno e in quelli esterni, abbiamo iniziato a gestire la produzione in modo più veloce e preciso. E se i vertici volevano sapere esattamente cosa stava succedendo, avevamo la risposta. Uno strumento di gestione del lavoro efficace consente di consegnare il prodotto finale in modo migliore, più veloce e più accurato."

Per saperne di più su come creare flussi di lavoro meno caotici, leggi ***Lavorare con agilità: una guida per marketer*** di Adobe.

> Uno strumento di gestione del lavoro efficace consente di consegnare il prodotto finale in modo migliore, più veloce e più accurato.

Lori Meyers
Responsabile delle risorse digitali
John Snow, Inc.

La natura del lavoro è cambiata e le organizzazioni devono evolversi per sopravvivere.

Dato il numero sempre maggiore di team distribuiti e dipendenti da remoto, è fondamentale usare strumenti e sistemi di gestione del lavoro adeguati per mantenere il lavoro connesso, collaborativo e sotto controllo, a prescindere da dove venga svolto. In questo modo, le aziende possono prendere decisioni migliori fin dall'inizio, evitare l'abbandono e offrire esperienze straordinarie alla clientela.

"Non c'è niente di peggio che finire un progetto e sentirsi dire: 'Oh, non ne ho più bisogno' oppure 'Oh, ci sta lavorando qualcun altro'", afferma Meyers. "Situazioni di questo genere sono molto frustranti".

E sia che tu debba rendere conto ai vertici dell'azienda o a partner esterni, se non usi un sistema di gestione del lavoro avrai una minore capacità di condividere informazioni chiare.

"Senza il sistema di gestione del lavoro che abbiamo adottato all'inizio della pandemia, non saremmo arrivati al livello di collaborazione che abbiamo raggiunto", afferma Sprinkle. "Non sarebbe stato possibile concludere praticamente nulla… Oggi, tutto è digitale, quindi bisogna essere in grado di tenere tutto sotto controllo in uno strumento di gestione del lavoro. Noi abbiamo un unico punto di riferimento dove possiamo lavorare e prendere decisioni insieme. Collaboriamo direttamente nel nostro sistema, all'interno di Workfront. Onestamente, credo che senza questa soluzione non sarebbe stato possibile concludere nulla".

"Oggi, tutto è digitale, quindi bisogna essere in grado di tenere tutto sotto controllo in uno strumento di gestione del lavoro. Noi abbiamo un unico punto di riferimento dove possiamo lavorare e prendere decisioni insieme. Collaboriamo direttamente nel nostro sistema, all'interno di Workfront. Onestamente, credo che senza questa soluzione non sarebbe stato possibile concludere nulla.

Connie Sprinkle
Vicepresidente senior, Responsabile del rischio e delle operazioni di marketing, City National Bank

Il futuro sarà personalizzato.

La necessità di offrire esperienze personalizzate è aumentata in maniera esponenziale, e per questo molti progetti e flussi di lavoro sono diventati incredibilmente complessi. La gestione del lavoro non solo aiuta le aziende a mantenere tutto organizzato, ma semplifica anche i processi complessi, consentendo ai team di lavorare in modo rapido ed efficace. Con le tecnologie che poi integrano il lavoro nei sistemi centrali dell'organizzazione, ogni attività viene assegnata e gestita correttamente in ogni fase.

"Dal punto di vista della personalizzazione, occorre creare i giusti collegamenti per riuscire a personalizzare un'esperienza in base a chi visita il sito web, ad esempio distinguendo tra clienti e potenziali clienti", afferma Sprinkle. "Devi essere in grado di accedere a determinati tipi di immagini o testi per poter offrire l'esperienza giusta. Questa è un po' una novità per noi. Ed è solo la punta dell'iceberg della personalizzazione. Prendiamo, ad esempio, le risorse che generiamo in una campagna. Queste vengono inserite nel sistema di gestione delle risorse digitali, il DAM, dove vengono contrassegnate con tag e organizzate. E poi Adobe Experience Manager gestisce tutti i nostri siti web, quindi è tutto collegato, dal DAM a Experience Manager a Workfront. Possiamo estrarre e distribuire i diversi contenuti che ci servono in base a vari attivatori, offrendo così esperienze diverse".

Sprinkle prosegue: “Mettiamo ogni cliente al centro di tutto ciò che facciamo. Vogliamo offrire un’esperienza positiva in tutti i punti di contatto con la nostra azienda. E non c’è modo migliore per farlo se non assicurarsi che tutti i punti di contatto siano integrati, quindi che l’utente non riceva comunicazioni diverse tra un canale e l’altro e che non vengano inviati messaggi equivoci o discordanti. È importantissimo per noi”.

“C’è un’altra esigenza che si fa sempre più forte, ed è quella di riuscire ad adattarsi e cambiare rapidamente”, afferma Whitehead. “Viviamo in un mondo basato sul momento. Dobbiamo essere in grado di reagire in tempo reale, ma non possiamo farlo in modo efficace alla vecchia maniera, tramite e-mail e fogli di calcolo. Serve un buon sistema di gestione del lavoro”.

Creare un’esperienza di lavoro migliore.

Un processo di gestione del lavoro efficace collega il lavoro quotidiano di tutto il personale agli obiettivi aziendali e offre all’intera organizzazione la piena visibilità su tali obiettivi, dai più grandi ai più piccoli, in modo che ogni dipendente possa definire strategicamente le proprie priorità di lavoro, monitorare i progressi e misurare i risultati. Questo determina un migliore allineamento, maggiore efficienza e team più felici, perché le persone sono più soddisfatte quando vedono chiaramente il modo in cui il loro lavoro si allinea agli obiettivi dell’organizzazione.

“Le persone danno il meglio quando conoscono il proprio ruolo, quando sanno che il loro lavoro è importante e possono esserne orgogliose”, sostiene Whitehead. “Non arriverai mai a questo punto se non hai qualcosa che ti aiuti a gestire il lavoro”.

E per quanto sia fondamentale adottare gli strumenti giusti, la gestione del lavoro non si riduce a una manciata di strumenti, ma riguarda anche la strategia, i processi e l’allineamento.

“Uno strumento, di per sé, non risolve il problema”, prosegue Whitehead. “Che io sappia, il solo fatto di avere un tapis roulant non fa dimagrire”.

Sprinkle è della stessa opinione. “In termini di pianificazione della capacità, abbiamo introdotto un processo trimestrale che ci consente di programmare con due trimestri di anticipo tutto il lavoro che svolgeremo. Ciò ha comportato un enorme sforzo di gestione del cambiamento, non solo all’interno dell’organizzazione, perché è stato necessario coinvolgere tutte le nostre linee di business. È stato molto rivoluzionario per noi. In fase di pianificazione trimestrale, occupiamo una capacità tra l’80 e il 90%. Poi abbiamo un forum settimanale per affrontare eventuali imprevisti. Viviamo nel mondo reale e possono emergere nuove situazioni inattese. Quando il personale le segnala, possiamo vedere cosa abbiamo già pianificato e prendere le decisioni del caso. Avere un intero sistema e un processo di riferimento per gestire questo aspetto ha completamente trasformato il nostro modo di pianificare il lavoro e stabilire le priorità”.

> “Viviamo in un mondo basato sul momento. Dobbiamo essere in grado di reagire in tempo reale, ma non possiamo farlo in modo efficace alla vecchia maniera, tramite e-mail e fogli di calcolo. Serve un buon sistema di gestione del lavoro.

Richard Whitehead
Responsabile del marketing di prodotto
Adobe Workfront

Se per te è arrivato il momento di adottare un sistema di gestione del lavoro, Adobe può aiutarti a pensare in modo strategico.

Elaborare una strategia efficace di gestione del lavoro e scegliere la tecnologia giusta può sembrare impegnativo, ma le esperte e l'esperto che abbiamo intervistato ci hanno confermato che lo sforzo viene ampiamente ripagato. Il consiglio che viene da Connie Sprinkle per le aziende che stanno iniziando un percorso di gestione del lavoro è di assicurarsi che ci sia il consenso, ma anche di preparare il terreno.

"Devi avere l'approvazione", dichiara la dirigente di City National Bank. "I vertici devono essere a favore dell'iniziativa, senza riserve. Devono essere unanimemente d'accordo sul fatto che sia la strada giusta da percorrere. E prima di fare qualsiasi cosa con lo strumento, occorre preparare il terreno. Abbiamo dedicato quasi un anno intero a riprogettare il nostro processo, o meglio, a riprogettare i nostri 20 processi per ridurli a uno solo".

Meyers concorda sul fatto che l'approvazione sia fondamentale. "Alcune persone erano decisamente contrarie, quindi è stato davvero utile avere il supporto dei vertici. Se così non fosse stato, non credo che tutto il personale avrebbe iniziato a utilizzare il sistema".

"Il mio secondo consiglio è di capire per cosa stai cercando una soluzione", prosegue Sprinkle. "Devi sapere qual è il risultato finale desiderato, perché se non lo sai può essere davvero difficile passare a un sistema o a uno strumento di gestione. Abbiamo dovuto fare delle ricerche interne per capire quali criticità stavamo cercando di risolvere".

Whitehead aggiunge che "c'è senz'altro una curva e, nel caso della gestione del lavoro, si parte in modo quasi euforico e creativo, poi si entra nel vivo e si attraversa un periodo di frustrazione. Può diventare difficile, ma se vuoi ottenere i risultati desiderati, non devi demordere. È un processo in sé e per sé, e tutte le persone coinvolte devono sostenerlo e ripetersi: 'Ce la faremo e ripartiremo da una posizione migliore'".

Tecnologie e processi di gestione del lavoro adeguati sono le chiavi di volta per realizzare progetti efficaci e di grande impatto. Inizia subito il tuo percorso di gestione del lavoro con Adobe Workfront.

Vai ai dettagli

Adobe, il logo Adobe e Workfront sono marchi o marchi registrati di Adobe negli Stati Uniti e/o in altri paesi.

© 2024 Adobe. All rights reserved.