

# TELEFONICA LANCIA UNA WEB APP RIVOLUZIONARIA PER IL SISTEMA PREMIALE DEI DIPENDENTI

Avvio Reply ha ideato e sviluppato la web app interna, Recognise\_D, per stimolare l'impegno dei dipendenti e supportare la business strategy di Telefonica. Il nuovo sistema premiale dei dipendenti è stato lanciato in concomitanza con la nuova strategia del gruppo Telefonica, incentrata sulle tre D, discover, disrupt and deliver, ossia scoprire, innovare e diffondere. Oltre il 30% dei dipendenti britannici sta ormai utilizzando attivamente Recognise\_D per confrontarsi con i colleghi. Telefonica sta attualmente valutando la fattibilità di un roll out a livello globale nel 2014/2015.

## SCENARIO

Nel settore delle telecomunicazioni, Telefonica è leader a livello mondiale come operatore integrato di soluzioni di comunicazione, informatica e intrattenimento. Opera in 24 paesi attraverso diversi marchi, tra i quali O2 nel Regno Unito, e vanta oltre 320 milioni di clienti.

Telefonica voleva introdurre un nuovo sistema premiale per i suoi dipendenti, che andasse a braccetto con il lancio della nuova strategia aziendale "Be More". I valori e la cultura di Telefonica si basano sulla convinzione che la tecnologia dovrebbe essere alla portata di tutti. Era fondamentale che il sistema premiale ricalcasse questi valori e incoraggiasse al contempo la comunicazione peer-to-peer e la meritocrazia all'interno dell'azienda.

Telefonica disponeva già di un programma per l'assegnazione dei premi, che veniva utilizzato principalmente dallo staff del call center, nonostante fosse accessibile a livello aziendale. Quando è stato esternalizzato il call center e ridisegnata la strategia aziendale, Telefonica ha deciso che era giunto il momento di lanciare un nuovo programma. Sia il reparto HR che quello delle Comunicazioni Interne di Telefonica hanno collaborato attivamente, sincerandosi che il sistema agevolasse il sistema premiale e fosse in linea con gli obiettivi aziendali.

## LA SOLUZIONE

Dopo aver valutato diverse proposte, Telefonica ha assegnato l'incarico di sviluppare il programma ad Avvio Reply, la società del gruppo Reply specializzata nel brand engagement e nelle comunicazioni interne. Avvio Reply ha un'esperienza consolidata nello sblocco del "potenziale umano" all'interno delle organizzazioni e nel motivare i dipendenti tenendo conto dei principi ispiratori dell'azienda. Questo "marchio di fabbrica" era garanzia che Avvio Reply sarebbe stata in grado di dotare Telefonica di ciò di cui aveva bisogno.

Dopo aver collaborato in fase di briefieng, Telefonica e Avvio Reply hanno stabilito che



una web app sarebbe stato il mezzo migliore per far arrivare il programma agli impiegati, inizialmente nel solo Regno Unito.

Telefonica è una compagnia leader nelle telecomunicazioni e la possibilità di accedere al sistema tramite device mobili era di primaria importanza. Questo non ne avrebbe solo incoraggiato l'utilizzo, ma sarebbe stato pienamente coerente con la nuova etica aziendale, che vede la tecnologia come una risorsa in grado di offrire nuove possibilità a tutti. Inoltre la web app si è rivelata una scelta efficiente per il lancio e la fornitura del nuovo sistema, sia in termini di tempo, che di

costi. Il primo passo di Avvio Reply è stato lo sviluppo di una app peer-to-peer, web-based, realizzata con un design responsivo, che la rendesse perfettamente adattabile ad ogni tipo di schermo e device.

Avvio Reply e Telefonica hanno collaborato in perfetta sinergia durante tutto il progetto, con Avvio Reply costantemente in cerca di feedback da parte del cliente, per poter migliorare o cambiare tempestivamente degli elementi dell'app. Il procedimento ha comportato diverse revisioni di elementi, ma ha reso possibile che, mentre Telefonica valutava componenti dell'app, Avvio lavorasse per implementare alcuni aspetti, nei modi e nei tempi richiesti. Questo approccio dinamico ha favorito l'"elemento sorpresa" e ha accorciato i tempi di implementazione.

La web app, denominata Recognise\_D, è stata incorporata in Yammer, il servizio di social network interno usato da Telefonica, di modo che che gli user potessero essere autenticati facilmente. Inoltre l'app è stata integrata nel sistema aziendale esistente, attualmente gestito su due reti separate, che verranno integrate molto presto.

Avvio Reply si è dovuta sincerare non solo che la web app fosse visibile agli utenti di entrambi i network, ma che dipendenti presenti su network diversi potessero interagire nello stesso ambiente.

La web app è stata esaminata, sviluppata, implementata e fornita in appena due mesi. Il soft launch è avvenuto l'8 ottobre 2013 e, al termine della prima settimana, Telefonica registrava 200 utenti attivi. A fine aprile 2014, 3.487 impiegati usavano attivamente Recognise\_D. Dal lancio della web app, sono stati assegnati 4.279 premi e sono stati cliccati 1630 "Likes", a dimostrazione del fatto che Recognise\_D non è finalizzata solo al conferimento di premi, ma anche al coinvolgimento e all'impegno dei dipendenti. Lo staff di telefonica utilizza la web app anche per l'upload e la condivisione di contenuti, come video e immagini.

Natasha Rice, vicedirettrice responsabile dei premi di produttività a livello globale ha dichiarato: *"Recognise\_D permette ai nostri impiegati di attribuire valutazioni positive ai propri colleghi e di relazionarsi in maniera più efficace. Questa web app sintetizza il meglio della comunicazione e della collaborazione, in un'applicazione semplice e funzionale. Avvio Reply ha realizzato un progetto incentrato sulla tecnologia e impreziosito da un occhio attento alla brand experience. L'intero processo si è svolto all'insegna della collaborazione e il risultato è un tool aziendale davvero fantastico, che potremmo espandere all'intera organizzazione".*

Ogni user può personalizzare la web app con le proprie impostazioni. Gli utenti dispongono di una newsfeed e possono inviare una "D" o controllare quante "D" hanno ottenuto. La lettera "D" è l'iniziale di quelli che Telefonica ha individuato come i tre cardini sui quali ruotano la vision e i valori aziendali: discover, disrupt and deliver, ossia scoprire, innovare e diffondere. Quando un impiegato gratifica un collega con una "D", specifica in quale area stia dando la propria valutazione, scegliendolo da un menu drop down, dove seleziona "scoprire" "innovare" o "diffondere". È inoltre presente un field dov'è possibile specificare la motivazione di quel riconoscimento.

Recognise\_D fornisce ai dirigenti una panoramica su come gli impiegati vengano valutati dai propri colleghi e sul clima che si respira in azienda. Inoltre, Avvio Reply ha integrato funzionalità extra a supporto di uno schema premiale interno autonomo, eseguito tramite Recognise\_D. Gli impiegati di Telefonica hanno potuto candidare colleghi ad un premio, per il quale si è raggiunta la quota di 500 nominations. Questo livello di coinvolgimento non aveva precedenti ed è culminato con un evento di gala organizzato da Rob Brydon e dal direttivo di Telefonica UK, al quale hanno partecipato nominati e vincitori.

## IL VALORE AGGIUNTO DI REPLY

Avvio Reply ha portato il contributo del suo know-how tecnico, combinato con un'esperienza consolidata nella brand experience e nella motivazione dei dipendenti. Il team si è preso il tempo necessario per calarsi nel business di Telefonica e capire come lavorasse e si relazionasse il suo staff, nonché quale fosse il metodo più efficiente per realizzare un programma di motivazione dei dipendenti.

Avvio Reply ha lavorato per assicurarsi che la web app supportasse realmente la nuova strategia aziendale, diffondendo i suoi messaggi all'interno dell'organizzazione.

Il feedback degli impiegati britannici di Telefonica è stato estremamente positivo e il risultato è stato favorito dall'elevata fruibilità della web app. È semplice, lineare e funzionale. E, non ultimo, gli impiegati si sentono responsabilizzati e valorizzati.

## IL FUTURO

Telefonica sta valutando la possibilità di estendere l'app ai suoi 130.000 impiegati in tutto il mondo, abbracciando così tutte le filiali aziendali, lingue e regioni.



Avvio Reply è una società britannica specializzata in Brand Engagement e in Internal Communication. L'obiettivo di Avvio Reply è quello di realizzare il pieno valore dei dipendenti di un'azienda. Avvio Reply motiva i dipendenti a creare, vendere e consigliare i prodotti della propria azienda. Quando i dipendenti sono motivati, le performance sono più elevate.

Avvio Reply  
[www.avvioreply.com](http://www.avvioreply.com)