



UNIFIED COMMUNICATIONS

FOUNDATION FOR SMARTER WORKING

Philip Vanhoutte
EMEA Managing Director
Plantronics



Commercial Engineer, Marketing, Leuven
Sposato con Rose-Mie; Figli: Piet 29, Jan 26

Residenze: Londra e Belgio

Accenture, Wang, Nokia, Dell, WorldCom, Sony-Ericsson, *Plantronics*

Philip
Vanhoutte



IL POSTO DI LAVORO DEL 21° SECOLO

NOTEBOOK, SMARTPHONE, WIRELESS BROADBAND



WHERE IS YOUR
BEST PLACE
TO WORK?



WHEN IS YOUR
BEST MOMENT
TO WORK?

Le ultime novità in ambito Mobile !!!



STUDIO SULLA TOPOLOGIA DEL LAVORO - 2007

“ Le tue attività a maggiore valore aggiunto? ”

- Interagire con le persone
- Spazio per pensare

“ DOVE dai il meglio di te? ”

- NON seduto alla scrivania

15 Knowledge Workers / Leader di successo

STUDIO SUGLI “ALTRI SPAZI” - 2008

“ Dove ti piacerebbe lavorare al di là della tua scrivania ? ”

- Posti tranquilli
- Aree per meeting
- Posti che ispirano
- A casa
- Luoghi pubblici
- Altri posti

150 persone, a tutti i livelli, in differenti aziende

The Topology of Work

a catalyst for change

Settembre 2009



Topologia del lavoro,
Catalizzatore del cambiamento

AT&T
Claremont Interiors
DEFRA
EC Harris
East of England Development Agency
Global Financial Services Company
Global Technology Company
Hewlett Packard
IBM
Ihotdesk
O2
OAC Actuaries and Consultants
Price Waterhouse Coopers
Rio Tinto
South Gloucestershire County Council

STUDIO SULLO SMARTER WORKING – elementi chiave

WORK TOPOLOGY

UNIFIED COMMUNICATIONS

ACOUSTIC INTELLIGENCE

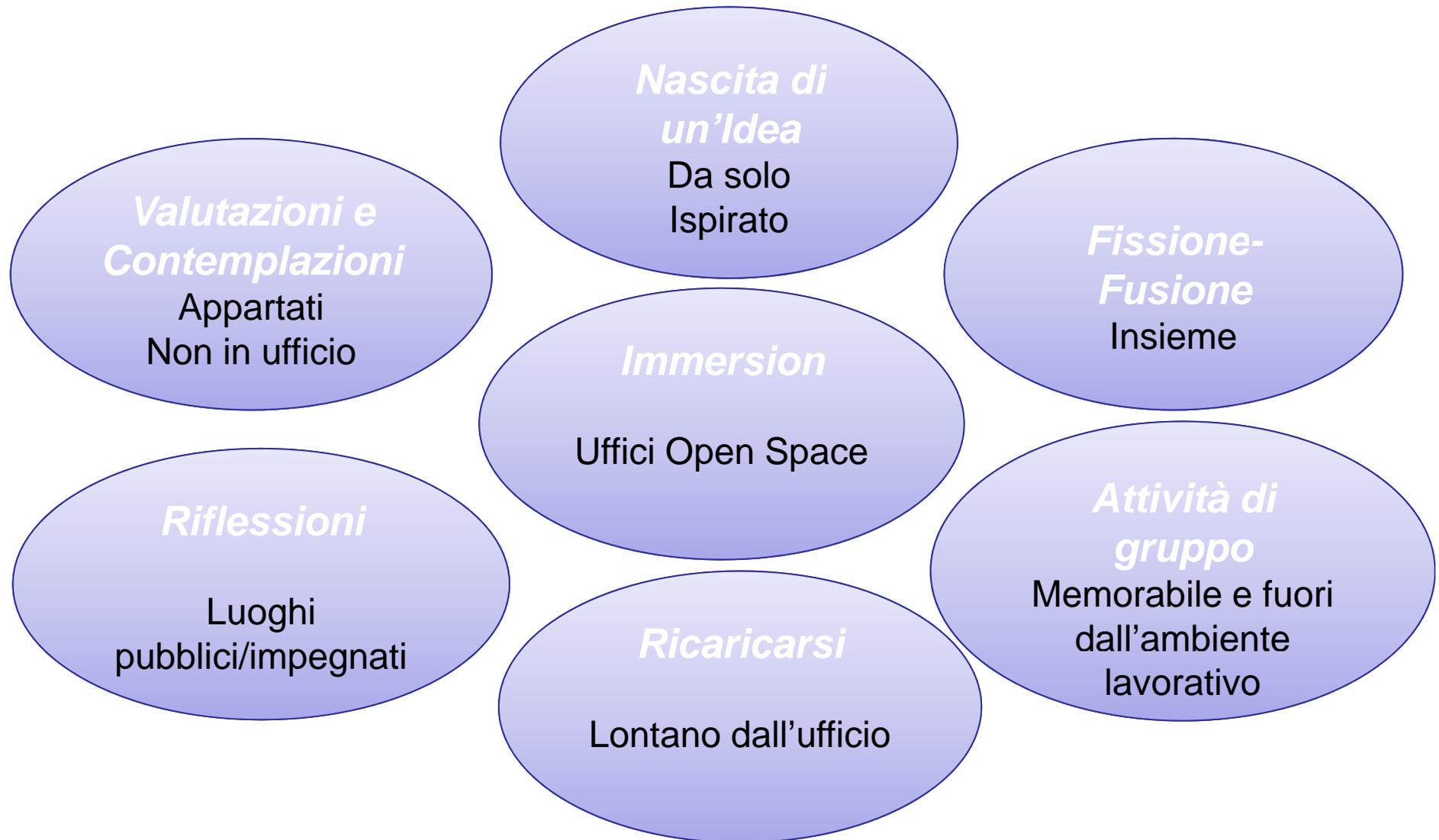


STUDIO SULLO SMARTER WORKING – elementi chiave

WORK TOPOLOGY



LE INFORMAZIONI PRODUTTIVE E I COMPORTAMENTI LAVORATIVI



NUOVI SPAZI DOVE LAVORARE

OFFICES	Quiet Rooms	small enclosed spaces with acoustic privacy
	Quiet Areas	comfortable and attractive, multiple work-settings for individuals, low noise policy
	Collaboration Areas	comfortable and adaptable for group needs, located away from quiet areas
ELSEWHERE	Social Hubs	relaxing 'off-stage' spaces with refreshments, for groups or individuals
	Inspiring Spaces	stimulating environments such as art galleries, museums or outdoor locations
	Neutral Ground	somewhere to hold meetings outside the corporate territory
	Transition Spaces	public spaces used while in transit, including cafés and transport
HOME	Home or Hotel Room	somewhere private, peaceful and comfortable

TOPOLOGIA DEL LAVORO – TAKE AWAY

Più della metà dei knowledge workers

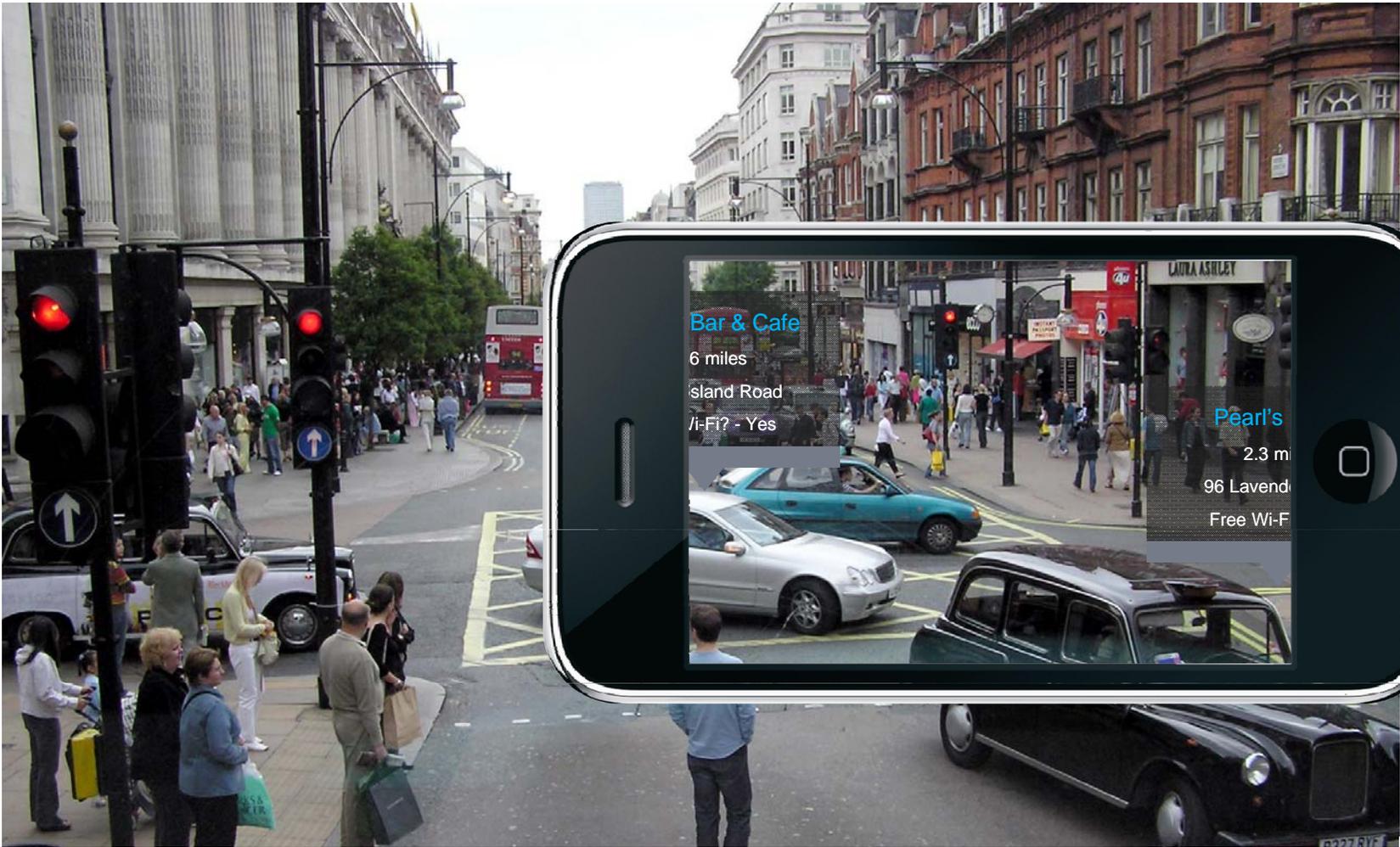
lavora meglio NON @ Scrivania, in Ufficio, dalle 9-5

Ogni professionista deve scoprire la propria *gamma di spazi lavorativi* per svolgere al meglio le proprie mansioni , bilanciandole con la vita privata

I Professionisti lavoreranno sempre più in *ambienti rumorosi*

Cuffie/Auricolari essenziali per comunicazioni “high-fidelity”

WorkSnug : Augmented Reality Workspace Finder



STUDIO SULLO SMARTER WORKING – elementi chiave

WORK TOPOLOGY

***Interessa
anche i
Contact
Centers ?***



Il TUO contact center – questa estate – in Irlanda?



**Aggiungi
solo la
Broadband
e la Fiducia**

STUDIO SULLO SMARTER WORKING – elementi chiave



GLI ELEMENTI ABILITANTI – UN “MUST HAVE”

Hardware Portatile

Laptop superleggeri
2 telefoni cellulari
Batterie a lunga durata

Piena Connettività

Alta velocità sempre accesa
Wireless per voce e dati

Affidabilità

Qualità, oltre le aspettative
Ottimo servizio di assistenza



Gli strumenti essenziali per i Dispersed Worker

- Simplified Communications

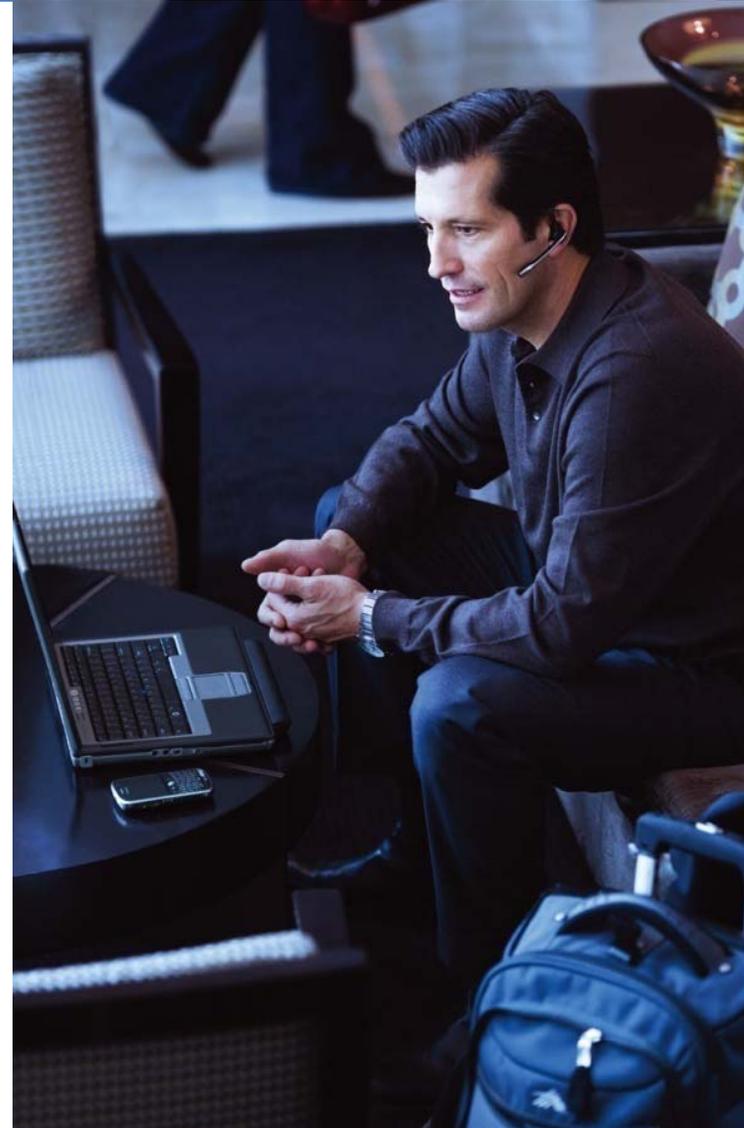
Una lista di contatti

Presenza

Instant messaging

Click to Dial (PC telephony)

Cuffi/Auricolari



VERDETTO ODIERNO: UCC E' UNA **SINFONIA INCOMPIUTA!**

Qualità delle chiamate?

Presenza reale?

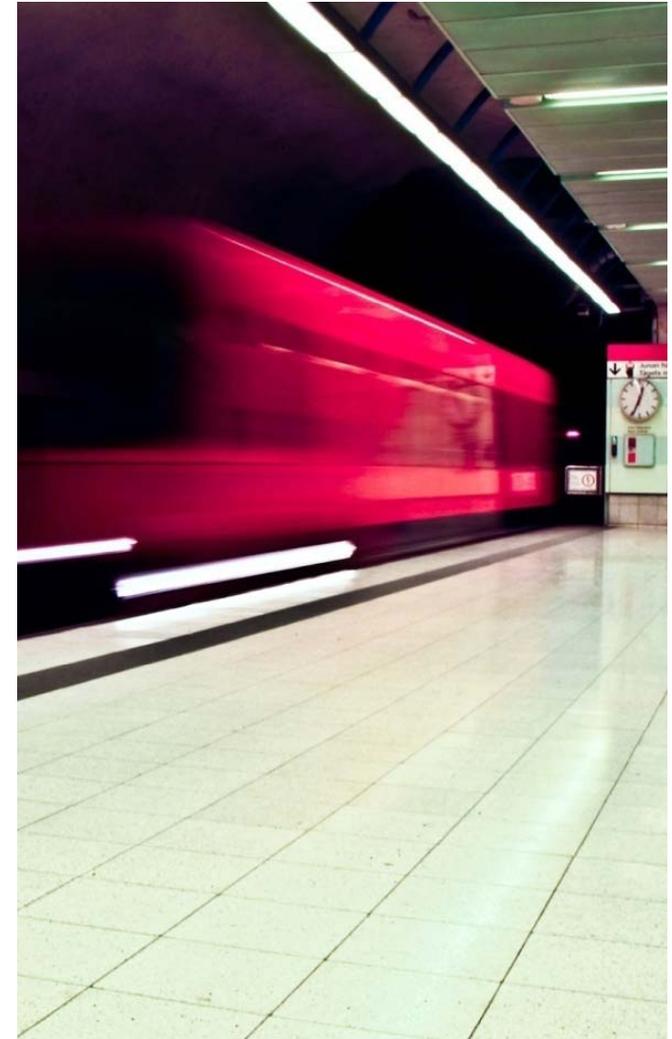
Conference calls “dolorose”?

Mobile Telephony: trascurata?

Semplice come la telefonia tradizionale ?

**Come destreggiarsi tra telefoni fissi,
mobile e softphones?**

Gestione dell'audio dal PC ?



Unified Telephony

	<i>Voce</i>	<i>Data/ Text</i>	<i>Immagini</i>	<i>Video</i>
<i>Real-Time Dialogue</i>	Analogue Phone Mobile Phone PC/Internet Phone			Video Call Personal Conference
<i>Instant Asynch Messaging</i>	Push to Talk	SMS IM	MMS IM Flickr	YouTube
<i>Store/Forward Mail</i>	Voicemail Goldmail	Email	Email Goldmail	

***Una CUFFIA/AURICOLARE per UNIFICARE
multiplici telefoni sia hard che soft***

Idee avanzate

Il viaggio delle Nuove Comunicazioni

Attrarre l'attenzione via IM

Click to talk

Collaborare via audio/video-conferencing





UC+ UNIFIED COMMUNICATIONS

La gamma UC per il mondo Enterprise

UC Mobile Wireless: **Voyager PRO UC**

UC cuffie a filo: **Blackwire**

UC Office Phones: **Calisto**

UC Office Wireless: **Savi**

**Press
Release**



UNIFIED COMMUNICATIONS – TAKE AWAY

Oltre al notebook, smart phone e Wi-Fi

Unified Communications:

TeamWork virtuale

- Conoscere chi (nel tuo team) è disponibile (per te) – **presenza**
Per comunicare o (velocemente) discutere con loro – **instant messaging**

Privacy e Impatto

Cuffie/Auricolari:

- Per **destreggiarsi** tra vari telefoni (desk, mobile, internet)
- Per muoversi e lavorare in modo **ergonomico**
- Per la massima **intelligibilità** (prestazione audio, senza rumore)

Il **'ruolo'** di Plantronics nella Unified Communications/Collaboration

Facilitare
Convergenza & Integrazione
di
Voce
Audio
Suono



UNIFIED  COMMUNICATIONS

Il nostro ruolo in UC è **VASTo**
Voice **A**udio **S**ound & **T**elephony

SMARTER WORKING STUDY – KEY INSIGHTS

UNIFIED COMMUNICATIONS

*Relevant for
Contact
Centers ?*



Il nuovo panorama dei Call Centre

Le richieste e le transazioni più semplici sono gestite da sistemi **self service e via web**

Il Call Centre si occupa delle richieste più complesse

Fino al **10% delle chiamate abbandona** il Call Centre prima della risoluzione

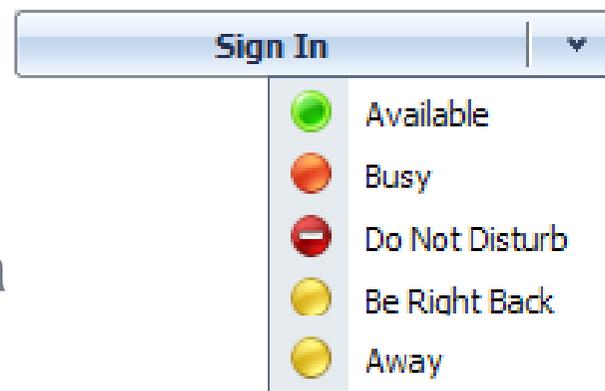
Peggioramento della **Risoluzione alla prima chiamata**



Unified Coms : estendere la Customer Centricity oltre il CC

Accesso agli esperti con la UC

- Presenza
- Possibilità di voice chat immediata



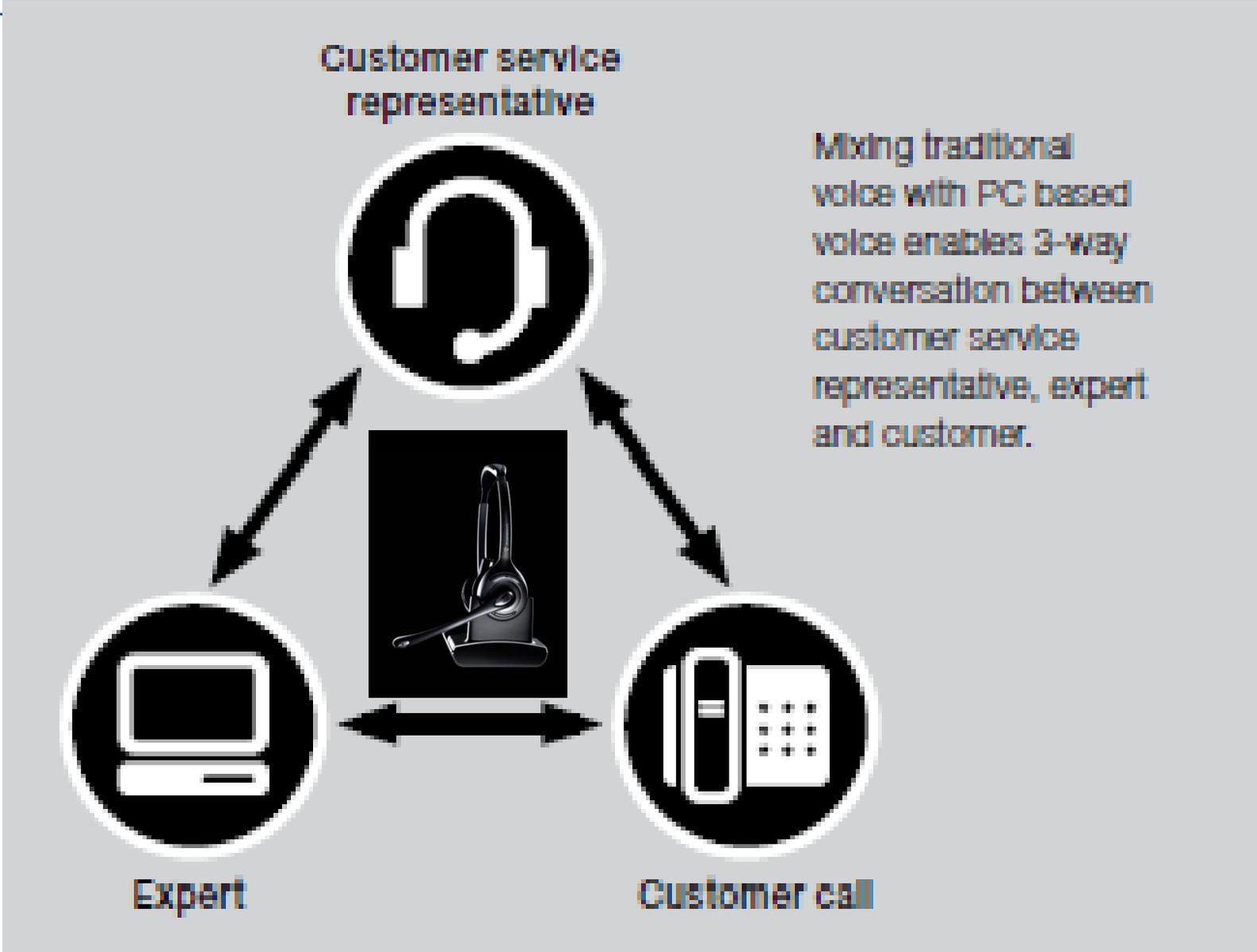
Le Aziende devono estendere la presenza a tutti

- Basata sulle competenze
- Basata sulla lingua



Mantenere l'interazione con la voce in real-time

Collaborazione Real Time

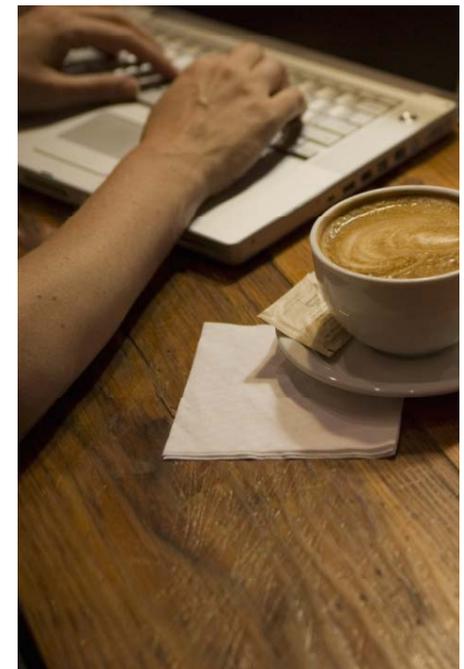


STUDIO SULLO SMARTER WORKING – elementi chiave



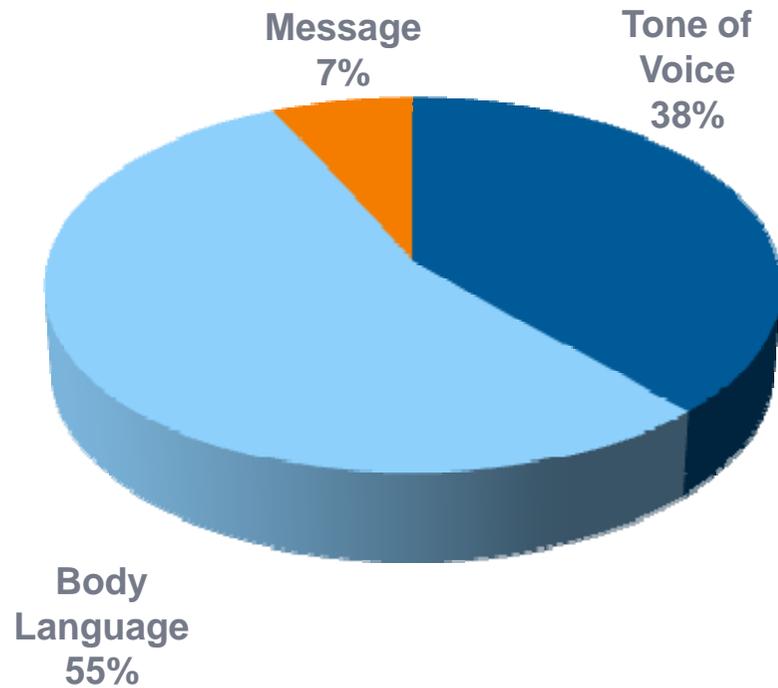
Protocollo per lo Smarter Worker

- Mantenere professionalità nelle comunicazioni telefoniche e virtuali
 - Mantenere alta l'attenzione, non essere disturbati**
- Comunicare con chiarezza nelle conference calls
 - Interessare un audience "remoto"**

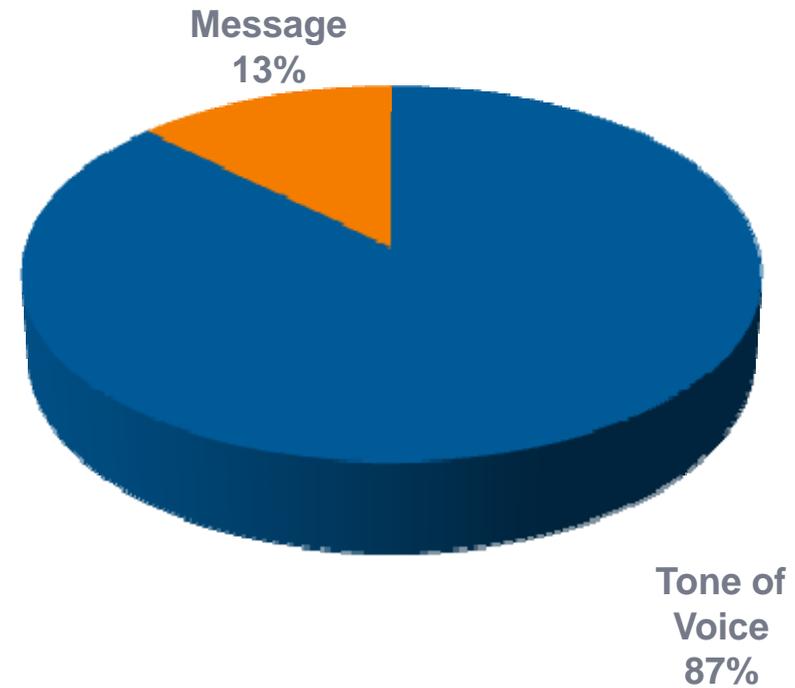


Face-to-Face versus Telefonata

Face-to-Face

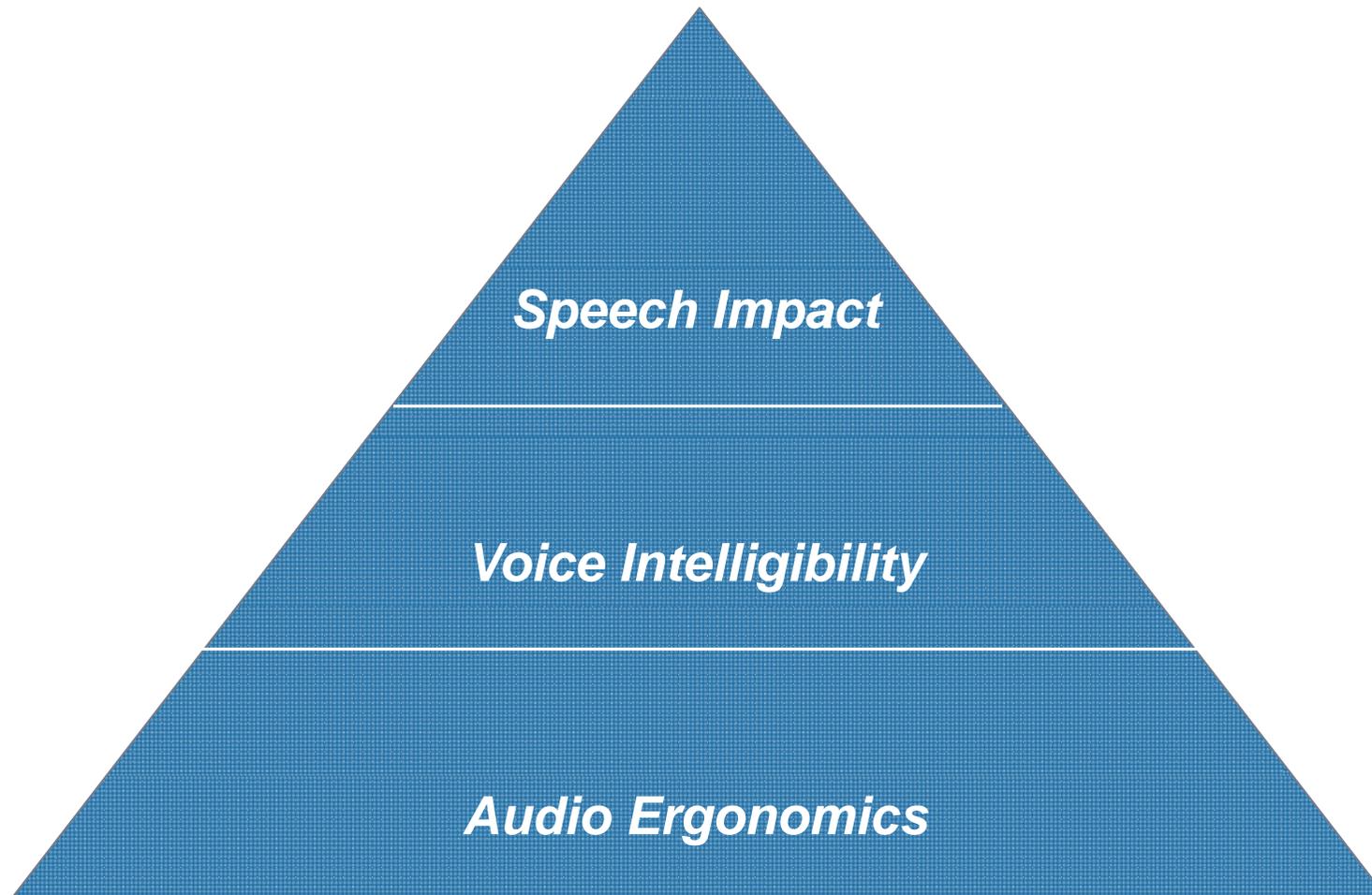


Voice Only



Face To Face: Mehrabian, A. (1971). Silent messages. Wadsworth, Belmont, California.
Telephone: Mehrabian, Albert & Morton Wiener (1967): Decoding of inconsistent communications. Journal of personality and social psychology 6(1): 109-114.

Acoustic Intelligence



Ergonomia Audio

Head(set) ergonomics

Facilità di utilizzo

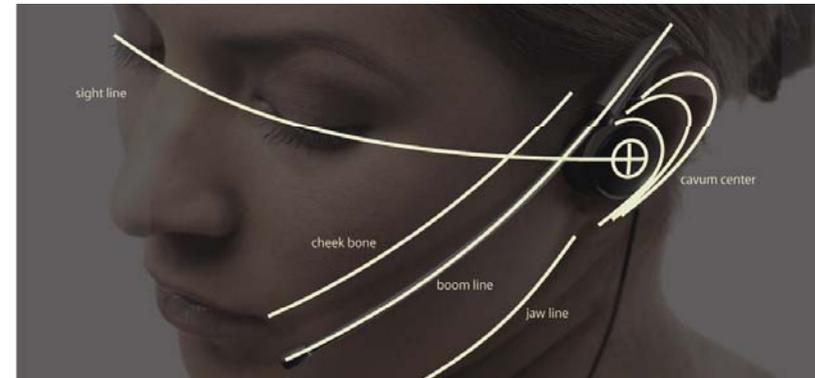
Integrazione telefonia/audio

Salute e Sicurezza

es. Rumore e Radiazioni

Psicologia – Design

Benefici: mani libere!



Voice Intelligibility

Sfide: rumore, vento, qualità della rete

Conseguenze: **audio di bassa qualità**

Aumento del tele-work

Quello che senti, come ti sentono

Ingrediente chiave: wideband



**HD
VOICE**



Speech Impact – La potenza della voce

Oltre alla voce trasmessa / ricevuta

Essere capiti (contenuti)

Interessare e distinguersi (risultati)

Come funziona la **vostra voce**

Polmoni e corde vocali ... Tenerli in allenamento

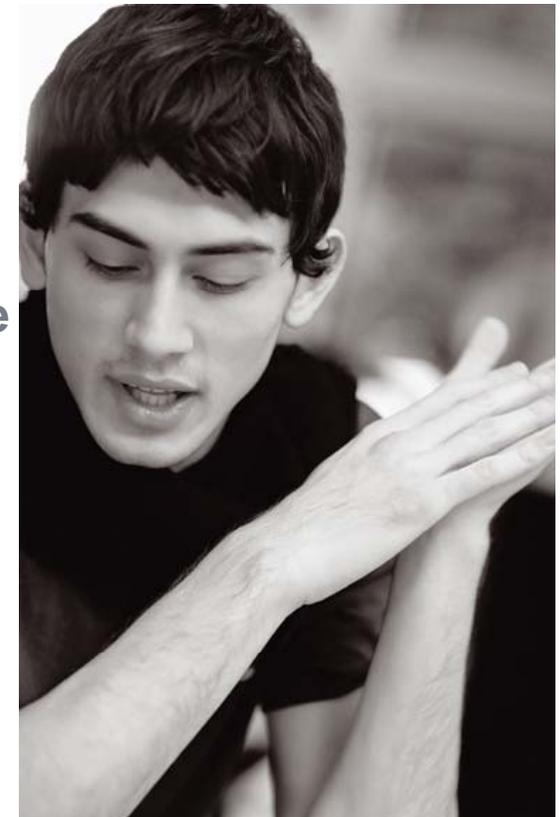
Parlata – tono – passo – potenza – inflessione - pause

Storytelling

L'arte delle comunicazioni ad impatto

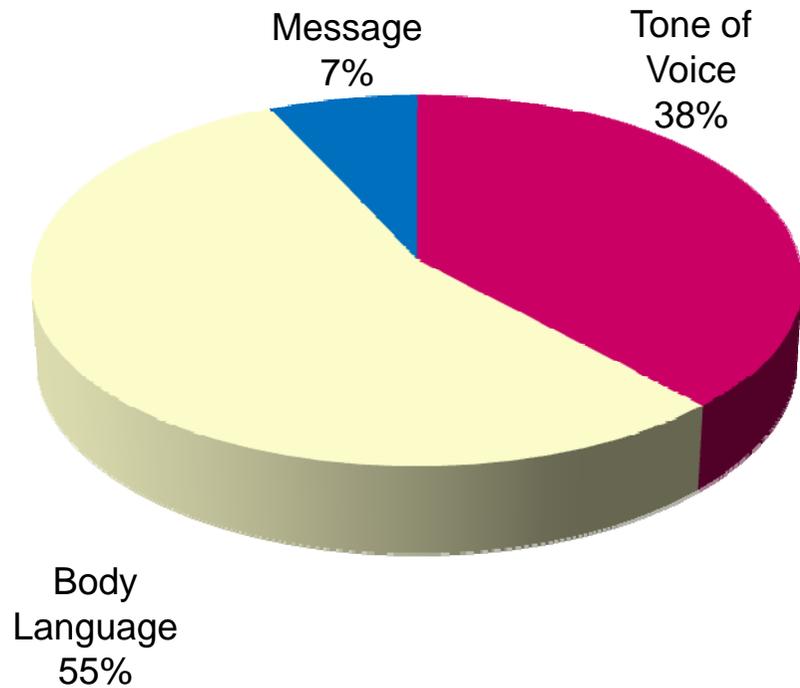
Person-to-person, conference calls

**SPEECH
IMPACT**

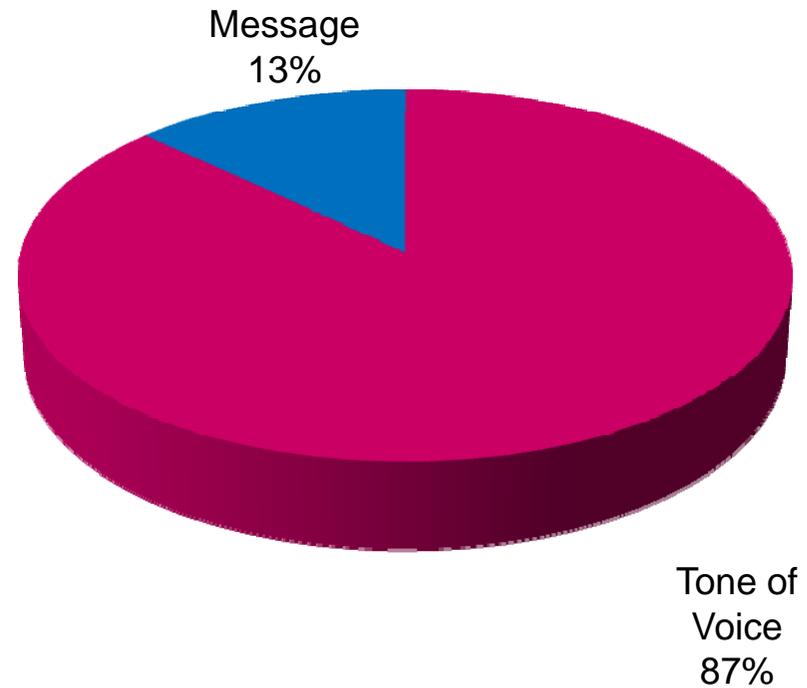


Face-to-Face versus Telephonata

Face-to-Face

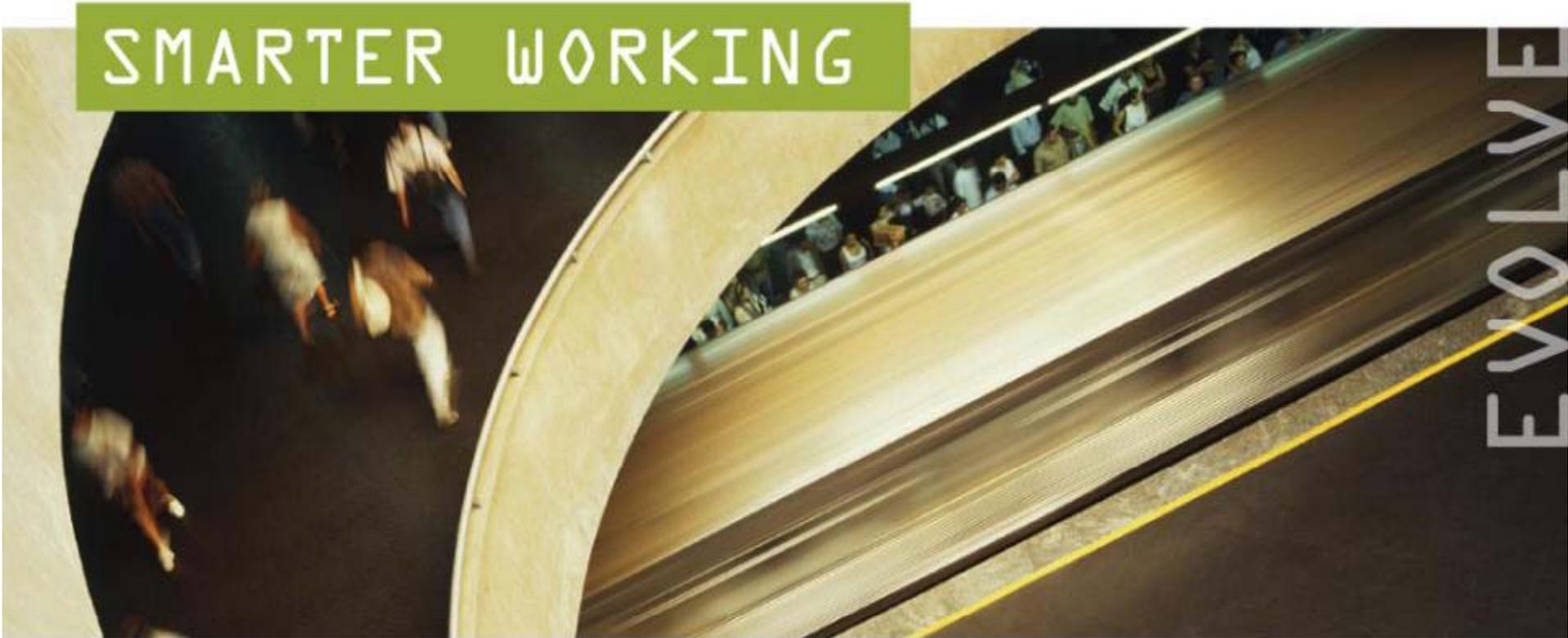


Voice Only



Face To Face: Mehrabian, A. (1971). Silent messages. Wadsworth, Belmont, California.
Telephone: Mehrabian, Albert & Morton Wiener (1967): Decoding of inconsistent communications. Journal of personality and social psychology 6(1): 109-114.

VERSO LO SMARTER WORKING



SMARTER WORKING – I BENEFICI

Strategie di implementazione di forza lavoro sempre più flessibile possono costituire importanti elementi di **RISPARMIO TANGIBILE**

- *Razionalizzazione degli immobili*
- *Riduzione sostanziale dell'assenteismo*
- *Produttività (migliore gestione del tempo)*
- Minore tempo speso nei trasferimenti casa-ufficio
- Soddisfazione degli impiegati
- Soddisfazione dei clienti
- Salute
- Mantenimento della forza lavoro
- *Riduzione dell'inquinamento*
- *Business continuity (riduzione dei rischi)*
- Responsabilità aziendale e sociale



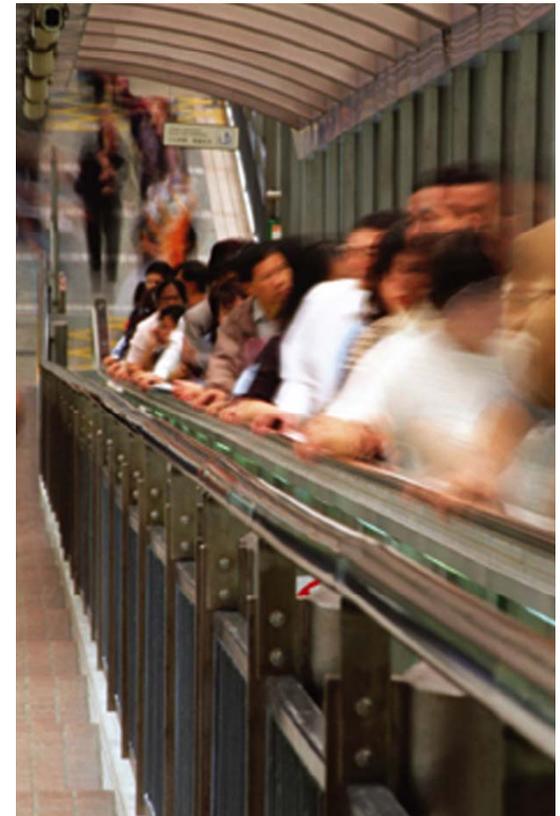
Source: British Telecom

FACILITARE LA TRANSIZIONE

Focus iniziale sui cambiamenti Tangibili

Proprietà immobiliari/uffici: design e IT

La sfida maggiore: ***trasformare le dinamiche Persone/Lavoro***



SMART(ER) WORKING – DEFINIZIONE

Permettere agli Information Workers di

Lavorare *Dove e Quando*

sono

più *produttivi*

Cost-effective

e rispettosi dell'*ambiente*

SMARTER WORKING – AREE DI ATTENZIONE

WORK TOPOLOGY

Trova il TUO “spazio” lavorativo

UNIFIED COMMUNICATIONS

Convergenza intorno alla TUA testa

ACOUSTIC INTELLIGENCE

Padroneggia la TUA Voce

IL POSTO DI LAVORO DEL 21° SECOLO

NOTEBOOK, SMARTPHONE, WIRELESS BROADBAND

5 KEY TOOLS



UNIFIED COMMUNICATIONS & AURICOLARE



UNIFIED COMMUNICATIONS

FOUNDATION FOR SMARTER WORKING

Philip Vanhoutte
EMEA Managing Director
Plantronics





EVOLVE

CONNECT TO THE FUTURE OF WORK