



Innovazione nelle multiutility

## Estra, una Intranet per sostenere il cambiamento organizzativo

*Dennis D'Amico, Marketing & Communication Director, Estra S.p.A.: "Quattro anni fa è iniziato un percorso di innovazione basato su sostenibilità, digitalizzazione, valorizzazione delle risorse umane".*

### L'azienda/l'ente

Estra è un'azienda nata in Toscana e cresciuta nelle Marche, dall'unione di utility locali a totale partecipazione pubblica che operano fin dal 1975. Con il marchio Estra, l'azienda è cresciuta rapidamente attraverso acquisizioni e aggregazioni fino a diventare oggi uno dei primi dieci gruppi industriali per vendita di gas e luce, distribuzione gas e gpl, efficientamento energetico e rinnovabili, connettività in fibra e attività nel ciclo ambientale.

Attualmente l'azienda ha circa 850 dipendenti e 900.000 clienti, nel centro e nel sud Italia.

Nonostante l'espansione territoriale, Estra resta molto vicina alle diverse comunità territoriali e ai Comuni dove opera, nonché ai propri clienti, con i suoi 97 store e sportelli.

La crescita dell'azienda si appoggia su un processo di innovazione che si basa su digitalizzazione, sostenibilità, valorizzazione delle risorse umane attraverso un approccio human centric.

### L'idea in breve

La valorizzazione delle risorse umane ha avuto inizio con percorsi di formazione rivolti ai dirigenti, per cambiare il modello organizzativo dal modello funzionale a un modello a matrice bilanciata. In sintesi, in una struttura a matrice, i membri di un gruppo di lavoro riferiscono anche ai project manager. I progetti spesso richiedono infatti la collaborazione di più reparti, ad esempio IT, marketing o finanza, e quindi una soluzione efficiente può prevedere un manager per ciascun progetto.

Un ruolo fondamentale è dunque quello del project management: in Estra è stato intrapreso un percorso per arrivare alla certificazione ISIPM, dell'Istituto Italiano di Project Management. Dopo la formazione e la certificazione, il passo successivo è stato lo sviluppo di una Intranet accessibile da mobile, per dotare tutti i dipendenti di un vero e proprio digital workplace.



## **Intranet per il cambiamento organizzativo**

L'intranet di Estra ha una funzione informativa, di comunicazione, di collaborazione. Attraverso il cellulare un dipendente Estra accede all'area di suo interesse, e con una chat che richiama quella di WhatsApp può avere una informazione o una notizia, commentarla e leggere i commenti.

Nello stesso modo, molto semplice e intuitivo, quando si accede al proprio ambiente di lavoro si possono avere informazioni sullo stato di un progetto in corso, i tempi, i costi, le altre persone coinvolte, la documentazione. Se una persona inserisce una nota, o chiede una informazione o un suggerimento, l'intero gruppo di lavoro riceve una notifica, e chi vuole può rispondere e collaborare.

Anche i fornitori possono avere accesso ad alcune aree di loro interesse, ad esempio per integrare le informazioni rivolte alle persone che stanno seguendo uno specifico progetto.

Nell'area di lavoro è possibile infatti seguire l'intero processo, il flusso di lavoro dall'approvazione al termine delle attività, e condividere tutte le informazioni rilevanti.

## **Benefici**

Il processo di sviluppo della Intranet è ancora in corso, ma la valutazione è senz'altro positiva. Per alcune funzioni, come ad esempio le note spese, la prenotazione di spazi o di mezzi, all'inizio è stata lamentata una certa rigidità, perché molte abitudini anche informali sono state modificate. In breve però il cambiamento è stato apprezzato, perché consente minori perdite di tempo. A tendere l'Intranet andrà a sostituire l'utilizzo delle mail, e già ora sono stati eliminati documento cartacei, le note, gli appunti, lo scambio di messaggi su carta.

Con il cambiamento generazionale in azienda, questo strumento è più adeguato ai comportamenti e alle abitudini dei giovani e anche per questo la Intranet si è rivelata molto funzionale a sostenere i cambiamenti organizzativi.