Farsi vicini in un modo... nuovo
La tecnologia unisce azienda e clienti

Sinfo One ha affrontato l'ultimo anno lavorando su comunicazione e coinvolgimento. Nel 2021 punta sulla Robotic process automation applicata alle soluzioni ERP. In attesa di tornare al lavoro in presenza e di riprendere la formazione di gruppo

Intervista a Paola Pomi, Amministratore Delegato di Sinfo One
di Giorgia Pacino

L'ultima volta che ci eravamo confrontati con Sinfo One eravamo in piena pandemia. Ora, a poco più di un anno di distanza dall'inizio dell'emergenza sanitaria, il mondo del *system integrator,* così come quello di tutte le altre imprese, è radicalmente cambiato. Adattarsi alle nuove modalità di lavoro da remoto ha significato mettere in discussione abitudini consolidate e processi interni, ma ha consentito anche di riscoprire il valore delle relazioni. In tempi di distanziamento sociale, gli sguardi che si incrociano sopra le mascherine oggi parlano di fiducia nel futuro dell'impresa. E nella capacità della tecnologia di riavvicinarci gli uni agli altri. "Nessun ufficio può fare da solo. La produttività delle persone è direttamente proporzionale al loro coinvolgimento", dice **Paola Pomi, Amministratore Delegato di Sinfo One**. "Oggi mettiamo molta più attenzione nel guardare gli occhi dei colleghi di quanto non facessimo prima". Anche per l'anno appena iniziato la software house di Parma punta su ricerca e sviluppo, con soluzioni di Robotic process automation pensate per facilitare il lavoro degli utenti e 'finestre' che aprano il gestionale anche all'interazione con i clienti finali.

A poco più di un anno dall'inizio della pandemia, che bilancio fa di questo anno 'a distanza'?

Il percorso fatto questo anno è stato molto *demanding* sia per i manager sia per le persone di Sinfo One. Essendo un'azienda che non ha un bisogno essenziale della presenza fisica e dovendo continuare a dare supporto ai clienti, siamo riusciti a lavorare, però è stato un anno molto strano. Si è sviluppato con tante difficoltà, ma anche tantissima voglia di fare.

Qual è stata la difficoltà maggiore?

Gran parte del fatturato di Sinfo One si sviluppa all'estero e una delle sfide più importanti è stata proprio quella: in un periodo in cui c'era tanta incertezza sul Paese-Italia, all'estero eravamo visti come gli untori europei e il nuovo modo di lavorare che avevamo adottato, con allineamenti mattutini, era considerato quasi una forzatura per tenere attivi i progetti. Poi, quando dopo qualche settimana il virus si è manifestato anche in altri Paesi, l'Italia è apparsa come lo Stato che prima degli altri aveva saputo reagire. E il supporto dato

PAOLA POMI

Paola Pomi – moglie, madre e manager di 46 anni – è Amministratore Delegato di Sinfo One. Vanta una rilevante esperienza in Direzione di impresa in aziende IT. È esperta di gestione progetti che vedono protagonisti team di grandi dimensioni, nazionali e internazionali; vanta una solida esperienza di processi aziendali, in particolare nei settori produttivi e distributivi. Tra le varie competenze, Pomi è considerata un punto di riferimento per l'implementazione di sistemi Enterprise resource planning (ERP), Product Lifecycle Management (PLM), Business intelligence (BI) e per lo studio di soluzioni custom e innovative sul mercato sia nazionale sia estero. Ha un'esperienza consolidata di vendita di progetti complessi, con forte connotazione innovativa sia in termini di tecnologia sia come modalità di implementazione e di mercato. Dal 2020 è anche docente di Soft Skills and Enterpreneurship all'Università Cattolica del Sacro Cuore nel corso di laurea Agricultural and Food Economics.

ai clienti è risultato addirittura migliore: la voglia di dare un contributo attivo e di poter staccare la mente dalla negatività della situazione erano tali che l'energia e la prontezza nelle risposte ai clienti si è rivelata più performante rispetto al solito.

Com'è cambiato il lavoro nella quotidianità dell'azienda?

La salute è diventata il bene primario delle famiglie, ma anche delle aziende. Solo il covid ha incentivato, spinto o costretto nel giro di pochissimo tempo tutto il Paese a lavorare in Smart working, ma per molti il sogno di lavorare da casa si è trasformato presto in un incubo; lavorare da remoto può diventare una risorsa, ma solo se si cambia il paradigma. Il tema è farsi vicini in modo diverso. Nessun ufficio o entità organizzativa può fare da sola: per ragioni di produttività aziendale, ma anche per soddisfare la sete di relazione che abbiamo tutti, la comunicazione è diventata cruciale. La produttività e l'efficacia delle persone è direttamente proporzionale al coinvolgimento in specifiche attività e all'integrazione di queste nel complesso delle attività dell'azienda. Ci siamo interrogati su cosa volesse dire 'comunicare' per rimanere un team che ha obiettivi da raggiungere e ambizioni da soddisfare; ci siamo resi conto che lo Smart working non era una parentesi temporanea, ma una trasformazione che sarebbe durata.

Come vi siete adattati alle nuove modalità di lavoro?

Abbiamo iniziato fin da subito a fare test e ad adottare modelli di comunicazione diversi. Come azienda IT lavoriamo per progetti: la bellezza della consulenza sta proprio nel fatto di lavorare sempre in team. Il nostro lavoro è stato completamente snaturato dalla remotizzazione, perché dovevamo creare comunicazioni che consentissero ai singoli team, composti anche dai nostri clienti, e ai team interdisciplinari uno scambio proficuo di informazioni. La mattina i team si incontravano in una call e mettevano sul tavolo le tre "P": il progresso delle attività; il pianificato relativamente alla giornata e alla settimana; gli eventuali problemi, in modo da mettere a disposizione di coloro che stavano incontrando degli inciampi le soluzioni per portare avanti il lavoro. Era la prima attività della giornata, che aiutava a sentirsi vicini al resto del team. I singoli team hanno poi elaborato tante iniziative per sentirsi una squadra, dai pranzi virtuali alla pausa caffè assieme. Sembra accessorio, ma in un lavoro che si fonda sul team era essenziale anche per rendersi conto che, nonostante la reclusione, si era ancora tutti vicini e in buona salute.

Paola Pomi vanta una solida esperienza nell'ambito dei processi aziendali, in particolare nei settori produttivi e distributivi. Foto di Manuela Molinari

Che ruolo ha assunto in questo nuovo contesto la tecnologia?

Gli strumenti tecnologici che già abitualmente utilizzavamo ci hanno aiutato a ridurre la grande distanza. Mentre in tempi ordinari, le attività di controllo sullo stato di avanzamento delle commesse vengono fatte due volte al mese, in un periodo come questo è stato importante rendersi conto in tempo reale degli avvicendamenti e pianificare le attività da fare. Abbiamo reso le informazioni disponibili per tutti coloro che avevano responsabilità sui team, in modo che quanti erano alla guida potessero vedere dove stesse andando la macchina. Non avendo la visione di quanto accadeva attorno, qualcuno proiettava le ombre che vedeva fuori anche all'interno dell'azienda. Invece, aver reso tutto trasparente ha permesso alle singole persone e ai team di capire che stavamo lavorando e di supportare i gruppi di lavoro più sovraccarichi, come quelli interessati ai settori Food & Beverage e Consumer Packaged Good.

Però, non appena possibile, avete scelto di rientrare in ufficio...

Nella seconda fase, grazie anche a una sede molto ampia rispetto al numero di dipendenti, siamo riusciti a riportare in azienda il 50-60% dei colleghi, sempre nel rispetto delle distanze e con l'adozione di tutti i dispositivi di protezione personale. La richiesta di chi ha scelto la consulenza

è stata quella di tornare in sede e ritengo che questo sia un indicatore importante. Rispetto a un'impresa industriale o un'azienda di servizi che non lavora per progetti, il nostro lavoro è molto diverso: il consulente vuole entrare in contatto con i clienti e vuole giocare di squadra.

Com'è cominciato invece il 2021? Su quali nuovi progetti siete concentrati?

Nel 2020 abbiamo ulteriormente accelerato su Ricerca e sviluppo, in cui ormai da 10 anni investiamo tra il 10 e il 15%. Stiamo avendo parecchio successo su alcuni fronti abilitati dalle nuove tecnologie, come l'inserimento, all'interno delle soluzioni ERP, della Robotic process automation (Rpa). Abbiamo chiesto agli stessi utenti di 'insegnare' al sistema determinati *task* ripetitivi o ricorsivi, ma caratterizzati da un processo predeterminato. Guardando alle attività a basso valore aggiunto e dispendiose di tempo, abbiamo snellito e reso più sicuri i processi. Specialmente in un periodo come questo, in cui si deve agire in tempo reale e c'è il rischio di essere distratti da quanto ci circonda, insegnare al sistema a operare da solo evita di andare incontro a errori.

La distanza dai clienti ha fatto sorgere nuove esigenze dentro le aziende?

Le organizzazioni avvertono la necessità di avvicinarsi alla clientela finale con la tecnologia. Un altro aspetto che stiamo implementando è l'apertura dei sistemi al mondo esterno: molte aziende vogliono offrire ai clienti una finestra entro la quale potersi muovere per ordinare pezzi ricambio o controllare garanzie. Un tempo occorrevano grandi strumenti di CRM o portali dedicati, oggi invece può essere utilizzata la stessa soluzione gestionale: si creano piccole finestre sicure all'interno delle quali il cliente, l'agente o il distributore può fare attività di self service. Le nuove famiglie di tecnologie permettono di aprire in sicurezza pezzetti del sistema in cui l'utilizzatore finale può chiedere informazioni o item. La disponibilità di piattaforme digitali, scaricabili con una semplice App, ha permesso di avvicinarsi ai clienti finali sia del mondo business sia del mondo consumer.

La pandemia quindi ha davvero accresciuto l'interesse delle imprese nei confronti della tecnologia? Avete notato una consapevolezza nuova nel business?

Se prima era l'IT manager a prestare maggiormente attenzione alle nostre proposte, ora la richiesta è al 100% del business, che cerca ossigeno per la trasformazione digitale. Rispetto agli anni passati, la scelta di investire su un nuovo sistema ERP è presa in modo più razionale e veloce. Per noi il più grande competitor è sempre stata la mancata scelta: le politiche interne ai vari uffici sono spesso lunghe e rischiano di arenarsi, ma ora che si avverte che il tempo è poco e l'incertezza esterna può fare danni se portata dentro il perimetro aziendale, chi valuta l'acquisto alla fine decide. Avvertiamo la determinazione di tanti imprenditori di investire ora per essere ancora più pronti quando l'economia ripartirà. Abbiamo visto già un fermento importante tra la fine del 2020 e l'inizio del 2021, un vero e proprio cambio di passo. Non c'è più tempo da perdere, chi ha un'impresa da governare lo ha capito e si sta già muovendo.

L'auspicio di tutti è che la ripartenza porti anche a una ripresa dell'occupazione. Sinfo One ha in programma di ampliare la squadra?

I progetti ci sono. Da gennaio 2021 abbiamo inserito una sola persona, ma stiamo cercando di far crescere la squadra con i membri giusti e trovare le persone adatte in questo periodo non è stato semplicissimo. Chi ha già un lavoro se lo tiene stretto e non pensa di cambiarlo. Le regole di sicurezza e rispetto delle distanze non aiutano a ripartire neppure sul fronte della formazione per i neolaureati che abbiamo inserito. La formazione per noi ha grande valore perché parte dal teorico e atterra sulle *end-zone*: in un'aula fisica il docente si accorge subito di eventuali difficoltà, ma in un'aula virtuale vince il timore di alzare la mano. La speranza è che si possa tornare presto in presenza.