

# Rompere la routine HR con le App

## Dalla gestione degli spazi di lavoro al controllo del Green pass

Federica Biffi

Il futuro della gestione HR intreccia strettamente talento e digitale. I nuovi paradigmi di gestione delle persone stanno ponendo sfide che impongono sempre più il ricorso alle tecnologie: la stessa funzione Risorse Umane, ormai, integra sempre più, nei suoi processi, strumenti digitali per far fronte alla nuova normalità. Dopo aver assistito alla diffusione delle piattaforme tecnologiche, ora è il momento delle applicazioni: dalla formazione al controllo del Green pass, dal monitoraggio delle postazioni di lavoro fino alla ben nota gestione delle note spese. Le nuove funzionalità mirano a semplificare l'esperienza dei lavoratori, immersi in contesti frenetici e frammentati, ma impongono anche modalità gestionali del tutto innovative.

Sempre più aziende si affidano a strumenti tecnologici e software come supporto alla gestione del proprio personale. La trasformazione digitale, infatti, coinvolge anche la Direzione Risorse Umane: si pensi, per esempio alle nuove piattaforme di recruitment e training che permettono alle aziende di assumere e integrare i nuovi talenti attraverso processi completamente digitali. Le tecnologie HR, dunque, hanno l'obiettivo di rendere più snelle e fluide le procedure; si tratta, però, non soltanto di piattaforme, ma anche di una moltitudine di applicazioni che si innervano profondamente in tutte le attività aziendali. E quanto più questi strumenti sono connessi con le operazioni svolte quotidianamente dai collaboratori, tanto più risultano efficaci. La forza dirompente di tali soluzioni e l'interesse delle aziende nell'adottarle sono evidenti: secondo il report *Human Resources Technology: empowering talent and enterprises through technology* di Klecha & Co., banca d'investimenti privata internazionale specializzata nel settore tecnologico, il 90% degli HR ha ancora intenzione di confermare o aumentare gli investimenti in tecnologia.

I software per l'HR, com'è noto, si basano principalmente sulla gestione dei dati; infatti, all'aumentare della quantità di informazioni disponibili, grazie alle soluzioni di Big data analytics, è possibile effettuare varie azioni, come valutare le performance del personale, calibrarne l'erogazione e potenziare i servizi per ottenere esperienze d'uso sempre più intuitive o per disegnare nuove strategie nella gestione dei processi e nella comunicazione interna.

Con la continua diffusione del lavoro ibrido (a inizio dicembre 2021 è stato siglato dal Ministero del Lavoro e parti sociali un nuovo accordo sullo Smart working per le imprese private), diventano particolarmente utili le applicazioni per gestire gli spazi di lavoro condivisi, la prenotazione delle postazioni, le presenze (anche da remoto), il monitoraggio degli accessi rispetto a temperatura e possesso del Green pass, la comunicazione. Sempre stando al report citato, è proprio l'innovazione digitale dell'HR che permetterà di trattenere, coinvolgere e motivare i collaboratori attraverso, per esempio, processi di selezione e di *engagement* personalizzati. Proprio perché il mercato è in forte espansione, negli ultimi anni ai grandi player si sono affiancate numerose startup, che hanno sfruttato la potenza del cloud, dell'Intelligenza Artificiale e del Machine learning per offrire soluzioni che anticipassero i bisogni di aziende e dipendenti.

### **Partire da una strategia focalizzata sulle persone**

Oggi sempre più si lavora con un approccio rivolto alla gestione del dato e l'analisi è maggiormente intensa, perché oltre alla raccolta serve l'attività di interpretazione. C'è da ammettere che la pandemia ha accelerato la consapevolezza in questo senso; è dagli insegnamenti di questo particolare periodo, che ha rotto gli equilibri,

che serve ripartire. Ne è convinto **Davide De Palma, Chief Technology Officer (CTO) di HRCoffee**, azienda che offre consulenza strategica in ambito Risorse Umane, piattaforme HR e applicazioni flessibili: “Siamo convinti dell’importanza della tecnologia per abilitare l’analisi di alcuni processi; nel contesto delle Risorse Umane, in particolare, è importante perché offre la possibilità di capire i bisogni e di comprendere determinati meccanismi dell’organizzazione. C’è un enorme bisogno di ‘sapere’, perché la complessità organizzativa si risolve tramite la conoscenza”. E in questo l’Intelligenza Artificiale (AI) è di grande aiuto. “L’AI non è altro che l’evoluzione dell’essere umano e oggi diventa un agevolatore dei processi interni e aiuta a comprendere le dinamiche interne all’azienda”, afferma De Palma. Partendo da qui sono sviluppati da HRCoffee le soluzioni che danno l’opportunità di digitalizzare i processi aziendali attraverso sistemi innovativi di *social collaboration*, *People analytics*, *coffee recruiting*, valutazioni, contest e formazione *peer-to-peer*. Ma questi strumenti vanno utilizzati sulla base di una strategia e di una metodologia che devono essere integrate in tutte le funzioni aziendali e, soprattutto, focalizzate sulle persone: “Oggi i processi diventano il cuore della funzione HR e bisogna considerarli in maniera sistemica e non modulare. È fondamentale, quindi, avere una People strategy che impatti sui bisogni e sulle competenze dei collaboratori”. Ma come si gestiscono i processi in maniera integrata? I Data analytics abilitano il processo e l’HR deve scegliere lo strumento giusto per le proprie esigenze, individuando la strategia che vuole adottare. “La tendenza è comprendere sempre più le persone, in relazione alla loro professionalità, individuare quali sono le competenze nascoste e da valorizzare; il personale, in questo senso, va stimolato e motivato, soprattutto in questo periodo”. Sulla base della strategia, poi si scelgono gli strumenti e le tecnologie adeguate per darne esecuzione. “Questo è il nostro approccio: sfruttiamo metodologie che integrano l’approccio top-down con quello bottom-up”, ha continuato De Palma. L’azienda, oltre alla tecnologia, offre anche percorsi consulenziali; si parte da ciò che si vuole risolvere – o meglio, migliorare – per individuare il software o l’applicazione da implementare. “Presentiamo una strada da percorrere verso un obiettivo con un metodo di analisi che parte dalle dinamiche del lavoratore. Il nostro prodotto ha una base standardizzata e poi rispetto alle esigenze è possibile attivare moduli differenti”, conclude De Palma. Quindi, le soluzioni sono personalizzabili sulla base delle necessità di ciascuna azienda.

## Le applicazioni per diminuire la complessità

A proposito di personalizzazione, si assiste a una sempre maggiore richiesta di adattamento dei servizi: i manager HR, ora più che mai, non si accontentano di piattaforme standard, in quanto la complessità in cui operano è elevata e certi strumenti ‘tradizionali’ possono rivelarsi inadeguati.



1



2



3



4

1. Nicola Cattaneo, Business Development Manager di Doxinet
2. Davide De Palma, CTO di HRCoffee
3. Livio Pomi, CEO di EcosAgile
4. Miguel Angel Rondon, CEO di Altea People

A confermarlo è **Livio Pomi, CEO di EcosAgile**, azienda che sviluppa software per le Risorse Umane e che accompagna le imprese nel loro percorso di trasformazione digitale: “Ogni persona – dai dipendenti ai manager – dell’organizzazione ha bisogni specifici, che si riflettono nelle necessità generali che l’azienda deve affrontare per gestire il proprio personale”. Ecco perché si diffondono soluzioni integrate che conferiscono una visione unitaria di tutti i processi, lavorando tra loro in sinergia, per gestire al meglio i collaboratori e l’organizzazione: “Le soluzioni sono studiate sulla base delle esigenze delle persone che accedono tramite web o tramite mobile e sono partecipi delle dinamiche di un’organizzazione moderna”. Nel caso di EcosAgile, la proposta è di utilizzare le soluzioni per specifici moduli o prodotti, che sono aperte all’integrazione con altri moduli software e dotate di specifiche applicazioni mobile. Ora, per esempio, una gestione automatizzata del Green pass è molto utile per le aziende per risparmiare sui tempi di ingresso e assicurare il rispetto delle normative in materia, congiuntamente a soluzioni di prenotazione postazioni e sale o condivisione delle informazioni per diminuire le complessità crescenti tra chi lavora da remoto e chi in presenza. Dice Pomi: “La nostra realtà è molto dinamica e sempre in cerca di elementi di innovazione; tra i vari servizi c’è proprio l’insieme di soluzioni per il controllo automatico della certificazione verde, con caratteristiche specifiche, in modo da semplificare e velocizzare i controlli e supportare i clienti anche in questi adempimenti”.

Complice il particolare momento storico, si nota in Italia una graduale e costante apertura delle Piccole e medie imprese (PMI) verso la digitalizzazione, con la volontà di dare un nuovo impulso e maggiore efficienza ai processi interni dell’azienda attraverso una gestione completa del personale.



**Con la diffusione del lavoro ibrido, diventano utili le applicazioni per gestire gli spazi di lavoro condivisi, la prenotazione delle postazioni, le presenze, il controllo del Green pass e la comunicazione**



Emanuele Quarin,  
Digital Industrial Operations  
Director EU di Electrolux

## Esperienze integrate e inclusive

Organizzazione della forza lavoro, efficienza organizzativa, gestione della matrice delle competenze, collegamento tra valutazione del rischio e idoneità alla mansione, abilitazione verso strumenti mobile: sono alcune delle funzionalità integrate nei software HR che agevolano i processi all’interno della fabbrica. Le piattaforme digitali consentono all’organizzazione di mettere la persona al centro, proponendo strumenti e soluzioni per gestire il processo di pianificazione della forza lavoro. In questa direzione va Awms, il software di Workforce management per la fabbrica sviluppato da AzzurroDigitale, società che accompagna le aziende nel loro percorso di Digital transformation. Uno strumento che, oltre a creare sinergia tra amministrazione e produzione, in grado di abilitare efficacemente il lavoro dei team leader, persone centrali all’interno dell’assetto organizzativo. “La piattaforma, mettendo a disposizione una quantità di informazioni accessibili, rende queste figure parte attiva nel processo di pianificazione e semplifica le loro attività”, racconta **Emanuele Quarin, Digital Industrial Operations Director EU di Electrolux**, azienda leader globale nella produzione di elettrodomestici. Oggi, infatti, la competenza organizzativa, che consente una pianificazione rispettosa delle idoneità individuali ed efficiente, è aperta, condivisa e accessibile.

### Le pareti di vetro in azienda

Con il supporto delle applicazioni, i manager possono quindi occuparsi di attività di miglioramento continuo e a valore aggiunto. “Inoltre, in quanto strumenti di lavoro collaborativi, nonché di condivisione hanno trasformato molte pareti della fabbrica in ‘pareti di vetro’, aumentando la trasparenza di informazioni e processi”, dice il manager. È proprio il caso di Electrolux: “Oggi la disponibilità di giorni di assenza pianificata è condivisa in tempo reale su degli schermi in molti punti della fabbrica; ognuno può richiedere, utilizzando il proprio smartphone, un giorno di permesso con una logica di prenotazione online”. Alcune applicazioni permettono inoltre di diffondere survey anonime per ricevere e raccogliere la voce dei dipendenti. “Awms ha abilitato la creazione di un’applicazione che offre alle persone uno strumento mobile per rendere l’esperienza lavorativa maggiormente integrata e inclusiva tramite la richiesta di feedback”, commenta Quarin. Ecco che queste funzionalità, come la possibilità per un lavoratore di prenotare un giorno di ferie in modo immediato e veloce oppure dare i propri riscontri sull’esperienza lavorativa, contribuiscono a creare un contesto a favore di un armonico *work-life balance*.



“Le soluzioni software possono aiutare le PMI a essere più rapide nella gestione delle pratiche amministrative, più performanti nella selezione e sviluppo di nuovi talenti, più efficienti nella costruzione di team, strutture e organigrammi interni, nell’organizzazione delle attività e nella comunicazione”, precisa il CEO di EcosAgile. Con la tecnologia applicata alla gestione HR, dunque si è sempre più connessi e integrati: i dati scambiati in tempo reale, la condivisione di documenti e informazioni, la programmazione visibile di progetti e persone consente la creazione di nuove sinergie, un miglioramento del benessere e un conseguente aumento di produttività ed efficienza.

### Dalla nota spese intelligente ai chatbot automatizzati

Le applicazioni in ambito HR ormai sono sempre più diffuse e sono utilizzate per la gestione di ogni processo, incluso quello che riguarda le note spese, che da tempo è stato digitalizzato. È proprio su questo aspetto che si concentra Doxinet, società specializzata nello sviluppo e nell’implementazione di soluzioni IT per la gestione dei processi di business, che propone una soluzione mobile e web per l’ottimizzazione della gestione delle note spese aziendali. Racconta **Nicola Cattaneo, Business Development Manager di Doxinet**: “Le Risorse Umane vogliono soluzioni sempre più *touchless*, dove ci sia un coinvolgimento maggiore delle persone; la nostra proposta è di rendicontare le note spese – quelle di viaggio, per esempio – in modo automatizzato. Non dover inviare le informazioni in ogni occasione, e quindi a una persona che controlla, è un risparmio di tempi e costi non indifferente per tutti”. Con applicazioni di questo tipo, dunque, si facilita e si velocizza il processo di registrazione di ogni singola spesa da parte del dipendente:

attraverso la versione mobile l’utente può infatti registrarle inserendo alcune informazioni rilevanti, come importo, data, categoria (pranzo, cena, alloggio, trasporti...), tipo di pagamento e giustificativo, località, cliente, strada percorsa. “Con la nostra applicazione è possibile anche associare l’immagine dello scontrino o della ricevuta fotografandola con il proprio smartphone. Quelle registrate dall’utente sono salvate in cloud e inviate in azienda”, specifica Cattaneo. L’intero processo è robotizzato e se è vero che il dibattito sulle macchine che ‘rubano’ il lavoro alle persone è attualmente acceso – dalla recente ricerca dal titolo “Rischi di automazione delle occupazioni: una stima per l’Italia”, pubblicata sulla rivista *Stato e mercato*, edita da Il Mulino, 800 professioni saranno presto automatizzate – è altrettanto importante segnalare, almeno in questo caso, che ci si riferisce a quelle mansioni ripetitive definite “a basso valore aggiunto”: “Cedendo lo svolgimento di queste attività alle macchine, le persone possono essere allocate su altri processi di business, cioè su attività più creative o, comunque, con un apporto valoriale più alto”. E a proposito di robot, un’altra funzione che semplifica l’esperienza è quella dei chatbot, ovvero chat governate da un automatismo che permette di dare informazioni richieste da un utente. “L’onboarding, per esempio, è ormai guidato quasi interamente dai chatbot; quindi, il robot manda informazioni al candidato su documenti da consegnare, oppure su veri e propri percorsi in ambito formativo”, dice Cattaneo. La comunicazione passa ormai da queste applicazioni dotate di algoritmi di apprendimento, che sono istruiti e imparano i meccanismi

Foto di This is Engineering

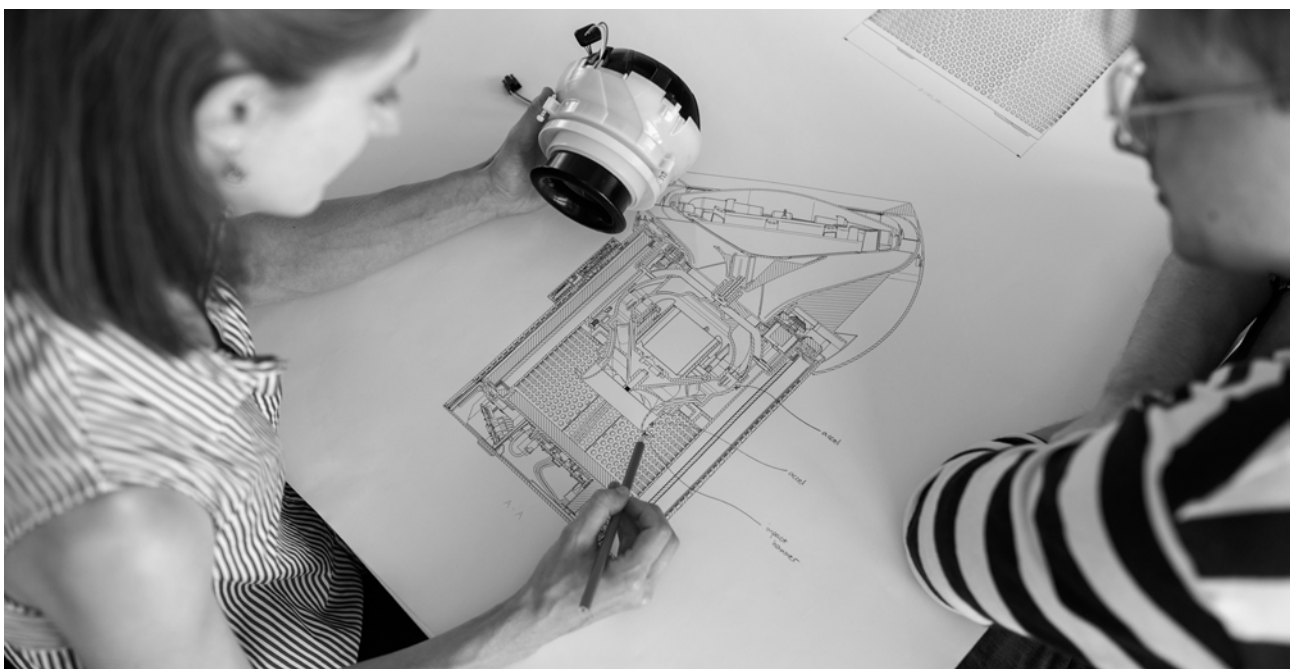




Foto di Mia Baker

in fase di configurazione iniziale per essere in grado di fornire informazioni alle persone, aggiornandole su ciò che avviene in azienda.

### **Gestire i modelli ibridi tra vicinanza e distanza**

“A noi interessa rafforzare il valore delle persone, fornendo strumenti semplici, ma moderni. Riscontriamo, in questo senso un’Employee experience molto alta”, commenta **Miguel Angel Rondon, CEO di Altea People**, azienda di Altea Federation che offre soluzioni tecnologiche per una migliore People strategy in ambito HR. Anche il manager fa riferimento all’App per la gestione della nota spese intelligente, un servizio che ha visto una forte adesione da parte dei collaboratori: “Dall’applicazione è possibile scansionare la nota spese, che arriva direttamente in azienda a chi si occupa dell’approvazione e poi all’amministrazione. Questo strumento ha avuto una risposta consistente e ha creato molto *engagement* nelle persone”.

Infatti, tramite l’App, l’esperienza dei collaboratori diventa sempre più ricca all’interno di un ambiente innovativo in cui i dipendenti si sentono a proprio agio. Proprio per una migliore gestione di tempi e spazi di lavoro, esistono anche altre applicazioni che si adeguano ai cambiamenti lavorativi, caratterizzati dalla frammentazione dell’esperienza e da una ‘spersonalizzazione’ dei modelli consolidati e tradizionali. Per esempio, ora che l’ufficio sta assumendo funzioni differenti rispetto al passato, e sempre più ci si reca in sede soltanto alcuni giorni alla settimana, ci sono applicazioni che permettono di prenotare la postazione e, di conseguenza, di monitorare con facilità e tempestività la popolazione che si trova nel luogo di lavoro. “La soluzione permette di prenotare il posto in cui ci si vuole collocare in azienda; inoltre, nel momento dell’arrivo, una funzionalità consente di confermare la presenza. Questo garantisce un controllo del numero di persone presenti e, quindi, di assicurarsi di essere in linea con le norme”, spiega il manager. È sempre più diffuso il modello di lavoro ibrido che, se da una parte agevola la produttività, dall’altra rischia di creare uno scollamento culturale tra l’organizzazione e le sue persone. “In questo nuovo contesto ci siamo posti il principio base della comunicazione. Bisogna gestire le distanze e una nuova cultura e quindi è essenziale lavorare sulle modalità di trasferimento dei messaggi; noi, per esempio, abbiamo persone che lavorano da altri Paesi, ma non è tanto importante questo aspetto, quanto il fatto di essere in grado di governarlo”, sostiene Rondon. Ecco perché sono necessarie anche soluzioni digitali per la comunicazione interna, con l’obiettivo di aggiornare le persone e coinvolgerle nel percorso aziendale. “Con questi strumenti riusciamo a creare momenti di contatto con l’universo della nostra popolazione, oltre 1.500 persone, informare i dipendenti su ciò che sta succedendo e anche monitorare la loro evoluzione”, dice il CEO di Altea People. Laddove lo schema gerarchico è un modello che appartiene al passato, le risposte e i feedback delle persone sono essenziali tanto quanto il loro percorso formativo. “Siamo passati da una formazione in aula a una online, quindi occorre offrire conoscenze aggiuntive in più per preparare le persone a nuovi strumenti di gestione e per responsabilizzarle. Si parla in questo senso di processi di reskilling, di sistemi di elearning e di trasmissione di contenuti”, conclude il manager. Si passa, così, a una concezione di “*human workplace*”, tenendo sempre presente che la tecnologia resta uno strumento abilitante affinché gli esseri umani possano dare il meglio anche in ambito lavorativo.

FINE