

StartupItalia!

Tweet



Torino

INTERVIEW

Mr.Ennova: "Così abbiamo assunto 400 persone in 4 anni. Ma non chiamateci call center"



Alessandro Frau
June 3, 2014



Tempo di lettura in minuti **3**

Intervista Michele Scarici, ceo della startup dell'anno, che rivela: "L'anima della nostra azienda è Olivetti. L'incubatore? Essenziale per crescere".

Share

C'è la capacità di cogliere e rilanciare l'eredità olivettiana dietro il successo di [Ennova](#), la startup torinese vincitrice, venerdì scorso a Pisa, del [premio Startup dell'anno](#). **Michele Scarici**, amministratore delegato della società nata all'interno di [I3P](#), l'incubatore del Politecnico di Torino, ce lo racconta in un'intervista fatta durante il viaggio di ritorno, in macchina, verso casa, tra orgoglio e felice stanchezza.

Ennova, nata nel 2010 con la volontà di rivoluzionare i servizi di *customer care*, dà lavoro oggi a più di 400 dipendenti e vanta clienti come [Telecom](#), [Vodafone](#), [Iren](#), [Enel](#) ed [Edison](#).

Call 4 Startup



Cerca...





Michele Scarici e Marco Cantamessa. Fonte: www.pnicube.it

Entriamo subito dentro l'atmosfera di questa giornata. Cosa ti porti a casa dopo un'esperienza così trionfante?

Ti posso dire subito che è stata davvero una giornata incoraggiante. Questo è il termine giusto. Nell'ascoltare tante belle storie, che sono in grado di dare nuova fiducia a chi fa questo mestiere, e nel vedere bravi colleghi pronti a fare sistema e a combattere battaglie comuni, ho avvertito che abbiamo davvero intrapreso la strada giusta. Sì, da Pisa, mi porto a casa soprattutto una buona iniezione di coraggio.

Abbiamo scoperto oggi che Ennova è nata anche grazie all'influenza del mondo Olivetti. In che modo?

Con la nostra startup abbiamo realizzato una piattaforma di assistenza da remoto sui device digitali, ovvero su tutta quella possibile collezione di strumenti che ogni cliente può possedere: smartphone, tablet, pc, smart tv, router, etc. Sia per quanto riguarda un contesto residenziale che un contesto lavorativo, all'interno di un ufficio. **La possibilità di accedere da remoto sul pc, in prima istanza, e sugli smartphone, un anno dopo, è stato in realtà un brevetto Olivetti.** Un brevetto che è stato utilizzato da VNC e poi, in seguito, da [realVNC](#), startup sviluppata dall'Università di Cambridge con la quale abbiamo collaborato, insieme al Politecnico di Torino, per la gestione della piattaforma. In realtà non mi ero preparato a dire questa cosa stamattina, la molla è scattata sentendo un intervento in cui si diceva come in Italia avessimo dissipato un grossissimo patrimonio informatico, con un evidentemente riferimento alla [Olivetti](#). Ho voluto allora sottolineare che in realtà noi siamo partiti proprio da lì, recuperando parte di quell'eredità e continuando questo filo conduttore con l'eccellenza italiana.

In quasi quattro anni avete creato tantissimi posti di lavoro, nonostante la crisi. Quali sono le figure che lavorano per voi?

Premettendo che, nel 2010, siamo partiti solo in tre, oggi circa 400 persone lavorano per noi. Tra queste abbiamo 33 professionisti del settore che si occupano della



Scuola Holden

Raccontare storie con tale bravura da far dimenticare a tutti che sono vere.



classe Real World - progetto "OraLavora"

Best In Turin

Ecosystem

I3P

Il principale incubatore universitario italiano e uno dei maggiori a livello europeo. Nel 2013 I3P si è classificato al 4° posto in Europa e al 11° mondiale

IStarter

Network esperti altamente ambizioso progettato per creare con

realizzazione della piattaforma tecnologica, si trovano tutte all'interno di I3P. Poi ci sono 367 persone che in realtà sono collocate all'interno di centri di competenza e hanno il compito di elaborare quelle soluzioni decisive per risolvere i problemi e rispondere alle richieste dei nostri clienti. Sono tecnici specializzati e possiedono una precisa formazione. Sono cioè in grado di fornire una serie di servizi di assistenza che io riassumo con il termine *processor service*.

Quindi non è corretto parlare di call center..

No, ti prego, non chiamiamoli così. Sappiamo che cosa s'intende con questo termine e non è il nostro caso. **Da noi lavorano persone che hanno sviluppato determinate competenze e che sono in grado di svolgere delle mansioni specifiche.** Persone di cui ti puoi fidare. Come il tecnico specialista che cerchi e che puoi trovare all'interno di un negozio e che reputi in grado di risolvere ogni tuo problema.

Quanto è stato importante l'incubatore per la vostra crescita?

Ennova deve moltissimo all'incubatore, è stato fondamentale nella nostra crescita umana e professionale. All'inizio del nostro viaggio eravamo stati bravi a catturare l'esigenza del mercato, e in quell'iniziale intuizione abbiamo messo le nostre esperienze, le nostre speranze e le nostre energie. Ma le competenze di tipo tecnologico sono tutte frutto della nostra permanenza all'interno di I3P.

Parliamo ancora di luoghi. Quanto sono stati importanti per la vostra crescita? Avete 4 sedi dislocate in maniera molto singolare: Torino, Milano, Cagliari e Pomezia. Nord, Isole e Sud...

Siamo dislocati così perché abbiamo preso il meglio che c'era in Italia per poi valorizzarlo. Milano, Pomezia e Cagliari erano ex centri di assoluta importanza, creati inizialmente dai nostri competitor. Noi li abbiamo, sostanzialmente, riconvertiti a supporto di questo nuovo modello di assistenza. A brevissimo, ad esempio, realizzeremo tutti i servizi di assistenza libera per un grosso operatore che, purtroppo, non posso citarti perché non sono autorizzato a farlo. Questo per dirti che i nostri clienti ci hanno dato credito e ora ci chiedono di costruire dei sistemi per coprire alcune loro richieste specifiche. In tutta Italia.

Siete innovatori anche nel vocabolario visto che avete coniato diversi termini. Per esempio, cos'è la *digital trasformation*?

La *Digital Trasformation* è sostanzialmente adeguare i vecchi processi di gestione della relazione con il cliente con il nuovo codice di comunicazione, quello che ha determinato il sorpasso su azioni come l'andare in negozio o la chiamata, per l'appunto, ad un call center. Ad esempio, il dialogo per capire se l'attivazione di una linea ads è andata a buon fine può avvenire tramite notifiche automatiche nello smartphone. Questa sembra una banalità ma in termini di costi di gestione sono milioni di telefonate risparmiata e disagi evitati.

Più che banalità parliamo allora di semplificazione, valore sempre più importante per una startup oggi, non credi?

Hai detto benissimo. Noi, nel momento in cui abbiamo capito che saremmo stati travolti da una grande rivoluzione culturale, portata da strumenti tecnologici complessi, siamo stati in grado di ribaltarne gli effetti. Abbiamo cioè usato la complessità tecnologica come leva di semplificazione dei processi, dando un servizio di cui la gente aveva bisogno.

A Pisa avete ricevuto anche il premio Ukit, dato dall'ambasciata inglese in

successo startup di idee innovative. Ha attualmente due sedi: Torino e Londra

Talent Garden

Un ecosistema, una famiglia, un network di lavoratori del settore digitale in cui gli abitanti trovano gli strumenti per trasformare le loro realtà.

Autori



Noemi Milani



Ludovica Lugli



Giulia Perona

I Più Letti

- 1 Oscar Farinetti: "Il segreto di una startup di successo? Guardate sotto la pelle di una pesca"
- 2 Giovani disoccupati diventano artigiani
- 3 Bookolico: dal self publishing allo Spotify dei libri.
Torino Mini Maker Faire: sotto la Mole arrivano gli artigiani che disegnano il futuro
TwoReads, la startup che vi dirà cosa volete leggere prima che lo sappiate
Da grande voglio fare il freelance (ma all'estero). Tre storie di chi ce l'ha fatta
In agenda: loLavoro in fiera, laboratorio su iOS, 1° TechDay.
L'agenda del giorno: sul tram di Edmondo De Amicis insieme agli operai di Erri De Luca.
Con InTOino (e Arduino) diventi inventore senza essere nerd
I numeri della FIAT nel mondo: stabilimenti, dipendenti, centri di sviluppo e ricerca, ricavi per area INFOGRAFICA

Italia. Un'altra opportunità per crescere a livello internazionale?

Per noi questo riconoscimento è importantissimo. Non solo per le opportunità che si aprono e di cui siamo contenti. Una parte del nostro cammino l'abbiamo fatto, come ti dicevo prima, collaborando con una realtà inglese. Questo è sicuramente un premio per ciò che abbiamo fatto, per il nostro sguardo oltre i confini italiani.

Chiudiamo con una domanda più leggera. Dall'alto della vostra esperienza... Meglio aprire una pizzeria o una startup?

Se la pizza è buona.... a parte gli scherzi, oggi aprire una startup sembra quasi una moda ma quando si generano 400 posti di lavoro non c'è pizza che tenga.

Alessandro Frau (@ilmercurio85)



Alessandro Frau

Speaker e responsabile Radio Ca' Foscari. Studente Scuola Holden (Real World - Ora Lavora). Articolista "Startup Torino", "VeneziaNews" e "Gli amanti dei libri".
 Tweetcronista "Prima pagina" su Rai Radio 3. Amo il teatro, il cinema, la musica e il basket. Mi divido tra: Torino/Venezia/Cagliari. Blog: malchiusaeralaporta.altervista.org.
 Twitter: @ilmercurio85.
[Alessandro Frau](#) →

← [In agenda: momenti di social eating a base di cultura digitale e città](#)

Connect with:



*

*

Email *

HTML tags and attributes: <abbr title=""> <acronym title=""> <blockquote cite="">
 <cite> <code> <del datetime=""> <i> <q cite=""> <strike>

I Più Commentati

Sorry. No data so far.

Post Recenti

→ Mr.Ennova: "Così abbiamo assunto 400 persone in 4 anni. Ma non chiamateci call center"

June 3, 2014

→ In agenda: momenti di social eating a base di cultura digitale e città

June 1, 2014

→ Regalister, la app che piacerà ai marchi della moda (e ai fidanzati impreparati)

May 31, 2014

Featured Startups

Aqvatech

leading innovator in high tech sport equipments

Gnammo

Gnammo, incontra, mangia e divertiti, nuovi amici attorno alla tavola!

NISOblomed

The company operates in biomed industry in gastroenterology and cancerscreening and diagnosis areas.

Academy

Perché Ennova è la migliore startup dell'anno secondo noi

Perché i giornali muoiono (e cosa possono fare per sopravvivere)

Il crowdfunding spiegato passo passo (e come fare una campagna efficace)

Blog