

Creare anziché gestire – *nuovo ruolo per il settore IT.*

I dipartimenti IT sono sempre più sollecitati dai responsabili commerciali nelle aziende. Bussano continuamente alla porta e desiderano soluzioni speciali, più margine di manovra, nuovi tool – possibilmente per ieri. Come spiegare a un profano le conseguenze di un cambiamento dell'infrastruttura IT? Grazie a soluzioni più intelligenti IT e affari possono trovare un'ottima sintonia.

Urs, capo IT

Urs è capo IT presso un grande assicuratore svizzero. Ha appena saputo che la direzione aziendale vuole fargli sviluppare nuove soluzioni per i consulenti clienti: nuovi tool devono facilitare i processi amministrativi e consentire di lavorare con dispositivi a scelta. Urs non capisce tanto il senso del compito. Non ha tempo né risorse per realizzarlo, ma è costretto.

Urs vuole capire le ragioni della decisione, per cui incontra Anna, la responsabile vendite della Svizzera.

Urs: «Ho saputo che la richiesta della direzione proviene da te. Mi hai messo in un bel pasticcio!»

Anna: «Sì, lo so, scusa. Ma ho delle buone ragioni. I miei consulenti clienti mi hanno convinto che la loro situazione è insostenibile. Dicono che rispetto alla concorrenza lavorano come nell'età della pietra. I nostri consulenti vogliono fare una bella figura davanti ai clienti. Occorre mostrare che il lavoro viene svolto con strumenti e apparecchi

moderni per ottenere un forte impatto sul cliente. In questo modo possiamo posizionarci come azienda orientata al futuro e supportare contemporaneamente l'obiettivo di aumentare il fatturato del 10 per cento.»



Urs: «Anch'io posso darti delle cifre: devo diminuire i costi IT del 20 per cento. Di conseguenza questo progetto è fuori luogo. Cosa pretendono i tuoi collaboratori concretamente?»

Anna: «Non sono solo i miei consulenti, anche la direzione! Ebbene: i consulenti devono poter accedere ovunque alla rete aziendale e ai nostri

sistemi. Quando sono dai clienti, vogliono modificare e registrare i dati direttamente nonché allestire un'offerta definitiva sul posto per sprecare meno tempo in ufficio. Inoltre così non devono stampare e raccogliere la documentazione prima di ogni appuntamento con il cliente risparmiandosi spesso la trasferta in ufficio. Vogliamo anche che i consulenti possano scegliere gli apparecchi con cui lavorare, i portatili pesanti non sono pratici.»

Urs: «Sembra tutto semplice. Ma: finora abbiamo seguito una politica senza rischi. Ciò significa: standardizzare l'ambiente IT, cercare stabilità, nessun trattamento speciale. E sicurezza! Come garantiamo l'assenza di casini, se autorizziamo l'accesso ai nostri dati dall'esterno?»

Urs stringe i denti ed elabora due soluzioni diverse: creare personalmente o acquistare. Si fa consigliare da Orlando, uno specialista esterno.



«I compiti amministrativi sono talmente lunghi che i nostri consulenti non hanno praticamente più tempo per assistere e acquisire i clienti.»

Urs: «Se ho capito bene, prendiamo tre piccioni con una fava. Innanzitutto gli apparecchi. Non dobbiamo più occuparci degli acquisti e della standardizzazione. La gestione completa del ciclo di vita, inclusi installazione e aggiornamenti, posso acquistarla tramite un pacchetto di servizi fisso. Niente male, e mi risparmia molto tempo. Possiamo offrire ai nostri collaboratori una scelta di apparecchi che corrisponde meglio alle loro esigenze (portatili, tablet o altro). Secondariamente: la sicurezza.»

Orlando: «Scusa se ti interrompo. Nell'ambiente di lavoro virtuale non installi più nulla localmente sugli apparecchi. I vostri consulenti accedono ai dati tramite un server centrale. In questo modo hai molta più stabilità e rispetti le direttive di sicurezza.»

Urs: «Esatto. Terzo: i nostri collaboratori possono lavorare ovunque. E con il vostro concetto permettiamo dei collegamenti rapidi e sicuri ai nostri sistemi centrali.»

Pochi mesi più tardi. La nuova soluzione è stata implementata in tempi record. Tutti sono felici – tranne Urs: poiché ritiene che non sono ancora sfruttate pienamente tutte le possibilità. Propone ad Anna delle idee interessanti.



«Occorre mostrare che il lavoro viene svolto con strumenti e apparecchi moderni per ottenere un forte impatto sul cliente.»

Urs: «I tuoi collaboratori potrebbero lavorare in modo molto più efficiente, poiché esistono dei tool di collaborazione intelligenti e un archivio dati centrale. Gli appuntamenti dei clienti possono essere fissati anche online oppure è possibile coinvolgere gli esperti del Gruppo mediante videoconferenze ecc. ecc.! Alla fine otterremo una soluzione UCC perfetta e completa che ti aiuterebbe notevolmente ad aumentare il fatturato.»

Anna: «Sembra fantastico. Potremmo incontrarci una volta per formulare una richiesta di UCC alla direzione aziendale? Tra l'altro: i nostri consulenti forniscono dei buoni feedback da quando girano con i loro tablet e possono accedere ovunque ai loro dati. Complimenti, hai raggiunto pienamente l'obiettivo!»