

## ON Life

### Il digital workplace del Gruppo Crédit Agricole Italia

#### Descrizione ON Life

- **Il contesto in cui nasce**

ON Life è il digital workplace **lanciato nel 2022, ad oggi in continua evoluzione** seguendo i trend tecnologici e funzionali del mercato. Si è posizionato come la versione evoluta delle vecchie intranet aziendali: da **6 portali siamo passati ad un unico uno spazio virtuale**, tecnologicamente avanzato e **che meglio rappresentasse l'identità del Gruppo CA Italia**, uno spazio dove far incontrare le persone, le tecnologie e i processi.

- **Le necessità a cui risponde**

- **Estendere ai 12.500 colleghi del Gruppo CA Italia la possibilità di lavorare in un ambiente con le caratteristiche del nostro head quarter fisico CA Green Life di Parma**, sede in cui si incontrano diverse funzioni, visivamente colorato e dotato di tecnologie avanzate, in cui velocità e immediatezza caratterizzano il contatto tra le persone e l'accesso alle informazioni.
- **Rafforzare il senso di appartenenza e consolidare dell'identità di Gruppo**: un unico spazio di lavoro per tutti i colleghi del Gruppo dislocati in Italia, nel quale vivere e raccontare la vita dell'azienda, per generare un legame emotivo, identitario, concreto e quotidiano fra tutti coloro che ne fanno parte.
- **Informare i colleghi su ciò che accade in azienda, ma anche sul contesto esterno**: ON Life non è un mondo chiuso

- **Gli obiettivi**

- **Semplificare**: supportare il business e l'attività quotidiana attraverso strumenti e contenuti sempre più integrati e funzionali
- **Informare** i colleghi e raggiungerli in modo diretto ed efficace tramite profilazione dei contenuti
- **Trasmettere i messaggi strategici** su Valori, Change management, Innovazione, Digitalizzazione, Sostenibilità, Accessibilità per disabilità sensoriali
- **Coinvolgere** i colleghi con strumenti di social collaboration

- **I driver che lo guidano:**

- Ascolto
- Co-creation
- Semplificazione
- Informazione
- Supporto al business
- Supporto all'attività quotidiana
- Accessibilità
- Evoluzione continua

**ON Life ha creato una vera rivoluzione in termini di comunicazione, sia per le nuove funzionalità che per il nuovo stile con cui ha permeato tutte le comunicazioni**: più smart, diretto, facile, veloce, vicino ed accessibile ad ogni collega, anche in mobilità.

## Funzionalità principali

### HOME PAGE (varie componenti)

La Home Page è per noi un punto di ingresso importante, che ci permette di accedere sia agli **strumenti di supporto all'attività quotidiana**, sia ai contenuti informativi delle **news** e delle principali **sezioni tematiche**. La parte alta della pagina si focalizza maggiormente sulla comunicazione (news), mentre la parte inferiore consente il rapido accesso a siti/tool utili per semplificare lo svolgimento di attività lavorative quotidiane.

Alcuni **contenuti possono essere profilati per ruolo**, tanto che il **menu di navigazione** di ON Life ed alcune componenti della home possono essere visibili soltanto da alcuni cluster specifici. **La parte principale delle news resta trasversale e comune per tutti i ruoli**, per una promozione diffusa della **cultura aziendale**, caratterizzata da etichette (tag news) che raggruppano per **categorie** le tematiche affrontate, in linea con i driver del nostro piano industriale.

Il menu di navigazione si sviluppa sul margine verticale sinistro, con apertura laterale destra, in continuità con linee guida grafiche della nostra capogruppo. È presente in tutte le pagine del portale e permette la navigazione all'interno delle diverse aree tematiche in modo facile e veloce: Gruppo, Comunicazione, Trasformazione Tecnologica, Persone, Business, Servizi a supporto, Normative e Documenti, Tool.

Nella parte alta della home troviamo alcune componenti. **Economia live**: striscia di informazione a scorrimento, con aggiornamento continuo su notizie di taglio economico estratte dal web tramite feed. **Header con la barra degli strumenti** utili a tutti: motore di ricerca, Rubrica, Help desk e FAQ, Self Reset Password, Preferiti e Notifiche. Inoltre, l'accesso alla pagina di **Profilo Personale**. **Welcome banner**, personalizzato con un messaggio di benvenuto al collega.

Inoltre, per un accesso rapido all'operatività abbiamo alcuni **pulsanti "ad ancora"** che rimandano alla parte inferiore della home in cui vi sono tutti gli strumenti a supporto e il pulsante **MyTools**, un **floating button sempre presente in tutte le pagine, che consente l'apertura dei tool selezionati come preferiti dall'utente**. Il tasto, posizionandosi in basso a destra dopo il primo scroll, seguirà l'utente in tutta la navigazione e sarà facilmente accessibile da qualunque pagina.

Sul fondo della home troviamo l'accesso a **"Le mie attività"**, dashboard operativa collegata all'agenda Outlook e to do list personale. In questa parte di Home Page vi sono anche gli **Spazi Collaborativi**, ideati per favorire i gruppi di lavoro e la condivisione di documenti, in quanto consente di lavorare a più mani allo stesso file in un'unica repository. Uno spazio in cui è possibile creare **community tematiche** per interagire con i colleghi e condividere file e contenuti multimediali.

In chiusura, in un'ottica circolare di ripresa delle comunicazioni principali, troviamo il **banner con link alla nostra newsletter** e il **Footer** in cui sono raggruppati i link ai principali contenuti e siti esterni.

Inoltre è stato di recente implementato e integrato in home page **Roby, il chatbot aziendale** che ci aiuta nel reperire informazioni operative e commerciali. Un pulsante in basso a destra segue la navigazione in tutte le pagine del portale.

### FOCUS SU: ECONOMIA LIVE

È una funzionalità che abbiamo implementato per **dare informazioni veloci e sempre aggiornate sul mondo dell'economia direttamente su ON Life**.

Le notizie sono **real time e visibili da tutti i colleghi direttamente nell'Home Page**, in cui, tramite un sistema di feed, le informazioni principali vengono raccolte in una striscia scorrevole per dare un'anteprima ai colleghi dei principali temi di scenario.

**ON Life è così un mondo aperto**: questo tipo di informazione veloce, dinamica e sempre aggiornata, ci permette di avere sempre una vista verso il mondo esterno e leggere le notizie in tempo reale, anche nell'ottica di una migliore consulenza e relazione con i nostri clienti.

La configurazione di Economia Live è personalizzabile, in quanto il collega potrà decidere se nascondere o visualizzare la funzionalità, che di default risulta comunque attiva. Economia Live è stata progettata anche per la versione mobile e rispetta i requisiti di accessibilità.

## CATALOGO PRODOTTI

Raggiungibile dalla sezione Business, è il catalogo con tutti i prodotti e le soluzioni offerte dalla banca, a seconda dei diversi canali commerciali (Retail, Private Banking, Banca d'impresa, Consulenti Finanziari). Lo sforzo che abbiamo fatto è stato quello di far **convergere in un unico sistema che trova il suo fulcro nella scheda prodotto, tutte le informazioni relative a ciascun prodotto, precedentemente erano posizionate in modo frammentario su diverse piattaforme** (es. caratteristiche del prodotto, informazioni commerciali, normativa di riferimento, formazione di prodotto, ecc..).

I prodotti sono categorizzati e ricercabili tramite le funzionalità di ricerca avanzata, strutturata per facilitare l'esperienza utente.

In particolare è possibile:

1. **Ricerca per singolo prodotto** inserendo direttamente il nome corrispondente al prodotto da ricercare oppure navigando nel menu laterale del catalogo suddiviso per categorie di prodotto.
2. **Ricerca tramite filtri nell'ottica di un'offerta su misura per il cliente:** inserendo le caratteristiche del cliente che il gestore si trova di fronte, è possibile applicare una serie di filtri come la fascia d'età, il segmento commerciale e il bisogno (Finanziamento credito, Previdenza, Protezione, Risparmi/Investimento, Transazionale); questa funzionalità rappresenta un punto di forza del DW a supporto del business nell'ottica della soddisfazione dei nostri clienti per un'offerta personalizzata.

Consideriamo il catalogo prodotti come una vera e propria "enciclopedia del business", che si presenta in modo ordinato e rende smart la fruizione delle informazioni utili al collega, comprensivo anche di link diretti agli applicativi utili a finalizzare la vendita.

## SPAZI COLLABORATIVI E COMMUNITY

Gli spazi collaborativi sono una funzione inserita su ON Life per avvicinare i colleghi alla **social collaboration, facilitando il lavoro in team e favorendo l'interazione**.

Si tratta di un'area di collaborazione protetta, accessibile tramite specifico invito, che permette la condivisione di link e documenti e la creazione di gruppi di lavoro. Gli spazi collaborativi offrono la possibilità di lavorare a più mani simultaneamente sullo stesso documento, riducendo in modo significativo lo scambio di mail. Grazie alla presenza di un'area social, è possibile comunicare e interagire con gli altri membri dello Spazio collaborativo, creando community tematiche o rispondendo ai messaggi.

Le **community sono dotate di alcune funzionalità social come like, menzioni, ranking, in evidenza** ecc.. e le azioni principali sono comunicate ai colleghi tramite un sistema di **notifiche**. Le community, rappresentano uno strumento utile non solo ai fini della collaborazione tra i colleghi, ma anche per far conoscere le persone in azienda attraverso di gruppi di interesse (ERG) che utilizzano la community come spazio virtuale d'interazione.

In generale rappresenta per noi uno **strumento di interazione inserito nel dwp, che avvia i colleghi a nuove modalità di lavoro e di scambio e che ci riporta all'attenzione del nostro gruppo per le tematiche green e di innovazione (meno mail!)**

## GRAFICA

Nel rispetto dei principi di brand della nostra capogruppo Crédit Agricole S.A., per ON Life abbiamo realizzato un layout e una linea grafica che distinguono nettamente il dwp dai vecchi portali intranet, con un salto di qualità per gradevolezza e chiarezza visive. Lo stile che abbiamo utilizzato richiama una **linea pop, con colori e tinte fresche**. I **concept sono informali e lontani dal classico stile bancario**. La **navigazione è semplice e costruita su pochi livelli**.

Con l'arrivo di ON Life tutti gli strumenti di comunicazione interna hanno avuto un'evoluzione, sulla **scia degli elementi innovativi portati dal dwp: grafica, contenuti, tone of voice e co-creation costante**. Dalle attività di ascolto che abbiamo realizzato emerge che questa componente è gradita dai nostri colleghi, che indicano ON Life come lo strumento di comunicazione interna preferito anche per la gradevolezza visiva.

## Tecnologia

- Framework .NET
- Application Server Microsoft IIS
- CMS Akumina realizzato on-top di Microsoft Sharepoint
- In corso di attivazione il passaggio a M365

## Lo sviluppo del portale

Tutte le fasi di progettazione e sviluppo sono state realizzate seguendo un **approccio basato sulla co-creation**, che, dopo una fase di ascolto dei cluster sui diversi bisogni informativi (oltre 150 colleghi intervistati), ha visto i diversi gruppi di lavoro confrontarsi e costruire insieme:

- Il design delle pagine
- La mappatura dei vecchi portali e la nuova architettura delle informazioni
- La scelta del nome del portale
- La fase UAT (test)
- Il lancio di comunicazione
- La promozione dei contenuti e delle funzionalità del portale

I lavori sono stati condotti per circa un anno e mezzo attraverso una governance di progetto organizzata per cantieri:

- Comunicazione: trasversale a tutti i cantieri con presidio e indirizzo del progetto complessivo al fine di realizzare un unico portale di interfaccia sinergica di tutti gli strumenti utilizzati
- Persone: redesign dei contenuti relativi alla sfera HR
- Business: ideazione del nuovo catalogo prodotti per rendere ON Life uno strumento di supporto al business e alla relazione con il cliente
- Normative e Processi: redesign del portale normative per migliorare l'esperienza utente nella ricerca della normative interna
- Progettazione Tecnologica: definizione infrastruttura tecnologica, standard tecnici, progettazioni di dettaglio e realizzazione

## Il lancio del portale

Il rilascio di ON Life è avvenuto in modo graduale, comprendendo un periodo di **Family&Friends** ed un **Pilota**, che ha coinvolto circa il 10% della popolazione aziendale. **In seguito il rilascio è avvenuto su tutta la popolazione aziendale in 3 slot.**

Tutte queste fasi sono state accompagnate da una **comunicazione mirata** e con linea grafica dedicata, per introdurre i colleghi alla scoperta e all'utilizzo della nuova piattaforma. È stato comunque previsto un periodo di coesistenza con il vecchio portale, dismesso dopo circa 3 mesi dal lancio di ON Life.

Il piano di comunicazione di lancio ha previsto diverse attività:

- **Accurata fase di Onboarding** precedente al rilascio (47 webinar, coinvolto circa un collega su 3)
- **Ingaggio dei capi** delle diverse funzioni aziendali
- Lancio di uno **spot video e comunicazioni dedicate** su tutti gli strumenti di comunicazione interna
- Lancio di un **nuovo format video, le ON Life Stories**, in cui i colleghi che hanno partecipato al progetto raccontano le diverse funzionalità del portale, come fossero tante stories di Instagram.
- **Campagna di formazione** attraverso video tutorial smart sulle funzionalità di ON Life
- **Attività di ascolto** per raccogliere i primi feedback e migliorie

## Evidenze

**Benefici strategici:** Maggiore focalizzazione delle comunicazioni attraverso l'utilizzo di uno strumento ben riconoscibile e accessibile in modo diretto da parte di tutti i colleghi che veicola i messaggi strategici e l'identità unica del Gruppo in modo diffuso e capillare.

**Obiettivi di business conseguiti:** Maggior usabilità e fruibilità dei contenuti a front-end ed efficientamento delle funzionalità editoriali per rendere più tempestive ed efficaci le modalità di pubblicazione e ridurre gli effort di formazione.

**Benefici sull'usabilità:** In un unico ambiente il collega può trovare tutte le informazioni e i video prima dislocati su diversi portali; inoltre il portale rispetta i requisiti di accessibilità ed è raggiungibile anche da mobile. Inoltre, rispetto dei requisiti di **accessibilità**, attraverso la realizzazione di alcune varianti del portale.

**Adoption e uso:** Nei primi sei mesi dal lancio sono stati aperti soltanto 490 tickets su 13000 colleghi, questo conferma il buon investimento attivato nella fase di onboarding per una adoption fluida della piattaforma. Attualmente tutti i colleghi accedono necessariamente ad ON Life per raggiungere tutti gli applicativi utili per le attività quotidiane.

**Altri impatti evidenti:** Maggiore integrazione degli strumenti di Comunicazione e degli applicativi e conseguente minor frammentazione delle informazioni e risparmio di tempo nella ricerca di queste.

## Cosa abbiamo imparato

**Il Coinvolgimento delle persone come alleato dell' Adoption:** Nella sua fase pre-lancio, ON Life è stato realizzato con una particolare attenzione al livello di coinvolgimento dei colleghi, sia nella progettazione che nell'onboarding, comprese le versioni accessibili del portale. È stato infatti presentato attraverso 47 webinar, che ci hanno permesso di incontrare quasi un collega su 3. I colleghi stessi si sono fatti promotori del cambiamento, mettendosi in gioco attraverso i video **ON Life Stories**, dapprima raccontando le caratteristiche della piattaforma, poi promuovendone i contenuti, come accade tutt'ora. ON Life continua infatti a essere il frutto della co-progettazione e del co-working tra colleghi, favorendo non solo il coinvolgimento, ma anche l'inserimento (onboarding), l'ingaggio e il networking.

**Adoption:** L'adozione di ON Life ha rappresentato non solo una leva per aumentare la produttività e semplificare i processi interni, ma ha anche avviato un percorso change management che tocca diversi ambiti della comunicazione.

Provenendo da 6 portali diversi, la fase di user adoption è stata curata per evitare che questo processo di cambiamento potesse essere percepito come un elemento destabilizzante o un carico di lavoro aggiuntivo. Per raggiungere questo obiettivo, le iniziative di ascolto dei colleghi si sono rivelate lo strumento migliore per comprendere le difficoltà percepite e le aspettative maturate, per costruire insieme un percorso capace di coinvolgere i colleghi, ma anche evidenziare benefici e vantaggi della nuova esperienza d'uso, prevenendo al tempo stesso possibile problematiche che si sarebbero potute presentare.

**Supporto al business con My Tools:** Per supportare la rete commerciale nella loro attività, su ON Life è presente la sezione Tool, pensata per mettere a disposizione gli strumenti utili per l'operatività quotidiana, categorizzati e suddivisi per aree.

La sezione offre una vista completa dei Tool e degli applicativi, che è possibile selezionare per comporre e personalizzare la voce di menu dedicata ai MyTools.

Il MyTools è uno spazio personalizzabile in base alle esigenze dell'utente, con una modulabilità che permette di avere a portata di click gli applicativi di maggiore utilizzo e supporto nell'operatività quotidiana. I contenuti inseriti in My Tools sono sempre facilmente accessibili cliccando sul pulsante dedicato, che segue l'utente nella navigazione all'interno di tutto il portale ed è sempre raggiungibile con un click da qualsiasi pagina.

## Analytics

Importante curare sin dal primo momento questo aspetto che risulta fondamentale per indirizzare le strategie di comunicazione e conoscere il nostro pubblico

**Riepilogo degli allegati:**

- 1. homepage completa:** Home page in tutte le sue componenti, per dare anche una vista sulla scelta grafica
- 2. catalogo prodotti:** Catalogo prodotti con filtri per ricerca in base alle caratteristiche del cliente
- 3. scheda prodotto:** Scheda prodotto in tutte le sue componenti
- 4. tools completo:** Pagina Tool, con tutti i Tool utilizzati in azienda suddivisi per categoria
- 5. Spazio collaborativo:** Spazio collaborativo

Gli screenshot delle singole funzionalità presenti in home page sono contenuti nella **presentazione** allegata.

Video:

- 6. Video:** Video spot di lancio di ON Life
- 7. Video:** Demo Area social di uno spazio collaborativo
- 8. Video:** Esempio di ON Life Stories