

6 PILASTRI DELLA DIGITAL TRANSFORMATION



I 6 pilastri per innescare la TRASFORMAZIONE DIGITALE degli Studi Professionali

Non è più un segreto: la Digital Transformation diventerà **parte della vita** delle persone come anche di qualsiasi tipo di organizzazione lavorativa.

La maggior parte di noi pensa che la trasformazione digitale sia un **fattore tecnologico** e che per questa ragione sia esclusiva competenza dell'area IT.

È importante chiarire, invece, che la Digital Transformation è sì una rivoluzione tecnologica, ma non è fatta solo di tecnologia.

Per attivare con successo la Digital Transformation, prima ancora di capire quale tecnologia adottare, occorre capire quali siano i pilastri su cui questa trasformazione deve reggersi.

I sei pilastri della trasformazione digitale sono:

1. Esperienza del cliente
2. Persone
3. Cambiamento
4. Innovazione
5. Leadership
6. Cultura

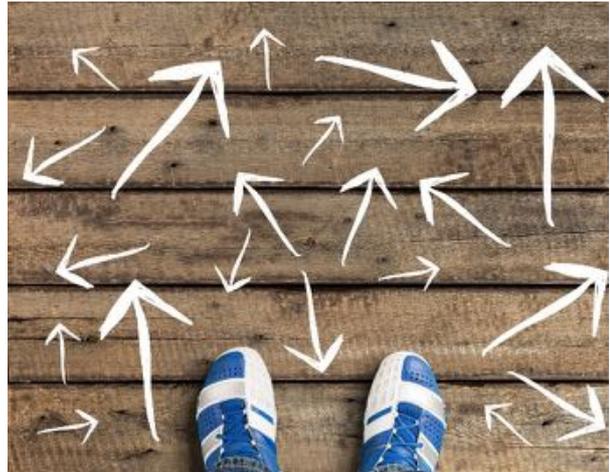
Diamo un'occhiata a ciascun pilastro per capire la spina dorsale della trasformazione digitale.

Pilastro 1: ESPERIENZA

Disney, Apple, Starbucks e Nike sono diventate icone nei rispettivi settori **perché non parlano mai di prodotti ma dell'esperienza che i loro prodotti o servizi permettono di vivere**. Nessuno può affermare che il caffè di Starbucks sia il migliore, eppure i suoi negozi sono sempre pieni e i loro ricavi sono sempre in crescita. Ugualmente le pubblicità delle automobili negli ultimi anni non descrivono le caratteristiche del motore o dei consumi, ma mostrano esperienze di guida in target con i potenziali clienti, dal viaggio familiare, alla guida sportiva.

Anche per gli studi professionali *l'esperienza del cliente* deve essere messa al primo posto. Perché? Perché il business deve tener conto del **customer journey**, ovvero del percorso, del comportamento e delle aspettative dei clienti, prima ancora di investire in tecnologia.

Le loro attese devono essere alla base di qualsiasi investimento, perché se chiedi al cliente di cambiare per adattarsi ai tuoi nuovi processi, forse li puoi perdere nel percorso, cosa che avverrà certamente se a lungo termine la loro esperienza sarà negativa.



L'unico modo perché questo non accada è concentrarsi sull'esperienza che il cliente vive quando entra in contatto con la tua organizzazione, con le tue persone e con i tuoi servizi o i tuoi prodotti.

Pilastro 2: PERSONE

Le persone sono la parte più critica della trasformazione digitale. Senza il giusto talento o senza concentrarsi sui propri dipendenti, il percorso di cambiamento sarà difficile.

L'investimento più importante e più strategico che ogni organizzazione deve mettere a budget ogni anno è **il potenziamento del proprio personale**, attraverso formazione, addestramento e cultura. Questo vale ancor di più per gli studi professionali.



Attenzione però, la crescita del personale non deve essere indotta, calata dall'alto, ma deve iniziare con la condivisione con il proprio staff del percorso da intraprendere e degli obiettivi (misurabili) da raggiungere.

Sempre più spesso, nella consulenza che svolgo presso gli Studi Professionali mi viene chiesto di coinvolgere lo staff dello studio. Si parte con un brainstorming al quale partecipa il team senza i capi e si finisce con l'esercitazione finale da presentare poi ai titolari, sulla base del quale si inizia un percorso di potenziamento dello staff e la scelta degli stakeholder coinvolti. Il risultato è la consapevolezza di quello che succede realmente in uno studio ed è stupefacente quanto i collaboratori si sentono coinvolti.

Pilastro 3: CAMBIAMENTO

Darwin ci ha insegnato molto tempo fa che sopravvive chi si adatta meglio nel tempo e non il più forte. Allora perché, anche se lo sappiamo, anche se vogliamo, è così difficile cambiare?

Può essere duro, complesso, ma rappresenta anche una grande opportunità.

Siamo in un nuovo mondo, non possiamo più usare gli stessi modelli: se cambia la normativa, il processo e la tecnologia, è una logica conseguenza che anche lo Studio vada riorganizzato, secondo un nuovo modello di business.

Il cambiamento nella Digital Transformation non ha una durata determinata o un termine preciso, perché è un'evoluzione continua. Dobbiamo passare da una visione di vantaggio competitivo che genera ogni nuovo modello di business, a una visione di agilità operativa, con persone e strumenti adattabili, fluidi, che consentono di introdurre miglioramenti rapidi e continui, che i dipendenti possano facilmente adottare per realizzare il cambiamento.



Pilastro 4: INNOVAZIONE



Trasformazione e innovazione non sono la stessa cosa. Per trasformare deve esserci innovazione. Innovazione può essere definita come **un'improvvisa scintilla di creatività** che porta alla creazione di qualcosa che cambia il volto del tuo business. Queste scintille possono essere improvvise o incrementali. Alcune di queste innovazioni sono enormi e dirimpenti rispetto ai modelli di business, mentre altre fanno una differenza piccola ma significativa. Indipendentemente da questo, l'attuazione di idee innovative in tutta l'organizzazione è la chiave per la trasformazione.



L'innovazione richiede uno spazio di comunicazione aperta, la collaborazione e la libertà di creare. E l'innovazione deve essere la costante per il tuo business.

Pilastro 5: LEADERSHIP

"Il leader è colui che conosce la strada, imbecca la strada, mostra la strada"

John C. Maxwell

Il cambiamento parte dall'alto ed è guidato da persone che abbandonano ruoli autoritari per essere il tramite tra il mondo e l'organizzazione, adattare l'organizzazione al contesto attuale e prepararla al futuro, integrando al meglio tecnologie, comportamenti e relazioni.

In un articolo di Forbes, è stato rilevato che la maggior parte delle iniziative di tecnologia fallisce quando il titolare o il professionista non è stato coinvolto o ha demandato al fornitore o al responsabile IT.

Il titolare di un'azienda o di uno studio, per guidare un processo di profondo cambiamento, deve avere una leadership riconosciuta, che è diverso dal sentirsi ed essere titolari.

*Essere un leader nella propria organizzazione vuol dire **insegnare ai collaboratori**, significa farli diventare "i propri followers" nel percorso di cambiamento.*

*Ma se vuoi insegnare una mentalità nuova, prima devi imparare. **E qui nascono i problemi.***



Già perché per imparare bisogna essere predisposti. Che tradotto significa scendere dal piedistallo di titolare e non dire: "So già tutto quel che c'è da sapere della mia attività, perché mai devo imparare a 50 anni dopo 20/30 anni che sono qui a tirare avanti la baracca?". Il capo deve, invece, diventare designer del proprio studio e progettare modelli di business multidimensionale e



non più verticali, deve essere una guida in grado di coordinare i processi e le persone.

L'attuale crisi di management è dovuta in gran parte alla rottura degli schemi classici di gestione, improntati sul controllo e sulla crescita di poteri personali, spesso a scapito di collaboratori e di colleghi.

Pilastro 6: CULTURA

I cinque pilastri descritti, possono essere tutti avvolti in un unico pacchetto, legato insieme dalla nostra cultura.

Molto spesso mi viene chiesto dai titolari degli Studi Professionali da dove e come dovrebbero cominciare il loro viaggio di trasformazione digitale. Molto spesso le domande partono dalla richiesta di un nuovo software che dovrebbe fare questo o quello, di un output diverso di quello che producono ora, dare questo o quello ai loro clienti e sono per lo più legate alla tecnologia (che è sempre il mio lavoro).

Quando rispondo dicendo loro che dovrebbero iniziare con la "Cultura", sono spesso sorpresi, detto da un System Integrator!

Io sono molto vicino al pensiero di *Peter Drucker*, il padre della scienza del management che afferma:

“La cultura si mangia la strategia a colazione”.

La trasformazione digitale non può sopravvivere senza la cultura. Solo creando una mentalità aperta dove regnano le **esperienze** dei **dipendenti** e dei **clienti**, dove le **persone** contano di più, **l'innovazione** può prendere il centro della scena e un **leader** può condurre l'organizzazione in una **cultura** che si trasforma semplicemente all'interno.

Questi sei pilastri della trasformazione digitale sono la spina dorsale per il successo. Concentrandosi su questi pilastri, la tecnologia aiuterà il tuo studio a fare passi avanti rispetto alla concorrenza e potrai diventare un leader nel tuo settore.



Fausto Turco

<https://www.linkedin.com/in/turcofausto/>