

Cippà: persone, tecnologia e spedizioni

di **Maikol Soares**
Digital Marketing
Director
Cippà Trasporti SA

55

Innovazione, tecnologie emergenti, industria 4.0 e intelligenza artificiale, alcune delle tematiche più importanti che oggi stanno comportando cambiamenti repentini alle nostre aziende e al mondo dell'impresa.

Come possiamo affrontare questa nuova era dell'industria 4.0? Come dobbiamo preparare le nostre aziende? Come possiamo mettere il cliente al centro di questo nuovo ecosistema digitale?

È sicuramente necessario da parte nostra un grande impegno. Come ogni processo di trasformazione, anche questo cambiamento va affrontato nella prospettiva di un percorso a lungo termine, che prepari l'azienda e le proprie persone ad affrontare la prossima decade.

Ecco come ci siamo organizzati e cosa stiamo facendo.

Innovazione e processi

Il primo passo è stato quello di innovare completamente la nostra comunicazione digitale.

Abbiamo dato vita nel 2013 ad un nuovo reparto interno specializzato in marketing e strategia digitale composto oggi da un team specializzato di cinque persone.

Il risultato odierno di questa strategia è caratterizzato da un flusso mensile di circa 4000 richieste di preventivo da parte di nuovi clienti provenienti dal mondo on-line, con una percentuale di conversione intorno al 12%.

Il secondo passo che abbiamo deciso di affrontare è stata la revisione di tutti i nostri processi aziendali al fine di digitalizzarli il più possibile. Abbiamo dato il via ad una dettagliata analisi della nostra struttura interna, andando ad intercettare i punti critici sui quali lavorare.

Tecnologie e persone

Grazie agli step precedenti abbiamo posto delle solide basi che spingono spontaneamente la nostra azienda a convogliare la trasformazione digitale verso il suo naturale sviluppo, ossia l'implementazione di strumenti come Intelligenza Artificiale, Machine Learning e Chatbot.

Queste tecnologie hanno un impatto positivo, in quanto ottimizzano i tempi di risposta al cliente e migliorano la qualità del servizio erogato.

Il quarto passo richiede di coinvolgere tutte le persone e i reparti della nostra azienda con specifiche sessioni di aggiornamento e formazione in materia digitale.

Siamo certi che la differenza verrà sempre fatta dalle persone e che le tecnologie si limiteranno ad essere strumenti facilitatori.

Questo è il modello di business che stiamo sviluppando e in cui crediamo fortemente, ricordandoci che le macchine non sono in grado di provare passione ed innamorarsi mentre l'essere umano sì, anche del proprio lavoro.

Stiamo vivendo in un periodo caratterizzato da una crescita esponenziale, da un'indiscussa velocità di sviluppo. Una vera e propria rivoluzione, un'onda da cavalcare. Con la giusta tavola da surf, possiamo restare in piedi e vivere appieno l'emozione di restare sulla cresta dell'onda.



CIPPÀ
TRASPORTI^{SA}
The Winning Move

Cippà Trasporti SA
Spedizioniere
Via Maestri Comacini 7
6830 Chiasso
T +41 91 695 17 77
info@cippatrasporti.ch
www.cippatrasporti.ch