



AT VENETO

Walit srl

Ambito tematico strategico

Innovazione digitale e tecnologica, di prodotto e/o di processo

Formazione per la crescita dei servizi informatici

Componenti team di monitoraggio

**Per OBR Veneto l'attività di monitoraggio e valutazione è stata realizzata da
Giacomo Rosetti**

Per Walit Srl ha partecipato:

Irene Fabbri Sales Executive

Codice del piano formativo: 287329

TITOLO: Interattività digitale per la gestione di processi e clienti

Sommario

1 INTRODUZIONE.....	4
2 STRATEGIE AZIENDALI E RUOLO DELLA FORMAZIONE CONTINUA	5
2.1 Breve profilo dell'azienda e del settore	5
2.2 Orientamenti strategici e processi di innovazione	5
2.3 Obiettivi aziendali e ruolo della formazione.....	6
2.4 Considerazioni riepilogative	7
3 LA GESTIONE DEL PROCESSO FORMATIVO	8
3.1 L'analisi del fabbisogno: metodologie e risultati.....	8
3.2 Il processo formativo dalla progettazione alla valutazione degli esiti	8
3.3 Considerazione riepilogative.....	9
4 L'IMPATTO DELLA FORMAZIONE.....	9
4.1 L'impatto della formazione.....	9
4.2 Considerazione riepilogative.....	10
5. CONCLUSIONI	11
5.1 Gli elementi e/o i fattori che hanno influito positivamente sulla formazione	11
5.2. Le buone prassi formative aziendali.....	12
5.3 Conclusioni.....	12
6. BIBLIOGRAFIA/SITOGRAFIA	13

1 INTRODUZIONE

Il progetto intervento realizzato da Walit Srl si inserisce nel progetto formativo “Interattività digitale per la gestione di processi e clienti”

Il soggetto attuatore è rappresentato da RICONVERSIDER

Walit nasce come un’impresa che aggrega giovani professionisti e tecnici appassionati del settore informatico e di sviluppo software, Walit quindi raggruppa tecnici IT specializzati, che offre servizi informatici mirati all’utilizzo di tecnologie innovative per semplificare e ottimizzare ogni esigenza del cliente.

Walit si occupa di consulenza a tutto campo per quanto riguarda la realizzazione, la gestione e la manutenzione di ogni tipo di prodotto software e hardware, personalizzato sulle esigenze del cliente.

Walit può unire al meglio l’esperienza delle app native e della tecnologia web, mettere in comunicazione diverse tipologie di software per creare la connessione ottimale richiesta, dare la massima sicurezza e produttività al shop on-line.

Ad oggi il business e il relativo fatturato di Walit sono distribuiti principalmente sul Nord-est, con un’elevata percentuale di ricaduta sulla Regione Veneto, la Regione Lombardia e il Friuli-Venezia Giulia.

2 STRATEGIE AZIENDALI E RUOLO DELLA FORMAZIONE CONTINUA

2.1 Breve profilo dell'azienda e del settore

Walit Srl nasce nel 2015 da un gruppo di tecnici IT specializzati, con il fine di sviluppare nuovi prodotti, offrire un servizio a 360 gradi di consulenza mirata e supportare le aziende nell'utilizzo della tecnologia al fine di semplificarla la vita.

Walit oggi annovera al suo attivo un team di una ventina di professionisti dedicati ed un ricco network di partner.

I principali ambiti di intervento sono: E-commerce, Frameworks, Linguaggi di programmazione, Landscape analysis, Ottimizzazione software.

Walit si è fatta strada e si è affermata nel suo settore per il progetto di innovazione tecnologica riguardante l'ambito della vendita e della consulenza on -line, sviluppando questo settore il gestionale software si trasforma in una sorta di processore autonomo che guida e aiuta il cliente nell'esperienza di navigazione.

L'intelligenza artificiale (IA) è una tecnologia innovativa che sta rivoluzionando il modo in cui le aziende operano online. Grazie alla IA, le aziende possono analizzare grandi quantità di dati in tempo reale e ottenere informazioni preziose per prendere decisioni informate.

A tal proposito Walit, segue in modo costante il cliente, cercando di capirne le esigenze e alla fine, disegnando e sviluppando prodotti digitali.

È proprio al fine di agevolare la vita nell'utilizzo della tecnologia e non di complicarsela, che da ormai 8 anni, Walit trova le soluzioni per il cliente, analizza in modo puntuale i software e soprattutto quando nessuna delle soluzioni offerte dal mercato è adattabile alle richieste, Walit sviluppa uno strumento cucito su misura del cliente.

2.2 Orientamenti strategici e processi di innovazione

Walit usa tecnologia all'avanguardia e innovative, la tecnologia serve ed aiuta le aziende a superare i loro limiti e permette di trovare nuove idee per il loro business.

L'espansione verso nuove tecnologie fa sì che Walit possa operare e unire al meglio l'esperienza delle app native e della tecnologia web [Applicazioni Web - PWA].

Mettere in comunicazione diverse tipologie di software per creare la connessione ottimale allo step-up del mercato [ESB - Middleware].

Automatizzare/ottimizzare processi di prodotti già consolidati creando soluzioni uniche che rendono possibili cose magari impensabili,

Dare la massima sicurezza e produttività al shop on-line grazie alle conoscenze approfondite delle varie piattaforme presenti per questo servizio indicando la soluzione più adatta alle esigenze [E-commerce]

Grazie ai continui aggiornamenti del team di Walit, si riesce a sviluppare applicazioni con le tecnologie più diffuse e sicure garantendo il risultato più efficace e mantenibile:

- Ricerca e sviluppo
- Frameworks & Linguaggi di programmazione
- Sviluppo ad hoc

Tutto ciò ha permesso a Walit di aiutare le aziende e di trovare così nuove idee

Le aree tematiche di intervento che hanno intercettato i fabbisogni di competenze aziendali nell'azienda comprendono l'innovazione tecnologica, lo sviluppo e implementazione di software.

Per tali obiettivi specifici di processo, la formazione in Walit è entrata in gioco come volano di crescita competitiva. Il perimetro di azione dei percorsi formativi progettati ad hoc sui fabbisogni aziendali è stato sviluppato su tre focus:

- Aumentare la performance dei software.
- Raccogliere e analizzare i dati dei customer experience.
- Ridurre il tempo di lavoro.

L'innovazione tecnologica è il principale elemento di Walit, per:

- razionalizzare dei processi interni con strumenti digitali condivisi che rendano più semplice ed immediato il flusso di comunicazione tra colleghi, a possibilità di gestire anche tramite smart-working commesse trasversali che richiedono la condivisione in tempo reale di informazioni e dati favorendo e velocizzando i flussi di dati, informazioni e servizi verso il cliente, tramite apposite funzioni di interattività e di dialogo soprattutto da remoto.

2.3 Obiettivi aziendali e ruolo della formazione

Il primo obiettivo per Walit è l'innovazione tecnologica introdotta in azienda e che permetterà di trasformare il proprio core business in un servizio innovativo e altamente competitivo a livello di mercato in Italia.

Per tali obiettivi specifici di processo, la formazione in Walit è entrata in gioco come volano di crescita competitiva.

Il perimetro di azione dei percorsi formativi progettati ad hoc sui fabbisogni aziendali è stato sviluppato su più focus:

- Aumentare la performance dei software gestionali e CRM, attraverso la gestione automatizzata delle principali funzioni di interfaccia cliente;
- Raccogliere e analizzare i dati di navigazione e di customer experience, al fine di personalizzare i servizi disponibili;
- Ridurre il tempo di lavoro degli sviluppatori e dei tecnici tramite standardizzazione e automatizzazione del sistema di raccolta e analisi dei dati commerciali;
- Aumentare il tempo di lavoro dedicato alla personalizzazione del servizio e alla fase post-vendita e di assistenza tecnica;
- Aumentare il coinvolgimento attivo del cliente nella scelta e nella definizione dei prodotti/servizi da sviluppare;
- Perfezionare l'analisi dei big data e consentire l'identificazione anticipata di esigenze e applicazioni da sviluppare;

2.4 Considerazioni riepilogative

L'importanza dell'innovazione tecnologica è fondamentale ed è vitale in quanto soprattutto in questi anni di innovazione tecnologica continua e dove l'interattività digitale è all'ordine del giorno, Walit continuerà a svilupparsi e a sviluppare questo proprio core business.

Nel futuro Walit certamente continuerà ad investire nello sviluppo di prodotti innovativi per garantire un al cliente il massimo risultato possibile, il ruolo di Walit è di aiutare sempre.

La formazione si è inserita all'interno di questo processo di cambiamento con l'obiettivo di fornire ai collaboratori di Walit conoscenze e competenze utili per aumentare le conoscenze di chi aveva già un bagaglio di base ma soprattutto ad aumentare le skill ed espandere le conoscenze già acquisite.

3 LA GESTIONE DEL PROCESSO FORMATIVO

3.1 L'analisi del fabbisogno: metodologie e risultati

In Walit non c'è stata una vera e propria analisi dei fabbisogni per poi procedere alla formazione, Walit fin dalla sua nascita si è posta come obiettivo la condivisione continua di conoscenze e man mano che l'azienda è cresciuta assumendo risorse nuove ci si è resi conto della necessità di migliorare e aumentare le conoscenze che spesso si rivelano solo superficiali.

Questo ha permesso a Walit di essere competitivi in un mercato continuamente in crescita ma soprattutto di creare un legame di squadra molto forte.

Il processo quindi di formazione è partito da questa voglia continua di essere competitivi e il team imprenditoriale ha progettato gli interventi formativi.

Con il supporto dei Partner, i focus operativi sui quali è stata concentrata l'attività formativa hanno riguardato: interattività digitale per la gestione di processi e clienti.

In linea quindi con il percorso di Walit di aggiornamento continuo, il gruppo imprenditoriale ha lavorato all'innalzamento delle competenze digitali, al fine di consentire lo sviluppo informatico e tecnologico dei collaboratori.

3.2 Il processo formativo dalla progettazione alla valutazione degli esiti

Il Piano Formativo CIA ha rappresentato la risposta al gap di competenze e fabbisogni formativi trattando le seguenti tematiche:

- **Analisi dell'architettura informatica: identificazione delle funzioni digitalizzabili per la gestione interattiva del cliente** (40 ore). I partecipanti al corso hanno appreso come si analizza l'infrastruttura IT aziendale; le caratteristiche dei software in azienda; integrazione software; analisi dei servizi digitali; casi studio architetture IT dei clienti; servizi digitabili; KPI; IEP; dashboard.
- **Cross selling integrato: strumenti di A.I. per la gestione del cliente** (40 ore): intervento mirato ad acquisire strumenti di intelligenza artificiale; gestione algoritmi; machine learning tramite tensorflow; linguaggi di programmazione; programmazione per oggetti; assistenza alla navigazione dell'utente.

Le figure interessate all'intervento formativo sono state selezionate coerentemente a quelli che sono gli obiettivi strategici dell'azienda.

Sono stati coinvolti nel progetto:

- 5 collaboratori suddivisi tra sviluppatori, responsabili commerciali e impiegati commerciali.

3.3 Considerazione riepilogative

Al termine degli interventi formativi i collaboratori che hanno partecipato, come auspicato in fase di programmazione del piano, hanno acquisito le conoscenze tecniche e le competenze strumentali e di processo funzionali a sviluppare un progetto di crescita aziendale mediante:

- nuove competenze di utilizzo dei software per la gestione interattiva dei contenuti.
- nuove conoscenze nell'utilizzare i principi di funzionamento dell'A.I.
- nuovi utilizzi di sistemi di machine learning tramite Tensor Flow.

I risultati ottenuti, ex post-formazione, sono in linea con gli esiti che il gruppo imprenditoriale si auspicava ovvero i collaboratori hanno “restituito” riscontri positivi sulle attività svolte, confrontandosi più volte dopo la formazione svolta in riunioni e call di lavoro. Fondamentale in tal senso è stato il ruolo delle parti sociali che hanno supervisionato sullo svolgimento delle attività del piano e sulla loro rispondenza a quanto pianificato e dichiarato dall'amministratore e dal direttore finanziario dell'azienda in fase di chiusura delle attività.

Walit ritiene imprescindibile per il suo sviluppo, avere un impegno costante in attività formative e si prospetta per il futuro di predisporre internamente un sistema di monitoraggio della formazione interna dell'azienda come anche criteri di valutazione, andare quindi a cogliere quali interventi necessari da fare nel futuro per ridurre lo skill gap dei propri collaboratori.

4 L'IMPATTO DELLA FORMAZIONE

4.1 L'impatto della formazione

La valutazione delle conoscenze e competenze in esito, e dunque dell'efficacia della formazione, è stata effettuata successivamente durante il lavoro quotidiano che i collaboratori di Walit svolgono per i loro clienti, la formazione svolta ha consentito di valutare l'adeguamento delle competenze aziendali all'incremento delle conoscenze tecnologiche e digitali richieste dalle nuove esigenze di sviluppo.

In particolare, i **risultati attesi, in termini di interattività digitale**, sono stati i seguenti:

- 1) automatizzare la raccolta delle informazioni dei clienti, renderle disponibili per le fasi dei processi successivi e favorire così la personalizzazione del servizio stesso.
- 2) razionalizzazione dei processi interni grazie a strumenti digitali condivisi che rendano più semplice e immediato il flusso di comunicazione fra collaboratori.

La formazione è servita soprattutto per capire che il capitale umano è un insieme di preziose competenze, competenze che già i collaboratori avevano grazie al lavoro svolto in questi anni e alla loro esperienza ma introducendo nuove tecnologie i collaboratori sono stati coinvolti in una nuova forma di lavoro che fa parte del processo di cambiamento, la combo capitale umano e tecnologia è la chiave che crea veramente vantaggi competitivi e che Walit ha saputo sfruttare, grazie a questo connubio interno si è potuto affrontare delle carenze e aumentare il bagaglio professionale dell'azienda.

Sul piano esecutivo, per i collaboratori aziendali, coinvolti sul piano formativo, il nuovo perimetro dell'azione e gli obiettivi del piano ha compreso:

- applicare i principi dell'intelligenza artificiale ai software;
- progettare e realizzare algoritmi di gestione da remoto;

In particolare, attraverso i percorsi formativi, i collaboratori coinvolti in formazione sono in grado di:

- 1) utilizzare i software per la gestione interattiva dei contenuti

2) conoscere e utilizzare i principi di funzionamento dell'intelligenza artificiale

3) saper programmare azioni di assistenza tecnica nei processi di navigazione guidata da intelligenza artificiale

Questa innovazione ha permesso e ha dato l'opportunità all'azienda Walit In tale frame innovativo, l'azienda di strutturare una nuova Strategia in materia di interattività digitale per la gestione di processi e clienti, e di sviluppo economico, grazie alle potenzialità acquisite.

4.2 Considerazione riepilogative

In sintesi, il gruppo imprenditoriale che guida Walit ha ravvisato in questo processo che l'impatto della formazione in azienda è stato positivo, importanza fondamentale nel raggiungimento dei risultati appena descritti è assunta dalle metodologie didattiche utilizzate. Per facilitare il trasferimento immediato e più duraturo delle competenze tecniche (anche gestionali e strategiche) sono state utilizzate principalmente metodologie attive tipiche della formazione "pragmatica".

Per poter trasferire queste competenze è stato necessario che i collaboratori, all'interno del proprio contesto di lavoro (piuttosto che in contesti di simulazione) abbiano saputo confrontarsi su problemi reali che si riscontrano durante la programmazione software, in modo che l'apprendimento sia stata orientata allo sviluppo professionale del singolo e del gruppo in vista dell'acquisizione di una maggiore efficacia nell'attività lavorativa quotidiana ed allo scopo di realizzare progetti/interventi sempre più difficili e di livello alto.

Al termine degli interventi formativi i 5 collaboratori, come auspicato in fase di progettazione del piano, hanno acquisito le conoscenze tecniche e le competenze strumentali e di processo funzionali a sviluppare un progetto di crescita aziendale mediante:

- analisi e approfondimento dei servizi digitali
- analisi dell'architettura IT dei clienti
- analisi delle caratteristiche e delle funzionalità dei software utilizzati quotidianamente

In termini di risultati ottenuti, ex post-formazione, sono in linea con quello che il team alla guida di Walit si aspettava.

5. CONCLUSIONI

5.1 Gli elementi e/o i fattori che hanno influito positivamente sulla formazione

Il lavoro di analisi ha messo in evidenza che i principali elementi che hanno influito positivamente sull'attività formativa e riportati nella seguente analisi SWOT sono: la modalità con cui è stata realizzata l'analisi del fabbisogno e la continua propensione dell'azienda ad attivare percorsi formativi.

Punti di forza	Punti di debolezza
• Modalità di sviluppi di una interattività digitale per la gestione dei processi • Collaboratori preparati e aggiornati da molti software • Formazione “pragmatica”	• Obbligo di presenza in aula
Opportunità	Rischi
• Sviluppo e approfondimento dell'intelligenza artificiale	• Investire sulla formazione di un collaboratore in questo settore che però potrebbe andarsene dall'azienda

Figura.1: analisi SWOT percorso formativo

Quanto sopra descritto ci porta a comprendere quanto l'attività di sviluppo e formazione perseguita dal team di Walit sia stata fondamentale per strutturare un'attività formativa che non solo portasse nuove skill ai collaboratori del corso ma fosse un'attività corale tra attività formative e analisi dei processi, inquadrando chiaramente le opportunità del corso e la direzione aziendale verso innovative strategie.

Gli obiettivi formativi tesi a predisporre l'analisi e l'approfondimento dei parametri IT presenti, dei software gestionali in uso e dell'identificazione delle funzioni digitabili, al fine di consentire uno sviluppo informatico e tecnologico di una piattaforma interattiva del cliente, sono stati pienamente raggiunti con un gradimento elevato del percorso formativo proposto.

L'unico punto di debolezza è stata la modalità dello svolgimento delle lezioni, i collaboratori di Walit principalmente lavorano dislocati in più punti del territorio, il lavoro che svolge Walit non richiede costantemente un ufficio fisico, ma possono lavorare ovunque; quindi, avere un vincolo come le lezioni in aula per Walit è stato un punto di debolezza.

5.2. Le buone prassi formative aziendali

Le interviste effettuate hanno permesso di individuare per l'attività formativa alcune buone prassi caratterizzate da qualità strategica, qualità attuativa, riproducibilità e trasferibilità.

L'attività si è basata sul coinvolgimento attivo dell'impresa che, in base al vissuto quotidiano e alla conoscenza del panorama delle competenze interne, ha inteso valorizzare in prospettiva ampia la formazione richiesta, tenendo in debita considerazione elementi critici quali le modalità di riconoscimento delle competenze acquisite dai collaboratori.

Il tema centrale del modello è stata l'analisi della capacità di agire sui processi formativi, individuando modelli e strumenti che diano luogo a un modello applicabile al Piano in questione e che possieda caratteristiche di trasferibilità.

I corsi di formazione hanno dato la possibilità ai collaboratori di ritrovarsi settimanalmente, cosa che non succede solitamente e questi appuntamenti formativi hanno aiutato la condivisione di conoscenze, utili soprattutto alle risorse appena inserite nel contesto Walit, si è quindi aperto un momento di partecipazione a 360 gradi dove ci si è potuti confrontare e porre domande sui temi che la formazione forniva.

5.3 Conclusioni

Gli esiti delle attività formative come si può evincere sono stati molto positivi, il percorso formativo ha determinato un miglioramento delle attività e dei processi aziendali che il piano prevedeva e che Walit sperava di ottenere.

Il percorso formativo, infatti, è riuscito a produrre degli strumenti reali, utilizzabili quotidianamente, che il collaboratore ha fatto suoi e che grazie all'analisi e ai percorsi di sviluppo intrapresi, si è potuto implementare i software gestionali così da integrare tutte le funzioni aziendali e di consentire soprattutto di aiutare i clienti nell'acquistare consulenze, servizi specifici e prodotti.

La formazione continua non risulta fondamentale solo per i collaboratori ma lo è per una azienda come Walit, rivolta a conseguire sempre migliori risultati delle performance, non solo in termini di bilancio ma anche verso il costante impegno nel ruolo di azienda verso nuovi orizzonti e nel farsi conoscere anche al di fuori del territorio nazionale, e in questo è fondamentale la formazione dei propri collaboratori per ottenerlo.

Possiamo quindi ritenere fondamentale che un'azienda come Walit che aggrega professionisti e tecnici del settore informatico e di sviluppo di software e che si occupa di consulenze ad altre aziende per la realizzazione, gestione e manutenzione di ogni tipo di prodotto software e hardware, debba sempre e in ogni caso tenersi aggiornata con dei processi formativi, sfruttando e programmando al meglio formazione dei collaboratori per essere sempre in linea con le esigenze di mercato.

Questi importanti risultati ci possono orientare verso delle buone prassi da replicare in altri contesti e realtà aziendali, in quanto abbiamo visto e riconosciuto che un buon management unito a una strutturazione corretta dei piani formativi in linea con la mission aziendale possa portare dei grandi risultati.

6. BIBLIOGRAFIA/SITOGRAFIA