

Il business dal volto umano

L'esperienza di Axios e del suo servizio di assistenza ai clienti

Tempi duri per chi non ha dimestichezza con le tecnologie digitali e si trova costretto ad imparare e ad aggiornarsi per stare al passo con i tempi. Le persone fanno ormai fatica a stare dietro a tutte le innovazioni tecnologiche, che in modo inarrestabile continuano a cambiare il mondo.

In un'epoca di crescente diffusione del digitale, anche per effetto della pandemia da Covid-19, sempre più si parla di progetti basati sulla **dematerializzazione**, ovvero la gestione di documenti in formato digitale ed il ricorso a tecnologie informatiche per l'erogazione di servizi alla clientela. Il punto di forza di questa trasformazione digitale resta comunque il **fattore umano**, dal momento che qualsiasi progetto un'azienda intenda sviluppare, prodotti o servizi che siano, richiede un attivo coinvolgimento del suo personale.

L'essere umano va, quindi, visto come elemento chiave dello sviluppo digitale e non come ostacolo. Può perfino diventare il core business dell'azienda.

In questo articolo riportiamo l'esempio di Axios Italia Service (<https://axiositalia.it>) attiva da 35 anni nella creazione e sviluppo di software per la gestione scolastica: dal registro elettronico, alla segreteria digitale, ai programmi cloud, questa azienda italiana offre una panoramica di prodotti e soluzioni adatte alle varie esigenze delle scuole.

La novità sta nella scelta "coraggiosa" operata dall'azienda in un'epoca di crescente automatizzazione dei servizi: quella di puntare sulle persone, soprattutto su quelle in prima linea nel rapporto con la clientela, vale a dire "servizio di assistenza ai clienti", quello che in inglese viene spesso definito come **customer care**.



Il servizio di assistenza ai clienti è il nostro biglietto da visita; ci mettiamo la faccia, non i bot!

Stefano Rocchi,
amministratore unico di Axiositalia



Valorizzare il nostro personale significa far crescere l'azienda e affrontare al meglio la sfida del cambiamento digitale

Eleonora Iommi,
direttore risorse umane di Axiositalia



Un team professionale e coeso, fatto di giovani e senior, costantemente proiettato nel futuro e consapevole dell'importanza strategica del lavoro di squadra. Per questo team Axios ha avviato un progetto di crescita professionale e personale, con interventi formativi, tavoli interattivi e discussioni di gruppo moderati da esperti psicologi. Alla base di tutto, infatti, vale il principio che se l'obiettivo di un'azienda è la crescita delle proprie attività di business, questo lo si raggiunge se i dipendenti sono motivati e hanno fiducia nell'organizzazione in cui lavorano. Non c'è benessere aziendale se non attraverso quello del suo personale.

Fiducia, comunicazione, supporto ed empatia sono le parole chiave accompagnano il percorso di crescita. Nel rapporto con il cliente, poi, viene insegnato che non c'è nessuna risposta preconfezionata, né bot automatici e asettici form online. Dietro una richiesta c'è comunque una persona e una necessità di ascolto. Per questo occorre essere disponibili, pazienti e... imparare a mettersi nei panni dell'utente! Prima o poi, infatti, tutti ci troviamo ad essere utenti di qualche servizio.

Un modello di intervento che potrebbe essere definito come "il business dal volto umano", che vede risultati positivi, con oltre 3.000 istituti scolastici clienti di Axios, sparsi sul territorio nazionale.

Certamente si tratta di una **best practice** non scontata, visto che gli investimenti delle aziende tendono sempre più a concentrarsi su prodotti e servizi per la clientela, e la formazione dedicata al personale, oltre quella ritenuta obbligatoria (es. in materia di salute e sicurezza sul lavoro) è spesso strettamente legata alle sole esigenze di marketing.

D'altro canto, in un futuro sempre più prossimo in cui si parla di robot umanoidi – come nel progetto **Tesla bot di Elon Musk** – che saranno chiamati a gestire molti compiti dell'essere umano, la vera sfida potrebbe proprio essere quella di recuperare una dimensione umana e sociale sempre più evanescente. ▣

