VareseNews

Il digitale ha cambiato luoghi e tempi di lavoro

Pubblicato: Venerdì 6 Aprile 2018

L'avvento del **digitale** ha modificato le fabbriche e le modalità di lavoro. Parlare dunque di frontiera dell'innovazione, tema a cui **Univa** ha dedicato un ciclo di **workshop relativi al cambiamento dei processi, dei tempi e dei luoghi di lavoro,** significa misurarsi con nuove sfide e anche nuovi limiti.
«L'obiettivo che ci siamo dati con questo nuovo ciclo di incontri è di **entrare direttamente nelle aziende** e capire come i loro percorsi di **trasformazione digitale** stiano trasformando non solo il loro business, ma anche la loro **organizzazione**, la **gestione** delle **risorse umane e degli spazi**» spiega il responsabile delle aree economiche dell'Unione Industriali, **Marco De Battista,** nel presentare il secondo appuntamento alla **Elmec**, azienda di **Brunello** specializzata nel fornitura di servizi informatici.

LA PERSONA È ANCORA AL CENTRO DEL SISTEMA
«La tecnologia va sempre calata nel concreto e considerata per l'utilizzo che se ne fa e in relazione alle persone che devono usarla» dice **Rinaldo Corti (foto sopra)**, amministratore di **Elmec**. La tecnologia è un fattore abilitante, ma ciò che conta è la persona. «La risorsa umana – continua Corti – sarà sempre strategica con la sua capacità di mettersi in gioco, di cambiare approccio ogni qualvolta lo richieda un cliente o un contesto».

Per un'azienda come Elmec, che dà lavoro a circa **700 persone** con un'età media di **34 anni**, un primo limite con cui confrontarsi è la presenza in azienda di collaboratori che appartengono a diverse generazioni. «Da noi convivono manager che hanno superato i 50 anni con lavoratori di 20 – spiega **Roberto Trentini**, responsabile delle risorse umane dell'azienda di Brunello -. È evidente che non possono essere trattati allo stesso modo ed è per questo che facciamo corsi di age management e tanta

formazione».

Roberto Trentini

FORMARE I TALENTI

Attrarre talenti in azienda e **trattenerli,** non è per niente facile. Elmec ha messo a punto un programma (**#elmec4edu**) che prevede **due percorsi**: il primo, **interno all'azienda**, il secondo, orientato a **scuole** e **università**, non solo della provincia di Varese o della vicina Milano. Molti candidati arrivano infatti da altri territori, soprattutto dalla **Puglia, in particolare da Bari a Taranto**, ma anche da **Perugia**, **Padova**, **Crema** e **Brescia**. Nell'azienda di **Brunello** si lavora 24 ore su 24, sette giorni su sette, naturalmente facendo turni. Si fa **consulenza con cuffie e computer**, un'immagine ben lontana dallo stereotipo del consulente che gira con la macchina di lusso per andare a visitare i clienti. «È un lavoro interessante – sottolinea Trentini – perché i nostri clienti sono internazionali e s trovano in ogni angolo del mondo. I collaboratori devono studiare tanto perché quando si arriva in Elmec si inizia un cammino che è fatto di formazione tecnica e competenze trasversali. Per esempio, ai ragazzi dell'help desk facciamo fare corsi di tecniche teatrali perché in determinate condizioni devono anche saper improvvisare».

Se **allevare talenti in azienda è difficile**, altrettanto difficile è **convincerli a restare**. Essere attenti alle **attitudini** dei propri collaboratori consente alle aziende di far crescere al proprio interno le persone che andranno a ricoprire posizioni manageriali di livello superiore, dando così al giovane una prospettiva di crescita interna. Ciò che spesso fa la differenza nella scelta di restare non è solo lo stipendio, ma quello che l'azienda propone per **migliorare la qualità della vita del lavoratore**. Elmec, per esempio, promuove una serie di **azioni** per il benessere dei dipendenti, per generare un clima aziendale positivo e un bilanciamento con la vita privata, attraverso una serie di servizi che vanno dalla **palestra alla mensa**, dai **gruppi di acquisto alle convenzioni**, dal **ritiro della spesa in azienda** al servizio di **lavanderia**, dalle **lezioni di inglese** ai corsi di soft skills.

Giovanni Minuti

DAL POSTO DI LAVORO ALLA DIGITAL WORKPLACE

Il digitale ha portato un cambiamento radicale nel modo di lavorare, come spiega **Giovanni Minuti**, da 27 anni alla Elmec e attualmente **responsabile della business unit** che si occupa di servizi **workplace**. «La postazione di lavoro tradizionale non esiste più – dice il manager – Adesso parliamo di **digital workplace,** una serie di interazioni continue tra persone, organizzazioni e tecnologia. L'approccio che abbiamo adottato, sia al nostro interno che con le aziende delle quali siamo partner, è quello **people-centric**, dove le esigenze dell'utente sono al centro. Prima fra tutte la possibilità di lavorare in mobilità, in **Italia** come **all'estero**, seguendo diversi fusi orari. Per questo è necessario disporre di strumenti di lavoro digitali user-friendly, sempre funzionanti che garantiscano allo stesso tempo efficienza e sicurezza nell'accesso dei dati».

IL CUSTOMER SERVICE ANTICIPA LE LAMENTELE

Il digitale non sta intaccando solo il mondo delle imprese informatiche. I paradigmi vengono stravolti anche nei settori più **manifatturieri**, come quello della produzione di **utensileria**, profondamente radicato sul territorio varesino come testimonia la presenza, con lo storico marchio **Usag, di Stanley Black & Decker Italia Srl**. «La più grande trasformazione che ha vissuto in questi anni la nostra azienda – ha spiegato durante l'incontro, **Daniele Turato**, service manager **Stanley Black & Decker Italia srl** – ha riguardato l'approccio con il cliente». Il customer service diventa core business: «Fino a due anni fa l'attività di questa branca aziendale era quella di **gestire le lamentele**, oggi è quella di **anticiparle**. Di prevedere il problema, avvisare il cliente e aiutarlo a risolverlo prima che sia lui a porlo alla nostra attenzione».

Ciò presuppone che per un'azienda manifatturiera «stia diventando sempre più importante, un'attività centrale per dare **maggior valore al prodotto**: i nostri clienti non vogliono solo un trapano, ma un trapano che funzioni». E quando non funziona più, che ci sia al suo fianco chi lo ha prodotto. Così chi chiama la Stanley Black & Decker viene indirizzato in breve tempo alla **risposta giusta**, grazie a un sistema **Crm evoluto**. Non solo: il post-vendita e le riparazioni sono gestiTe tutte tramite sito web. La

tracciatura digitale delle spedizioni degli acquisti, inoltre, permette una gestione in tempo reale della consegna «con un **effetto traino** di miglioramento delle performance dei corrieri a cui ci appoggiamo». In pratica: «Il nostro sistema digitale non permette di migliorare solo le prestazioni della nostra azienda, ma anche quella dei nostri fornitori».
Come dire: l'impresa 4.0 rende intelligente anche tutta la filiera.

Redazione VareseNews
redazione@varesenews.it