



La digitalizzazione funziona se è a misura dei dipendenti

Il caso Service Now

Le nuove opportunità

Se il futuro del lavoro è ibrido, come avere successo? «Le organizzazioni capaci di garantire ai dipendenti la giusta esperienza digitale - risponde Filippo Giannelli, responsabile ServiceNow Italia, partner strategico per la trasformazione digitale delle aziende - miglioreranno l'engagement, la produttività e preserveranno la continuità del business».

Le imprese si muovono ormai a diverse velocità, a seconda del proprio livello di digitalizzazione, ma anche in conseguenza a come i dipendenti stanno gestendo le attività lavorative e soprattutto, da dove.

Gli effetti del Covid

Di sicuro la pandemia ha accelerato l'assimilazione di un concetto che altrimenti avrebbe preso piede molto più lentamente: oggi non è importante dove il lavoro si svolge, può essere in un ufficio, in un negozio, in una fabbrica in mezzo ai macchinari, in ascensore o addirittura su un taxi, ciò che conta è che l'esperienza legata al lavoro sia positiva. «Proprio perché questo è diventato ibrido - sottolinea Giannelli -, assottigliando sempre di più il confine tra vita privata e lavorativa e tra gli strumenti che vengono utilizzati».

Il maggiore insegnamento del Covid in ambito lavorativo? «L'importanza di farsi trovare pronti» risponde Giannelli -. La maggior parte delle aziende non aveva preso in considerazione una pandemia in un piano di risk management, o meglio, ciò che una pandemia avrebbe comportato e quindi la remotizzazione delle attività. C'è

stata una corsa alla digitalizzazione per necessità da parte di molti, ma le aziende più "visionarie" avevano già iniziato questo processo e si sono trovate a gestire meglio la transizione e a garantire la business continuity»

Digitalizzazione al primo posto

Secondo Giannelli «le aziende devono essere completamente tecnologiche e digitalizzate. Non bisogna aver paura di innovare e di cambiare strategie o modi di fare». Secondo un'indagine promossa dall'osservatorio [Twt](#) (si veda il Sole 24 Ore del 30 settembre) e realizzata dall'Istituto Eumetra il 52% stima un aumento della spesa "digitale", in particolare dei servizi cloud oggi impiegati solo dal 40%.

Se prima gli investimenti di un'azienda erano focalizzati sulla soddisfazione dei propri clienti, oggi questo sembra non bastare più.

«È importante soddisfare anche le esigenze dei dipendenti - spiega Giannelli - perché sono le persone che determineranno il successo dell'azienda. Le esperienze oggi sono fondamentali, non solo come clienti ma come individui».



Bisogna scegliere una tecnologia in grado di dare un'esperienza continua ai lavoratori, indipendentemente dal luogo in cui si trovano

Se le persone già prima ricercavano un'esperienza "consumer" sul luogo di lavoro, «ora l'immediatezza degli strumenti lavorativi - continua Giannelli - è diventata un punto cruciale e un fattore di competitività. Il lavoro è ovunque i dipendenti vogliono o abbiano bisogno, su qualsiasi schermo o dispositivo digitale preferiscano».

Workflow digitali

Per essere competitiva ogni azienda deve quindi essere in grado di fornire una grande esperienza ai propri dipendenti e i workflow digitali, ad esempio, possono essere gli abilitatori del processo che fornisce ai dipendenti quei servizi e quelle esperienze di cui hanno bisogno, per svolgere il proprio lavoro in maniera continua ed efficiente.

«Nel moderno spazio di lavoro, senza scrivanie o luoghi fissi, un punto fondamentale deve essere la possibilità di scegliere come e dove completare i propri task - sottolinea Giannelli -. Le organizzazioni orientate al futuro devono scegliere una tecnologia in grado di fornire un'esperienza continua e immersiva per tutti, indipendentemente dal luogo in cui si trovano».

Settori e dimensioni

Quanto conta la dimensione o il settore di appartenenza? «Le aziende che si fanno trovare maggiormente preparate nel viaggio di trasformazione digitale - conclude Giannelli - sono equipaggiate in maniera migliore per affrontare il nuovo mondo del lavoro ibrido, e che il momento per attrezzarsi è oggi, indipendentemente dalla grandezza o dal settore in cui si trovano a operare».

— Fr. Ba.

© RIPRODUZIONE RISERVATA