

Agenzie per l'impiego: in prima linea nella ripresa economica



Agenzie per l'impiego in prima linea

Sebbene durante la crisi pandemica alcuni tipi di aziende, e di conseguenza alcuni settori industriali, abbiano registrato una crescita significativa e portato avanti con successo le loro attività, molte altre sono state gravemente danneggiate, se non completamente rovinate.

Nell'Unione europea, a gennaio 2021 il tasso di disoccupazione risultava del 7,3%, in rialzo rispetto al 6,6% dell'anno precedente, con dati analoghi riportati nell'Europa allargata, in Medio Oriente e Africa e a livello mondiale. Gran parte dei danni sono stati finora contenuti grazie ad alcuni tra i più importanti interventi finanziari che i governi abbiano mai intrapreso nella storia, ma prima o poi il denaro finirà. Il punto è capire se questo accadrà prima che le economie abbiano recuperato in modo sufficiente da garantire il contenimento del tasso di disoccupazione.

In ogni caso, un incremento percentuale, in un periodo di un anno, rappresenta un problema importante per le economie nazionali. Le economie hanno bisogno che i cittadini non solo riescano a far fronte alle necessità quotidiane e uscire dalla crisi, ma che arrivino anche a pagare le imposte e riempire le casse dello stato svuotate dai finanziamenti per l'emergenza pandemica; in entrambi i casi è necessario che abbiano un impiego stabile.

Ma non si tratta solo di creare nuovi posti di lavoro e favorire l'occupazione. Con settori come quello alberghiero, dei viaggi e della vendita al dettaglio completamente abbattuti e altri come gli acquisti online e le consegne a domicilio fortemente in rialzo, e con le probabilità sempre più scarse di riuscire a tornare alla normalità pre-2020, molti disoccupati dovranno essere nuovamente formati, con tutto il sostegno che ciò comporta, per consentire loro di rientrare nel mercato post-COVID.

Dobbiamo inoltre considerare l'afflusso della nuova generazione di lavoratori e nuovi laureati che si affacceranno sul mercato del lavoro.

In un panorama così perturbato, le agenzie per l'impiego si trovano in prima linea. Se vogliamo evitare che la disoccupazione dilaghi e colpisca un'intera generazione, se desideriamo che i paesi dispongano di una forza lavoro solida e produttiva in grado di costruire e sostenere un'economia in crescita e sempre più digitale, se vogliamo superare il dissesto provocato dalla pandemia di COVID-19, le agenzie per l'impiego avranno un ruolo fondamentale nel promuovere e sostenere la nuova forza lavoro e far sì che diventi la chiave del successo futuro.



Le agenzie per l'impiego in un mondo digitale e dissestato

Una ripresa economica richiede una forza lavoro. Tuttavia non si tratterà solo di far riottenere alle persone il loro vecchio posto di lavoro, ma si dovrà porre maggiore attenzione a operare in modo diverso nel post-pandemia, per il semplice motivo che certi ruoli non esisteranno più, in quanto i settori maggiormente colpiti dalla pandemia avranno bisogno di più tempo per recuperare, lasciando fuori molte persone con competenze non fruibili da altri settori. A ciò si aggiunge la nuova generazione di diplomati e laureati che si affacciano sul mondo del lavoro per la prima volta e che hanno bisogno di essere inseriti, che hanno un'esperienza limitata e che provengono da un anno accademico completamente dissestato.

E tutto ciò avviene in un clima finanziario fortemente limitato per quanto riguarda i sussidi pubblici, la fornitura dei servizi e gli investimenti in nuove tecnologie e innovazioni.

In più, c'è da considerare il fattore del settore privato: le crescenti aspettative sul futuro, alimentate dall'esperienza che tutti noi stiamo vivendo quotidianamente. Quali effetti avranno avuto i "Mi piace" su LinkedIn sulla ricerca di lavoro e sulle aspettative dei candidati? Questo aspetto, però, va oltre i social network professionali specializzati. I cittadini hanno trascorso l'ultimo anno sopravvivendo con una dieta a base di Amazon, Netflix e consegne alimentari, tutti servizi offerti da organizzazioni che continuano a ridefinire continuamente la loro esperienza digitale.

Tutto questo va a sommarsi alla rivoluzione in atto nel modo in cui le persone si formano, ricercano e ottengono lavoro. E le agenzie per l'impiego saranno in prima linea in questo cambiamento.

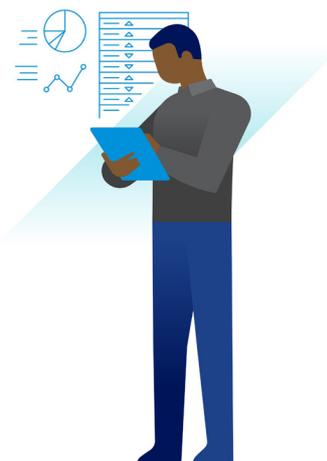
Mettere al primo posto chi è alla ricerca di un lavoro

Per prima cosa, è necessario mettere al primo posto chi è alla ricerca di occupazione. L'interazione stereotipata che i cittadini hanno normalmente con un'agenzia per l'impiego implica la compilazione di moduli, incontri faccia a faccia obbligatori e deprimenti colloqui con agenti sfruttati, trattati come macchine, che a loro volta considerano i candidati come numeri. Nel post-pandemia, questo modello non funzionerà, perché non è scalabile e non soddisfa le esigenze del nuovo mercato del lavoro.

Mettere al primo posto le persone che ricercano un lavoro significa avere con loro un contatto più diretto e personale per comprendere meglio le loro esigenze. In un clima complicato come questo in cui viviamo, è difficile trovare un nuovo ruolo, quindi riuscire a dimostrare empatia attraverso una vera interazione umana è un aspetto fondamentale.

Questa interazione è essenziale, poiché gli agenti dovranno essere in grado di spiegare la situazione e il processo a una vasta gamma di cittadini, dagli studenti che entrano per la prima volta nel mercato del lavoro agli operatori dell'industria turistica e ricettiva che si ritrovano in un settore stravolto e che cercano di capire come possono reimpiegarsi in altre aziende e settori, fino ai dirigenti aziendali che hanno visto la pandemia abbattersi sul lavoro della loro vita. Che sia online o di persona, compilare tanti moduli è complicato, richiede tempo ed è inefficiente.

Gli agenti preposti devono essere in grado di comprendere la situazione per riuscire a soddisfare le esigenze dei candidati e quelle del mercato e delle specifiche aziende. Ciò significa offrire loro la flessibilità necessaria per intervenire secondo necessità ed essere anche in grado di ampliare o ridurre i team in base ai flussi della domanda. Ad esempio, nei periodi di alta stagione turistica, al termine degli anni accademici e nel periodo che precede il Natale o altre festività nazionali, la domanda e l'offerta del mercato saranno diverse rispetto ad altri periodi dell'anno.



Capacità di crescere in modo significativo senza incrementare i costi

Per raggiungere questo obiettivo e mettere al primo posto le persone in cerca di occupazione, le agenzie per l'impiego possono procedere in uno dei due modi: possono assumere direttamente un numero consistente di persone, formarle e successivamente distribuirle sul mercato del lavoro; oppure possono automatizzare il processo, ove possibile, integrando poco a poco il numero di dipendenti in modo più gestibile.

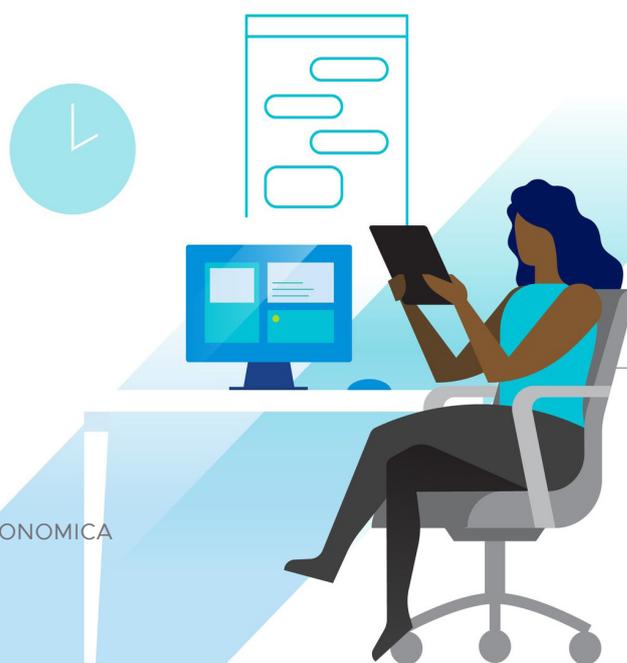
Malgrado la prima opzione debba essere messa in atto in modo graduale, non è flessibile e non è economicamente vantaggiosa, in particolare in questo momento di restrizioni di budget ed efficienza dei costi.

Automatizzando le giuste fasi del processo, le agenzie per l'impiego possono eliminare le attività amministrative di routine a carico degli agenti consentendo loro di concentrarsi sulla componente di scambio interpersonale e di intervento umano. Questa soluzione può essere implementata anche per fornire servizi digitali self-service direttamente a candidati e datori di lavoro, attraverso un'esperienza multicanale. Per mettere in pratica tutto ciò, è necessario sviluppare rapidamente una serie di applicazioni e servizi in grado di adattarsi alle mutevoli esigenze degli utenti, man mano che tutte le parti acquisiscono una maggiore consapevolezza di come potrà essere il futuro. È stato anche dimostrato che agevolare l'accesso dei dipendenti agli strumenti digitali, necessari per svolgere il proprio lavoro in modo più efficiente e in mobilità, migliora la produttività e al tempo stesso riduce gli errori, l'assenteismo e il ricambio del personale.

Per essere chiari, le agenzie per l'impiego dovranno comunque incrementare il numero di dipendenti, ma grazie all'automazione dei processi potranno garantire che il servizio offerto soddisfi sia le esigenze di chi cerca occupazione che quelle dei datori di lavoro, nel rispetto delle dovute considerazioni finanziarie.

Oltretutto, l'aumento del numero di dipendenti porta con sé altre sfide. Le agenzie per l'impiego dovranno sicuramente aumentare l'afflusso di personale con nuove assunzioni. Come possono queste organizzazioni assumere in modo rapido ed efficace un numero consistente di nuovi dipendenti senza importanti interruzioni delle attività?

Anche in questo caso, grazie all'uso dell'automazione. Automatizzando i processi, le agenzie possono assumere e formare i dipendenti in pochi giorni, non in mesi. Ciò significa individuare le parti del processo che possono essere erogate tramite applicazioni (ad esempio, la formazione iniziale, le guide su processi e sistemi) e quali sono quelle più efficaci se fornite da un collega o da un manager.





Automatizzazione dell'onboarding

È un approccio che abbiamo adottato con molti dei nostri clienti. Ad esempio, se dovessimo integrare 10.000 nuovi dipendenti e fossimo in grado di prepararli a utilizzare gli strumenti di cui hanno bisogno per iniziare a supportare chi è in cerca di lavoro sin dal primo giorno, invece che dopo due settimane, riusciremmo a risparmiare 750.000 ore di lavoro, o in alternativa ci ritroveremmo 407 dipendenti in più.

Se vuoi scoprire cosa significa questo per la tua organizzazione, contattaci all'indirizzo: employmentagencies@vmware.com

Implementare l'automazione

Come si ottiene l'automazione?

Tramite le applicazioni, come già accennato, fornite dal reparto IT e che soddisfano le esigenze delle agenzie. Nell'ottica dei dipendenti, ciò significa fornire servizi che supportano la produttività così da aumentare la capacità ma senza incrementare i costi.

Parliamo di applicazioni che forniscono dati personali dei cittadini, che eseguono i controlli iniziali e che suggeriscono le possibili corrispondenze con una determinata mansione ancora prima dell'intervento di una risorsa umana, che avvisano i candidati in caso di mancato colloquio o di qualsiasi feedback, a prescindere se siano stati selezionati o meno per un determinato ruolo.

Sono anche applicazioni destinate a diventare un'interfaccia con i cittadini e che contribuiranno a offrire un servizio self-service 24 ore su 24, 7 giorni su 7, oppure servizi mobili e basati su web che consentono a chi cerca lavoro di registrarsi, aggiornare il profilo personale, creare curricula della propria esperienza professionale e formativa, ricercare posti vacanti e corsi di formazione per i quali proporsi, nonché accedere alle guide e alle best practice per candidarsi o effettuare un colloquio.

Tutto questo non solo supporta chi cerca lavoro responsabilizzandolo della ricerca ma garantisce che quando dovrà interagire con qualcuno di persona, si troverà davanti un agente che è già al corrente dei passaggi che ha superato e che ha a disposizione tutte le informazioni richieste. L'interazione potrà quindi essere incentrata su ciò che rimane da fare, piuttosto che sulla ripetizione delle informazioni.

Per poter offrire questi servizi, i team dell'IT hanno bisogno di accedere a piattaforme agili che consentono di sviluppare e distribuire le applicazioni in modo rapido. Nessuno sa quali possano essere le applicazioni o i servizi necessari da qui a 12 mesi perché non possiamo prevedere quale sarà la domanda del mercato. Detta in altre parole, i tempi in cui i cicli di sviluppo duravano sei mesi, se non un anno, sono ormai andati: le applicazioni devono essere concepite, distribuite e iterate nel giro di pochi giorni o settimane, non in mesi o anni, con l'utilizzo degli ambienti e degli strumenti giusti per essere implementate in modo efficace.

I reparti IT devono inoltre favorire un approccio coerente che elimini i silos tra l'incessante progresso della digitalizzazione e i dati e garantire il rispetto delle normative sulla privacy e i requisiti di sicurezza. Per offrire un approccio che metta in primo piano chi cerca lavoro, i dati acquisiti attraverso le interazioni umane devono essere archiviati negli stessi sistemi nei quali sono stati raccolti mediante le applicazioni e il coinvolgimento online.

Un approccio più agile e coerente è fondamentale anche per implementare le varie applicazioni di cui cittadini e dipendenti hanno bisogno. Per i primi, è necessario disporre di un front-end intuitivo e un back-end completo e sicuro per raccogliere i dati. Per i secondi, l'esperienza deve comunque essere intuitiva, ma l'intero servizio deve anche essere compatibile con un approccio basato sull'accesso in mobilità. Dal momento che i modelli strategici di lavoro ibrido sostituiranno quelli del lavoro remoto ad hoc del 2020, i dipendenti dovranno essere in grado di spostarsi facilmente tra casa e lavoro in base alle necessità, senza significative limitazioni o laboriose procedure.





Le implicazioni per la sicurezza

Tuttavia, nell'intento di trasferire tutto online, mettendo in connessione persone e dispositivi ovunque si trovino, le agenzie per l'impiego e i team dell'IT corrono il rischio di esporsi a cyber-attacchi. Il rientro negli uffici, l'aumento dei posti di lavoro vacanti e la crescita della disoccupazione creeranno un ambiente in cui gli attacchi all'ingegneria sociale prolifereranno, a causa dei collegamenti potenzialmente deboli tra i dipendenti delle agenzie per l'impiego e i cittadini. La sicurezza informatica deve essere al centro dell'attenzione, con linee guida chiare per i cittadini su ciò che datori di lavoro e agenzie richiederanno, e cosa più importante, su ciò che non chiederanno mai. Inoltre, i dipendenti devono ricevere una formazione adeguata per limitare il rischio che gli attacchi di phishing vadano a buon fine.

I reparti IT dovranno inoltre garantire che ogni elemento connesso, dalle applicazioni web front-end al data center tramite la rete, sia adeguatamente protetto. Per i sistemi esistenti, questo significa non rimanere indietro con gli aggiornamenti e le patch, ma che con una piattaforma di sviluppo agile, le nuove applicazioni e i nuovi servizi potranno usufruire della sicurezza integrata fin dall'inizio, anziché integrarla strada facendo. La sicurezza deve adottare un modello zero-trust ed essere in grado di adattarsi alle minacce in continua evoluzione.

Offrire un coinvolgimento fisico

Dovendo affrontare l'esplosione della disoccupazione post-pandemia, è impensabile aspettarsi che le persone tornino a viaggiare, soprattutto sui mezzi di trasporto pubblico, per raggiungere gli uffici pubblici centralizzati, che peraltro dovranno continuare a implementare le rigide misure di distanziamento sociale.

Al tempo stesso, molti esercizi di commercio al dettaglio situati nelle zone urbane centrali, rimarranno vuoti. Alcune agenzie per l'impiego stanno valutando l'opportunità di dislocare sportelli pop-up per offrire servizi di consulenza e assistenza, utilizzando gli spazi disponibili e aiutando i centri urbani a riprendere slancio.

Per avere successo, questi punti di assistenza devono essere ben attrezzati e funzionali come qualsiasi sede operativa e garantire la sicurezza e, aspetto fondamentale, non devono richiedere la presenza di esperti IT. Tutto ciò viene reso possibile dalle soluzioni SASE, SDWAN e di edge computing gestite da remoto dal cloud.

Fornite da una piattaforma agile e implementate su qualsiasi dispositivo, e con l'accesso ai dati su richiesta, le applicazioni saranno fondamentali per offrire questo livello di esperienza: un coinvolgimento fisico, digitalmente abilitato.



Il futuro della ricerca di lavoro: self-service, automatizzata e umana

A prescindere dal momento, trovare un nuovo lavoro può essere logorante. Nel bel mezzo di una pandemia devastante, sarà doppiamente stressante. Affinché i paesi si rialzino subito in piedi, le industrie ricomincino a proliferare e i cittadini inizino a ritrovare una rinnovata fiducia è necessario che la disoccupazione si trasformi in occupazione. A tal fine, le agenzie per l'impiego sono un elemento catalizzatore impegnato in prima linea. Per raggiungere questo obiettivo, in un mondo sempre più "contactless" e digitale, è necessario adottare un nuovo approccio che combini app intuitive e self-service, un'automazione mirata e pertinente e interazioni umane in grado di offrire un valore aggiunto, non solo per riuscire a fornire un servizio efficace ed economicamente conveniente, ma anche per introdurre nel mondo del lavoro persone con diversi percorsi di vita.

Se vuoi scoprire cosa significa questo per la tua organizzazione, contattaci all'indirizzo: employmentagencies@vmware.com

Affidati a un partner come VMware

Vuoi scoprire perché il supporto di VMware potrebbe essere la chiave per offrire un servizio di eccellenza a chi cerca lavoro?

Contattaci oggi stesso all'indirizzo employmentagencies@vmware.com

Per una sessione più approfondita, contatta uno dei nostri rappresentanti.



VMware, Inc. 3401 Hillview Avenue Palo Alto CA 94304 USA Tel. 877-486-9273 Fax 650-427-5001 vmware.com
VMware, Inc. - Via Spadolini, 5 - Edificio A - 20141 Milano - Tel.: (+39) 02 3041 2700 Fax: (+39) 02 3041 2701 vmware.it Copyright © 2021 VMware, Inc.
Tutti i diritti sono riservati. Questo prodotto è protetto dalle leggi sul copyright vigenti negli Stati Uniti e in altri Paesi e da altre leggi sulla proprietà intellettuale. I prodotti VMware sono coperti da uno o più brevetti, come indicato nella pagina vmware.com/go/patents-it. VMware è un marchio registrato o marchio di VMware, Inc. e delle sue società consociate negli Stati Uniti e in altre giurisdizioni. Tutti gli altri marchi e nomi menzionati possono essere marchi delle rispettive società.
Item No: VMware. Employment Agencies. v8_IT 8/21