

TALK4GROWTH - REINVENTING BUSINESS AND LIFE

VIDEO TRANSCRIPT

L'ECONOMIA e Accenture Presentano Talk4Growth Agilità per competere e crescere consapevolmente REINVENTING BUSINESS AND LIFE

Buongiorno a tutti e benvenuti a questo secondo incontro della serie Talk4Growth organizzato in collaborazione con Accenture incontri che hanno al centro la necessità per le aziende in questa delicata fase di essere agili per competere e crescere consapevolmente quest'anno abbiamo scelto per il nostro primo incontro a febbraio pochi mesi fa ma sembra passato addirittura un'epoca geologica un'era geologica ed è ancora più di oggi dopo la grave emergenza sanitaria che abbiamo attraversato è stato molto chiaro forse anche eccessivamente d'astico qualche settimana fa Steve Jobs intervistato da Bloomberg

quando ha definito lo shock e al compito l'economia mondiale come un 11 settembre a cui aggiungere crisi finanziaria del 2008

x 5 e come se non bastasse ci aggiungo anche l'uragano Sandy tutto il mondo in pratica si è fermato

ora però che in Europa la notte sembra almeno momentaneamente passata è l'occasione per impostare la nuova giornata per capire come necessario dopo questa grave emergenza sanitaria reinventare business e reinventare un po' anche ai nostri 20

accanto a me sul palco c'è Mauro Marchiaro responsabile Accenture Strategy & Consulting che ringrazia anche per la collaborazione di questi mesi per realizzare questi incontri a cui chiedo ci racconti un po' la sua esperienza personale dico lockdown e come Accenture ha vissuto in reagito questa fase delicata della nostra vita bene buongiorno a tutti devo dire che abbiamo partirei da come Accenture ha vissuto questa emergenza dicendo che un top tutte le considerazioni che sono state fatte dall'amministratore delegato di American Express questo Covid è capitato proprio nel momento in cui Accenture ha deciso di rivedere l'assetto organizzativo che ha riguardato 500 mila



persone quindi abbiamo dovuto ricorrere alla definizione di nuove procedure in un momento direi per noi particolare detto questo accenture ha in prima battuta definito tutta una serie di procedure per mettere in sicurezza il proprio personale e per quanto riguarda le modalità diciamo di di lavoro smart vorremmo orchi e nel giro di circa due settimane siamo riusciti a remotizzare il 98 per cento delle persone che considerando il numero complessivo di persone che abbiamo in italia che sono circa 17.000 è stato direi un risultato particolarmente particolarmente importante degno di nota c'è da dire che se guardiamo le due anime di accenture una composta più dall'aspetto se vogliamo consulenziale mentre quell'altro è più orientato a erogazione dei servizi continuativi nei confronti dei nostri clienti quello che chiamiamo scorsi riguarda dall'amministrazione all'amministrazione personale alla gestione di sistemi applicativi la parte diciamo consulenziale devo dire che era già particolarmente abituata a lavorare in modalità smart e quindi da questo punto di vista abbiamo solamente dovuto modificare l'assetto con cui eroghiamo i nostri servizi nei confronti dei nostri clienti e ovviamente modalità digitale e quindi apportando delle novità da un punto di vista tecnologico anche a sessioni di design thinking che siamo comunque, riusciti a continuare ad effettuare la parte ci voleva un pò più complessa quella che per noi e se vogliamo fare un parallelismo l'azienda diciamo manifatturiera e che noi consideriamo delle fabbriche che abbiamo a torino verona napoli milano è stato sicuramente la parte più critica rispetto a questa questa componente dei nostri servizi abbiamo effettuato la mappatura di tutti i contratti in essere con i nostri clienti abbiamo dotato le nostre persone di

accessi vpn quindi di tutte le dotazioni tecnologiche in grado di garantire la continuità dei servizi ai nostri clienti evitando qualsiasi genere di disruption la cosa che se vogliamo accomunato entrambe le tipologie di servizi e persone che erano questi servizi è stata sicuramente la lunghezza del periodo diciamo di logan e quindi la lunghezza del periodo con cui le nostre persone hanno dovuto operare da casa in questo devo dire che abbiamo introdotto delle regole di un decalogo delle regole di buon comportamento tra le quali quello di prevedere dei break ogni diciamo ogni col o quindi ogni ora di 15 minuti abbiamo cercato di evitare di avere degli impegni lavorativi durante le ore di diciamo di pranzo oppure nel tardo pomeriggio e quindi c'è stata un direi non siamo una realtà evidente iniziali meno attenzione aspetti se vogliamo software che sono andati devo dire ben oltre quindi accenture diciamo messo a disposizione di tutti i dipendenti o servizio 24 ore su 24 come supporto psicologico abbiamo erogato dei training che riguardavano lo stress management e quindi da questo punto di vista devo dire che nonostante il periodo nonostante il riassetto organizzativo abbiamo affrontato questo periodo con direi di maggior serenità per quanto riguarda me personalmente io ho mai solo trapiantato a milano da parecchi anni ma le mie origini sono friulane sono rimasto purtroppo in un appartamento molto molto ristretto rispetto diciamo una casa un po più un po più ampia in friuli venezia giulia questo ovviamente non ha aiutato i ritmi di lavoro devo dire che non so se riguarda solamente il mio caso ma sono sicuramente aumentati quindi io non parlerei tanto di smart working ma lo chiamerei smart che sarebbe diciamo combination tra smart e hard e ritmi di lavoro sono stati particolarmente elevati

ho anche cambiato diciamo abitudini da un punto di vista di come uno si deve vestire nel senso che comunque credo che questa sia abbastanza comune come sempre avevo la mia camicia giacca e la cravatta ma però a portavo i pantaloncini corti e le ciabatte questo è stato devo dire un aspetto molto importante simpatico di questo periodo la ringrazio per queste anche racconti di vita personale adesso abbiamo un grosso un contributo di non è dei più grandi pensatori di business chiariamo che ha detto queste parole un'intervista chiedo spesso i numerini delle aziende che incontro come vorrebbero che fossero le loro imprese e aggettivi che più utilizzano sono flessibili agili ma per il momento nessuno mi ha dato la risposta che cerco umana le aziende sono composte da persone è su di loro che bisogna investire ha raccolto queste idee in un libro che sa in uscita in america metà agosto io ma no craxi parole ho visto smart questo ne ha quasi due parole mix di umanità e burocrazia scritto anche con un italiano michele zanini ascolteremo le sue idee che sono sostanzialmente basate sul fatto che bisogna trasformare le aziende ma premente anche tutta la nostra società da organizzazioni gerarchiche burocratiche il network è in federazioni di imprenditori ecco ora di idee di gare a me playstation a pause né per giusta vista la gente il wireless si no formentini spazio a certi che fare stop station said er mili all passion fashion speriamo proprio come ha detto nella sua

conclusione gary hamel che con il nostro impegno si possa assistere davvero nuovo rinascimento italiano ce lo meritiamo abbiamo una grande classe imprenditoriale da un paese meraviglioso abbiamo grandi risorse finanziarie un patrimonio inestimabile che non è che è unico al mondo la crisi seguita al covip ha provocato una maggiore polarizzazione della società l'emergenza sanitaria messo in luce tutte le nostre fragilità e allo stesso tempo però ha imposto un'accelerazione molti settori della nostra economia e qualcuno arrivato a dire che in pratica abbiamo fatto in pochi mesi che lo conosciamo liti a fare in cinque anni se per le altre che si pensa a quella seguita al crack di lehman ma il cac di lehman ma anche prodotti debiti sovrani il mondo è ripartito nella nostra come ripartita più o meno con gli stessi ritmi del succo del passato questa volta forse per una vera di partenza è obbligatorio reinventarsi accanto a me sul palco c'è alberto antonietti ha senso stata gilad che ci racconterà un po' ecco di cambiamenti che abbiamo visto sicuramente ma anche dove dobbiamo andare e che percorso dobbiamo seguire grazie massimo buongiorno a tutti e benvenuti anche da parte mia e grazie al corriere che ci ospita in questa in questa giornata ma dopo il mio intervento vorrei diciamo mettere un po' di temi sul fare un po' una muove cup del city dove ci troviamo a tre quattro mesi dalla partenza della pandemia e quindi quale sono un po' gli effetti che stiamo vivendo non tanto dal punto di vista squisitamente numerico sull'economia che ovviamente giornalmente siamo bombardati ma soprattutto cerca di capire un po' gli effetti che abbiamo subito che stiamo subendo da turista per i cambiamenti di trend di comportamenti che la società e le imprese i consumatori stanno stanno

vivendo
partendo proprio da questo contesto diciamo il primo elemento che vorrei porre alla vostra attenzione e che tendenzialmente abbiamo riscrive mente di ri partenza più lenta ma anche una ripartenza più lenta poca dettata dai comportamenti del basso con il solo per darvi qualche dato qui come sappiamo si fa fatica a fare delle proiezioni su quale sarà diciamo l'intensità la velocità la curva della ripresa e non è neanche il nostro compito non essendo i macroeconomisti mentre invece è interessante vedere un po quello che ci dicono l'esame ecco sulle serve ad esempio la nostra ultima serve sul comportamento dei consumatori ci indica una ri partenza lenta dal punto di vista proprio della per esempio della frequentazione dei luoghi pubblici cioè il 58 per cento degli intervistati a livello globale ci dice che non ama anzi non sta viaggiando quindi non sta prendendo dei mezzi aerei treni che dicendo ne per lavoro né per turismo il 50 per cento non è propenso non intende viaggiare sui mezzi pubblici il 38 per cento non sta frequentando i ristoranti e via dicendo e soprattutto se andiamo a vedere in termini prospettici che cosa si aspettano di fare il consumatore nei prossimi sei mesi vediamo che questi numeri si riducono ma si riducono in maniera lenta cioè soltanto mediamente diciamo il 58 per cento si riduce di un 14 per cento considerando ad esempio quelli che non amano viaggiare quindi rischio che effettivamente ci sia uno slow recovery se poi andiamo a vedere invece gli effetti diciamo così ce ne sono molti che la crisi sanitari e poi economica ha lasciato sulle nostre sulle nostre vite purtroppo, sulla nostra società nel suo complesso
dovevo recitare quattro elementi 4 trend

e fondamentali 1 lei già citato tu massimo in apertura il tema della ulteriore accelerazione della polarizzazione della società non è solo un fenomeno italiano ce lo ricorda in maniera abbastanza decisa il l'economista e poi lo trattiamo più in dettaglio il secondo è un cambiamento proprio del dei comportamenti delle persone il terzo è un tema legato a diciamo così un'inversione o perlomeno una messa in discussione di un trend che sembrava inesorabile che era quello legato all'urbanizzazione sappiamo benissimo e tantissime tantissime ricerche ci citavano l'urbanizzazione come un fenomeno inesorabile quindi c'è il rischio che poi la società vivesse concentrata in poche grandi città sicuramente smart city ma con il rischio poi di desertificare tutto ciò che ci sta intorno e il quarto elemento quello che è importante è quello proprio dell'accelerazione che ha impresso alla trasformazione digitale il comites e vediamo un po più in dettaglio il il tema della polarizzazione ovviamente dal punto vista della polarizzazione ci sono tantissimi elementi e una crisi non molto democratica purtroppo come vedete come cc indicava la tettona un attimo indietro no wall street continua imperterrita del sito uol street ma diciamo un po tutte le borse continuano imperterriti nella loro cromata in maniera molto scollegata da quello che è l'economia reale speriamo che sia un anticipazione del con di un recovery fast dell'economia reale però qualche dubbio ce l'abbiamo forse più spinta dalla immensa liquidità che è che le banche centrali hanno immesso sul mercato però la polarizzazione si traduce anche in tanti altri effetti c'è una presentazione per esempio qui digital divide in particolare applicato alla scuola cioè learning di vahid se

pensiamo un po ai dati che ci fornisce l'istat noi sappiamo che soltanto il 33,8 per cento delle famiglie italiane dato al 2019 probabilmente durante il covid si è ridotta un pochettino questa questo dato possiede un pc o un tablet soltanto il 22 del per cento delle famiglie italiane dispone di un piccino è un tablet per ogni componente della famiglia quindi capite bene sono il 6,1 per cento degli studenti a disposizione un po più pc è caduta vede quindi effettivamente un rischio importante di ulteriore polarizzazione anche della creazione delle competenze future ci sono tanti altri elementi ne vorrei citare soltanto altri due intermedi polarizzazione uno è quello legato alle professioni le professioni più digitali le professioni a maggior contenuto di conoscenza durante il love dow sono diciamo qui hanno continuato a lavorare e 70 per cento hanno continuato a lavorare in modalità smart work come per esempio ci si trova prima mauro purtroppo invece le fasce più fragili dell'occupazione o hanno sospeso il lavoro o addirittura l'hanno persa noi pensiamo tutto il mondo del retail della ristorazione e via dicendo e infine c'è un tema di polarizzazione tra giovani e meno giovani era un plein anche questo già in essere ma sicuramente è stato ulteriormente accentuato un secondo elemento è quello dell'evoluzione dei comportamenti dicevamo che si collega a un comparto quello che dicevamo all'inizio quindi cresce sicuramente l'attenzione al wellness alla salute alla cura della persona ho trovato con delle implicazioni importanti anche dal punto di vista dell'offerta cresce la tendenza se lo diciamo in modo anglosassone del couponing se lo diciamo in modo più milanese citando anche il sindaco cioè dell'effetto grotta e quindi comunque il cuculo in quella

tendenza a trasformare la propria casa in un luogo in cui si spende la maggior parte del proprio tempo non soltanto per non soltanto per il lavoro ma anche per il tempo libero e c'è un tema quindi che poi porta a quello che si chiama dall'oca the economy cioè le città in 15 minuti ad avere tutto vicino a casa e quant'altro con una tendenza a ricercare maggiore last e maggior responsible business e tendenzialmente la prossimità aiuta a diciamo collegare il tema del trust e della fiducia nei confronti dei provider terzo tema importante che dicevamo prima è quello dell'urbanizzazione sicuramente le smart city non credo che si fermeranno però diciamo probabilmente il log da non ci ha fatto capire come si possono trovare a studiare dei modelli che affianco alle smart city consentono anche di recuperare i territori più più decentrati si parla sempre più spesso appunto contemporaneamente di città in 15 minuti città smart che però sono più organizzate non soltanto su pochi poli direzionali ma che sono organizzate in quartieri e contemporaneamente si parla di sal working si parla di poche borgate a me piacerebbe essendo io montanaro anche parlare di al ping working cioè quindi riuscirà a portare il lavoro in montagna è tra l'altro un lavoro progetto ma se vediamo al tema più importante dell'effetto co vide quello che dicevamo dell'accelerazione vicinale ecco qui devo dire che come città viaggiato massimo è stato detto più volte questi tre mesi ci hanno fatto fare un salto che probabilmente inercialmente ci avrebbe richiesto dieci anni no probabilmente è tra l'altro devo dire che come consulenti siamo anche un po frustrati perché negli anni precedenti abbiamo provato più volte a far capire ai nostri clienti al sistema paese nel suo complesso l'importanza di accelerare sulla trasformazione digitale



noi ci siamo riusciti parzialmente purtroppo la tragedia che abbiamo vissuto invece ci è riuscita in maniera in maniera molto decisa e quindi è scattata un incredibile wake up call per tutto il sistema paese quindi per la scuola in primis per le aziende e anche per i consumatori e abbiamo vissuto un mega sull'assessore dico male l'abbiamo chiamato un mega began beta test un mega user test di diciamo obbligato dal copit ma comunque di grande successo della civiltà post digitale quindi tutti quanti noi abbiamo usufruito maggiormente di servizi digitali anche della pubblica amministrazione abbiamo incredibilmente aumentato i pagamenti digitali credo che poi con i nostri ospiti ne discuteremo più tardi ovviamente l'e commerce ha fatto la parte da padrone e finalmente sta cominciando a crescere in linea con quello che sta succedendo in altri paesi lo smart working più o meno si stima che tra gli 8 e 9 milioni di persone abbiano fatto smart four kings in questo questo per quindi una serie di effetti che nella tragedia lasciami dire massimo no possono creare delle basi importanti per rilanciare il sistema paese questa è un'occasione forse quasi unica per trasformarci soffrendo anche la nostra grande spirito iniziativa di imprenditorialità la genita italiana uno smart cantrice non sono smart city mall a smat i canti ogni paese smart ma allora massimo guardavo life ancora una piccola premessa e poi dopo vado sul tuo punto che tra l'altro è uno dei leader degli elementi chiave del morellino della ricetta ma della considerazione che vogliamo portare sul sul tavolo allora la premessa è un po questa no quindi abbiamo detto abbiamo un questo immenso incredibile disillusione test ci ha fatto capire le potenzialità

del digitale in tutti gli ambiti di applicazioni che diciamo prima e devo dire che non è che abbiamo dovuto innovare c'erano già dei modelli sia di servizio di modalità di lavoro di usufruire determinati servizi dicendo che erano disponibili però non erano ancora utilizzati a scala lo crea una via imposto di diciamo così di utilizzare quindi un po tutti abbiamo capito le potenzialità un secondo elemento importante che avremo a disposizione delle risorse ingenti dal punto di vista del finanziamento pubblico quindi per fortuna keynes a differenza di quanto successo nel 2008 2012 è stato rivalutato con grande successo per con grande intensità soprattutto partire dall'europa e quindi avremo a disposizione veramente un'opportunità credo unica per diciamo andare a valorizzare questa accelerazione digitale di cui dicevamo prima però dobbiamo stare attenti perché purtroppo il paese dal punto di vista della preparazione digitale per effetto di quello che non abbiamo fatto negli anni precedenti soffre qui sappiamo bene è stato citato più volte però se prendiamo il rapporto daisy della commissione europea e usciamo veramente male dal punto di vista della preparazione digitale e quindi lasciamo ventottesimi in termini di capitale umano complessivamente sui paesi ue complessivamente in termini sui vari indicatori come media ci posizionano al 25esimo posto siamo in 26esima posizione al punto di vista dell'utilizzo dei servizi internet eccetera eccetera abbiamo un gap da fortissima proprio dal punto di vista delle competenze della capacità delle nostre persone a 360 gradi di gestire al meglio il digitale e quindi cosa successe quella l'implicazione forte ecco il rischio che vediamo noi che se non riusciamo a cavalcare a sfruttare questa incredibile

finestra che abbiamo di fronte rischiamo di perdere ulteriormente e forse in maniera definitiva produttività e competitività del sistema paese proprio come è successo negli anni 90 quando il quando è cominciato il declino del nostro livello di produttività se voi andate a vedere gli indicatori di produttività in italia hanno cominciato ad appiattirsi a partire dagli anni 94 95 proprio in concomitanza con la prima trasformazione informatica dei vari sistemi paesi altri paesi hanno cavalcato meglio quell'onda noi siamo diciamo rimasti più ancorati a un modello di trasformazione tradizionale quindi poi ci siamo spostati anche su dei settori produttivi a minor valore aggiunto quindi sintesi qui in questa tavola scusate un po' provocatoria e lo chiediamo che veramente quella di rischio sia di unapol out cioè sia un rischio già ma se non cogliamo la finestra rischiamo di non riuscire attaccarci a quel treno dei paesi trainanti che guideranno lo sviluppo nelle prossime 2 3 di gati decenni che saranno i paesi che riusciranno a valorizzare al meglio la trasformazione da trasformazione digitale e allora qual è la nostra la considerazione che mettiamo sul tavolo allora che la considerazione a un po' questa cioè sicuramente pensiamo che occorra costruire diciamo così un modello di trasformazione del paese venendo lato domanda in un'ottica di smart counter cioè non credo che ci sia una contrapposizione tra smart city cioè se ne parla molto e sicuramente anche le nostre smart city si dovranno ulteriormente rinnovare dovranno investire per trasformarsi al loro interno ma credo che vi sia l'opportunità veramente di diciamo così lavorare un'ottica di avere uno smart country cosa vuol dire avere uno smartphone si vuol dire avere un paese dove effettivamente si mette grazie

proprio alle connessioni e l'amplificazione delle tecnologie digitali si mettono in connessione delle smart city probabilmente reinventate con quelle che sono le competenze umani distribuite sui vari territori i saperi che abbiamo sulle diverse a angoli della nostra italia le filiere i distretti e delle risorse territoriali le risorse turistiche le risorse patrimoniali in connessione sia dal punto di vista fisico ovviamente si parla di italia dal la velocità sia dal punto di vista ferroviario io aggiungerei forse anche dal punto di vista via aerea e ovviamente dal punto di vista digitale cioè dobbiamo digitalizzare le autostrade ma dobbiamo arrivare a digitalizzare anche le provinciali statali e le provinciali per riuscire a fare questo tipo di trasformazione per fare questo tipo di trasformazione ovviamente ci sono tanti elementi no ci sono tantissime proposte di esecuzione credo che il tema non sia tanto il cosa fare c'è un tema forse di prioritizzazione da che parte iniziare e ovviamente capire come allocare al meglio le risorse ma credo che il tema che forte sia un tema di diciamo così di execution e quindi di riuscire a mettere in campo un piano di trasformazione che sia effettivamente efficace in tempi brevi perché la cui couple che dicevamo prima è una wake up call che aveva tempi tendenzialmente ristretti in questa in questa rappresentazione vediamo il fonte di genova che in queste settimane giustamente viene celebrato e anche ricordato come come da una purtroppo da un'altra tragedia italiana ci sia stata una rinascita e comunque un'opera pubblica è fatta realizzata in tempi molto veloci con grande diciamo con uno sforzo corale che ha consentito veramente di fare una bella però se ci pensiamo bene e vorrei lanciare un po' una provocazione abbiamo fatto

sicuramente un grande sforzo ma se vogliamo è uno sforzo che dovrebbe essere normale in un paese normale del xxi secolo e quindi forse dobbiamo imparare proprio da questa esperienza per capire come indirizzare al meglio quel programma di digitalizzazione complessivo del nostro paese per diventare effettivamente uno smart country e quindi credo che qui senza entrare nei dettagli due riflessioni credo che ci sia la necessità effettivamente di lavorare su due due direzioni da un lato c'è un tema proprio di leadership credo che molti dei nostri leader sia a livello politico sia livello industriale si debbono mentale devono riprogettare il paese devono riprogettare le proprie industry capendo anche come le industri possono dare un contributo sistemico al rilancio del sistema paese e quindi grosso sforzo di diciamo così di leadership ma c'è un tema poi di professionalità e di disciplina nel execution e allora se vogliamo restare in modalità nuove disciplina professionalità per poi avere una capacità di esecuzione di ad alte performance vogliamo dirle nelle modalità accenture e importante reinventare i grandi formatori del paese coloro che effettivamente possono abilitare sia nell'immediato sia nel medio termine che il raggiungimento degli obiettivi che ci sono qui ma e quindi bisogna lavorare sulla scuola di base che nonostante questo periodo di forte crisi è legato a ed insofferenza legato alla distance learning può essere anche un'opportunità importante per inventare un modello ibrido di scuola di base e fisico digitale pensiamo alle università e centri di ricerca forse ce ne vogliono un po meno di università sul territorio ma che innalzino complessivamente il livello pensiamo alle grandi aziende partire dalle aziende statali che sono state

storicamente dei 100 e dichiarazioni di leadership di formazione di leadership e anche di capacità di execution e pensiamo anche per venire un po il nostro settore alle aziende di servizi professionali e le aziende servizi professionali e di consulenza e quant'altro sono state negli ultimi trent'anni dei grandi formatori e hanno formato manager che poi si sono applicati alle diverse industry forse è mancato un applicazione anche la pubblica amministrazione forse anche su questo dobbiamo dobbiamo riflettere insomma tanti sono i temi che abbiamo sul tappeto credo che per l'appunto il diciamo così vorrei richiamare anche l'ultimo concetto che quello della velocità e del senso di urgenza cioè non abbiamo tempo dobbiamo progettare bene ma dobbiamo farlo velocemente devo dire che la wake up call è suonata e adesso occorre agire ora e devo dire che tipicamente il sistema paese l'italia riesce bene quando l'adrenalina è alta ecco credo che tutti quanti non dobbiamo farlo a scendere ringrazio alberto antonetti ci auguriamo tutti ed è vero che l'italia di fronte alle emergenze sa reagire molto bene specialmente dr mi chiamo abbiamo perso un sacco di occasioni allora vediamo adesso dalla via voce di quattro protagonisti della nostra economia quanto come inciso il codici vari settori da cosa si è imparato da questa edizione prestatati aspetti negativi aspetti positivi e soprattutto che contributo possono dare loro con le loro aziende per far ripartire questo paese e farli ritrovare quella competitività che merita andiamo con noi giuseppe castagna amministratore delegato banca bpm melissa ferretti periti amministratore

delegato american express italia aldo bisio amministratore delegato vodafone cristina scotti amministratore amministratrice delegata mi scuso per maliziosa reti che ho messo al maschile di quito spiegato di aver accettato questo nostro invito è sicuramente potete dare un grosso contributo per far capire come questo paese può fare uno scatto in avanti capirai da un settore che non si è mai fermato quelle delle app delle banche per i banchieri guardano it di banchieri e gli stress test e come per gli esami per gli umani non finiscono mai giuseppe castelli ha superato molti stress test iniziali ma questo è stato sicuramente molto complicato il copy da anche accelerato una trasformazione del vostro sistema che era già in corso come la banca ha affrontato questa emergenza il volo di cui ci dobbiamo ricordare per costruire un futuro per voi per le imprese e per tutto e per tutto il paese grazie buongiorno e grazie per l'invito ma abbiamo sentito già tante cose molto interessanti per sopportare un po la nostra esperienza che oltre a raccontare un po delle banche penso possa raccontare un po anche delle imprese che un effetto in questo gruppo ci sono interfacciate alle banche in modo digitale non soprattutto nei primi due tre mesi di questa crisi ma noi siamo mai stati fermi come diceva come servizio diciamo pubblico sono rimasti aperti e qui già una prima importante direi piccoli bar perché quello di ha dimostrato che c'era la possibilità tutto sommato di continuare avere un'attività operativa ed efficiente un'attività e karun ci serviva penso in una prima fase della settimana tutte curare i risparmiatori e le imprese insomma l'inter produzione conti detiene nei loro i loro risparmi con chi all interno delle quali chiedere finanziamenti forse comunque operativa dopo la salute penso che il danaro

veramente sia una cosa che dirò mai che sta più a cuore e quindi evidente psicologicamente rimanere aperti di questo bisogna ringraziare penso anche tutti i colleghi e le colleghe insomma ora sembra quasi normale nelle settimana di marzo e aprile non era facilissimo anche per chi doveva prendere la decisione di mandare i colleghi al lavoro di tenere tutte le filiali a vento la maggior parte delle fiere bene seppure con un'attenzione estrema la sicurezza quindi con alternanza al lavoro chi poteva lavoro dalla distanza però insomma fatto sta che siamo rimasti aperti e forse si poteva anche prendere questa esperienza delle banche aperta così come tu età della grande distribuzione o le altre attività per imparare a come si doveva poi riaprire fortunatamente la nostra esperienza ci ha fatto insomma superare questa pandemia abbastanza purtroppo con qualche effetto negativo evidentemente ma in media con questi accorgimenti che abbiamo preso o una scarsa diciamo violenza da parte appunto dal virus ma abbiamo imparato tante cose che ha imparato a camp a dialogare di più con i nostri clienti abbiamo attivato tutte le forme possibili di comunicazione da quelle dirette da quelle video a quelle chiaramente attraverso gli strumenti digitali abbiamo visto un grosso cambiamento della fruizione da parte dei nostri clienti della banca pur rimanendo aperti con le filiali e quello che normalmente è una presenza in filiale con un punto di vista di operatività corrente quindi prelievi e versamenti operazioni che normalmente si fanno sia allo sportello sulla distanza si sono ridotte di quasi 30 per cento siamo arrivati a meno del 10 per cento di utilizzo transazionale dello sportello fisico vantaggi invece di quello principale o dei del tipo a pavia



tm quindi un cambiamento abbastanza strano ambiente abbiamo messi smart work in quasi tutte le strutture centrali che chiaramente hanno anche una grande interlocuzione facciamo al mondo imprese al mondo corporate con i clienti siamo passati da 800 persone gli smartphone da quasi 8 mila persone che dicono scorso le quali che mette ringraziamo anche i partner che ci hanno aiutato tecnologicamente a essere immediatamente efficienti cosa è rimasto è rimasto che fortunatamente non siamo tornati indietro anche oggi noi siamo ormai con tutte le filiali full service e non abbiamo più in forma anza e comunque insomma sono aumentate le precedenti reali ma ancora ridotte notevolmente rispetto a prima della crisi il digitale è aumentato con 20 per cento anche oggi a parte i picchi e anche la crisi le persone sono abituate a poter lavorare a distanza e questo è un dato chiaramente conduce bomber e mi pare che anche negli interventi precedenti se ha detto come non per tutti gli è stata un'esperienza così completa però sicuramente è stata un'alternativa alla modalità di lavoro in aria e ricchi di lavoro ordinario anche qui chiaramente cercheremo di portare avanti questa esperienza poi c'è stata la grande esigenza di dare liquidità alle imprese questa è stata un qualcosa veramente di chiaramente ordinario per quanto riguarda la tipologia la straordinaria per quanto riguarda le numeri che la nostra banca in due mesi è rodato 8 50 mila microfinanziamenti insomma cosa alla quale soprattutto non celando la ben dovuto cambiare procedure sistemi informatici per poter dialogare a distanza con la via interiano l'erogazioni investimenti anche questo chiaramente stato un cambiamento molto importante e in parte utilizzabile e continua a contraddistinguere gran parte della interlocuzione della nostra vita

intera la difficoltà maggiore è stata forse con le fasce più deboli della popolazione con per i nostri clienti con le persone più anziane quelle persone che chiaramente avevano da una parte minore dimestichezza informatica ma anche una maggior voglia di essere presenti di vedere qualcuno di incontrare qualcuno questo è un altro risvolto forse importante da non trascurare cioè nell'incrocio fisico digitale e il 20 è presente anche l'importanza dei rapporti umani e questo insomma abbia tentato di fare tanto questo di tenerlo molto presente ringrazio giuseppe castagna un settore che è rimasto sempre aperto invece un settore che è stato tra i più colpiti quello del re tel volevo chiedere a cristina cox coppia mista dice legata di chi con aver eccellente italiana non multinazionali e fatture 700 milioni porta il bello e l'italia nel senso proprio del termine perché siamo quindi cosmetica a 900 negozi in 24 paesi ecco com'è stata questa esperienza e come pensa che si possa affrontare la ripartenza in questo contesto e se ci sono anche d'estate differenze tra i vari paesi buongiorno a tutti guardi per noi come ha giustamente elettorali sono stati mesi molto difficili come per tutto il retail dobbiamo a partire dal 10 di marzo chiuso 900 negozi nel mondo molto spesso prima di quanto fosse necessario dal punto di vista delle vari decreti perché per senso di responsabilità sociale volevamo proteggere le nostre persone quindi volevamo proteggere sia i nostri dipendenti sia anche i clienti era chiaro già i primi di marzo della si trattava di una banale influenza quindi per noi la responsabilità sociale e la distesa delle persone erano sicuramente la più attività quindi a partire dal 10 di marzo abbiamo chiuso 900 negozi in 24

paesi e per due mesi e mezzo siamo stati
ha calcolato 0 con oltre 7.000 persone
assente grazie quindi abbiamo azzerato
il nostro cash flow e abbiamo iniziato
come molte aziende un periodo di attenta
gestione dei costi per essere sinceri di
tagli di costi importanti per proteggere
appunto i flussi di cassa dell'azienda a
partire però e dalla fine di aprile
siamo riusciti a riaprire in maniera
molto graduale abbiamo riaperto prima in
germania in olanda e poi a partire dalla
metà di maggio siamo riusciti ad aprire
anche in paesi per noi più grandi con
l'italia la francia la spagna il
portogallo e poi mano mano stiamo
aprendo oggi siamo aperti nell'ottanta
per cento dei paesi in cui siamo
presenti
certamente come ha detto chi mi ha
preceduto non è stata una ri partenza
sprint a non è stata una ripartente fabi
è stata una ri partenza molto lenta ma
di partenza abbiamo aperti i negozi con
meno 70 min 80 per cento di fatturato
oltre a mesi circa dalla partenza siamo
meno 30 almeno il 40 per cento a seconda
dei negozi per due ragioni primo abbiamo
contingentemente perché sicuramente la
sicurezza delle persone deve rimanere al
primo posto per cui solo un numero
limitato di clienti può entrare nei
negozi e questo ovviamente in parte al
fatturato ma poi c'è da dire che in
molti paesi
persone hanno ancora paura di uscire
hanno paura di fare shopping hanno paura
di tornare a quella che era la loro
abitudine a loro ti la loro normalità
quindi sicuramente per le aziende del
righello food il 2020 sarà un anno molto
difficile
e qui se mi permette vorrei aprire una
parentesi sull'importanza per l'italia
di essere più tempestiva nella gestione
della crisi economica perché noi siamo
stati il primo grande paese europeo
colpito dall'emergenza sanitaria abbiamo
fatto molte cose bene alcune cose invece

potevamo fare meglio e ci sono stati i
ritardi e tentennamenti che sono
giustificabili alla luce del fatto
appunto che eravamo al primo grande
paese europeo colpito però dagli errori
bisogna imparare non bisogna che i
tentennamenti che abbiamo avuto nella
gestione delle emergenze sanitarie
adesso si ripetano nella gestione
dell'emergenza economica
io ho appunto o in italia 2.500
dipendenti in cassa integrazione dal 10
di marzo
molti di loro non hanno ancora visto un
solo euro perché perché finalmente la
cassa integrazione in deroga è stata
pagata ai dipendenti della cosiddetta
zona arancione quindi lombardia emilia e
veneto 2 3 giorni fa quindi a quattro
mesi da quando era entrato in cassa
integrazione del tutto il resto d'italia
ancora i dipendenti non hanno ricevuto
questa cassa integrazione si o guarda
all'estero i colleghi francesi piuttosto
che spagnoli piuttosto che gli altri
paesi hanno avuto il pagamento mensile
puntuale nella cassa integrazione questo
cosa vuol dire vuol dire che purtroppo i
nostri dipendenti le nostre famiglie
sono state svantaggiate perché noi
abbiamo dei dipendenti enel ritiene non
parlo solo di kiko varo del retail in
generale non dipendente vite le ha uno
stipendio medio tra i 1.000 1.500 euro
quindi la capacità di risparmio di
queste famiglie è limitata nel momento
in cui saranno quattro mesi senza
stipendio
ovviamente
andiamo a mettere in seria difficoltà
queste famiglie quindi secondo me è
veramente importante che l'italia
risponde alla voi calcoli di cui parlava
al collega che ha parlato prima di me
con una grande tempestività lo stesso la
stessa iniezione di liquidità che
dobbiamo garantire in maniera tempestiva
le famiglie la dobbiamo garantire anche
all'azienda il dottor carfagna ha

parlato prima di me del grande sforzo che stanno facendo le banche è uno sforzo importante è uno sforzo importante aziende come kiko stanno ovviamente cercando di finalizzare un presto sa cercano di nuovo siamo i primi di luglio un grande impegno con grande collaborazione dalle parte delle banche stiamo lavorando per ottenerlo però i soldi in cassa non sono ancora arrivati e io mi confronto con aziende straniere che invece questi soldi in cassa magari ce l'hanno da un mese a due mesi e noi dobbiamo sempre ricordarci che la casa serve per pagare le spese correnti ma serve anche per investire in futuro serve per investire in innovazione di prodotto di processo noi dobbiamo investire ora per allora altrimenti perderemo anche nel medio lungo termine quindi cerchiamo veramente farci sfuggire l'opportunità di essere tempestivi come paese perché essere italiana e deve continuare a essere un vantaggio competitivo non deve essere uno svantaggio competitivo in un momento così importante così drammatico sono d'accordo concordo completamente non possiamo vizio un po nostri ci mettiamo spesse volte molti autografi e quella risposta tempestiva che è stata chiesta prima c'è stata sicuramente dalla parte della rete nella rete diventata l'infrastruttura la rete digitale il 4g soprattutto un'infrastruttura strategica di questo paese e diciamo che senza questa grande semplicità questa struttura il paese sarebbe poi tornare avanti ecco l'italia non è ancora pronta a prodi digitalmente volevo chiedere ai compagni sono stati i vostri sforzi come avete vissuto questo e come vi siete messi a disposizione del paese per farlo funzionare in questi mesi terribili innanzi buongiorno a tutti e grazie davvero per questo invito ma direi che come avete avuto modo di vedere nella settimana tra

l'ultima settimana di febbraio e la prima di marzo i traffici sulle reti sono aumentati tra il 40 50 per cento di settimana in settimana credo nessun altra infrastruttura avrebbe potuto reggere un impatto di questo genere le infrastrutture delle comunicazioni sono riuscite a reggere questo impatto in funzione del mega investimenti che sono stati fatti né sulle reti negli ultimi anni in particolari sulle reti mobili c'è da pensare che se tutto questo fosse accaduto solo sei anni fa nel 2014 credo che il parere il paese avrebbe collassato perché nel 2014 usciranno dalle tecnologie 3g per entrare massicciamente nelle tecnologie 4g tutto questo evidentemente però pone anche un pochino un problema di prospettiva e malauguratamente non eravamo più noi 3g ma ancora non siamo le 5 g avremo sicuramente avuto un'altra resilienza sociale a tutti i livelli se fossimo già nel mondo del 5 gen però tutto sommato diciamo le reti hanno retto le reti di tutti gli operatori hanno retto c'è stata sicuramente una sabrina come dire attività nel cercare di aumentare la capacità di settimana in settimana evidentemente poi ci siamo subito posto il problema di quello che potrebbe essere un eventuale rimbalzo autunnale del effettivi raleigh di questa natura quelli quindi in realtà stiamo ancora correndo a infrastrutturare ancora di più le capacità delle reti che ora per farsi trovare eventualmente pronti per la nuova una nuova malaugurata fase pandemica in questi in questi mesi abbiamo in qualche modo comunque bruciato un enorme quantità di investimenti che abbiamo dovuto indirizzare soprattutto sulla capacità del 4g e questo in qualche modo sopra e poi velocità a quello che sarà il deployment e la realizzazione delle reti

5 gt

questo è un problema che le reti di telecomunicazioni evidentemente devono affrontare per ho detto questo diciamo la visione sociale delle aziende delle scuole è stata in qualche modo garantita con qualche piccolo servizio di servizio ma fondamentalmente diciamo le reti hanno retto un impatto e un urto veramente se non menale irripetibile ci auguriamo dentemente la corsa della storia nata infrastruttura che si è rivelata strategica in questa grande casa è stata quella di industria di pagamenti gli italiani uno forte di l'asti positivi dell'emergenza hanno dovuto rinunciare allo storno dei loro miti contanti no questo mito di avere sempre i contanti senza carta di credito pagamenti digitali nuovi strumenti sicuramente la vita divenne sono prestatore pare impossibile forse anche a nutrirsi no sono davvero cambiati i clienti e come avete dovuto cambiare voi lo chiedo ministra faretti pareti ammessa dice legata di american express ti puoi anche sapere se il cambiamento è continuato se c'è stata solo una breve cota verso il denaro in siccità oppure se l'innamoramento continua buongiorno buongiorno a tutti e intanto e grazie anche da parte mia per per l'invito ma abbiamo visto sicuramente affermarsi in questo in questi mesi nell'occhio ma anche successivamente quindi già rispondo alla domanda e dei trend dei fenomeni in maniera molto forte che che fanno tutti capo alla digitalizzazione e all'e commerce principalmente in particolare quello che abbiamo visto noi è innanzitutto in generale noi ovviamente abbiamo visto una grande grande calo dei volumi un crollo se possiamo dei volumi nelle settimane brown sia nel mondo consumer che nel mondo più di questo per via dello dauna per bianche del seno come noi diciamo di paura no e e grande crollo della fiducia dei consumatori e abbiamo visto però la

crescita di alcuni specifici settori come per esempio il food ma anche il consumer elettronico per via del fatto che le persone hanno bisogno del computer per lavorare da casa per studiare o magari perché vivevano a casa e quindi si sono fatte tolte le liste nuovo capire che abbiamo visto una grandissima crescita delle transazioni on line questo a livello paese ha un effetto diciamo che è stato un vero e proprio salto come è stato detto tributi dieci anni perché in italia ancora nel 2019 vedeva passare soltanto il 7 per cento del totale spese rete il suo online basta confrontarsi non solo con paese come uk che ci sembra così tanto più avanzato che dove questo numero è al 20 per cento confrontato al nostro 7 ma anche per mano e francia dove 15 16 per cento se diener o meno della metà dei nostri paesi diciamo confinanti quindi è una grande opportunità pensi che solo nel mese di marzo è questo il numero che lo ripeto sempre perché mi ha molto impressionato e il 75 per cento delle persone che hanno fatto un acquisto online lo facevano per la prima volta quindi c'è stata chiaramente un drammatico soldo né avanti né lei consociamo nelle abitudini di consumo delle persone che è un salto in avanti che sicuramente ha portato anche ad una crescita siamo in senso silenziosamente italia e rappresenta una grande opportunità in un paese come l'italia dove nel 2019 ancora il 60 per cento del totale del volume dei pagani in termini antenato contante abbiamo già visto che ovviamente l'utilizzo del denaro contante diminuito ma per transitare verso quella che sarà una vera e propria cache society un giorno c'è ancora bisogno di investire molto c'è un bisogno di investire in tecnologia c'è bisogno di investire in sicurezza che io credo in un grande processo un grande programma tutti i player insieme pubblici e privati di educazione sui



benefici nei pagamenti digitali c'è bisogno di investire da parte delle istituzioni sburocratizzazione e semplificazione normativa perché per esempio per quanto riguarda i processi di un boarding di sottoscrizione degli strumenti di pagamento siamo il paese più complicato a livello mondiale e quindi c'è bisogno ancora di fare molto un altro trend interessante che abbiamo visto che fa sempre capo al tema dell'e-commerce della digitalizzazione che è cresciuto tanto il processo del commercio di prossimità cioè gli acquisti presso i piccoli negozianti mitch vicino casa questo per una duplice versione una ovvia cerello jones quindi ci si poteva muovere poco ma una strategica ed è che molti piccoli negozianti hanno quelli con quella capacità diciamo con il cambiamento hanno cominciato a investire evolvere il loro modello di business adottati disabilità adottando una strategia e-commerce noi abbiamo visto una crescita nel mese di marzo di richiesta di codici commerce a noi del 27 per cento in generale ma in alcuni settori come food come ristoranti una crescita streep la cifra e hanno quindi cominciato a investire proprio in digitalizzazione tante volte anche facendo accordi con le grandi piattaforme di derive li online per poter cominciare a servire anche clienti al di fuori al di fuori delle loro zone e questo fenomeno lo stiamo lo stiamo continuando a vedere l'ultima cosa diciamo ultima cosa diciamo l'altra cosa molto significativa che abbiamo visto è la grande crescita dell'utilizzo del contact less e anche dei proximity payment no perché ovviamente le persone che andavano a fare la spesa al supermercato ma le stesse persone che lavoravano dentro il supermercato preferivano non prendere in mano la carta del cliente quindi il contante resto ad essere cresciuto di tre volte

nel nei nostri numeri un terzo dei volumi sono transazioni contactless ma anche proximity payment e cioè quelle fatte con con il mobile che sono che sono quintuplicate rispetto rispetto all'anno scorso quindi una serie i fenomeni di cambio delle abitudini di consumo che io credo sono lì per restare nello stesso tempo però c'è bisogno di ridare fiducia consumatori perché sì noi abbiamo visto ritornare una buona parte delle spese nelle settimane successive al dow non così travel il travel ha ricominciato dopo l'inizio diciamo degli spostamenti a livello nazionale ma solo in funzione strada e mentre business travel e a zero e anzi qui c'è da pensare forse che il futuro così come erano tornerà quindi ci sarà proprio un cambiamento da questo punto di vista anche per sedi di alcuni settori economici però in realtà ancora i consumatori hanno paura perché si sente molto parlare di questa ondata di ritorno di fatto nessuno lo sa però se ne parla tantissimo e quindi io credo che ci sia anche un dovere da parte io credo delle istituzioni di assicurare le persone sulla tenuta del sistema economico e anche da parte delle aziende che possono fare molto sul creare customer trust che penso che le aziende che sono in grado di generare fiducia nei loro consumatori sono quelle che poi supereranno meglio questo periodo non per niente fatti noi per esempio abbiamo deciso di tagliare del 50 per cento degli investimenti della petizione nuovi clienti e investire completamente diciamo tutti gli investimenti che abbiamo messo in piedi nel giro di pochissime settimane sono a favore della customer loyalty far retrocedere valore ai nostri clienti sia consumer che abitudine ma massimo scusami se mi intrometto ma così colgo l'occasione per salutare i nostri ospiti e ringraziarli per aver partecipato al nostro invito è però volevo poco un polo

domanda o una considerazione un po' tutti quanti noi credo che anche dagli interventi che abbiamo appena ascoltato effettivamente il lob da tutti i settori tutte le aziende rappresentate e mangiare accecante anno fa per una reazione incredibile no sia in termini di quantità di cose fatte di velocità e lasciatemi dire ma in alcuni casi anche di innovazione soprattutto su ambiti legati non solo alla compliance e cioè si è trovato in modalità molto che le soluzioni per rispondere alle sfide allora la domanda che faccio un po' tutti è quello come possiamo come sistema paese continuare a tenere molto alta questa tensione questa velocità al cambiamento che abbiamo avuto in questi tre mesi proprio per sfruttare al meglio diciamo così anche quello che si diceva prima i cambiamenti di comportamenti che abbiamo avuto e costruire su quello io qui prima mi ero dimenticato di passare questa slide legata al tema delle delle competenze della capacità di esecuzione dove rappresentavamo un po' il team il settebello azzurro di pallanuoto femminile che saranno avuto un palmares incredibile vittorie perché credo che sia un ottimo esempio di competenze strategia capacità di jack huston derivante da professionalità e disciplina ecco credo che questi siano gli elementi che dobbiamo gettare in maniera forte nel sistema ma vorrei veramente un po' un giro di tavolo un confronto con i nostri ospiti sulla tematica che ha il coraggio di partire ha visto che solo il nickel ultimo a parlare riprendere riprendo per primo è si io penso che ha detto prima lei nell'intervista molto fa capo alla cultura del cambiamento credo che le aziende che sono state in grado di guidare il cambiamento e cavalcarlo che subirlo sono quelle che hanno reagito meglio e sono rimaste produttive e che richieste e che rimarranno

soprattutto competitive nel medio e nel lungo periodo io penso che a livello di leadership ci sia bisogno di fare una forte transizione nel senso che è necessario cominciare a pensare di avere dei leader che siano in grado di pianificare in contesti di grandissima incertezza anche a brevissimo termine e siano in grado di pianificare secondo scenari diversi e si parla tanto di scenario planning desso perché non è più possibile fare un piano un long principi ed anche solo due anni ma tre anni come veniva fatto prima e però significa anche proprio caratteristiche alicie avere il coraggio di prendere decisioni rapidamente in maniera agile pur sapendo che molto probabilmente potrebbero rivelarsi sbagliate e nonostante questo continuare a trasmettere ai propri colleghi ai propri clienti una visione a medio termine una visione di futuro e probabilmente anche una visione di futuro più di comunità rispetto a quello che che abbiamo vissuto fino a oggi ecco quindi secondo me è una grande e una grande sfida se ne parla tanto anche all'interno delle aziende come fare a mantenere le norme flessibilità dinamicità ha capacità di prendere decisioni rapidamente che che abbiamo avuto e che non avremmo mai avuto aziende come la mia che hanno miliardi di cose positive però sicuramente siamo molto complessi al punto di vista organizzativo e non si può dire che l'agilità nella presa delle decisioni sia uno degli elementi di forza maggiori siamo stati in 48 ore di prendere la decisione di investire un miliardo di dollari iniziative a favore dei clienti a livello globale come fare a mantenere questo secondo me è forse la cosa più interessante su cui discutere nelle prossime settimane nei prossimi se faccio un commento collegandoci anche quello che ci ceo gary hamel

cioè lei giustamente citavano come in questo periodo abbiamo un po' sconquassato quella che è la burocrazia l'inerzia che inevitabilmente all'interno del grande organizzazione c'è e quindi forse no anche a merci da degli spunti da questo punto di vista ma posso intervenire io ma volevo sicuramente dipende da tutti noi sicuramente dipendere a questo nuovo modo di lavorare che abbiamo imparato a utilizzare abbiamo capito quanto utile può essere delle decisioni anche all'interno dell'azienda in modo più [Musica] condiviso e modo noi abbiamo avuto dal primo giorno di comitati crisi che sono riusciti a passare dalla sanificazione degli ambienti alle strategie di liquidità per i clienti alla possibilità del dialogo con cliente quindi assolutamente interfunzionali che hanno consentito guidare insomma degli indirizzi ed indicazioni importanti per il proseguo della nostra attività viene da dire due cose intanto come saldare la parte utile di tutto quello che abbiamo imparato ne parlavamo prima il famoso smartphone smart come l'ha definita prima rom chiaro working sicuramente questo è un qualcosa importantissimo sicuramente cambierà la gestione complessiva delle aziende dal parco immobiliare alle necessità ha chiarimento di fornire supporti logistici supporti i trasporti per i nostri colleghi però è anche vero che si interfacciano ballo la vita di tutti i giorni con la necessità di avere le nostre città ancora operativo e produttive io ho vissuto chiaramente in gran parte da milano ma in parte anche le altre sedie a nostra banca questa crisi e le modalità di relazione sono molto differenti di lana oggettivamente il centro di milano oggi molto più impattato dalla crisi di quanto non siano altre città e allora tutto questo

dobbiamo cercare di capirlo bene per capire quanto interconnessa ormai la nostra società e quanto una decisione pur diciamo for world game è sicuramente importante come quella di dare maggiore flessibilità ai colleghi che vengono a lavorare con gli impatti sul benessere della nostra società lo stesso posso dire per quelli che problemi stavano a casa a lavorare non era un addetto della casa ha messo degli indici migliori patrimonio ed erano con i figli e magari locali più piccoli la banda è l'internet cui facciamo al contrario come diceva prima bisio insomma è stata fondamentale ma ci ha fatto anche rendere conto delle enormi debolezze infrastrutturali che in alcune parti d'italia ancora si hanno quindi insomma è un makeup richiamo a considerare le cose positive ma anche più bui considerare forse una modalità di vivere il rapporto lavoro casa studio in modo città in modo differente da questo ci vediamo al nostro futuro e alla nostra società forse per mano il pallino dell'europa insomma il discorso anche capire come sfruttare questa opportunità e gli enormi investimenti che il paese oggi e potrà avere a disposizione per fare un cambiamento radicale sia la struttura investimenti sia anche la struttura burocratico amministrativa e alle riforme di cui questo paese ha bisogno se posso aggiungere anche devo dire che a livello di leadership a livello di governance il cooking secondo me ha accelerato tre considerazioni che erano già comunque presenti la prima ha accelerato io spero in maniera duratura il focus sulla meritocrazia non è che l'abbiamo scoperto adesso però abbiamo sempre saputo e certe volte dimenticato che facile fare il capitano quando tutto tranquillo quando il mare calmo è molto più difficile fare capitano quando

arriva l'onda alta quando poi arriva la tempesta e quando ancora di più come in questo caso arrivano tsunami quindi io credo che la meritocrazia intesa come competenze esperienza sia ovviamente stata sottolineata e spero che non ce ne dimenticheremo io credo che a tutti i livelli aziende grandi aziende piccole aziende private aziende pubbliche italiano in italia europa insomma abbiamo tutti bisogno di avere persone competenti e con grande esperienza nei ruoli chiave perché rilancio di un'azienda rilancio di un paese durante dell'europa passano da qui passano da esperienza competenza e meritocrazia quindi se c'è una buona lezione può essere questa la seconda grande accelerazione io personalmente l'ho vista parlando anche con tanti colleghi proprio sulla tematica della leadership tutte abbiamo sempre parlato negli ultimi anni di quanto fosse importante evolvere dalla leadership gerarchica basata sul controllo ad una leadership che invece partecipativa basata sulla fiducia a lavorare da casa avere le persone smart work in accelerato proprio questo abbiamo smesso di controllare le persone abbiamo smesso fortunatamente finalmente dico io di chiederci quante ore passavano davanti al proprio computer e ci siamo tutti focalizzati di più sugli obiettivi sui progetti sulla performance sui risultati perché poi alla fine quello che fa la differenza non è quante ore passo davanti al computer ma cosa faccio di quel tempo quindi sicuramente c'è stata una grande accelerazione dovuta al dow dovuto alla smart ultima c'è stata una grande accelerazione di questa leadership più partecipativa è basata almeno sul controllo il picco una fiducia anche questo spero che sia un elemento che è stato accelerato amate poi abbia un'onda lunga e seri per rimanere infine tutti ci siamo resi

conto di quanto è importante che i leader si facciano veramente carico della responsabilità sociale essere un'azienda leader non è solo essere un'azienda più grande del proprio settore e siamo un'azienda leader significa anche avere dei comportamenti etici irreprensibili abbiamo una grande responsabilità sociale avere cura delle proprie persone in senso letterale partendo dalla salute alla sicurezza e il mantenimento dei posti di lavoro quindi sicuramente anche tutto questo ruolo e tipo sociale dei leader dell'azienda io credo che esca rafforzato da questo tsunami rappresentato dal coronavirus e questi sono elementi positivi come sempre dalle esperienze più dure comunque se ne possono trarre degli insegnamenti positivi e credo che questi siano alcuni di quelli che mi auguro siano qui per rimanere capisco eccomi qui mi sentite ma allora credo che le due direzioni giusto per non per essere esaustivo ovviamente ma da una parte dobbiamo completare come diceva castagna legislatura cioè se ci facessimo ritrovare davanti a un altro fenomeno di questo genere nei prossimi anni avremo un problema molto significativo quindi va fatto i 5 gb e vanno fatte le reti di nuova generazione su rete fissa in particolare l'unica vera soluzione a prova di futuro e ciechi ph su questo non c'è assolutamente da discutere per fare questo ovviamente c'è la necessità da parte del governo di varare due misure sostegno la prima è l'enorme semplificazione e sburocratizzazione di tutti quelli che sono i processi di autorizzazione che oggi uccidono aziende come la nostra c'è un pacchetto come come sapete è in discussione nel governo credo che si sia ad acquisire un grande senso di urgenza per varare questo pacchetto il più tempo e presto possibile il secondo è bisogna

in qualche modo attivare una serie di aiuti alle aziende del settore comunque per il paese per appunto portare un enorme stock di case degli italiani che ci stiamo parlando di circa 12 13 milioni di case di italiani che oggi non sono raggiunte dalle ftth non lo saranno neanche attraverso il piano di open cyber per portarlo verso le effettivi h su questo fronte evidentemente è una gara tra paese tania ha appena stanziato un pacchetto di sette miliardi di euro per favorire l'accelerazione delle infrastrutture credo che l'italia non possa assolutamente rimanere a guardare quindi da questo punto di vista c'è da fare l'altro tema quindi non per le infrastrutture credo che comunque tutta questa grasso rush verso la digitalizzazione abbia un altro grandissimo rischio che quello di acuire un digital divided nel senso di quelle che sono le competenze delle persone le compete noi all'interno di un microcosmo come quello di vodafone italia stiamo affrontando questo tema con molta decisione perché stiamo varando un programma di upscaling che più o meno riguarderà tra il 25 30 per cento delle nostre persone questo problema se l'ho riportata evidentemente a livello italia vuol dire milioni e milioni di persone che devono accelerare nel ridefinire i neri acquisire nell'acquisire costruire nuove competenze digitali perché non c'è assolutamente dubbio sul fatto che qualsiasi di qualsiasi lavoro stiamo parlando in qualsiasi settore il contenuto di digitalizzazione di quel lavoro sarà prominente mente più importante di quanto non sia stato fino adesso con questo avremo a che fare e anche da questo punto di vista credo che aziende grandi come vodafone accenture bpm possono sicuramente affrontare da soli programmi di questo genere se

pensiamo però che in italia la 80 82 per cento di tutta la forza lavoro invece impiegata in piccole e medie aziende evidentemente credo ci si debba porre il problema di come sostenere aiutare tutta questa vasta massa di lavoratori per accelerare nel non rendere obsolete le proprie competenze professionali quindi questi due sono secondo me i due i due poli di intervento prioritario per far sì che possiamo mantenere il passo con gli altri paesi che guardate stanno comunque investendo massicciamente sulla digitalizzazione e questo è un fattore competitivo di paese che non possiamo assolutamente trascurare massimo se posso una considerazione a chiusura di questo di questo giro credo 22 elementi cioè un tema se vogliamo forse se lo diciamo in maniera molto rispettosa però anche con con decisione allo stesso tempo credo che rispetto a questa wake up call dal punto di vista poi delle sue cure shaun fosse mancata proprio la pubblica amministrazione cioè nel senso che le aziende hanno risposto come abbiamo sentito prima in maniera decisa con anche di un esercizio di evoluzione della leadership come ci raccontavano i nostri ospiti forse nonostante anche le ingenti risorse finanziarie che sono state messe a disposizione purtroppo la macchina burocratica ha fatto più fatica a generale si è chiuso e la seconda considerazione che mi ritrovo assolutamente con quanto diceva il dottor bisogna proprio l'investimento sulle competenze per noi come accenture un manto noi addirittura a livello globale investiamo proprio sulla tematica delle employability come responsible business e employability nel nuovo mondo vuol dire avere competenze digitali le grandi aziende le possono fare da soli bisogna pensare come diciamo così il pubblico la scuola è anche il batte mar jato pubblico privato può agire sul resto come dice lagarina

me nell'intervento iniziale e il futuro dipende anche da noi stessi dovrebbero ancora nove minuti e 35 secondi per honesty mista una domanda molto veloce con un impegno concreto che ciascuno di voi la vostra azienda o prendere per far migliorare questo paese e ovviamente anche chi ci lavora i dipendenti tutte dare un contributo fattivo castagna tempi più rapidi andare i prestiti dei tribunali e più più rapidi ha ora di essere velocissimo torno a sud est giusto un minuto perché sono super solidale chiaramente un quanto diceva cena scozia è ovvio che noi siamo stati investiti come sapete da procedere anche i provvedimenti che forse non erano pienamente operativi e compete quando venivano annunciati abbiamo avuto veramente il flusso enorme di richieste e soprattutto le micro e le piccole aziende che erano a rischio di sopravvivenza e quindi abbiamo chiaramente tentato di fare il meglio possibile da quel punto di vista è vero che molte aziende più grandi che strutturate anche per la difficoltà da boe con delle cifre il giusto per far capire per quanto riguarda la nostra banca 50.000 finanziamenti erogati sotto i 25.000 euro abbiamo 13 mila richieste per quelli sopra i 30mila euro fino al livello medio credito centrale ne abbiamo fatto circa 3.000 abbiamo poche centinaia 115 120 il passante ne abbia meno date 45 cioè la complessità cooperativa man mano dell'azienda e più grande sia per chiaramente di condividere con altre banche l'eventuale intervento sia per la complessità stessa dell'intervento ahimè non ci aiutano da questo punto di vista io penso veramente questa volta insomma un claim che naturalmente si prende il sistema bancario stavolta insomma dobbiamo in qualche modo trasformarlo in qualcosa di positivo io come cosa positiva che mi permetto di

dire che questa situazione difficoltà ancora di più avvicinato impresa e banca se riuscisse che insomma veramente ci stiamo tutti i gambi una mano magari a volte più velocemente a volte meno ma sempre un grande dialogo dobbiamo coinvolgere in questo dialogo la pubblica amministrazione dobbiamo far sì che questa enorme opportunità che il paese ha di oltre 200 miliardi di potenziali denaro messo a disposizione dall'europa venne accolto insieme è investito in quello che più velocemente ho fatto parte del paese e verso anche due settori per cui sono rimasti colpiti e qui possiamo dare tutta la nostra esperienza per poter collaborare con ti devo prendere questa decisione ma le decisioni devono essere prese velocemente soprattutto non dobbiamo lasciarci sfuggire italia rappresenta complessivamente l'insieme di 78 manovra finanziaria è un'occasione unica e noi ci metteremo tutto il possibile non solo come banco ma anche come corresponsabile classe dirigente del paese nel far presente quali sono le urgenze che così risponde anche direttamente castagne lesse soddisfatta del risposta assolutamente sì devo dire io ho notato non ha una superficiale in volontà di collaborazione ma una profonda volontà di collaborazione fra tutti gli attori del sistema io devo dire abbiamo avuto diverse è interazioni con le banche compreso quello del dottor campagna c'è una profonda volontà di collaborazione di società non ho tra anche un i fornitori cioè in un momento in cui le aziende hanno difficoltà di cassa devo dire ho avuto delle telefonate delle riunioni molto cordiali anche con i fornitori che avevano tutto pagare con le tempistiche abituali perché ci siamo resi conto che la situazione era difficile per tutti tutti siamo stati travolti dallo tsunami devo dire c'è stato un senso di responsabilità sociale

di responsabilità collettiva molto forte quindi devo dire le aziende il sistema bancario i fornitori le filiere hanno lavorato in maniera quanto più possibile poesia quanto più possibile collaborativa è una chance che non dobbiamo perdere io quello che credo che sia anche ad esso sia non lasciare indietro nessuno non lasciare indietro nessuno significa fare in modo che le aziende solide riescono a vedere non solo la possibilità di superare 2020 ma anche hanno la possibilità poi tornare a crescere di competere continuare a vincere a livello internazionale dobbiamo evitare di lasciare indietro intere famiglie intere dipendenti lo si fa cercando pur di salvare posti di lavoro ma non si fa anche investendo in digitalizzazione upscaling perché le risorse e comunque devono essere portate ad un livello più alto per poter competere in questo modo che sempre più complesso quindi non lasciare indietro nessuno è una sfida che ogni azienda il proprio piccolo non proprio grande dovranno poter portare avanti questo è l'impegno che abbiamo in tipo video ma direi che ritorna un proprio quello che diceva adesso cristina credo che il grande obiettivo di tutti noi debba essere quello di costruire una società sicuramente più resiliente di quella che era tra i film di febbraio ma soprattutto enormemente più inclusiva per realizzare questo obiettivo credo che il nostro contributo specifico come operatori di telecomunicazione non possa che essere quello che dicevo prima da una parte garantire e assicurare la realizzazione delle reti 5 g e di nuova generazione e dall'altra impegnarsi veramente con grande convinzione determinazione nell' questi grandi programmi di digitalizzazione soprattutto a partire delle persone perché credo che poi come leader di aziende abbiamo un obbligo morale che è quello di garantire diciamo l'emploi

ability delle nostre persone in primis ma non solo delle nostre evidentemente quindi parteciperemo con grande convinzione con un entusiasmo a tutti quelli che possono essere programmi varati dal governo o da chi che sia per realizzare questo obiettivo con melissa peretti peretti sì noi protette concordo con veramente tutti questi commenti ne andò moltissimo in iniziative concrete soprattutto di tre grandi tre grandi aree la prima non ti accettata quella dei clienti e iniziative a supporto che sono partite praticamente subito dalle prime settimane sconti e promozioni appositamente dedicate proprio retrocessione di valore concreto nelle mani dei clienti consumer e anche dei clienti per i clienti vito che stiamo facendo anche di più stiamo cercando di creare una community mettendo a fattor comune il network degli esercenti con le nostre piccole e medie aziende nostre clienti per creare occasioni di business e sinergie la seconda grande area è quella dei piccoli esercenti dove stiamo facendo moltissimo adesso partirà fa pochissimo una iniziativa a luglio che poteva tre mesi per spingere clienti a tornare a comprare dai piccoli esercenti sia quelli intorno a casa i più belli nelle destinazioni turistiche e procedendo valore ad ogni transazione fatta proprio valore concreto soldi ad ogni transazione fatta e la terza area è quella del turismo che è un'altra aria ovviamente come sappiamo fondamentale 15 per cento del nostro pil è in grandissima sofferenza quest'anno si viaggerà in italia stiamo facendo un progetto in partnership con il ministero del turismo sia per aumentare molto l'accettazione della carta in tutte le principali destinazioni turistiche italiane visto che quest'anno si lancerà in italia ma anche per parte proprio oggi tra l'altro una guida che si chiama

io viaggio in italia una guida digitale che racconterà di tutte le principali destinazioni turistiche nei nostri clienti tutte quelle chicche nascoste tutte quelle tesori diciamo da scoprire di cui il nostro paese è pieno per spingere i nostri clienti a a viaggiare a riprendere e diciamo a andare negli alberghi e nei ristoranti e quindi rimettere e mettere in moto l'economia ringrazio di nostri ospiti speriamo veramente tornare quella che si chiamano new normal ma non normalità magari anche migliori quella precedente ringrazio ministra farete ferretti amministratrice delegata maria cristina sto chiami xvi ha delegato di kiko aldo bisio minatore del gatto modo poi giuseppe castagna amministratore delegato di banco bpm quel palco come cia rovinare aggiunto mauro marchiario cui chiedono questo ho sentito tanti spunti sicuramente per tutti quelli che ci hanno seguito ma se il vostro lavoro anche per il mio lavoro e tutti noi dobbiamo contribuire a far sviluppare questo paese dal punto di vista digitale ecco quali ruolo poi giocando sentono bene innanzitutto devo complimentarmi con con i relatori che che hanno effettivamente è rappresentato da un lato le difficoltà che hanno incontrato nel nell'affrontare questo periodo particolare ma nello stesso tempo una grande reattività e se vogliamo risposta immediata quelli che sono stati gli elementi che hanno garantito una continuità all'atto lato business tornando tornando alla domanda credo che mutuando e prendendo a prestito quello che era uno slogan pubblicitario di quando ero molto piccolo che per dipingere una grande parete serve un grande pennello credo che uno degli elementi che è emerso a grandi linee durante questo questo incontro è la velocità quindi per riuscire ad avere una grande velocità in un percorso di

radicale trasformazione diciamo del business credo che sia importante avere un grande motore da questo punto di vista accenture a credo una posizione privilegiata operando con le maggiori aziende a livello globale e quindi avendo la possibilità anche di mutuare esperienze che sono state diciamo create all'interno di un industry per portarle all'interno all'interno di altre solo per citare qualche esempio noi abbiamo avviato qualche anno fa il programma di digital channel nell'ambito delle utilities è come diciamo modello abbiamo preso abbiamo preso in considerazione ovviamente quello delle telco accenture ha inoltre a mio avviso la possibilità di fornire un'ampia gamma di servizi che vanno dalla consulenza strategica la consulenza diciamo managerial e system integration tutta la gestione degli applicativi e se vogliamo non ultima anche l'erogazione di servizi continuativi credo che il quadro che ci che ci aspetta è un quadro molto complesso dove indubbiamente avere una visione olistica di quello che può essere un percorso tra l'altro abbiamo citato prima fatto da diciamo da step difficilmente pianificabili richiede indubbiamente una estesa competenza a 360 gradi oggi abbiamo forse toccato leggermente alcuni temi ma non vorrei certo dimenticare quello che comporta una digitalizzazione sicuramente un primo step una migrazione al cloud che abilita tutta una serie di servizi ma quando parliamo di cloud non dobbiamo dimenticarci tutto il tema della cyber security che da questo punto di vista è sempre un elemento che può influenzare alcune alcune scelte importanti e quindi credo che per non citare quello che abbiamo già ascoltato durante durante l'incontro molto interessante di oggi quindi supporto nell'ambito della digitalizzazione dei canali e tutta la



parte di digital marketing tutta se vogliamo la rivisitazione anche della della catena logistica tutti i servizi informativi e per citare un aspetto che è stato evidenziato dal del dottor bisio non facciamo grande pubblicità di questo perché lo facciamo perché ci crediamo la fondazione accenture ha diciamo erogato e sta continuando ad erogare servizi alle piccole e medie imprese che vanno nella direzione proprio del rischi linee upscaling per riuscire ad iniettare all'interno di queste realtà che purtroppo hanno mezzi se vogliamo non allineati a quelli delle grandi imprese la possibilità di entrare maggiormente nel merito di tematiche connesse allo smart work o al remote working credo che queste siano in sintesi le cose che riteniamo possano aiutare e supportare i clienti in questo percorso

parlo di clienti privati ma se diamo anche in in tavoli della pubblica amministrazione stiamo parlando con diverse municipalità del tema dello smart city che abbiamo citato quindi tutta la parte diciamo di gestione della mobilità e pianificazione direi particolarmente guidata dalle nuove tecnologie che che entro introducono se vogliamo elementi di ulteriore complessità abbiamo di block chain

parliamo di internet of things che garantiscono da questo punto di vista una maggior fruibilità di tutti i dati che riguardano le città tanto è vero che si parla molto più spesso di sipi

analytics proprio per riuscire a indirizzare anche anche questi temi ecco credo che questo in sintesi possa essere il supporto del contributo che accenture può dare con con l'obiettivo di continuare ad essere un motore propulsivo e parte di un ecosistema che diciamo sta completando tutta una serie di cap abilità di offerte per i nostri clienti ragazzi amano marcare una notevole che ci avete seguito finora e buona giornata a tutti

Copyright © 2020 Accenture
All rights reserved.

Accenture and its logo
are registered trademarks
of Accenture.