



Migliorare l'esperienza dei dipendenti con le funzionalità AI di Logitech

Uno studio sulla sinergia tra AI ed esperienza
utente per trasformare l'ambiente
di lavoro di oggi

AUTORE

Keith Kirkpatrick
Research Director | The Futurum Group

IN COLLABORAZIONE CON

logitech®

MAGGIO 2024



Permettere comunicazioni, collaborazioni e connessioni significative in ambienti di lavoro ibridi o remoti è una delle maggiori difficoltà che i leader aziendali si trovano ad affrontare al giorno d'oggi. Le aziende cercano di accaparrarsi i talenti e adattarsi a nuove modalità di lavoro, perciò leader, responsabili delle decisioni IT e chief experience officer (CXO) devono poter prevedere, comprendere e tenersi aggiornati sui nuovi progressi per garantire che le tecnologie di comunicazione e collaborazione supportino e migliorino l'esperienza dei dipendenti (EX), che include le loro interazioni con persone, sistemi, politiche e spazi di lavoro fisici e virtuali.

Inoltre, gli odierni ambienti di lavoro ibridi e remoti presentano numerose nuove sfide e scenari che possono incidere sulla capacità dei lavoratori di comunicare, collaborare e connettersi con clienti, partner e colleghi. Questi nuovi modelli e spazi di lavoro stanno portando alla creazione di tecnologie che vanno ben oltre le soluzioni video tradizionali.

Una transizione tecnologica di questa portata richiede un cambiamento di mentalità sia per i responsabili IT che per i leader aziendali e richiederà il ricorso a tecnologie

esistenti ed emergenti per instaurare una cultura efficiente e collaborativa in ambienti di lavoro remoti e ibridi. Visto il diffondersi crescente dello smart working, le esperienze tecnologiche fornite dai datori di lavoro definiranno in larga misura il livello di soddisfazione complessiva dei dipendenti, poiché la tecnologia e gli strumenti di lavoro hanno fundamentalmente sostituito l'ufficio fisico. Queste esperienze tecnologiche sono cruciali per attrarre e trattenere i talenti, stimolare una cultura positiva sul lavoro e aumentare la produttività.

Attualmente, molti dipendenti si dicono insoddisfatti delle risorse a loro disposizione. Secondo il [report 2024 di Appspace su dati e tendenze dell'esperienza sul luogo di lavoro](#), i dipendenti sono sempre meno contenti delle tecnologie adottate e solo il 29% si dichiara completamente soddisfatto, in calo rispetto al 39% del 2021.

Di conseguenza, le aziende che vogliono trattenere e attrarre dipendenti validi devono assicurarsi di fornire loro gli strumenti giusti per promuovere un ambiente collaborativo ed equo in cui ognuno si senta rispettato e valorizzato, indipendentemente da dove lavora o da dove si trova.

Introduzione: all'incrocio tra intelligenza artificiale ed esperienza dei dipendenti sul lavoro

L'EX è un approccio completo che abbraccia tutte le interazioni che un dipendente ha con la propria azienda. Non include soltanto le mansioni prettamente lavorative dei dipendenti, ma anche la cultura, gli strumenti e gli spazi fisici e digitali a disposizione del personale. L'obiettivo dell'EX è quello di offrire un'esperienza positiva e coerente che motivi, coinvolga e aiuti a trattenere i dipendenti. Questa esperienza è fondamentale per garantire la soddisfazione e la produttività dei dipendenti. Secondo la Harvard Business Review, le aziende che investono in EX hanno registrato tassi di turnover inferiori e prestazioni finanziarie migliori.

Oggi gli spazi di lavoro sono distribuiti tra casa, ufficio e qualsiasi posto nel mondo con una connessione Wi-Fi. Per i dipendenti, le riunioni o le esperienze collaborative potrebbe essere diverse se si lavora in modalità ibrida in ufficio o si partecipa a distanza. I dipendenti interagiscono con la tecnologia come mai prima d'ora e si aspettano risultati simili indipendentemente dalla loro ubicazione fisica. Pertanto, il ruolo dell'IT è diventato fondamentale nel definire l'EX. Bastano poche esperienze tecnologiche di scarsa qualità o aspettative deluse per aprire una breccia nei rapporti tra dipendente e azienda. Questo, a sua volta, può incidere negativamente sui risultati aziendali.

L'AI si è affermata come uno strumento rivoluzionario per migliorare la tecnologia e l'EX sul luogo di lavoro. Secondo un sondaggio del 2023 di Futurum Group condotto su 1005 CXO, l'analisi predittiva e l'AI generativa sono state indicate come le principali priorità di spesa per il 2024, con una percentuale complessiva del 20,7% delle risposte. I vantaggi per le aziende che adottano l'AI includono:



Maggiore produttività

L'intelligenza artificiale può automatizzare o potenziare le attività di routine, aumentando la produttività, migliorando l'EX e rendendo i dipendenti più soddisfatti. Secondo il Nielsen Norman Group, i sistemi di AI generativa fanno crescere la produttività dei dipendenti del 66%.



Maggiore efficienza

L'intelligenza artificiale può svolgere le attività di routine in modo più rapido ed efficiente. E, naturalmente, i servizi basati sull'AI sono disponibili 24 ore su 24 per monitorare eventuali frodi, rispondere alle domande dei clienti ed esaminare le domande di lavoro, con risparmio di tempo e risorse.



Capacità di risolvere problemi complessi

I progressi del machine learning (ML) permettono di utilizzare l'AI anche in attività più complesse, liberando risorse e aumentando la produttività.

Sebbene l'AI sia diventata un argomento di attualità per la società, alcune aziende, come Logitech, stanno implementando funzionalità di questo tipo già da anni. Logitech utilizza integra caratteristiche basate su software nei suoi prodotti e dispositivi per aiutare gli utenti a migliorare la qualità tecnica dell'interazione e l'esperienza utente.



Le sfide EX di oggi nella tecnologia per gli ambienti di lavoro

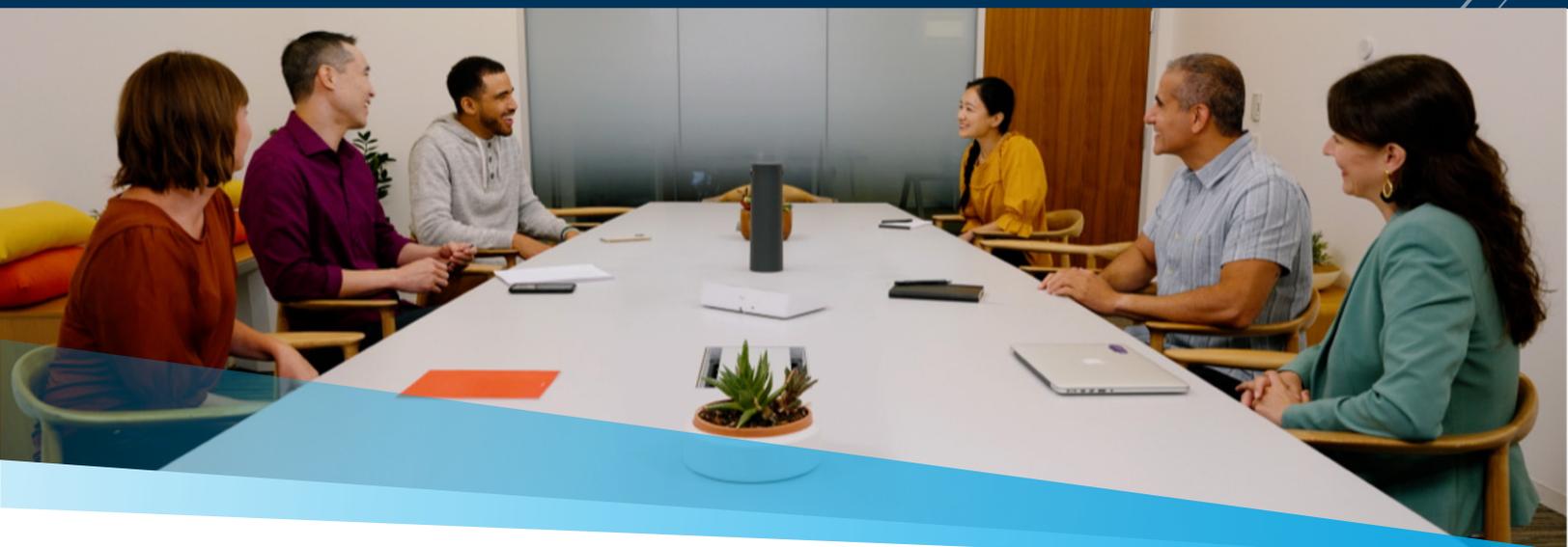
Come già detto, i dipendenti si aspettano di avere la stessa esperienza tecnologica indipendentemente dal luogo o dall'ambiente in cui lavorano. Tuttavia, secondo una ricerca di Qualtrics, solo il 30% dei dipendenti afferma che l'esperienza con la tecnologia della propria azienda supera le aspettative.

Un'esperienza tecnologica deludente, in particolare con le riunioni, può spingere i partecipanti da remoto a distrarsi e darsi al multitasking, a spegnere la videocamera o semplicemente a pensare ad altro. Inoltre, quando si partecipa a un meeting da casa possono esserci altre distrazioni, come lavori rumorosi all'esterno, cani che abbaiano o l'impossibilità di vedere o sentire quello che sta succedendo a causa di una connessione instabile. Le comunicazioni di persona sono spesso potenziate da segnali non verbali, che aiutano i partecipanti a comprendere le emozioni, le intenzioni e il feedback degli altri. Questi segnali consentono di capire più facilmente se le persone sono d'accordo con chi parla, oppure se i presenti sono confusi o hanno bisogno di ulteriori chiarimenti. Per chi partecipa in remoto, è più difficile leggere il linguaggio del corpo quando quasi tutti si limitano a mostrare il volto sullo schermo. Questi segnali non verbali spesso risultano distorti, ritardati o persi del tutto, quindi i partecipanti a distanza si sentono sconnessi, frustrati o isolati.

Le organizzazioni devono garantire a tutti pari opportunità di coinvolgimento e possibilità di contribuire in modo efficace. Secondo il Work Trend Index 2023 di Microsoft, le riunioni inefficienti sono l'ostacolo numero uno alla produttività. Questa sfida può essere complessa per le aziende. Una preparazione tecnologica inadeguata genera frustrazione negli utenti e inefficienza nelle riunioni. Se un dipendente partecipa a un meeting che non soddisfa le sue aspettative tecnologiche o gli impedisce di interagire pienamente con gli altri, si sentirà meno coinvolto e non offrirà il proprio contributo alla riunione. Con il passare del tempo, questa situazione può portare a un calo delle prestazioni dei dipendenti.

Uno scarso coinvolgimento può andare a detrimento di produttività, innovazione, soddisfazione dei clienti e fidelizzazione dei dipendenti. Inoltre, i dipendenti meno coinvolti potrebbero non provare un senso di appartenenza all'organizzazione o responsabilità verso obiettivi comuni, con conseguente perdita di opportunità di crescita e miglioramento.

Le aziende devono garantire condizioni eque a chiunque partecipi a una riunione, indipendentemente da dove si trova. Uno dei modi in cui i dispositivi Logitech coinvolgono i partecipanti da remoto è la funzionalità Grid View, che sfrutta l'AI per inquadrare in modo intelligente i partecipanti in sala, fornendo una rappresentazione più equa di ciascuno. Grid View rileva i volti ed esegue lo zoom su ogni persona per assegnare a tutti una propria inquadratura, consentendo loro di essere visti dai colleghi a distanza.



Liberare risorse IT per assistere i lavoratori con una gestione semplificata dei dispositivi

Nell'ambiente di lavoro odierno, i dipendenti sono abituati a gestire molti aspetti della propria vita attraverso applicazioni intuitive per la produttività. Di conseguenza, ora si aspettano un livello simile di praticità e facilità d'uso anche quando sono al lavoro. Ma quando questa tecnologia introduce nuove difficoltà, a causa di una software obsoleti, inaffidabili, di scarsa qualità o con prestazioni insufficienti, i dipendenti fanno presto a puntare il dito contro il reparto IT, aspettandosi che gestisca e risolva il problema quanto prima. E la pressione sui team IT è particolarmente evidente nel caso di riunioni virtuali, che richiedono prestazioni audio e video stabili, affidabili e di alta qualità, indipendentemente dall'ambiente o dall'utente.

Insieme, Logitech e i team IT possono aiutare ad affrontare le sfide umane e tecniche delle riunioni virtuali, consentendo ai dipendenti di farsi vedere e ascoltare in modo più chiaro. I reparti IT apprezzeranno il fatto che le soluzioni Logitech semplificano l'implementazione, la configurazione e la gestione dei dispositivi, riducendo così il loro carico di lavoro. Ciò consente agli informatici di concentrarsi sulle richieste di assistenza tecnica più complesse, anziché perdere tempo e fatica in problemi di configurazione o di qualità che potrebbero essere risolti ricorrendo a tecnologie di collaborazione più avanzate, incluso l'uso dell'AI.

In una recente ricerca condotta da Logitech, i responsabili delle decisioni informatiche e dell'infrastruttura, della trasformazione dell'ambiente di lavoro e dell'esperienza dello staff hanno citato il design intuitivo di Logitech e l'esperienza utente delle sue soluzioni con Microsoft Teams e Zoom come una delle considerazioni principali che li hanno spinti a preferire Logitech alla concorrenza per le distribuzioni su larga scala.

Soluzioni Logitech con AI: RightSight 2 e RightSound 2

Per fornire le migliori prestazioni video e audio durante le riunioni virtuali, Logitech ha sviluppato RightSense, una serie di tecnologie basate AI studiate per migliorare e ottimizzare le esperienze di video meeting ottimizzando le prestazioni audio e video con un intervento umano minimo.

Le tecnologie RightSense sono incorporate nelle videocamere e nelle soluzioni audio di Logitech e funzionano con le piattaforme di videoconferenza più comuni, tra cui Google Meet, Microsoft Teams e Zoom, e con la maggior parte delle altre applicazioni per videoconferenze, streaming o registrazione che supportano i dispositivi USB. E come se ciò non bastasse, Logitech fornisce aggiornamenti software gratuiti per l'intera durata del prodotto. RightSight e RightSound sono due delle principali tecnologie RightSense integrate nei dispositivi Logitech, che si adattano alle esperienze visive e uditive dei partecipanti.

RightSight 2: un coinvolgimento visivo migliore

Partecipare a una riunione può essere impegnativo e frustrante per chi partecipa a distanza perché è difficile vedere le persone o interagire individualmente con loro, se sono tutte raggruppate in un'unica cornice. Pertanto, l'organizzazione si perde i preziosi contributi che potrebbero offrire i partecipanti in remoto. Per risolvere questo problema, Logitech ha introdotto RightSight 2, la serie di algoritmi in alcune videocamere per videoconferenze di Logitech concepiti per migliorare l'inquadratura e la rappresentazione dei partecipanti in sala durante le riunioni. La tecnologia è progettata per garantire che i presenti in sala siano inclusi nell'inquadratura e fornisce una maggiore equità tra i partecipanti contribuendo a presentare meglio le singole persone e consentendo interazioni interpersonali, anche quando ci si trova nella stessa stanza.

Le funzionalità specifiche di RightSight 2 per sale conferenze includono:

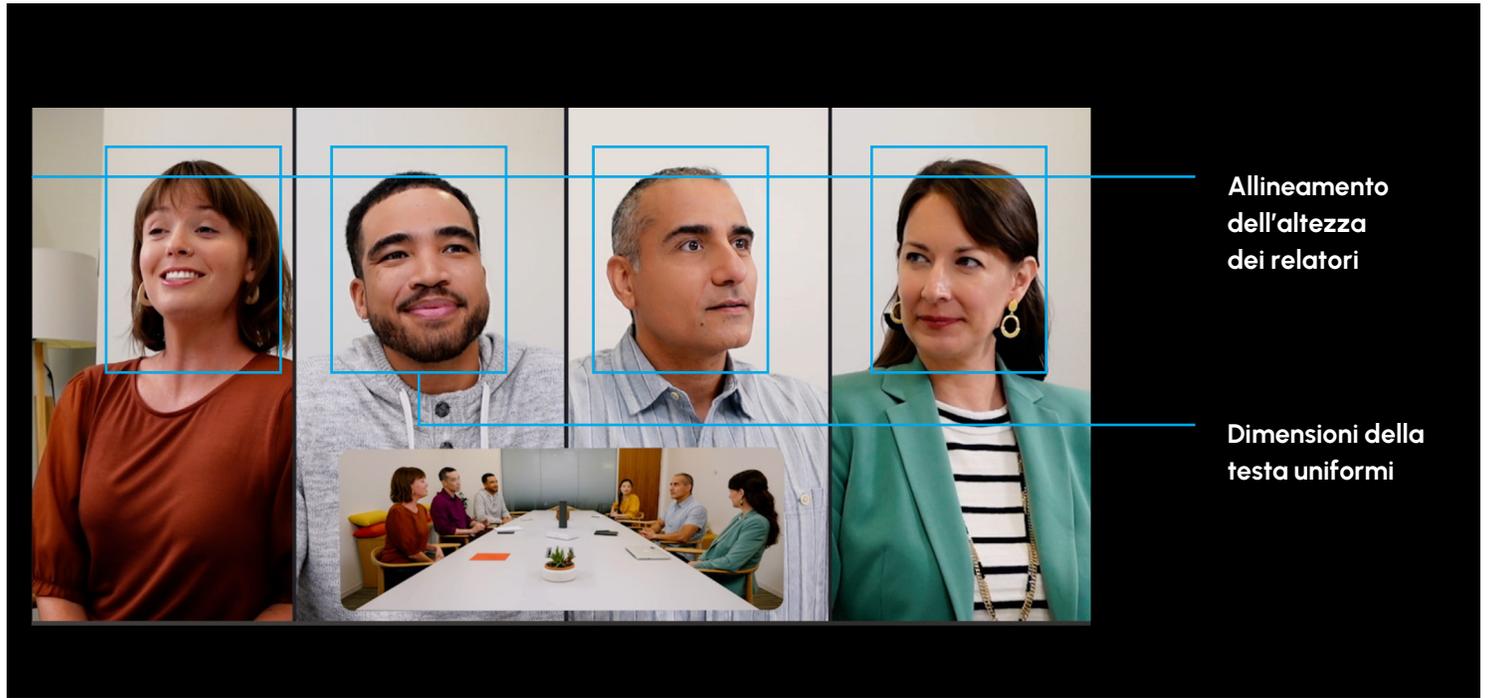
- **Speaker View.** La videocamera mette a fuoco automaticamente la persona che parla
- **Group View.** La videocamera include automaticamente tutti i partecipanti del gruppo nell'inquadratura
- **Grid View.** Separa fino a otto partecipanti in inquadrature singole



Fonte: Logitech

Queste molteplici modalità di visualizzazione permettono di ottimizzare l'esperienza dei partecipanti e garantire una personalizzazione in base al tipo di riunione in corso. Ad esempio, in una lezione, Speaker View consente a tutti i partecipanti di concentrarsi su un singolo relatore, mentre in una riunione più dialogica Grid View garantisce che tutti i partecipanti possano vedersi e ascoltarsi a vicenda chiaramente. Inoltre, la tecnologia di inquadratura automatica di Logitech è progettata per inquadrare i partecipanti in modo positivo e promuovere l'equità tra di loro.

Va anche segnalato che i dispositivi Logitech incorporano la correzione dell'illuminazione e miglioramenti della qualità dell'immagine per garantire che tutti i partecipanti appaiano al meglio e possano essere chiaramente visti da tutti. Tutte queste funzionalità migliorano l'UX nelle riunioni completamente virtuali e ibride.



Fonte: Logitech

RightSound 2: una nitidezza audio rivoluzionaria

Analogamente, la possibilità di ascoltare chiaramente tutti i partecipanti durante le riunioni è fondamentale per un'esperienza di qualità e può avere un impatto diretto sul livello di coinvolgimento dei presenti. La tecnologia RightSound di Logitech, disponibile su diversi dispositivi, tra cui videocamere per videoconferenze, altoparlanti e cuffie con microfono, migliora la qualità audio, concentrandosi sulla riduzione del rumore, sulla cancellazione dell'eco e sulla nitidezza della voce. Un algoritmo avanzato di rilevamento vocale potenzia automaticamente il volume dei partecipanti che parlano a bassa voce, in modo che tutti possano essere ascoltati.

RightSound 2 è una serie di algoritmi incorporati nelle videocamere per sale conferenze Logitech e studiati per ridurre i rumori indesiderati e migliorare il modo in cui le voci dei partecipanti vengono sentite nelle sale conferenze. Alcune delle funzionalità specifiche di RightSound 2 includono:

- **Eliminazione del rumore.** Riduce al minimo i rumori meccanici, come clic del mouse e ventole del computer
- **Eliminazione del rumore tramite AI.** Riduce al minimo i rumori non umani provenienti dall'esterno, come applausi e suoni di lavori in corso
- **Equalizzazione vocale.** Equalizza il volume delle persone a varie distanze dalla videocamera e quelle che parlano a voce bassa
- **Eliminazione dell'eco.** Riduce il riverbero da pareti, soffitti, pavimenti e altre superfici dure

Il rilevamento vocale basato sull'AI e le tecnologie beamforming avanzate di Logitech migliorano notevolmente l'esperienza utente nelle sale riunioni e nelle singole postazioni di lavoro. RightSound 2 contribuisce anche a migliorare l'equità nelle riunioni per i dipendenti, indipendentemente dal luogo di lavoro, dall'ambiente o dalla potenza vocale, equalizzando il volume della voce di ciascun relatore e riducendo o eliminando i fastidiosi rumori di fondo.



La risoluzione: trasformare il luogo di lavoro migliorando l'EX con l'AI

In definitiva, l'intelligenza artificiale è diventata il fattore scatenante che contribuisce a migliorare l'esperienza utente dei dipendenti, eliminando i punti di attrito che interferiscono con la capacità di concentrarsi sul lavoro, sia attraverso il miglioramento dei processi sia attraverso l'avanzamento tecnologico di sistemi e attrezzature.

Creare un'EX positiva aiuta a migliorare la retention dei dipendenti e ad attrarre talenti migliori e in numero maggiore all'interno dell'organizzazione. In ultima analisi, i lavoratori che si sentono apprezzati e supportati sono più propensi a fornire un servizio migliore ai clienti, con conseguente aumento della fidelizzazione dei clienti, degli acquisti ripetuti e dei ricavi.

Prossimi passi per i leader dell'IT e degli ambienti di lavoro digitali

L'intelligenza artificiale è una tecnologia potente e rivoluzionaria che può avere un impatto positivo sull'EX. L'AI sta influenzando una vasta gamma di settori, dall'industria all'informatica, dalla sanità al mondo accademico. Le aziende che non riescono a sviluppare e attuare una strategia di intelligenza artificiale rischiano di perdere i vantaggi sostanziali che questa tecnologia può apportare in termini di produttività, efficienza e ottimizzazione dell'esperienza.

Per gli amministratori IT è importante valutare l'impatto delle soluzioni AI nel loro ecosistema tecnologico sull'EX. Sebbene i vantaggi in termini di efficienza e produttività dei lavoratori tendano ad avere il maggior risalto, la possibilità di fornire una maggiore equità nelle interazioni grazie all'AI, in particolare in ambienti con forza lavoro ibrida, sarà fondamentale per aiutare le aziende a offrire un'EX eccellente.

Secondo le previsioni di Futurum Intelligence, entro il 2027 la spesa globale per l'AI mirata a migliorare l'EX si avvicinerà agli 11 miliardi di dollari. Le soluzioni di Logitech con AI integrata sono il riflesso di una strategia che ruota attorno all'utilizzo dell'intelligenza artificiale in modi innovativi. Queste soluzioni non solo migliorano gli aspetti tecnici di una riunione, ma contribuiscono anche al raggiungimento di obiettivi organizzativi più ampi e incentrati sulle persone, volti a garantire che tutti i partecipanti siano apprezzati, eguali e possano essere coinvolti senza intoppi.



Elementi chiave per offrire esperienze migliori attraverso la tecnologia

La forza lavoro ibrida di oggi pone una miriade di sfide per garantire che ogni dipendente senta di essere un membro stimato e rispettato del team. La distanza fisica spesso può creare barriere invisibili che ostacolano la collaborazione, il lavoro di squadra e una cultura aziendale coerente. In definitiva, se le aziende devono implementare processi adeguati per garantire che i lavoratori in ufficio, ibridi e da remoto siano in grado di collaborare e sentirsi connessi, le soluzioni tecnologiche saranno il fattore determinante del successo di tali processi.

I fornitori che propongono queste soluzioni saranno giudicati in base alle prestazioni delle loro soluzioni a livello tecnico, ma anche in base alla facilità con cui queste possono essere implementate e integrate nel framework IT di un'organizzazione. Le aziende selezioneranno inoltre prodotti che possono essere utilizzati con il minimo sforzo e supporto IT, per ridurre i costi e migliorare l'EX di tutte le parti coinvolte.

La cosa forse più importante è che le aziende vogliono assicurarsi che nelle soluzioni che scelgono siano incorporate le tecnologie più avanzate, come l'AI, al fine di massimizzare le prestazioni, ma che prevedano anche la possibilità di aggiornarsi di pari passo con i progressi tecnologici. In questo modo, non solo si protegge l'investimento dagli imprevisti del futuro, ma si riduce o elimina anche la frustrazione degli utenti costretti a installare, configurare e utilizzare un nuovo dispositivo.

Le soluzioni dotate di AI di Logitech possono fungere da pilastri tecnologici chiave per fornire alle aziende un vantaggio strategico: migliorare l'EX ottimizzando le riunioni, un fattore cruciale per promuovere collaborazione, produttività e innovazione. I team IT apprezzeranno la facilità di implementazione, gestione, aggiornamento e scalabilità della tecnologia, mentre i leader aziendali possono essere certi che i loro investimenti tecnologici riescano a supportare anche obiettivi organizzativi più ampi in termini di collaborazione ed EX.

Informazioni importanti su questo report

PARTECIPANTI

Keith Kirkpatrick

Research Director | The Futurum Group

EDITORE

Daniel Newman

CEO | The Futurum Group

RICHIESTE DI INFORMAZIONI

Contattaci per discutere di questo report e The Futurum Group ti risponderà prontamente.

CITAZIONI

Questo documento può essere citato da addetti alla stampa e analisti accreditati, ma deve essere citato nel contesto, riportando il nome e il titolo dell'autore e "The Futurum Group". I non addetti alla stampa e i non analisti devono ricevere previa autorizzazione scritta da The Futurum Group per qualsiasi citazione.

LICENZA

Il presente documento, incluso qualsiasi materiale di supporto, è di proprietà di The Futurum Group. Questa pubblicazione non può essere riprodotta, distribuita o condivisa in qualsiasi forma senza previo consenso scritto di The Futurum Group.

INFORMATIVE

The Futurum Group fornisce servizi di ricerca, analisi e consulenza a molte aziende high-tech, incluse quelle citate in questo documento. Nessun dipendente dello studio detiene posizioni patrimoniali delle aziende citate nel presente documento.

logitech®

INFORMAZIONI SU LOGITECH

Logitech aiuta tutte le persone a seguire le proprie passioni e si impegna a farlo perseguendo il bene della gente e del pianeta. Progetta soluzioni hardware e software che aiutano le aziende a crescere e unire le persone durante il lavoro, la creazione di contenuti, i giochi e lo streaming. Fondata nel 1981 e con sede a Losanna, Svizzera, Logitech International è una società quotata in borsa presso il SIX Swiss Exchange (LOGN) e il Nasdaq Global Select Market (LOGI). Per maggiori informazioni su Logitech e su altri prodotti e soluzioni aziendali del marchio, visita il sito www.logitech.com/business, il [blog Logitech for Business](#) o [@LogitechBiz](#).



INFORMAZIONI SU THE FUTURUM GROUP

[The Futurum Group](#) è una società indipendente di ricerca, analisi e consulenza, focalizzata sull'innovazione digitale e sulle tecnologie e tendenze che rivoluzionano il mercato. Ogni giorno i nostri analisti, ricercatori e consulenti aiutano i leader aziendali di tutto il mondo ad anticipare i cambiamenti epocali nei rispettivi settori e a sfruttare innovazioni dirompenti per ottenere o mantenere un vantaggio competitivo sul mercato.



INFORMAZIONI DI CONTATTO

The Futurum Group LLC | futurumgroup.com | (833) 722-5337

© 2024 The Futurum Group. Tutti i diritti riservati.