

# Lavoro agile?

In poche settimane si è fatto un progresso ipotizzabile solo in diversi anni, a livello di digitalizzazione anche delle imprese più piccole. Ma se nell'emergenza qualche soluzione è stata trovata, il processo deve essere rivisto dalle fondamenta con una strategia precisa.

**N**el corso degli ultimi mesi l'urgenza di avviare un percorso di rapida digitalizzazione ha investito buona parte delle imprese svizzere, ed europee. Ma qual è lo stato dell'arte? Interviene Valentino Benicchio, membro del Board di Noovle International, azienda specializzata in consulenza Ict, e system integration con progetti e soluzioni cloud.

**Quali sono le difficoltà principali che le imprese hanno dovuto affrontare per far fronte all'emergenza sanitaria?**

Le aziende ticinesi, e del resto del mondo, stanno vivendo una fase congiunturale particolarmente ricca di sfide, di bilancio e commerciali, ma l'emergenza sanitaria ne ha anche modificato radicalmente il modo di lavorare: le misure di contenimento del virus hanno obbligato molti a ricorrere a forme di lavoro da remoto.

Nel corso dell'emergenza la possibilità di lavorare dal proprio domicilio si è rivelata fondamentale, pur tra molte difficoltà. Si è dunque aperta la strada a 'nuove' opportunità e impresso un'importante accelerazione al processo di Digital Transformation, in cui rientra anche l'adozione dello smart working. Tutte le organizzazioni che avevano implementato per tempo il concetto di lavoro 'agile', come la nostra, sono riuscite a garantirsi una continuità operativa, adattandosi velocemente.

Naturalmente le modalità messe in campo durante il lockdown non rappresentano il 'vero' smart working o 'lavoro agile', ma si configurano piuttosto come telelavoro o lavoro da remoto, e anche dal punto di vista giuridico seguono normative differenti.

**Cosa significa portare lo smart working in azienda, con quali conseguenze?**

Significa in primo luogo avviare un processo di innovazione e cambiamento. La tecnologia è l'elemento abilitante, ma è necessario rivedere il modo di lavorare, i processi e le relazioni tra funzioni aziendali. I benefici derivanti non riguardano



«La possibilità di lavorare dal proprio domicilio si sta rivelando fondamentale, pur tra molte difficoltà.

Si è dunque aperta la strada a 'nuove' opportunità e impresso un'importante accelerazione al processo di Digital Transformation, ma questo è solo l'inizio»

**Valentino Benicchio,**  
Membro del Board  
di Noovle International

dunque unicamente la sfera aziendale, miglioramento di produttività e costi, ma sono relativi anche alla sfera personale, qualità della vita e soddisfazione dei collaboratori, e ambientale, ad esempio con riduzione di inquinamento e traffico.

L'introduzione di più innovative modalità di organizzazione del lavoro implica quindi un più corretto bilanciamento dei tempi di vita e di lavoro. Può quindi contribuire ad aumentare la produttività, riducendo le assenze e ottimizzando il tempo dei collaboratori. La sperimentazione forzata di remote working speriamo avrà il merito di facilitare il superamento degli

ostacoli che fino a oggi hanno impedito una piena diffusione del lavoro agile.

**Quali sono gli strumenti utili ad adeguare rapidamente le strategie di business alla cosiddetta era 'post-digitale'?**

Per le Pmi, che sono le realtà che hanno maggiormente sofferto la crisi, sarà sempre più necessario il ricorso alle suite di comunicazione e collaborazione, come la G Suite, in grado di aiutare le persone a rimanere connesse e produttive, in modo semplice ed economico. L'esigenza è quella di sfruttare gli strumenti digitali di nuova generazione, accanto a infrastrutture informative sicure, flessibili e scalabili, per gestire il patrimonio informativo aziendale e rendere le informazioni sempre più accessibili e condivisibili.

Solo grazie alla comprensione delle esigenze dei clienti lungo tutto il percorso d'acquisto è possibile creare vantaggi economici e di gestione di lunga durata. La corretta gestione delle relazioni con i clienti - il cosiddetto Crm, Customer Relationship Management - è la chiave per intercettarne in anticipo i bisogni, personalizzare il più possibile l'offerta (dalla pre-vendita all'assistenza) e soddisfare l'obiettivo legato alla loro fidelizzazione.

**Quanto è importante la formazione?**

Al pari di quanto avviene in Svizzera, l'innovazione richiede investimenti sia nella formazione dei più giovani, rafforzando ulteriormente i rapporti tra università, enti di ricerca e aziende, ma anche nella riqualificazione degli ultra 50enni, incentivando le assunzioni in azienda.

Noovle International è impegnata direttamente sul fronte della formazione: in questi giorni, due stagisti Supsi hanno completato il loro percorso formativo con uno stage effettuato presso la nostra azienda, uno con un progetto di *Analisi e reingegnerizzazione del processo di Supply Management* e l'altro con una tesi sulla realizzazione di una piattaforma di erogazione servizi SaaS in ambito farmaceutico.