

VareseNews

Sottile (Goglio): “L’industria 4.0 non sostituisce nulla, si affianca”

Pubblicato: Mercoledì 2 Agosto 2017



Quando in un **convegno sull’industria 4.0 organizzato da Univa e Liuc Luciano Sottile**, direttore della machine division di **Goglio spa**, disse che fino al 2014 non aveva mai sentito parlare di **Internet delle cose**, la reazione di chi lo ascoltava fu di sorpresa mista ad ammirazione per la sincerità dimostrata. Il manager aveva però in serbo una seconda affermazione, forse ancor più disorientante, e cioè che la spinta principale a passare **all’industria 4.0** era arrivata grazie a un cliente che aveva chiesto di garantire l’efficienza per 5 anni delle due linee appena acquistate per confezionare il caffè,

Dottor Sottile, lei in quell’occasione, riferendosi alla richiesta del cliente, disse: “Era quello che aspettavo”. Perché se lo aspettava?

«Perché quella richiesta sottintendeva un salto di mentalità che deve fare l’imprenditore. La domanda che oggi ci si deve porre è la seguente: su cosa si deve costruire il futuro, sul fatto che da un certo numero di anni produci un prodotto o sul fatto che hai una relazione con il cliente? Il successo del cambiamento sta nella risposta che si dà a questa domanda».

E gli imprenditori sono pronti a farsi questa domanda e soprattutto a darsi una risposta coerente?

«Nel mondo dei macchinari, che è il mio settore, gli imprenditori riflettono molto la loro dimensione aziendale che in genere è piccola. Chi costruisce macchine nel mondo solitamente è un ex tecnico che si stacca dall’azienda dove ha fatto esperienza e decide di partire col suo business. Dunque la cosa che conosce meglio è il suo prodotto e questo oggi rappresenta un gap culturale. Dico questo perché la

visione imprenditoriale è fondamentale per sapere in che direzione andare».

L'industria 4.0 come si concilia con la tradizione?

«Il 4.0 non sostituisce nulla, ma si affianca. Tutto questo rende la nostra vita più difficile perché ci saranno clienti che continueranno a chiedere manodopera e pezzi di ricambio e clienti che invece ti chiederanno di assumerti la responsabilità del servizio sul prodotto. E questa novità richiede una riorganizzazione interna»

Luciano Pero, esperto di organizzazione nell'industria 4.0, dice che per i lavoratori si aprono sconfinite praterie di possibilità. Concorde con questa visione?

«La condivido perché dentro **industria 4.0** ci sono due grandi filoni: uno è quello della ricerca dell'efficienza aziendale dove il problema è la sostituzione della manodopera con i robot, l'altro è il passaggio da una logica di prodotto a una logica di servizio, dove il servizio diventa la parte fondamentale dell'offerta. In quest'ambito non c'è dubbio che si creeranno molte opportunità di lavoro perché il passaggio dal prodotto al servizio segna anche il passaggio a un bene esperienziale, cioè più tu fai servizio e più diventi bravo. Tutto questo riporta l'uomo al centro perché i servizi li costruisci con l'esperienza delle persone. Siamo abituati a vedere nel mondo tradizionale che le persone raggiunta una certa età, che non coincide con quella del pensionamento, vengono messe da parte per diventare esodati. Nel mondo dei servizi invece più esperienza accumuli, più acquisti valore per l'azienda. L'esperienza è centrale quando si vende il servizio».

Quali soft skill e quali competenze vengono richieste a un lavoratore dell'industria 4.0?

«Iniziamo col dire che non si può prescindere dalle competenze che oggi sono più articolate, perché industri 4.0 si basa su più innovazioni tecnologiche. Un soft skill importante che viene richiesto a un tecnico è saper gestire insieme al servizio anche il rapporto con il cliente in modo diverso rispetto a prima. Alla base della *servitization* c'è il fatto che la responsabilità dell'efficienza delle linee è condivisa dalle persone che fanno parte di un unico team, nonostante alcune appartengano all'azienda cliente e altre all'azienda fornitore. Per cui, dopo che hai scritto i contratti dove hai definito esattamente ogni clausola, la gestione del rapporto tra le persone delle due organizzazioni diventa fondamentale per arrivare a risultati di eccellenza».

Michele Mancino

michele.mancino@varesenews.it