

La tecnologia che migliora l'azienda, a portata di tutti

Alessia Martini

Da diversi anni le organizzazioni italiane di ogni dimensione vivono continui cambiamenti. La congiuntura economica ha colpito, direttamente o indirettamente, tutti i settori del mercato. Molti hanno dovuto rivalutare sia le modalità produttive sia la gestione delle persone. Tra tante, la priorità per l'Hr è quella di aumentare la produttività, migliorare i processi e, al contempo, controllare —quando non ridurre— i costi. In un mondo del lavoro 'frenetico' i direttori del personale e i manager di linea devono gestire le persone 'in diretta' e da ogni luogo. E, inoltre, ogni utente deve essere in grado di comunicare e condividere informazioni con superiori e colleghi in modo veloce ed efficiente. Come si inserisce in questo contesto la tecnologia? Quale il suo impatto? Quali le esigenze reali delle organizzazioni e quale la risposta tecnologica?

Ne abbiamo parlato con Carlo Ugdulena, Amministratore delegato di Cezanne HR che racconta in questa intervista le importanti innovazioni del prodotto Cezanne OnDemand e la strategia rivolta al cliente con ottimi risultati di business.

Chi è Carlo Ugdulena



Carlo Ugdulena ha oltre 25 anni di esperienza nel settore ICT e in quello delle risorse umane, maturati lavorando in Italia, Spagna, Regno Unito e gestendo filiali commerciali e partner nel resto d'Europa, negli Stati Uniti e in Sud America. Inizia la sua carriera in West80 dove rimane sei anni prima di entrare nel 1993 in Gruppo Formula, dove guida l'avvio delle operazioni della società nel mercato delle soluzioni per la gestione del personale, contribuendo a far crescere la divisione che diventa, in pochissimi anni, uno dei fornitori leader di soluzioni Hr in Italia. Nel

1997 fa parte del gruppo dirigente che porta l'azienda torinese alla quotazione in borsa. Nell'ottobre del 2000, è uno dei fondatori di Cezanne Software e, come COO prima e CEO dopo, contribuisce in modo determinante alla crescita dell'azienda e alla sua affermazione come leader internazionale riconosciuto nel settore del software Hr, arrivando la società ad avere più di 700 clienti in 20 Paesi, con una rete di filiali e partner in Europa, Stati Uniti, America Latina e Australia.

Dal febbraio 2013, dopo la cessione al gruppo francese Lefebvre del business basato su soluzioni enterprise, si dedica a Cezanne HR (www.cezannehr.com/it), società del gruppo interamente focalizzata sul nuovo software Hr cloud-based, ricoprendo il ruolo di amministratore delegato della società italiana cui fanno capo le operazioni europee del gruppo.



Cambi sociali ed economici stanno rivoluzionando il mondo Hr tanto che si parla di 'next generation Hr'. Il cambiamento in che modo impatta sulla funzione hr e quale il contributo di Cezanne HR?

È indubbio che negli ultimi anni il mondo del lavoro, così come il vivere sociale, stia subendo una serie di cambiamenti molto forti, direi quasi rivoluzionari. Certamente tra gli aspetti alla base, vi è la crisi economica che ci ha colpito e che ha costretto diverse aziende a rivalutare le proprie modalità produttive e di gestione delle persone. Ragione per cui sempre più spesso viene richiesto, a chi si occupa di risorse umane, di ridurre i costi, evitando sprechi e aumentando la produttività. D'altro canto, però, cercando di guardare il bicchiere mezzo pieno, constatiamo che gli sviluppi tecnologici degli ultimi anni, ci offrono degli strumenti di lavoro realmente efficienti, che possono agevolare chi lavora in azienda, in particolare la funzione Hr, nello svolgimento del proprio compito in maniera più snella ed efficace.

In questo contesto Cezanne HR si muove estremamente a proprio agio: abbiamo sempre volto lo sguardo verso le novità tecnologiche, mantenendoci al passo con i tempi e migliorando con costanza il nostro prodotto, in base ai cambiamenti del mondo del lavoro e alle nuove esigenze Hr che nascono ogni giorno. Tutto questo facendo ben attenzione a non dimenticare l'esigenza di riduzione dei costi di molte imprese. Vogliamo che le nostre soluzioni siano all'avanguardia pur rimanendo alla portata anche delle aziende più piccole.

Ci sono state tre innovazioni che hanno permesso all'area Hr di migliorare i propri processi: il cloud computing, le tecnologie mobile e le piattaforme social. Innovazioni che hanno impattato sulla modalità di azione di chi gestisce i processi Hr. Come si colloca Cezanne HR in questo scenario?

In Cezanne cerchiamo di sfruttare al meglio ogni nuova possibilità che l'innovazione tecnologica ci offre, non è quindi un caso che cloud, mobile e portali social siano punti di forza fondamentali della nostra soluzione.

Il cloud ci consente di realizzare un software più snello e sicuro, che non richiede investimenti per l'installazione presso l'azienda, costi per il passaggio a nuove versioni, né il coinvolgimento di personale IT. A differenza dei software Hr tradizionali che richiedono tempi lunghi e costi elevati per la migrazione alle nuove release, Cezanne OnDemand viene utilizzato da tutti i nostri clienti in un'unica versione – l'ultima e unica disponibile! – aggiornata e migliorata costantemente attraverso l'inserimento di nuove funzionalità senza costi aggiuntivi per il cliente. Gli utenti sanno che i loro dati sono al sicuro, e che con una connessione internet, ovunque si trovino, possono sempre accedere alla versione più aggiornata del loro software gestionale.

Anche per quest'ultima ragione abbiamo posto grande attenzione alla versione mobile della piattaforma: siamo consapevoli che l'impostazione del lavoro è sempre più elastica, con sedi di lavoro e orari sempre più flessibili, perciò vogliamo che chi utilizza la nostra applicazione possa connettersi in qualunque momento per controllare la presenza di un dipendente, ricavare contatti utili, inoltrare una richiesta ferie o un certificato di malattia. Per concludere, i social, un'innovazione che di certo non potevamo ignorare: permeano sempre di più il mondo della comunicazione, sono un punto centrale della nostra vita privata ormai, soprattutto per i *millennials*, ragione per cui abbiamo scelto di portarli anche nella vita lavorativa di ognuno; Cezanne OnDemand integra un portale sociale in cui i dipendenti dell'azienda possono condividere punti di vista, scambiarsi opinioni e suggerimenti, pianificare assenze e riunioni congiuntamente.



Le tecnologie che gli utenti utilizzano nel loro universo privato, possono essere efficacemente utilizzate anche in azienda. Il fenomeno BYOD ne è un'evidente testimonianza. Quale l'impatto, o l'opportunità, per chi gestisce le persone?

Ogni cambiamento porta con sé delle resistenze e delle ostilità. Può risultare difficile in alcuni contesti scardinare l'impostazione di lavoro classica: arrivo in ufficio alle 9, accendo il pc alla mia postazione e lo spengo alle 18, distaccandomi totalmente dagli impegni lavorativi fino al giorno seguente. Ormai sempre più raramente questa è la regola, soprattutto chi in azienda ricopre ruoli di responsabilità sa che le mail importanti possono arrivare anche la domenica o la sera alle 11. Per questo si fa strada un approccio più flessibile, reso possibile in primis dalla crescita dell'utilizzo delle nuove tecnologie anche nella vita privata; quasi tutti ormai possediamo un computer o uno smartphone attraverso il quale siamo costantemente connessi. Chi si occupa



di risorse umane deve essere in grado di comprendere e possibilmente guidare in azienda questo cambiamento, fornendo ai dipendenti gli strumenti opportuni e la giusta dose di autonomia per svolgere le proprie mansioni in contesti differenti, conciliando al meglio le esigenze aziendali con quelle private.

Una grande innovazione, portata dalla tecnologia, è consentire ai manager di linea di gestire direttamente le persone. Come vive il direttore Hr una maggiore responsabilità del manager di linea nella gestione delle sue persone?

Un direttore Hr al passo con i tempi, e con una visione orientata al futuro, non può che accogliere positivamente questa nuova modalità di gestione: chi meglio del manager di linea sa come gestire le persone con cui lavora a stretto contatto, quali sono le loro esigenze, dove bisogna intervenire per gestire situazioni potenzialmente problematiche? Avere gli strumenti che all'interno dell'azienda agevolano una maggiore responsabilizzazione e autonomia del singolo, consente alla funzione Hr di concentrarsi realmente sulle attività a maggiore valore aggiunto del proprio ruolo, delegando altri compiti a chi ha le giuste competenze.

Le nostre aziende, per lo più medie, sono pronte per un cambio di paradigma che vede una condivisione delle responsabilità di gestione delle persone?

C'è sempre una fase di transizione da un modello classico a uno più innovativo in cui si incontrano difficoltà e anche ostilità tra i propri collaboratori; resistenze che, in molti casi, vengono superate in breve tempo. Il nostro obiettivo quando presentiamo Cezanne OnDemand, è mostrare ai nostri potenziali clienti quanto l'innovazione tecnologica possa agevolarli nell'impostare una gestione Hr più agile ed efficiente. Quando l'azienda inizia a toccare con mano i miglioramenti sui processi, indotti dall'introduzione delle nostre soluzioni, solitamente inizia a muoversi, senza troppi ostacoli, verso un'impostazione più moderna.

Agevolare la cooperazione interna grazie a strumenti tecnologici, rende possibile condividere difficoltà e responsabilità, in un'ottica sempre meno gerarchica e sempre più di squadra; i responsabili comprendono la convenienza di allentare il controllo su orari e assenze, perché accuratamente gestiti dal software, per concentrarsi e incentivare il team verso obiettivi prioritari per la crescita dell'impresa e dei dipendenti.

Una leva importante può essere il risparmio: le tecnologie mobile favoriscono la disintermediazione e, di conseguenza, si abbattano i costi. Possiamo approfondire?

La diffusione all'interno dell'azienda di applicazioni business basate su tecnologie mobile stravolge i canali di comunicazione tradizionali, apportando diversi vantaggi, tutti che vanno senza dubbio nella direzione di agevolare la riduzione dei costi. Prima di tutto offrono appunto la possibilità di essere sempre connessi, riducendo gli sprechi di tempo e aumentando quindi la produttività. Un esempio: se tutti i giorni vado a lavoro in treno, piuttosto che aspettare di essere presente fisicamente in ufficio per controllare le assenze, verificare la disponibilità di un candidato o autorizzare

le ferie del mio team, potrò farlo durante il viaggio, avvantaggiandomi per le attività che dovrò svolgere in seguito.

Altro aspetto importante è la riduzione dei costi vivi per gli spostamenti: se lavoro da casa non consumo benzina, se devo convocare una riunione posso utilizzare dei canali digitali, indire una conference call che non obbliga tutte le persone coinvolte a essere presenti fisicamente.

La gestione delle risorse da qualunque dispositivo consente, di fatto, di semplificare la gestione dei processi. Un

passo questo verso la realizzazione di un'azienda agile?

Concetto chiave dell'impostazione del software Cezanne è proprio la semplificazione: di processo, di interazione, e di burocrazia; siamo convinti che ridurre gli sprechi di tempo legati a procedure inutilmente complesse, aumenti il rendimento di tutti gli individui presenti in azienda, consentendo una visione del lavoro più agile ed elastica. Cezanne OnDemand, per esempio, centralizza tutti i documenti dell'azienda rendendoli più rapidamente fruibili, riduce i tempi delle richieste (ferie, permessi, cambiamenti amministrativi) superando l'utilizzo della carta stampata e consentendo di gestire i principali processi attraverso il software, in modo più semplice, rapido e intuitivo, rendendo appunto più agile l'organizzazione aziendale.

Inoltre la soluzione dota l'impresa di uno strumento di comunicazione veloce e sicuro, consentendo a tutti di cooperare sulla piattaforma social di cui parlavo in precedenza, andando incontro all'esigenza sempre più sentita in azienda di condividere idee e problematiche con efficienza.





Quali sono le aziende che fanno della mobilità un fattore strategico per la loro crescita?

Ritengo che tutte le aziende dovrebbero fare della mobilità un fattore strategico di crescita, in un contesto economico e sociale in cui è sempre più importante coniugare le esigenze lavorative con quelle professionali, familiari e individuali. Ma è indubbio che una organizzazione più dinamica che faccia leva sulla mobilità sia necessaria per aziende che abbiano sedi dislocate in diversi Paesi o necessità di assistere clienti sparsi sul territorio. In Cezanne HR conosciamo bene questa problematica, avendo uffici in diversi Paesi e persone che si trovano spesso in viaggio. Il nostro software *multi-country* supporta senza costi aggiuntivi tutte le principali lingue europee (italiano, inglese, spagnolo, francese, tedesco e portoghese) ed è, quindi, ideale per semplificare la gestione di organizzazioni multinazionali. La miglior prova di ciò è l'utilizzo quotidiano del nostro software da parte di migliaia di utenti in diverse lingue e da oltre 30 paesi.

E quale, se esiste, il vostro cliente 'tipo'?

Il software Cezanne OnDemand si adatta perfettamente alle esigenze di aziende e organizzazioni di ogni dimensione, proprio perché non richiede configurazioni e installazioni complesse. Qualunque azienda abbia al suo interno una connessione internet può utilizzare il nostro prodotto. Abbiamo clienti in diversi settori merceologici, con una prevalenza del settore ICT, probabilmente un ambito più evangelizzato di altri su tematiche innovative come cloud e mobile.

Tra i nostri clienti vi sono aziende di alcune decine di dipendenti e altre che superano i mille, e tutte utilizzano lo stesso prodotto, non esistono versioni diverse o personalizzazioni, a riprova del fatto che si tratta di un modello estremamente flessibile e adeguato alle esigenze di realtà anche molto differenti tra loro. In più siamo particolarmente felici che anche aziende molto piccole possano avvantaggiarsi di un gestionale Hr efficiente grazie a una politica di prezzo *pay as you go*, un canone mensile basato sul numero di dipendenti attivi nel mese, che non prevede costi aggiuntivi di manutenzione e aggiornamento, rendendo il nostro prodotto accessibile a tutti.

La vostra presenza in Europa è in crescita. State guardando con interesse anche ad altri mercati? Quali le iniziative che immaginate di intraprendere per lo sviluppo del business?

Abbiamo una presenza importante e in forte crescita in UK, Italia e Spagna, ma, sfruttando la forza di un prodotto internazionale nel cloud, stiamo crescendo, anche se più lentamente, in altri Paesi europei e negli Stati Uniti. In Italia, dove abbiamo una storia consolidata, si sono aggiunti di recente al parco clienti nomi di aziende medio-grandi tra cui Giochi

Preziosi, ItaliaOnLine, Neomobile, Gruppo Euris. Oggi abbiamo clienti in Germania, Francia, Svizzera, Olanda, Lussemburgo, Portogallo, Svezia, Malta, Cipro, Turchia, Uruguay e Nuova Zelanda. Negli Stati Uniti, dopo aver acquisito alcuni clienti di piccole dimensioni, ad agosto abbiamo firmato con MacLean Fogg, una realtà di oltre 1.000 dipendenti che ha scelto Cezanne dopo aver valutato le principali soluzioni disponibili sul mercato americano. Gli investimenti sul prodotto sono sempre al centro della nostra pianificazione, e anche per questo non trascuriamo partnership, sia locali sia internazionali, con aziende che riteniamo leader di mercato nel loro settore, per creare sinergie per la Ricerca e Sviluppo.



Quali gli obiettivi di crescita per i prossimi mesi?

Ci siamo posti obiettivi molto ambiziosi per il 2014 e siamo molto contenti dei risultati sin qui ottenuti; dall'inizio dell'anno abbiamo acquistato più di 100 nuovi clienti, con un ampliamento costante della base utenti in Italia dove siamo una delle soluzioni leader nel mondo Hr a cui le aziende guardano sempre con interesse. Per quanto riguarda il prodotto Cezanne OnDemand le novità introdotte durante quest'anno sono già tante, con due nuovi moduli attivati all'interno dell'offerta (recruiting e note spese) ai quali si aggiungono molti aggiornamenti di prodotto che hanno introdotto importanti nuove funzionalità, sviluppate per lo più sulla base dei feedback dei nostri clienti, a disposizione immediatamente e gratuitamente per tutti gli utenti del sistema. Nel mese di ottobre prevediamo il rilascio di un nuovo modulo *Time* per la gestione delle presenze (registrazione presenze, gestione dei giustificativi di straordinario, trasferta, quadratura presenze/assenze, gestione attività e progetti, workflow di approvazione configurabile e diverse altre funzionalità) e l'implementazione di nuove caratteristiche che andranno ad arricchire sempre più l'offerta di Cezanne HR.