

# Costruire insieme passo dopo passo

**E**ssere veramente vicini ai clienti, comprendere le loro esigenze, saper anticipare i cambiamenti, condividere il processo di costruzione delle soluzioni: ecco i nostri elementi caratterizzanti.

Il miglioramento della relazione con il cliente rappresenta la componente essenziale del business moderno: è il concetto di interazione che ci contraddistingue e rappresenta il focus dei nostri interventi di consulenza tecnologica e organizzativa.

Ogni nuovo incarico significa lavorare a fianco del cliente per trovare la via giusta, per costruire il percorso migliore condividendo rischi e successi.

Questo è particolarmente evidente quando si lavora con una azienda start up. Due anni fa la Vectrix Corporation si è rivolta a noi per sviluppare, o meglio, per inventare insieme, il sistema informativo e organizzativo necessario per la commercializzazione di Veicoli a Zero Emissioni di gas inquinanti. [www.vectrixeuropa.com](http://www.vectrixeuropa.com)

**Il contesto che ci si prospettava era particolarmente complesso:**

- sedi internazionali distribuite su 3 Paesi diversi e 2 continenti
- esternalizzazione di tutte le funzioni aziendali
- strutture e processi in continuo divenire.

In questa situazione, non solo abbiamo usato le nostre competenze tipiche (analisi di mercato e delle specifiche esigenze, disegno del modello, pilot e simulazioni, implementazione e supporto), ma abbiamo immaginato insieme al cliente, e condiviso con lui, il rischio di disegnare qualcosa che

Le nostre soluzioni nascono dall'interazione costante con il cliente.  
Le nostre parole chiave: ascolto, analisi delle esigenze, condivisione del processo creativo

ancora non è, ma che si forma day by day.

Per ottenere questi risultati è fondamentale essere flessibili e rapidi, saper trovare soluzioni in corsa e operare concretamente dentro l'azienda, in rapido e costante divenire.

Siamo quindi andati oltre il consueto ruolo di consulenti, divenendo un vero e proprio reparto aziendale distaccato. Facendo nostri rischi e responsabilità di progetto.

**L'intervento è stato organizzato in tre macro-fasi:**

1. sistema basic: la palestra dove disegnare, realizzare, testare e modificare le funzioni di base dell'azienda

2. sistema evoluto: la personalizzazione di un pacchetto esistente secondo i risultati dell'interazione con il sistema basic

3. supporto e miglioramento costante

L'approccio step by step incrementale ci ha permesso di facilitare la crescita e l'evoluzione dell'azienda cliente, semplificando l'implementazione delle diverse fasi.

Questo progetto ha visto mobilitate tutte le competenze della nostra organizzazione.

CIsoft Customer Interaction, nata



## L'AUTORE DELL'INTERVENTO

Lucio Caporali è fondatore e amministratore delegato di Interaction Group s.r.l. ([www.interactiongroup.it](http://www.interactiongroup.it)). Laureato in ingegneria elettronica, inizia la sua carriera nel reparto It di P&G, e poi nel gruppo Bulgari come Cio. Nel 1995 decide di fondare la CIsoft Customer Interaction, oggi confluita in Interaction Group per offrire un più ampio spettro di servizi. Dal 2003 ricopre l'incarico di segretario nel CdA di P&G alumni.

10 anni fa per realizzare consulenza tecnologica/organizzativa crm, nel corso del tempo ha integrato i propri servizi con le attività di formazione manageriale sulla base della grande cultura educational patrimonio del mondo Procter & Gamble; da alcuni anni è stata affiancata da una società specializzata in erogazione di servizi in outsourcing.

Dall'unione di queste due realtà, caratterizzate dagli stessi valori e propensione al mercato, è nata Interaction Group.

**“Si progredisce soltanto essendo sempre un po' insoddisfatti” (McElroy, ex Ceo P&G), questo il principio che ci ripetiamo ogni giorno, e ogni giorno rappresenta un'occasione per fare meglio.**

Associazione  
**P&G alumni**