



L'open agent fa volare le vendite e-commerce di una GDO

Una piccola grande rivoluzione interessa l'organizzazione aziendale. Un cambiamento nell'approccio e nella gestione della criticità a partire delle stesse persone che ci lavorano e la vivono. Auto-analisi e auto-organizzazione alla base di una struttura collaborativa. Può sembrare vuota retorica o, nel migliore dei casi, una visione troppo ottimistica per essere vera, ma le esperienze maturate da Forma del Tempo in questo ambito dimostrano come alla prova dei fatti uno stravolgimento delle prospettive non sia solo possibile, ma addirittura opportuno.

Da anni la nota società di consulenza studia e perfeziona la Open Organization, raccogliendo sempre più riscontri, sia nel pubblico che nel privato, della maggiore efficacia di un modello di organizzazione aziendale 'aperto'. Una prospettiva orizzontale, che trova la sua ultima evoluzione nell'introduzione dell'open agent, ovvero un catalizzatore del cambiamento individuato e formato all'interno del personale stesso dell'azienda e che ha il compito di facilitare il processo di innovazione.

Parliamo di un'azienda della grande distribuzione che ha risolto una criticità legata al proprio servizio di e-commerce.

Ma cosa è successo concretamente?

L'open agent ha avviato un processo di auto-analisi e organizzato un gruppo di miglioramento coinvolgendo alcune delle persone addette al settore in questione. Al termine di questa prima fase di studio, il gruppo ha avanzato alcune ipotesi di miglioramento che il top management ha accettato di attuare a titolo di test. Tali modifiche a distanza di sette mesi si sono rivelate vincenti nel superamento della criticità iniziale e hanno permesso all'azienda di migliorare il servizio e di rendere il comparto all'altezza delle aspettative, con conseguenti incidenze positive sul fatturato.

L'idea di fondo alla base di questo approccio è che siano proprio le persone coinvolte a conoscerne meglio di chiunque altro cause e meccanismi di eventuali criticità, e che siano sempre loro, se adeguatamente formate e accompagnate, a poterne intravedere le possibili risoluzioni. <<I cambiamenti vengono proposti da chi li deve attuare, dunque la leadership non deve persuadere o motivare le risorse a cambiare>> afferma Paolo Bruttini teorico della Open Organization.

In quest'ottica, l'open agent rappresenta una tappa intermedia. Una figura che si inserisce nel progetto di un'azienda aperta, un'impresa al

cui interno le persone sviluppano processi, comportamenti basati sulla collaborazione, sull'auto-organizzazione. Diversamente dai metodi più tradizionali, improntati su una visione verticale di comando e controllo, un'organizzazione aperta permette di raggiungere risultati più specifici e duraturi.

<<La leadership nei sistemi complessi ed auto organizzati ha nuove caratteristiche. - spiega Massimo Lugli, saggista e coautore dell'Open Leadership Manifesto, del team di Forma del Tempo - Chi sono i leader? I capi naturalmente, ma anche figure intermedie come gli open agent. La sfida - continua Lugli - è saper catalizzare il cambiamento, non condurre il cambiamento>>.

Chi è Forma del Tempo - www.formadeltempo.com

E' una società di consulenza dedicata al cambiamento organizzativo e all'innovazione, attiva sul mercato nazionale dal 1996. Gestisce la complessità e il cambiamento all'interno delle aziende, con la consapevolezza che generare valore oggi significa investire su due asset fondamentali: la crescita del Capitale Umano e lo sviluppo del Capitale Sociale.
