

Come diventare un'azienda di successo?

Oggi che il gap tecnologico si sta assottigliando significativamente quali caratteristiche rendono un'azienda competitiva sul mercato?

Guy Goldstein

Sebbene le tecnologie offerte si stiano sempre di più avvicinando e costituiscano sempre meno un elemento distintivo, il valore degli investimenti in R&D rappresenta sicuramente un indice per individuare le aziende capaci di offrire le soluzioni più avanzate. Un modo per garantirsi il futuro e posizionarsi in prima linea. Tale strategia, vi consentirà sicuramente di fare progressi più velocemente e presentare nuovi prodotti prima che lo faccia la concorrenza.

Personalmente sceglierei le aziende che investono nel futuro.

Un numero elevato di piccole aziende cerca semplicemente modi alternativi per avvicinarsi il più possibile al(i) leader(s) in tecnologia; altri ancora semplicemente copiano.

Sono necessarie costanti innovazioni per essere sempre all'avanguardia. In molti Paesi, non è possibile aumentare i propri prezzi se non si presenta un prodotto nuovo che conferisca significativi benefici ulteriori rispetto al prodotto che va a sostituire.

QUANDO ERO DIRETTAMENTE COINVOLTO ALL'INTERNO DELLA SOCIETÀ PER LA QUALE HO LAVORATO MOLTI ANNI, IL CAPITALE UMANO COSTITUIVA UNA RISORSA MOLTO IMPORTANTE. La qualità di un'azienda è determinata dalla qualità dei propri lavoratori; la loro dedizione rappresenta molte volte il vantaggio competitivo che fa la differenza. È universalmente riconosciuto che si è predisposti ad acquistare, a parità di tecnologia offerta, da persone con cui si è instaurato un rapporto positivo. Credo che il capitale umano sia ancora uno dei principali asset di una società, il modo in cui un'azienda è capace di trattare e relazionarsi con le persone è di fondamentale importanza. Il valore di creare una relazione di completa fiducia in cui è possibile trattare esclusivamente gli argomenti determinanti senza essere distratti da problemi secondari. Le persone sono una risorsa monetizzabile. Coinvolgi persone di valore e non preoccuparti se sono ambiziose perché rappresentano il futuro dell'azienda.

VOGLIO RACCONTARVI UNA STORIA VERA CHE È ACCADUTA DURANTE LA MIA CARRIERA CIRCA 15/16 ANNI FA.

Un sabato in tarda serata, ricevetti una telefonata da un mio amico e collega da Atlanta per informarmi che uno dei nostri stabilimenti nel nord dello Stato di New York aveva un problema e alcune macchine di trasformazione erano ferme apparentemente a causa di un guasto tecnico, tuttavia, il personale tecnico non era stato in grado di risolvere completamente la questione. Negli Stati Uniti non erano disponibili i pezzi di ricambio necessari e lo stabilimento doveva consegnare l'ordine di un importante cliente, la questione era quasi di vita o di morte; sicuramente l'attività era a rischio.

Mi inviarono tutte le informazioni di cui avevo bisogno e iniziai a chiamare il fornitore. Nessuna fortuna! Era un weekend lungo in Europa. Tutti i miei contatti non rispondevano. Ero veramente sfortunato; andai a dormire tardi e mi chiesi "chi altro potrei chiamare"? Dormii veramente male. La domenica trovai il biglietto da visita di un junior molto gentile, conosciuto recentemente, che aveva iniziato a lavorare nell'ufficio vendite. Lo chiamai e gli dissi: "Davide, ho bisogno del tuo aiuto; è urgente ed importante". Lui mi rispose: "Guy, sono in luna di miele sulla spiaggia ma ci proverò. Ti faccio sapere". Dopo tre quarti d'ora, ricevetti una telefonata: Davide trovò un collega nelle vicinanze dello stabilimento che avrebbe cercato di trovare la carta elettronica di ricambio anche se l'azienda era chiusa e soltanto la sicurezza era presente.

Due ore dopo, ricevetti un'altra telefonata: "Sono all'aeroporto di Firenze e ho appena consegnato il ricambio al DHL; dovrebbe essere consegnato entro 12/15 ore". Infatti, nel mezzo della notte successiva, fui chiamato dal nord dello Stato di New York: la macchina di trasformazione ha appena iniziato a funzionare, grazie. Risposi: "dovete ringraziare i ragazzi ai Caraibi e in Italia che hanno fatto l'impossibile per aiutarvi".

SE RIUSCITE AD INSTAURARE QUESTO TIPO DI RAPPORTI, non avrete colleghi ma amici e per me, ciò conta molto. Questa società sarà sempre nella lista delle mie preferite.

Anche la questione dei pezzi di ricambio è molto importante, disponibilità e approvvigionamento veloce. L'esigenza di avere di 24x7x365 possibilità di accesso in aggiunta ad internet, la necessità di avere qualcuno non-stop all'altro capo della linea, 24 ore su 24, per tutto l'anno, senza tener conto di festività o vacanze. Ragionevole garanzia di consegna e tempestività sono importanti per tutti. Prendete ispirazione dalle compagnie aeree, dalle assicurazioni, dagli operatori delle compagnie di telefonia mobile... chiami un solo numero e qualcuno risponde. Nel mio caso, lui o lei potrebbe trovarsi in Francia, Marocco, Mauritius, Senegal... da qualche parte dove parlino la mia lingua e siano capaci di gestire ciò che ritengo urgente. Considerate di prevedere qualcosa di simile, operativo nella vostra azienda.

Un numero elevato di persone da molta importanza al prezzo come elemento determinante la decisione di acquisto, più o meno 5% su un affare multi milionario destinato a durare da 10 a 15 anni è insignificante. Comprare il meglio per le vostre esigenze significa tenere in considerazione il supporto che se ne riceverà ed il rapporto di lunga durata con il fornitore. La differenza minima di prezzo sarà ricompensata un'infinità di volte. Non dovrete pagare più del dovuto ma quando state comprando un'automobile, voi prendete una decisione: potete scegliere una Ferrari o una Fiat, tuttavia, entrambe sono di proprietà della stessa holding. In questo caso state parlando di status, non di ragionevolezza. Nel fare un investimento voi prendete in considerazione soltanto la ragionevolezza!

L'AFFIDABILITÀ È UN FATTORE IMPORTANTE. Avete assolutamente necessità che il fornitore con cui lavorate sia capace di rispondere alle vostre richieste quando queste sorgono. Avete bisogno di attrezzatura che evolva gradualmente, non di attrezzatura in cui i componenti sono cambiati sistematicamente da un modello ad un altro. La standardizzazione è un grande valore aggiunto, aiuta la manutenzione ed il servizio ed in più facilita la formazione del personale dedicato di una sede o all'interno di differenti sedi ed anche fra diversi Paesi.

Esistono molte società che forniscono un servizio affidabile e di qualità, molte altre stanno cercando di raggiungere tale status, ed il futuro appartiene a coloro che investono in tecnologia e capitale umano. Queste le due componenti di successo e certamente fattori decisivi. o