

Lo smart working modella i processi

PROGETTARE NUOVI SERVIZI E PROCESSI TENENDO CONTO DELLO SMART WORKING QUALE ELEMENTO CENTRALE. PERCHÉ IL COVID-19 HA ORMAI TRACCIATO LA ROTTA PER UNA NUOVA MODALITÀ DI LAVORO, CHE UN DOMANI PERÒ SARÀ BEN DIVERSA DA QUELLA CHE STIAMO VIVENDO OGGI

Smart working, sì, ma in stile emergenziale. «Oggi tutte le aziende hanno adottato lo smart working ma si tratta di una modalità di lavoro emergenziale – premette Mirco Bighin, Direttore Operations C-Global, controllata del gruppo Cedacri. Riuscire a fare evolvere i modelli organizzativi capitalizzando tutti gli investimenti, cogliendo i benefici e accompagnare il change management sarà una sfida decisiva per il mondo bancario. Perché, passata l'emergenza, lo smart working diventerà meno prioritario, ma avere dei modelli organizzativi progettati considerando le dinamiche di questa nuova modalità di lavoro resterà fondamentale».



Mirco Bighin,
Direttore
Operations
C-Global,
controllata del
gruppo Cedacri

Pagamenti e back office in prima linea

Già prima del Covid, naturalmente, Cedacri aveva definito le sue soluzioni affinché garantissero la continuità operativa a tutti i servizi bancari. Ma l'emergenza sanitaria è stato il campo di prova. «L'adozione dello smart working è avvenuto in maniera così rapida da essere sorprendente – commenta Bighin. Agli inizi del lockdown, in pochi giorni è stato infatti esteso a tutte le funzioni centrali della banca, mentre la rete ha continuato a lavorare in presenza per assicurare il servizio ai clienti. Certo, non tutti i processi bancari erano già predisposti per funzionare da remoto e quindi, lavorando al fianco delle banche clienti, abbiamo messo a disposizione le nostre piattaforme per limitare i rischi operativi potenziali e traghettare gli istituti che non erano pronti allo smart working verso questa modalità di lavoro. I primi processi a essere impattati dallo smart working sono stati i sistemi di pagamento e quelli di back office a loro supporto, oltre che l'ambito finanza. Non abbiamo però registrato cali di produttività con lo smart working. Anzi, si è assistito a un aumento di efficienza».

Cambiamenti di rotta in vista

Ora è il momento di rendere stabile e strutturato lo smart working. «E non è semplice, proprio perché lo smart working in stile emergenziale è diverso da quello standard: poter ad

esempio alternare giorni di lavoro da casa e in ufficio può fare la differenza a livello gestionale ma soprattutto relazionale. Banalmente, anche l'inserimento di una nuova risorsa può essere complicata se si lavora unicamente in smart working, proprio per la difficoltà di renderla partecipe alle modalità di organizzazione del lavoro in azienda – continua Bighin. Non solo, tutta la dimensione organizzativa deve cambiare: gestire il personale da remoto, vuol dire anche cambiare il metodo di presidio delle attività e delle performance. E infine anche la formazione dovrà migrare verso piattaforme di e-learning, che entreranno probabilmente nella normale attività formativa del personale».

Processi già adatti allo smart working

Non solo, Cedacri è già consapevole che anche nel progettare nuovi servizi e processi bisognerà sempre tenere conto dello smart working come elemento centrale. «Quindi i processi dovranno funzionare sia in presenza sia da remoto. Al momento stiamo lavorando su nuove soluzioni – annuncia Bighin –, tra cui una dedicata al credito alle imprese, in linea con le iniziative promosse dal Governo, sempre al fianco dei clienti bancari e con procedure già predisposte per essere abilitate anche in smart working».

G.C.