

IL VERO CAMBIAMENTO DIGITALE NON DEVE ESSERE UNA RIVOLUZIONE.



di Matteo Giudici
Direttore Quale Impresa

Possiamo considerare Digital Transformation un vero e proprio trend topic degli ultimi anni. Ma qual è davvero il suo significato?

“
La Digital Transformation chiede alle aziende di mettere al centro persone, di rendere le loro competenze sempre più trasversali e di favorire la diffusione di una solida cultura digitale.

La risposta è, in realtà, più semplice di quanto si possa pensare: è il cambiamento che investe la **strategia organizzativa** delle aziende per cogliere le opportunità offerte dalla tecnologia digitale. Introdurre nuove tecnologie nel proprio ecosistema rappresenta solo il primo passo di questo percorso, in cui la tecnologia, da dominio quasi esclusivo del reparto IT, diventa parte integrante di ogni ambito, comportando l'ottimizzazione dei processi e una maggiore integrazione fra i diversi stakeholder.

Se in alcuni casi l'esigenza di cambiamento da parte di un'azienda è così forte da richiedere un cambio radicale di paradigma, fino a mettere in discussione processi, canali di distribuzione e modello di business (attraverso, ad esempio, grandi investimenti in nuove tecnologie e un passaggio completo ai canali digitali), nella maggior parte degli altri casi la trasformazione digitale è un **percorso graduale**, finalizzato a migliorare la propria proposta di valore, senza stravolgerla.

L'IMPORTANZA DI PROCEDERE A PICCOLI PASSI

La prima difficoltà che le aziende incontrano è sicuramente passare dalle intenzioni ai fatti: è necessario avere da subito ben chiari su **quali opportunità puntare** e definire quali sono le **attività prioritarie** per raggiungere questi obiettivi. Il secondo passaggio consiste nella costruzione di un **piano strategico** articolato in più fasi. L'applicazione di un cambiamento troppo repentino e integrale dopo un periodo di incertezza rispetto all'opportunità di investire in questo percorso e senza una pianificazione ragionata può infatti essere un'operazione pericolosa per l'equilibrio dell'azienda e comportare un ulteriore ritardo. Al contrario, **piccoli cambiamenti** introdotti in maniera **progressiva** possono fare la differenza e generare valore fin da subito; mantengono costante e senza intoppi il cammino verso la digitalizzazione; costituiscono la base di una trasformazione non dirompente, né invasiva, ma profonda e duratura.

LE CHIAVI DEL SUCCESSO DI UN'AZIENDA ALLE PRESE CON IL CAMBIAMENTO DIGITALE

Focus sui bisogni dei clienti

Nel mondo iperconnesso di oggi, le aspettative di vedere le proprie richieste soddisfatte in maniera rapida e ottimale e di sentirsi unici sono sempre più alte. L'introduzione di tecnologie e **ambienti IT agili e flessibili**, l'implementazione di **customer experiences personalizzate** e un **approccio multicanale integrato** permettono alle aziende di ottenere risultati concreti in termini di **customer engagement** e quindi un notevole vantaggio competitivo.

Empowerment delle risorse umane

La Digital Transformation chiede alle aziende di mettere al centro persone, di utilizzare il loro potenziale personale e organizzativo per raggiungere gli obiettivi aziendali, di rendere le loro **competenze sempre più trasversali** e di favorire la diffusione di una solida **cultura digitale** e la costruzione del **digital mindset** per poter affrontare in maniera più efficace il cambiamento.

Considerare il cambiamento incrementale

Capita di pensare che convenga attuare la trasformazione in un'unica volta, aspettando quindi di avere tutti i sistemi e i processi pronti per questo cambiamento. Ma posticipare la partenza in attesa di raggiungere questo obiettivo può essere rischioso, e lavorare su diversi fronti contemporaneamente può esserlo ancora di più. Per questo conviene suddividere il "problema" e attuare il famoso cambiamento "a piccoli passi" senza rischiare di destabilizzare il "core" dell'organizzazione e mantenendola operativa.

In conclusione, affrontare il cambiamento non significa soltanto trasformare l'azienda utilizzando strumenti digitali, ma scoprire, catturare e **aprire gli occhi** di fronte alle nuove opportunità abilitate dal digitale. ■