

C'ERA UNA VOLTA LO SCHEDARIO DALLA CARTA E PENNA AI SOFTWARE IN CLOUD: L'EVOLUZIONE DELLA GESTIONE HR

Sara Polotti

A detta dei provider (ma confermano anche i Direttori del Personale) la tecnologia in cloud per la gestione delle risorse umane è il futuro per tutte le organizzazioni, dalle più grandi alle più piccole. Tra i vantaggi ci sono il risparmio, la flessibilità, l'autonomia, la sicurezza dei dati e l'attenzione (reale) al dipendente, che diventa finalmente soggetto dialogante con dirigenti e proprietà. Per rispondere alle esigenze della popolazione aziendale, insomma, la soluzione è una nuvola virtuale che promette agilità e, a quanto pare, più umanità e produttività.



1. **Daniela Bianchini, Amministratore Delegato di Sabicom**
2. **Marco Bossi, Group HCM Business Unit Leader and Managing Director Italy di Talentia Software**
3. **Domenico Uggeri, Vicepresidente di Zucchetti**
4. **Filippo Giannelli, Country Manager Italia di ServiceNow**
5. **Andrea Langfelder, HCM Strategy Leader di Oracle**
6. **Francesco Mazza, Managing Director di Compendium**
7. **Livio Pomi, CEO di EcosAgile**

Il server in casa? Un controsenso. I dati offline? Non sono più sicuri rispetto a quelli gestiti virtualmente. Sono questi i due concetti attorno ai quali ruotano i vantaggi della gestione delle risorse umane in cloud. Almeno a detta di fornitori e di fruitori. Ma facciamo un passo indietro. La Cloud economy ha investito negli ultimi anni anche la Direzione del Personale delle aziende, da quelle più piccole alle più strutturate, portando le Risorse Umane a trasferire dati e applicativi dai server *on premise* ai servizi nella nuvola. Le sfide, a quanto pare, sono tutte delegate ai fornitori, con gli utilizzatori dei nuovi servizi che, liberi dalle preoccupazioni riguardanti sicurezza e aggiornamento, possono ora dedicarsi maggiormente ai dipendenti, con strumenti che, di fatto, rendono il lavoro più facile da entrambi i lati della scrivania e in tutti i comparti dell'azienda.

Se quindi inizialmente era normale percepire il cloud come qualcosa di insidioso perché 'lontano' e decentralizzato, oggi i Software as a Service (SaaS) sono di fatto i protagonisti di una rivoluzione pragmatica e orientata all'efficienza interna, pur eternalizzando il servizio.

Un filo diretto dall'HR ai dipendenti

Partito come modello di successo negli Stati Uniti, per poi arrivare nelle aziende prima di Regno Unito ed Europa del Nord e quindi in Italia, il modello cloud è oggi una realtà consolidata. Anche per le imprese che meno se l'aspettavano: il 2020, oltre che tristemente famoso per la pandemia di covid-19, è stato l'anno della sperimentazione dello Smart working, modello di lavoro che si lega strettamente all'adozione del cloud, in molti casi necessario (non tutti però sono di quest'idea: si legga a tal proposito l'intervento di Giulio Bertolo, CEO e Responsabile HR di Elite). Pur essendosi delineato più come lavoro da remoto che come lavoro agile regolamentato dalla Legge 81/2017, avere i dipendenti lontani ha portato le Direzioni del Personale a interrogarsi

sull'efficienza dei sistemi digitali già in uso, implementando spesso il cloud, almeno nel caso di aziende già in Rete, e acquistando nuove soluzioni quando ancora inesistenti. Non è un caso, insomma, se in piena pandemia c'è chi ha aumentato le vendite dei software per la gestione in cloud delle risorse umane. È il caso di Talentia Software, fornitore di soluzioni HR e Finance per le aziende di medie dimensioni. Come svela **Marco Bossi, Group HCM Business Unit Leader and Managing Director Italy di Talentia Software**: "Abbiamo avuto un aumento del 20% dell'ordinato tra il 2019 e il 2020 sui contratti SaaS. Le Direzioni delle Risorse Umane si sono accorte che i SaaS sono fondamentali per la gestione delle persone a distanza, soprattutto oggi che abbiamo modelli sempre più agili. Perché è meglio che stiano nel cloud? Per poter accedere da ogni dove, via Pc, ma anche via mobile".

La tecnologia mobile diventa quindi il fulcro di questa rivoluzione anche secondo **Domenico Uggeri, Vicepresidente di Zucchetti**, fornitore di software, hardware e servizi. Le soluzioni su applicativi con dati gestiti in cloud, infatti, possono essere disponibili senza vincoli di luogo o tempo: "Si tratta di soluzioni utilizzabili con qualsiasi *device* - tablet, mobile, smartwatch o Pc - e in qualsiasi momento della giornata, senza gli ostacoli degli hardware on premise legati all'apertura dei server interni. E poi la tecnologia web per Pc non è disponibile per tutti: pensiamo alle aziende manifatturiere che hanno un numero importante di colletti blu, che possono accedere ai servizi solo tramite smartphone". La semplicità di integrazione dei servizi e la possibilità di sviluppare applicazioni in maniera veloce sono il cardine di una gestione HR che estende a tutti gli strumenti, rendendo la vita più facile a manager, impiegati e operai.

Il cloud impatta positivamente anche sull'employer branding

Rendere la vita più semplice alle persone migliora l'*employee experience* non è solo un gesto di attenzione nei confronti delle proprie risorse umane, ma ricade positivamente anche



Il 2020 è stato l'anno della sperimentazione dello Smart working, il quale si lega strettamente all'adozione del modello cloud: oggi una realtà consolidata

● Il cloud come potenziale accentratore per aziende internazionali

● Per un gruppo internazionale, l'integrazione e l'armonizzazione delle funzioni HR è fondamentale. Lo sa bene **Roberto Valente, Group HR Director di AFV Beltrame Group**, azienda leader europea

nella produzione di laminati mercantili per le costruzioni edili e la meccanica. "Abbiamo voluto passare al cloud e inizialmente il progetto prevedeva di utilizzare il servizio dappertutto, sulle nostre aziende in Italia, Svizzera, Francia e Romania, sia per le paghe sia per la gestione dei dati HR in generale", racconta il manager. "La differente cultura, tuttavia, non ha permesso un sistema unico, per ora. In Italia e Francia siamo già in cloud e lavoriamo con ADP e Talentia Software (con InfoBudget di InfoCom per la parte di reporting); la Svizzera lavora con SAP e in Romania abbiamo un software su server. Ma è previsto che passi tutto online".

Per Beltrame Group la possibilità di integrare tutti i dati dei vari Paesi è preziosissima, sia per quanto riguarda la gestione sia per la sicurezza, che Valente conferma essere maggiore affidandosi ai provider esterni. "Ritengo più sicuro il cloud del server interno. Si tratta spesso di società internazionali che rispondono ai massimi criteri di sicurezza dei dati e al Gdpr: non ho dubbi". E nessun dubbio nemmeno sui servizi: "I nostri dipendenti hanno a disposizione App per scaricare i propri documenti, allestiremo dei corner per la stampa, possono vedere in tempo reale tutti i dati sulle ferie e le buste paga; ci siamo digitalizzati quasi del tutto e questa è la strada".



Roberto Valente,
Group HR Director
di AFV Beltrame Group

sull'*employer branding*, come fa notare **Francesco Mazzo, Managing Director di Compendium** (che offre servizi in outsourcing per l'amministrazione del personale, digitalizzati e automatizzati nei processi grazie a tecnologie di proprio brevetto). "Per migliorare l'esperienza dei dipendenti e l'immagine aziendale, il dipartimento HR, grazie alla gestione in cloud, non deve più disperdere tempo ed energia pensando a come fare, ma può appoggiarsi agli applicativi diventando un vero punto di collegamento tra il manager e la popolazione aziendale, utilizzando strumenti all'avanguardia con cui si può automatizzare e integrare richieste, azioni e piattaforme, comunicando in tempo reale i piani di carriera, i piani di benessere, la risposta alle richieste...". Le interazioni si semplificano, in altre parole, facendo intuire al dipendente una forma di attenzione nei suoi confronti, un rapporto più diretto e personalizzato.

"Hai l'ufficio in palmo di mano": così è definito il cloud da **Daniela Bianchini, Amministratore Delegato di Sabicom** insieme con Marco Scapin, azienda che supporta nel miglioramento continuo delle procedure lavorative, certificando la sicurezza delle stesse e di tutti i dati trattati. In questo modo si sottolinea di nuovo la vicinanza dell'HR con i dipendenti. "Portare tutto sulla nuvola fuori dall'ufficio significa aumentare la possibilità di comunicazione e interazione con i dipendenti, che possono accedere alla propria documentazione. La Direzione del Personale si 'allarga', con una risposta in 'andata e ritorno', attraverso condivisione e collaborazione". Pensiamo, in concreto, alle soluzioni che permettono di chiedere cambi turni o permessi direttamente dallo smartphone, di gestire gli accessi con autorizzazioni, di richiedere il congedo parentale. "E il

tutto non si fa solo più agile, ma anche economico anche perché essendo un servizio in abbonamento, più aziende passano al cloud più i costi scendono", aggiunge Scapin.

L'aggiornamento come vantaggio per l'azienda

Se, nell'era pre cloud dell'*on premise*, l'azienda era costretta a spendere migliaia di euro in aggiornamenti annuali o periodici, ora i costi si fanno più diluiti nel tempo e gli aggiornamenti costanti. "Le imprese cambiano paradigma anche per avere sempre la versione aggiornata del software e degli applicativi", sottolinea Bossi, svelando dunque il risparmio a cui le aziende vanno incontro, di pari passo con l'efficienza. Perché il risparmio non è solo in termini di denaro, ma anche di tempo: non dovendo i responsabili IT intervenire sulla manutenzione degli hardware (compito demandato ora a chi offre il servizio in cloud), possono oggi concentrarsi sul flusso di informazioni aumentando la produttività.

Anche il dipendente ne trae vantaggio, come fa notare **Filippo Giannelli, Country Manager Italia di ServiceNow**, azienda globale che fornisce una piattaforma pensata per la digitalizzazione dei flussi di lavoro: "Il cloud e le nostre soluzioni riducono tempi e costi permettendo di mettere il dipendente al centro dell'esperienza di lavoro, raccogliendone le esigenze in tempo reale e soddisfacendole in tempi brevissimi. Spesso gestire le più semplici richieste, come quella di maternità o le spiegazioni sul cedolino, risulta difficile alle Direzioni HR, ma sono informazioni importanti per il dipendente, rilevanti per la sua vita. Offrire, tramite una App, un 'luogo' con tutti i servizi integrati è un plus che permette

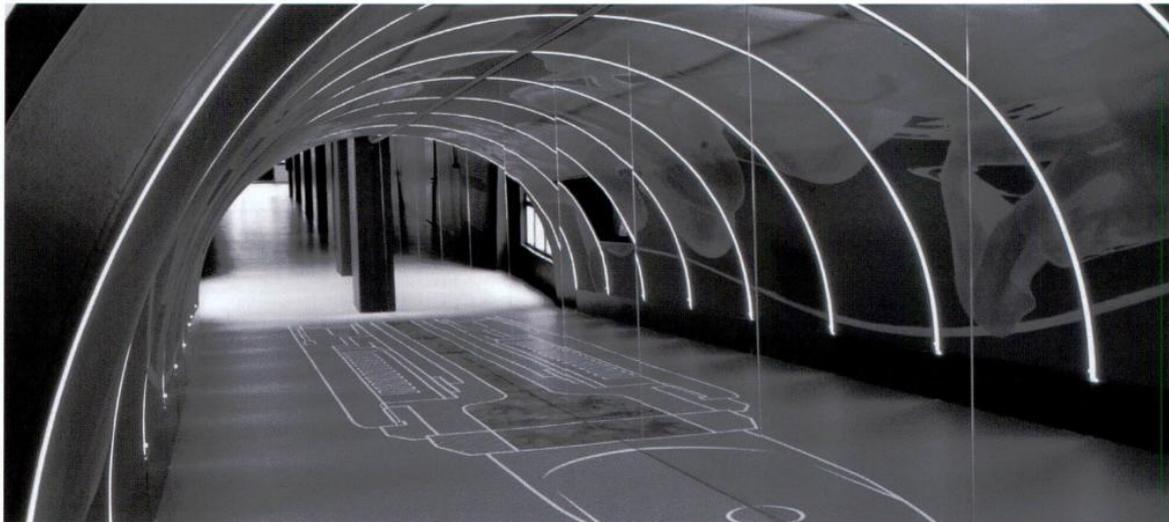


Foto dall'archivio di Penne Aurora

alle Risorse Umane di rispondere con un'efficienza che prima non era possibile se non acquistando nuove applicazioni su una piattaforma Human Capital management (HCM)". Il lavoro ripetitivo, quindi, sparisce, permettendo all'HR di concentrarsi sulla ricerca e la valorizzazione dei talenti e sulla gestione umana delle proprie persone, con le richieste e i servizi sempre monitorabili e disponibili bilateralmente, sia per il dipendente sia per i manager.

A condividere lo stesso pensiero è **Livio Pomi, CEO di EcosAgile**, produttore di gestionali per le Risorse Umane. Il cloud, secondo lui, permette di ridisegnare l'organizzazione dell'azienda in maniera collaborativa nei confronti dei dipendenti e dei responsabili. "Web e mobile, anche nell'HR, rendono l'impresa più aperta, efficace e moderna, con il software che è disponibile a tutti gli attori. Soprattutto, è aperto a tutti i servizi, che si parlano tra loro e si integrano con le banche dati europee, con i satelliti (per esempio per i fusi orari) e con tutti i servizi web formano un ecosistema che ha un valore aggiunto enorme anche in termini di costi, che sono ridottissimi rispetto agli investimenti che si sarebbero dovuti mettere in campo in passato per gli stessi servizi".

L'illusione dell'indipendenza dell'on premise

Oltre ai costi che si fanno più contenuti e dilazionabili, l'adozione di un servizio in cloud per la gestione delle risorse umane ha, secondo **Andrea Langfelder, HCM Strategy Leader di Oracle**, società che sviluppa piattaforme e applicazioni in cloud anche per il mondo HR (oltre che per il Finance, la Supply chain e la Customer experience), un vantaggio in termini di

Accanto alla cybersecurity non può mancare la cultura interna

Un gestionale worldwide non può, ormai, che essere in cloud. Lo conferma **Leonardo Bitetto, Country HR Manager di Johnson Controls**, multinazionale che produce sistemi di sicurezza per l'Edilizia. Building automation e confort per gli edifici e il settore navale, che spiega come la loro gestione HR sia stata affidata a Workday: "Vogliamo semplificare il lavoro dei manager, al tempo stesso responsabilizzandoli". Come? Grazie alla possibilità di consultare costantemente andamento e reportistica riguardo alle risorse umane. "I vantaggi del cloud sono di certo la cybersecurity e la disponibilità dei dati, perché l'impatto del cloud non è tanto sulle infrastrutture, ma sulla possibilità di condivisione delle informazioni con i manager. L'idea è avere una linea manageriale di business autonoma nel reperire i dati e meno dipendente dalle Direzioni HR", continua Bitetto. Un modo, questo, per sgravarsi a vicenda.

Riguardo alla sicurezza, consapevole del fatto che nessuno sia immune dagli attacchi, il manager ritiene indispensabile una cultura interna degli operatori (pur affidandosi alle tutele dei provider): "La nostra corporate investe molto in cybersecurity e in formazione degli operatori, per la gestione dei dati. Lavoriamo sui comportamenti poiché in certi casi la perdita dei dati deriva non tanto da intrusioni o problemi nelle tecnologie, ma da azioni umane. Vogliamo agire sulle decisioni individuali per ottimizzare il nostro modo di usare e raccogliere informazioni".



Leonardo Bitetto,
Country HR Manager
di Johnson Controls



Giulio Bertolo,
CEO e Responsabile HR
di Elite

L'esperienza di Elite: quando il server interno basta per gestire il boom di ordini

C'è anche chi continua a preferire le soluzioni *on premise*, perché abituati così e perché, effettivamente, il software utilizzato si è rivelato efficiente ed efficace anche in situazioni straordinarie. È il caso di Elite, azienda padovana produttrice di rulli per biciclette che, causa pandemia, non si è trovata solo a gestire i dipendenti da remoto, ma ha dovuto fronteggiare un esponenziale boom di richieste che ha portato a un raddoppio di fatturato nel giro di un anno. Giulio Bertolo, CEO e Responsabile HR di Elite, racconta di aver continuato a utilizzare per lo Smart working la propria piattaforma server senza particolari problemi: "Il nostro IT aveva predisposto la struttura per tempo. La difficoltà più grande è stata che in alcuni casi la fragilità della connessione privata (quella delle abitazioni dei dipendenti) non permetteva uno scambio veloce dei dati, situazione che avrebbe creato qualche problema anche utilizzando una piattaforma in cloud". Elite non ha sentito dunque l'esigenza di passare totalmente in cloud in un momento delicato e importante, con la maggior parte delle attività comunque legate all'interazione con il server (anche se alcuni processi sono già stati trasferiti sulla nuvola). "Ovviamente tutti gli accessi sono stati fatti nella massima sicurezza onde evitare intromissioni inopportune. Nel caso in cui il server dei dati aziendali fosse stato in cloud avremmo optato per la gestione cloud come soluzione più funzionale. In ogni caso, non abbiamo una preferenza tra cloud e piattaforma interna, ma se in azienda ci sono le competenze per una gestione in loco e un volume di attività che la giustificano non vedo la ragione per dipendere dagli altri".

autonomia: "Le aziende sono esseri mutevoli e devono essere in grado di mantenere la propria autonomia, libere di scegliere ciò che più si adatta a loro in ogni momento. Questo significa che più il software scelto è agile, più i risultati migliorano. E poi sembra un paradosso, perché affidarsi a un gestore esterno pare sacrificare l'indipendenza, ma si è più liberi di cambiare le soluzioni in cloud rispetto a un software di proprietà che richiede investimenti iniziali maggiori". E a proposito di autonomia, un consiglio lo dà anche Pomi: meglio verificare sempre che il servizio fornito dal provider metta a disposizione un completo e libero accesso in tempo reale a tutti i dati sull'applicativo. L'illusione che 'il server sotto la scrivania' dia più indipendenza va poi a braccetto con l'altra illusione (che pare tuttavia superata, anche se ancora tante aziende continuano ad affidarsi ai sistemi tradizionali): quella che i dati gestiti con carta e penna o sui fogli di calcolo siano più al sicuro di quelli sulla nuvola, più tutelati perché sono sott'occhio. È vero l'opposto: oggi i dati in locale sono più soggetti ad attacchi informatici di ogni tipo, anche se le aziende non sono 'appetibili': sono diffusissimi i micro attacchi, e non più quelli *one shot* con cui i cyberpirati chiedevano milioni di riscatto. Nel cloud succede poco e tutto è mitigato dalle norme di sicurezza.

Dati delicati su piattaforme sicure

A tutela delle aziende prima di tutto vi è l'esclusività del servizio: se il responsabile IT in azienda ha, tra le sue responsabilità, diversi compiti, un fornitore di servizi in cloud "fa essenzialmente solo quello", come fa notare Giannelli. "Il nostro lavoro è proteggere al meglio i dati e investiamo moltissimo in certificazioni di sicurezza; sono aspetti che una singola azienda da sola non potrebbe mai gestire, perché non rientrano nel suo

core business e manca quell'attenzione maniacale alla sicurezza che può avere un provider. È come mettere i soldi sotto il materasso o proteggerli in banca". A proposito delle banche, c'è da rilevare che proprio il Finance è tra i settori che per primi si è affidato al cloud, perché si maneggiano dati sensibili tanto quanto quelli in carico alle HR delle aziende: buste paga, dati anagrafici, cartelle cliniche, turni, aumenti di stipendio... La sicurezza deve essere sempre garantita e lo sanno bene i provider, che tuttavia per convincere i potenziali clienti hanno dalla loro la normativa europea: il Regolamento generale per la protezione dei dati personali del 2016 (Gdpr), che, come sottolinea Bossi, "fa superare rapidamente i dubbi sulla sicurezza delle soluzioni in cloud, poiché c'è tutta un'informatica da fornire per la conformità, spiegando bene dove sono salvati i dati e quali siano le restrizioni agli accessi. In Europa questi aspetti sono ben tutelati e questo a sua volta tutela in modo assoluto le aziende, che sono titolari dei dati. Il fornitore ne ha, però, la responsabilità". Non dimentichiamo, poi, l'immissione dei dati, fondamentale soprattutto per la funzione Risorse Umane. Come ricorda Mazza, "il cloud permette di avere su un unico server i dati, riducendo il numero di volte in cui questi vengono immessi perché sono già registrati. Pensiamo alle Pubbliche amministrazioni: a volte chiedono svariate volte il codice fiscale. Quando il dato risiede in azienda accade questo e più che alla pirateria bisogna pensare alla perdita fisica del dato". E sul cloud? Non si perde nulla.

FINE