

Utilizzare le idee nate nella crisi per potenziare la funzione HR

Elisa Marasca

La pandemia covid-19 – e tutte le sue conseguenze sociali ed economiche – hanno sconvolto i modi di vivere e di lavorare. In tempi di crisi e incertezza, alle aziende è chiesto di soddisfare le nuove aspettative della forza lavoro (compreso il luogo), garantendo la sicurezza e la salute, anche attraverso gli strumenti e le tecnologie di cui hanno bisogno per portare a termine gli obiettivi. Alcune imprese stanno andando verso questa direzione, ma per altre è più difficile.

Workday, fornitore di applicazioni aziendali cloud per la Finanza e le Risorse Umane, con sede principale negli Stati Uniti, ma clienti (e sedi) in molti Paesi, che comprendono circa il 65% di Fortune 50 (una lista annuale compilata e pubblicata dalla rivista *Fortune*, che classifica le maggiori imprese societarie statunitensi, misurate sulla base del loro fatturato), negli ultimi mesi ha proposto varie soluzioni per far fronte alla situazione contingente, anche in Italia.

Ripartire dal Machine learning e dall'analisi delle competenze

La società ha una filiale nel nostro Paese dal 2018, che segue aziende basate nel territorio e sedi italiane di multinazionali estere. Chi aveva deciso di iniziare il percorso con Workday subito prima del *lockdown* è stato seguito da remoto durante l'apice della pandemia: una formula resa possibile dalla natura nativamente cloud dei prodotti e dalla trasformazione completamente digitale dei progetti a cui stavano lavorando i vari team.

“Eravamo già abituati a lavorare in parte da remoto, ma in pochi giorni abbiamo dovuto cambiare le modalità di gestione di tutto il lavoro, come è successo a tante altre aziende. Alcuni progetti italiani stanno tuttora continuando da remoto”, racconta Francesco Mari, VP Professional Services Emea di Workday.

Per chi già, invece, utilizzava le soluzioni di Workday, ne sono stati potenziati i report e le funzionalità, come l'opzione che permette di vedere

dove sono i propri dipendenti e da dove lavorano, in modo da poter incrociare velocemente queste informazioni con i dati di rischio contagio da covid-19 prodotti dagli enti pubblici. “Lo abbiamo potuto fare utilizzando due tecnologie principali, gli Analytics e il Machine learning. Per utilizzare quest'ultimo nell'ambito HR, però, ci vogliono precise accortezze, non possiamo usarlo con finalità commerciali”, spiega Mari. “Non possiamo sfruttare, infatti, dati e abitudini di un cliente per trarne conclusioni o suggerire dei prodotti. Questi, pur essendo presenti nel sistema, sono secretati”. Per esempio, Workday usa il Machine learning nello sviluppo dei modelli di carriera, soprattutto nelle aziende con un numero molto alto di lavoratori: la tecnologia identifica i percorsi di carriera non scontati, magari suggerendo lo spostamento di un venditore (quindi del team marketing) al team di Project management in base al suo percorso, ai suoi successi e alle sue competenze. I suggerimenti si basano anche su esperienze pregresse di lavoratori con background simili.

La mappatura delle competenze, che Workday chiama *Skill cloud*, è un progetto su cui l'azienda sta puntando molto per il futuro. “Riuscire ad analizzare le soft skill e le competenze di una persona a tavolino è molto difficile, quindi partiamo da quello che viene dichiarato nei nostri sistemi di analisi e dal mondo reale, confrontando i propri dati con quello che succede nel mondo in ambito recruiting (e non solo)”, chiarisce Mari.

La personalizzazione dei bisogni e le nuove esperienze nate dalla crisi

Gli obiettivi per il futuro sono di continuare a rilasciare, ogni sei mesi, una versione aggiornata dei software e personalizzare sempre di più l'esperienza dei clienti. Le idee arrivano a volte da studi interni, oppure vengono suggerite direttamente dai consumatori.

Un esempio di strumenti pensati per affrontare la situazione degli ultimi mesi, ma utilizzabili anche in altri



Francesco Mari,
VP Professional Services Emea
di Workday

contesti, sono tre nuove soluzioni: People Analytics, Journeys, Help.

La prima è un'applicazione di analisi aumentata che identifica i principali rischi e opportunità della forza lavoro e fornisce queste informazioni in modo semplice da capire, aiutando i manager a vedere che cosa succede all'interno del loro team a livello di organizzazione e di *diversity*.

Il secondo strumento è pensato per il lavoratore che cerca aiuto per risolvere un problema legato all'inserimento in azienda, o alla transizione da un lavoro all'altro, o riguardo la salute e il benessere.

Help, infine, consente ai dipendenti di ottenere risposte a domande comunemente condivise e, quando il self-service non è sufficiente, la possibilità di connettersi con un membro del team HR per ottenere il supporto di cui si ha bisogno. Raggiunge quindi i dipendenti per la gestione di crisi o cambiamento (contiene protocolli, linee guida aziendali, ecc.).