



CONFINDUSTRIA
Piccola Industria

> L'IMPREDITORE <

OTTOBRE 2020

COSTRUIRE LA RIPRESA

UN PATTO PER L'ITALIA

RIPARTIRE NELLA NUOVA NORMALITÀ

Lesson learned dalla pandemia e nuove strategie, anche di sourcing



I grandi cambiamenti socio-economici seguono spesso periodi storici caratterizzati da una forte depressione dei mercati, generata da eventi negativi straordinari come la pandemia di Covid-19.

L'impatto di quest'ultima sulle imprese è stato, ed è tuttora, devastante: forte contrazione del business (ad eccezione di alcuni settori e delle poche realtà che hanno avuto modo di riconvertire parte delle loro attività), carenza di liquidità, revisioni organizzative, gestione di aspetti sociali e iter burocratici mai affrontati in passato, gestione del personale più complessa tra smart working e misure straordinarie volte a conciliare lavoro e famiglia.

“Dalle difficoltà affrontate abbiamo appreso alcune lezioni che ci consentono di ripartire più forti e con una

consapevolezza diversa del nostro business” spiega Denise De Pasquale, presidente di Winflow, l'azienda partner del Gruppo De Pasquale da 30 anni specializzata in Business Process Outsourcing (BPO). “Abbiamo imparato ad ascoltare di più le nostre persone, che oggi mostrano maggiore fiducia verso l'azienda. Abbiamo capito che eventi così gravi possono davvero verificarsi e per questo avere un piano per affrontarli limita notevolmente il loro impatto. Abbiamo avuto conferma che tenere sotto controllo organizzazione e clienti, anche attraverso adeguati strumenti tecnologici, consente di reagire meglio durante l'emergenza e di ripartire in seguito più velocemente”. In questa fase di ripresa, le aziende stanno dando nuova forma al proprio business: l'obiettivo è

allinearsi a una domanda che presenta esigenze diverse, ma anche individuare nuovi percorsi di crescita. “La nuova fase – continua Denise De Pasquale – non sarà un semplice ritorno al business pre Covid.

Più probabilmente aprirà un lungo periodo di ‘never normal’, caratterizzato da politiche aziendali più responsabili e da una rinnovata brand purpose. Chi saprà agire rapidamente, mantenendo una progettualità a lungo termine, sarà in grado di cogliere al meglio le opportunità che questo contesto, seppur incerto, ha da offrire. È un contesto che impone un ripensamento delle strategie, anche di sourcing”.

Trovare il giusto equilibrio tra gestione interna e outsourcing di alcuni processi può dare più forza alla ripresa: il supporto di un partner esterno specializzato offre maggiore flessibilità, permette di passare da costi fissi a costi variabili, di migliorare le performance e di



Denise De Pasquale, Presidente di Winflow

recuperare efficienza, in alcuni casi di apportare un contributo importante in termini di innovazione della propria offerta. Sono questi gli obiettivi che una società di outsourcing deve porsi.

“Il BPO sarà una scelta fondamentale nei prossimi anni e rappresenterà uno strumento di business ancora più flessibile, anche per il nuovo modo di lavorare e di interagire. Basti pensare allo smart working, noi di Winflow lo abbiamo adottato durante l'emergenza per garantire continuità al cliente. Oggi è a tutti gli effetti

una nuova modalità di delivery dei nostri servizi di outsourcing”, conclude Denise De Pasquale.

Grazie a esperienza, know how, tecnologie e un approccio ormai consolidato, Winflow può rappresentare un partner per chi sceglie l'outsourcing come strategia di ripartenza.

METODO, TECNOLOGIE E PERSONE

I VANTAGGI dell'OUTSOURCING secondo Winflow

- Servizi di outsourcing in ambito Customer Service, Back Office, Accounting & Administration permettono di:
- CONDIVIDERE rischi e responsabilità legati alla continuità e alla variabilità dei volumi di business, garantendo la qualità del servizio
 - SEMPLIFICARE alcuni processi
 - Migliorare la CUSTOMER EXPERIENCE degli utenti finali
 - Gestire con più FLESSIBILITÀ i picchi di lavoro
 - Avvalersi di TEAM DEDICATI già formati e costantemente aggiornati
 - Disporre di TOOL tecnologici e METODOLOGIE messe a disposizione dall'outsourcer
 - Trovare il giusto EQUILIBRIO tra COSTI fissi e costi variabili

WINFLOW

www.winfilew.it