



DIH

**Digital Innovation Hub
Lombardia**

Breve Guida allo Smart Working

Videoconferenze e riunioni online

Marzo 2020

Documento preparato in collaborazione
con l'antenna territoriale di Varese





INTRODUZIONE

L'emergenza COVID-19 ha generato le condizioni per un utilizzo senza precedenti di soluzioni smartworking e lavoro agile in tutti gli ambiti che consentono questo modello organizzativo.

La guida messa a punto dal DIH Lombardia in collaborazione con l'Antenna territoriale di Varese, vuole sintetizzare e diffondere l'esperienza messa in campo da alcune aziende che hanno implementato ed utilizzano questo tipo di modalità di lavoro.

Siamo consapevoli che non esiste un modello replicabile da tutti allo stesso modo, ma ogni azienda può progettare il proprio modello di smartworking sfruttando al meglio le potenzialità che ogni strumento offre, compatibilmente con la modalità di funzionamento dei propri processi e degli obiettivi operativi che si intendono ottenere.

Videoconferenze e riunioni online: scoprire nuove funzionalità e scegliere lo strumento più adatto alle proprie esigenze

Il metodo più utilizzato in azienda per contattare un cliente, un fornitore, un collega di un'altra sede o qualsiasi persona esterna al proprio luogo di lavoro è solitamente quello di inviare una mail oppure alzare il telefono, che sia la cornetta del fisso in ufficio, oppure il cellulare aziendale o personale. Quando però il contatto diventa più complesso, perché coinvolge più di una persona, oppure perché è necessario esporre una presentazione, mostrare del materiale o analizzare insieme lo stesso documento, la reazione più immediata è quella di organizzare un incontro. Si sa, parlarsi faccia a faccia permette sempre di cogliere delle sfumature diverse rispetto a una semplice telefonata o a uno scambio asincrono di email. Tuttavia gli incontri non sempre sono fat-

tibili, sia per questioni di distanza geografica, sia per il tempo richiesto dallo spostamento, sia per mille altre ragioni. È qui che entrano in gioco gli strumenti che permettono di svolgere videoconferenze e riunioni online. Non si tratta semplicemente di fare una videochiamata: certo, in caso di urgenza una videochiamata su WhatsApp è un'ottima alternativa, ma qui si parla di strumenti nati proprio con lo scopo di trasformare un incontro fisico, strutturato e programmato in virtuale, offrendo tante funzionalità aggiuntive. Sono strumenti utili in caso di necessità, ma che potrebbero diventare la regola e non più l'eccezione per la gestione della propria agenda; e non solo per l'organizzazione di riunioni, ma anche per formazione a distanza, convegni, eventi e così via.



Funzionalità

Di seguito si propone una panoramica delle principali funzionalità proposte da tali strumenti.

Programmare una riunione



Può sembrare banale, ma questa funzionalità è molto utile per diverse ragioni. Una riunione infatti non è da considerare come una telefonata, che può essere inaspettata, è invece un incontro ben definito, con un orario e degli invitati. Poter programmare una riunione virtuale permette di inserire informazioni come **l'oggetto/argomento, i partecipanti, l'orario di inizio/fine, e di salvare la riunione automaticamente all'interno del proprio calendario**. Questa funzionalità permette quindi di rendere ufficiale il meeting e funge anche da reminder per i partecipanti.

Partecipare a una riunione in modalità ospite



Una delle problematiche più comuni quando si tratta di riunioni online consiste nel fatto che ognuno predilige uno strumento rispetto a un altro e quindi si trova costretto a dover creare un account per ognuno, così da accontentare i vari interlocutori con cui si interfaccia. Ciò non è necessario se lo strumento permette di partecipare a una riunione in modalità ospite: **non sarà necessario registrarsi con la propria mail e password per accedere al meeting, basterà accettare l'invito e partecipare come ospite**.



Condividere lo schermo



Questa funzionalità risponde a una delle esigenze più diffuse durante i meeting online: **avere una visione comune con i propri interlocutori, mantenendo il controllo della riunione e del materiale esposto, in qualunque formato necessario**. Spesso si ricorre all'invio di materiale per email, senza tener conto degli svantaggi che ciò può comportare: una volta inviato il materiale non sarà più modificabile; il destinatario può aver cancellato per sbaglio la mail o non trovare l'allegato giusto a cui si fa riferimento; non si ha mai la certezza di essere allineati durante la discussione, di far riferimento a quella specifica pagina o slide o link. Senza contare l'imprevisto che potrebbe portare alla necessità di dover condividere ulteriore materiale oppure un documento che per ragioni di riservatezza non può essere inviato. La condivisione dello schermo va incontro a tutte queste problematiche: l'oratore decide cosa far vedere, quando farlo vedere, può aprire qualsiasi tipo di file, software, pagina web, demo, avendo sempre il controllo della riunione ed essendo pronto ad ogni tipo di evenienza.

Registrare una riunione



Questa funzionalità risponde a una delle esigenze più diffuse possibilità di rivedere e riascoltare gli incontri, fungendo quindi da memoria in caso di appunti mancanti, **incomprensioni e fraintendimenti**, nelle situazioni più comuni. Non solo, rappresenta una vera e propria **prova di partecipazione**, necessaria in alcuni casi per dimostrare la propria presenza obbligatoria o per stilare un registro presenze. E ancora, registrare una riunione è fondamentale nel caso in cui un invitato non abbia modo di partecipare e voglia **rivivere l'intero incontro in prima persona in un secondo momento**.

“Alzare la mano”



Esatto, proprio come a scuola. Spesso durante una riunione con tante persone è difficile prendere parola, e lo è ancor di più a distanza, dove non è possibile interagire nello spazio fisico e si rischia di creare confusione, sovrapposizioni e problemi di audio. Questa funzionalità è particolarmente utile in contesti in cui l'oratore è uno solo, o poche persone prestabilite, che hanno quindi il potere di dare la parola a chi “alza la mano”, ad esempio durante una lezione formativa; tuttavia può essere utile sempre, per **permettere che la riunione si svolga in modo ordinato e con rispetto dei vari interlocutori**.

Scrivere su una lavagna virtuale comune



Si è già parlato di condivisione dello schermo, funzionale per mostrare agli altri partecipanti ciò a cui si sta facendo riferimento. Tuttavia il controllo in quel caso rimane nelle mani di chi sta condividendo lo schermo. Se la necessità, invece, è quella di **avere uno spazio di lavoro comune con cui interagire contemporaneamente in più persone**, la lavagna virtuale è proprio lo strumento perfetto. Sarà come essere in piedi davanti a una lavagna insieme, pronti a fare brainstorming o a correggere il lavoro dell'altro o a completare insieme un compito.



Confronto tra gli strumenti più utilizzati dalle imprese

Le funzionalità sopra elencate sono solo alcune tra le più diffuse e solitamente disponibili anche nella versione base e gratuita dei diversi tool. Nella tabella che segue sono messe a confronto queste e altre caratteristiche degli strumenti più utilizzati da singoli utenti e imprese per gestire videoconferenze e riunioni online, sottolineando la disponibilità nelle versioni free o a pagamento.

	Cisco Webex Meetings	Zoom	Skype (consumer)	Microsoft Teams	Google Hangouts Meet
Programmare una riunione	Sì, anche free	Sì, anche free	No	Sì, solo a pagamento	Sì, solo a pagamento
Partecipare a una riunione in modalità ospite	Sì, anche free	Sì, anche free	Sì, anche free	Sì, anche free	Sì, solo a pagamento
Condividere lo schermo	Sì, anche free	Sì, anche free	Sì, anche free	Sì, anche free	Sì, solo a pagamento
Registrare una riunione	Sì, solo a pagamento	Sì, anche free	Sì, anche free	Sì, solo a pagamento	Sì, solo a pagamento
“Alzare la mano”	Sì, anche free	Sì, anche free	No	No	No
Scrivere su una lavagna comune	Sì, anche free	Sì, anche free	No	No	Sì, solo a pagamento
Numero massimo di partecipanti	50 - free 200 - a pagamento	100 - free 500 - a pagamento	50 - free	50 - free 250 a pagamento	250 - solo a pagamento
Durata massima di una riunione	40 minuti - free illimitata - a pagamento	40 - free	Illimitata	Illimitata	Illimitata - solo a pagamento
Trascrizione delle registrazioni	Sì, solo a pagamento	Sì, anche free	No	Sì, solo a pagamento	No
Report e analytics	Sì, solo a pagamento	Sì, solo a pagamento	No	Sì, solo a pagamento	No
Personalizzazioni e branding	Sì, solo a pagamento	Sì, solo a pagamento	No	No	No
Spazio in cloud (per file o registrazioni)	1GB - free 10GB - a pagamento	1GB - solo a pagamento	No	2GB - free 1TB - a pagamento	Illimitato in Google Drive

Nota: si consideri che le condizioni e i prezzi dei piani sono soggetti a cambiamento e quindi possono variare rispetto a quanto indicato.

Cisco Webex Meetings, Zoom, Skype, Microsoft Teams e Google Hangouts Meet:

Come si può evincere dalla tabella, alcuni strumenti sono pensati specificatamente per un utilizzo aziendale: Google Hangouts Meet, infatti, fa parte della G Suite ed è quindi disponibile solo a pagamento; Microsoft Teams, invece, è accessibile anche in versione gratuita, ma con funzioni molto limitate. Si tenga presente, inoltre, che le informazioni su Skype fanno riferimento alla versione consumer gratuita; lo strumento [Skype for Business](#),

infatti, fa parte della suite cloud Microsoft Office 365 e verrà integrato in Microsoft Teams a partire da luglio 2021.

Quale scegliere dunque? Di seguito si cerca di mettere in evidenza le caratteristiche principali che rendono ogni strumento più o meno adatto alle diverse esigenze, concentrandosi su quelli più diffusi e utilizzati dalle imprese.

CISCO WEBEX MEETINGS e ZOOM



Ideali per organizzare riunioni online con tante persone oppure lezioni virtuali. Si possono scaricare le App su Smartphone, tablet e computer, oppure (ottimo vantaggio solo di Zoom) utilizzare il servizio direttamente dal browser. I piani gratuiti sono già molto completi, con l'unico limite della durata delle chiamate di gruppo fissata a 40 minuti: se si vogliono utilizzare queste soluzioni per la gestione di corsi online (tipicamente di lunga durata) è consigliabile, quindi, passare a un piano a pagamento. Una funzionalità particolare di Zoom è quella delle Breakout Rooms: l'organizzatore della riunione può decidere di [suddividere i partecipanti in "salette riunione" separate](#), in modo automatico o manuale, fino a un massimo di 50 sessioni.

Una funzionalità particolare di Cisco Webex Meetings è la [creazione di sondaggi](#): il relatore può decidere di realizzare al momento un sondaggio direttamente dal pannello di controllo della riunione, utile per raccogliere feedback, ricevere voti o verificare le conoscenze dei partecipanti.

Per approfondire Cisco Webex Meetings: <https://www.webex.com/video-conferencing>

Per approfondire Zoom: <https://zoom.us/>

SKYPE (consumer)



La soluzione migliore per effettuare videochiamate con piccoli gruppi di persone. Infatti, anche se il limite nella versione gratuita arriva fino a 50 partecipanti, già in 4 o 5 l'audio può dare problemi. Altre funzioni disponibili, oltre a quelle già citate in precedenza sono le chiamate senza video, le chat di solo testo, la condivisione di file, l'invio di messaggi vocali, l'opzione sottotitoli che riporta in tempo reale sullo schermo la trascrizione delle parole dette durante la chiamata, la possibilità di chiamare numeri di telefono acquistando un credito Skype.

Per approfondire Skype: <https://www.skype.com/it/free-conference-call/>

MICROSOFT TEAMS



Lo strumento per comunicare con il tuo team di lavoro. Come dice il nome stesso, è orientato al supporto del lavoro di gruppo tra colleghi, più che alla gestione di riunioni con persone esterne. Certo, se l'azienda dispone già di un piano a pagamento Office 365 che include Microsoft Teams, è possibile utilizzarlo anche per organizzare videoconferenze e riunioni online fino a 250 persone ed eventi online per un massimo di 10.000 persone.

Per approfondire Microsoft Teams: <https://products.office.com/it-IT/microsoft-teams/group-chat-software>

GOOGLE HANGOUTS MEET



Semplicità e affidabilità Google. Da provare se si possiede un abbonamento G Suite per riunioni online, ma poco adatto alla gestione di lezioni o eventi. Da non confondere con Hangout chat, la chat integrata nelle caselle di Gmail e nel Google Calendar che può essere usata gratuitamente da chiunque, con funzioni però limitate (ad esempio massimo 25 partecipanti). Hangouts Meet è invece una versione pensata specificatamente per le riunioni che necessita di un abbonamento alla G Suite: chiunque può essere invitato alla riunione, anche senza un account Google, non serve scaricare applicazioni o estensioni sul computer o sullo smartphone. I partecipanti possono essere massimo 100 nella versione Basic, per arrivare a 250 in quella Enterprise. Anche altre funzionalità sono limitate alla versione Enterprise, come la possibilità di registrare una riunione e quella di trasmettere in live streaming.

Per approfondire Google Hangouts Meet: <https://gsuite.google.it/intl/it/products/meet/>

CONCLUSIONI

Ricordiamo che l'eventuale controllo degli strumenti può essere esclusivamente effettuato nel rispetto delle disposizioni contenute nelle policy aziendali, nelle direttive emanate dal Garante della Privacy e, qualora ne ricorressero i presupposti, di quanto previsto dall'art. 4 dello Statuto dei Lavoratori.

La maggior parte degli strumenti sopraelencati sono disponibili in versione gratuita con funzionalità ridotte ma comunque valide per iniziare a rendere il lavoro "smart", accessibile ovunque e in ogni momento. Le funzionalità e gli utilizzi sono diversi e vari, ma tali soluzioni permettono di ottenere una configurazione avanzata a pagamento realizzata su misura per la propria realtà.

Ti sei già attrezzato per fare Smart Working?
A questo link trovi breve sondaggio di soli 40 secondi per capire quali strumenti utilizzi: <https://bit.ly/dih-lombardia-smartworking-survey>