

01/10/2019

## **Marina Rybchik, specialista del lavoro per AsstrA**

Il settore dei trasporti e della logistica è all'avanguardia per quanto riguarda la quantità delle soluzioni IT implementate. I droni, i veicoli senza pilota, l'uberizzazione dei processi. Quello che si vedeva 20 anni fa nei film di fantascienza rappresenta la realtà di oggi. Come stia cambiando la comunicazione nel settore B2B e come appaia la situazione nel mercato del trasporto merci, lo scopriamo da Marina Rybchik, specialista del lavoro con i clienti chiave di AsstrA.





**Marina Rybchik, specialista del lavoro con i clienti chiave di Asstra**

**Una conversazione dal vivo classica o le moderne comunicazioni online, che cosa cercano oggi i clienti? Rybchik:** Il sistema di relazioni “manager-cliente” si sta trasformando. La tendenza della comunicazione negli ultimi cinque anni è il trasferimento di dialoghi sulle piattaforme online, chat e messenger. Sta cambiando l'etichetta della comunicazione aziendale: le chiamate telefoniche e Skype si coordinano allo stesso modo delle riunioni dal vivo. Chiamare senza preavviso e irrompere nello spazio informatico dell'interlocutore è considerato inappropriato. Ad esempio, nell'e-commerce e nell'ambito dei servizi, il contatto diretto è stato ridotto al minimo. Adesso si può ordinare un taxi o fissare un appuntamento con il medico accedendo all'applicazione appropriata.

**In che modo le soluzioni IT influenzano lo stile e la forma della comunicazione con i clienti? Rybchik:** La globalizzazione e lo sviluppo tecnologico eliminano i confini e stabiliscono un nuovo ritmo nelle relazioni d'affari. Appaiono delle piattaforme di gara per lo scambio di informazioni sui singoli trasporti, i portali di borsa. L'implementazione di soluzioni IT consente di risparmiare il tempo di comunicazione e riduce la distanza tra il mittente e il destinatario delle informazioni. Grazie all'automazione dei processi e agli strumenti tecnologici in rapido sviluppo, il mondo della logistica vive in un "fuso orario". La priorità di Asstra nell'automazione dei processi è la sicurezza e l'affidabilità delle informazioni trasmesse. Perciò, il gruppo di società sta sviluppando le proprie risorse IT. Nel servizio dei

clienti aziendali AsstrA introduce lo scambio elettronico di dati - EDI (Electronic Data Interchange), per la trasparenza dei trasporti in ogni fase (Supply Chain Visibility) collabora con il leader mondiale - Shippeo. Per il monitoraggio delle merci, AsstrA ha sviluppato l'applicazione "Track & Trace", in collaborazione con i fornitori di servizi di trasporto - il portale "L'account del fornitore".



### **La componente IT ha trasformato il modo di comunicare anche in azienda**

**In base a quali criteri i clienti scelgono oggi un fornitore di logistica? Rybchik:** L'esperienza rimane un vantaggio. Come l'importanza, si paragonerebbe solo la velocità: l'elaborazione delle richieste, della consegna, il servizio post-vendita. L'introduzione di nuove tecnologie accelera i processi tramite l'ottimizzazione delle risorse: quelle umane, del tempo, finanziarie. Il lavoro di routine si automatizza, mentre i dipendenti continuano a svolgere le funzioni degli esperti e della supervisione. La riduzione del tempo per ciascuno di questi passaggi risparmia il tempo del cliente. Per molte aziende, questo è più importante del basso costo, ad esempio. Negli affari, il consumatore finale detta le regole del gioco, ed esso è ciascuno di noi. La richiesta di ottimizzazione dei processi imposta il vettore dello sviluppo di tecnologie.

**Quali tendenze determineranno la comunicazione commerciale nel prossimo futuro?**

**Rybchik:** Sta crescendo l'attenzione alla sicurezza delle informazioni su Internet. Nel 2018 l'Unione europea ha approvato il GDPR (The EU General Data Protection Regulation), una legge sulla protezione dei dati personali. Nella rete globale finisce una quantità significativa di informazioni "vulnerabili", che nelle mani dei delinquenti può essere utilizzata contro il proprietario. Grazie alla globalizzazione, i confini

tra gli stati vengono cancellati, questo apre le nuove prospettive per la migrazione per lavoro. I voli intercontinentali e le compagnie internazionali rendono il mondo "compatto" e familiare. La comunicazione con il cliente è determinata dai valori aziendali comuni per le regioni della presenza dell'azienda.