

# Lockdown, PMI e accelerazione della Digital Transformation

di [Redazione PMI.it](#)  
 scritto il 13 Luglio 2020



*Luca Zuliani (Ennova) ci spiega come sono cambiate le esigenze tecniche delle PMI durante e dopo il lockdown e quali servizi B2B sono emersi come protagonisti della Fase 3.*



## Smart Working: la risposta Ennova alle sfide delle PMI

12 Marzo 2020

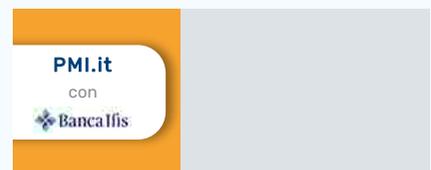
Pandemia e lockdown hanno accelerato in modo repentino processi già in atto di **digitalizzazione** e fluidificazione delle **aziende**: il “perimetro” degli uffici si è allargato a dismisura, andando a comprendere le abitazioni di dipendenti sparsi in ogni parte del globo.

Ai plexiglass e i termo scanner negli uffici si sono aggiunti massicci **investimenti** in campo informatico, per cercare di porre rimedio ai tanti problemi che si sono presentati alle aziende che dal giorno alla notte si sono trovate

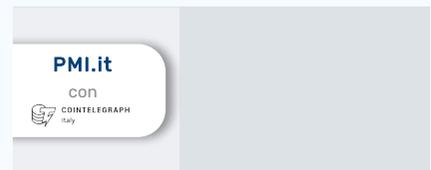
diffuse in centinaia di sedi diverse.

In questa fase così complessa, le aziende di **servizi B2B** hanno continuato a lavorare a ritmi serrati, soprattutto quelle che operano da sempre nel campo

### SPECIALI PMI



#### Speciale Banca Ifis



#### Speciale Fintech

della Digital Transformation. Tra di queste **Ennova**, azienda che, anche grazie all'utilizzo di tecnologie avanzate come droni e smart glasses, ha rivoluzionato il mondo dell'assistenza tecnica alle TLC. Distribuita su tutto il territorio nazionale, Ennova è nata nel 2011 e si è sviluppata nell'incubatore I3P del Politecnico di Torino, conta ora oltre 1.200 dipendenti in tutta Italia e più di 4 milioni di interventi di assistenza tecnica l'anno.

Abbiamo chiesto a **Luca Zuliani**, Direzione ICT & Technology di Ennova di raccontarci come sia cambiato il lavoro di Ennova dall'inizio dell'emergenza e quali **novità tecnologiche** siano arrivate con la **Fase 3**.

### **Lockdown: dal vostro osservatorio quale è stato il gap che le PMI hanno dovuto colmare durante l'emergenza? C'è stato un maggior utilizzo di soluzioni consumer rispetto a quelle professionali?**

“Da quanto abbiamo avuto modo di osservare, nel fornire assistenza ai nostri clienti, **pochissimi** erano realmente **preparati** ad una modalità di lavoro fuori ufficio e molti clienti hanno cercato soluzioni sub-ottimali per rimanere operativi, spesso utilizzando prodotti o soluzioni adatte ad un utilizzo privato e poco confacente ad un'impresa. Abbiamo lavorato molto insieme ai nostri clienti non solo per fornire assistenza, ma anche e soprattutto per consigliare loro strumenti e soluzioni professionali (da quelle più economiche fino alle più strutturate come quelle Cisco di cui siamo partner) per agevolare il lavoro.

Il periodo di lockdown ha costretto di fatto le nostre imprese, anche le più piccole, a intraprendere un percorso di digitalizzazione che altrimenti non avrebbero mai scelto”.

### **Durante il lockdown sono aumentate le richieste di assistenza tecnica?**

“I nostri centri di assistenza tecnica nel giro di 2-3 settimane sono stati letteralmente subissati di chiamate da parte dei clienti, non per ricevere assistenza alle normali dotazioni d'ufficio, ma per essere supportati nella nuova modalità di lavoro in **smart working**, per potersi collegare in modo sicuro alla propria rete aziendale. Una esigenza davvero non prevedibile solo pochi mesi fa e che ci ha visti impegnati con tutta la nostra organizzazione per assicurare risposte efficaci in tempi rapidissimi. È stato, indubbiamente, un eccezionale banco di prova della nostra offerta **MyEnnova**, una suite completa che permette alle PMI di dotarsi di un ecosistema digitale per competere sul mercato nonostante la criticità di questo momento di difficoltà legato all'emergenza sanitaria. In particolare, attraverso le soluzioni di **“Communication”** che consentono di poter dialogare efficacemente con i propri collaboratori e clienti attraverso una soluzione evoluta che integra voce, video e la condivisione della documentazione.

**Quella dello Smart Working è una modalità che in qualche modo continuerà ad essere utilizzata da tante aziende. Che cosa manca alle PMI Italiane per permettere ai propri dipendenti di lavorare in modo efficiente e soprattutto sicuro?**

“Parlando di sicurezza, sono poche le aziende che hanno già remotizzato i

propri lavoratori utilizzando strumenti di connessione sicura e protetta tra l'abitazione del dipendente e l'azienda. Abbiamo purtroppo visto molte situazioni in cui il firewall aziendale (quello che per intenderci ci protegge da tentativi di intrusione da parte di soggetti esterni) è stato semplicemente disabilitato per permettere ai dipendenti di potersi collegare con l'azienda, ma in questo modo di fatto è stata eliminata qualsiasi protezione verso hacker esterni. In questo contesto trova la giusta collocazione la nostra offerta di **Cyber Security**, una proposta modulare in grado di soddisfare le diverse esigenze dei clienti, in particolare nel mercato PMI.

Parlando di efficienza della modalità di lavoro smart, confrontandoci con molti dei nostri clienti abbiamo potuto notare come l'efficienza lavorativa sia sensibilmente aumentata in tutti i contesti dove il lavoratore opera per task. Il lavoratore sa che deve portare a compimento un'attività entro certe tempistiche, e in questo caso la modalità smart lo aiuta, evitando il viaggio per andare in ufficio, permettendogli flessibilità in tante piccole cose del day by day.

In altri ambiti, dove l'efficacia lavorativa dipende anche da una forte interazione e guida da parte dei supervisori, la modalità smart risulta meno efficace. In questi casi la tecnologia (come piattaforme di chat o di **collaboration**), può diventare uno strumento utile a migliorare l'interazione tra lavoratore e supervisore per non lasciare 'solo' il lavoratore".

### **Ennova ha elaborato delle nuove tecnologie per supportare aziende, uffici e negozi nella gestione del carico di lavoro ma anche nella gestione dell'emergenza?**

"Fin dai primi momenti dell'emergenza, Ennova ha istituito un gruppo di lavoro con il fine di immaginare quali potessero essere le difficoltà che altre aziende piccole o grandi avrebbero avuto e come poter dotare queste aziende di soluzioni per una rapida **ripartenza**. Tra le soluzioni che oggi proponiamo alle PMI sono presenti soluzioni 'light' come **termoscanner** manuali o soluzioni a **pannelli** plexiglass, fino a soluzioni più complesse in ambito IOT con **totem** dotati di termoscanner e videocamere in grado di controllare se il cliente/dipendente indossa la mascherina obbligatoria, collegati ad una piattaforma cloud che, nel rispetto della normativa privacy, è in grado di monitorare e tracciare eventuali situazioni critiche e permettere che vengano avviati in tempi rapidissimi i protocolli di sicurezza previsti. Per queste soluzioni abbiamo immaginato anche un loro utilizzo al termine dell'emergenza, perché potranno trovare efficace impiego come elemento di Accoglienza 'digital' all'ingresso delle sedi".

Se vuoi aggiornamenti su *Smart Working, Tech for PMI* inserisci la tua email nel box qui sotto:

SI  NO Acconto al trattamento dei dati per attività di marketing.

Compilando il presente form acconsento a ricevere le informazioni relative ai