

La start up nata al Politecnico rivoluziona i call center

TLC

Il caso Ennova, la società di Codognotto gestisce in remoto tablet e cellulari

Filomena Greco

TORINO

Una storia industriale che corre veloce quella di Ennova. Fino a un paio di anni fa, una start up incubata all'I3P del Politecnico di Torino, oggi una società da 50 milioni di ricavi, un ebitda intorno al 10% e mille e duecento addetti, partecipata al 33% dal Fondo Ict di Orizzonte Sgr e inserita da un anno nel programma Elite di Borsa italiana. L'idea è quella di sviluppare servizi avanzati per gestire, in remoto, smartphone, tablet o Pc e risolvere i problemi di prima installazione, funzionamento e configurazione. Una gamma di interventi a cui si sta affiancando, nell'ultimo periodo, l'offerta di servizi a domicilio per i privati e la grande attenzione verso la trasformazione digitale delle imprese in ottica Industria 4.0. Un'idea di business, prima che tecnologica, che ha trovato nella collaborazione con il Politecnico di Torino la via per diventare realtà.

Per Fiorenzo Codognotto è la terza esperienza imprenditoriale, è stato tra i fondatori di Comdata alla fine degli anni Ottanta, call center multiservizi diventato poi tra i principali operatori del settore a livello globale. Lui, insieme ad altri due soci tra cui sua moglie, Laura Trentin, ha creato Ennova nel 2010, una start up che ha collezionati diversi riconoscimenti - Premio Start Up dell'Anno 2014, oltre al "Premio Leonardo" della Presidenza della Repubblica. Telecomunicazioni, dunque, ma in epoche storiche strutturalmente diverse. E con business model che non si somigliano neanche tanto. «Abbiamo gestito

Comdata per 23 anni - spiega Codognotto - con Ennova abbiamo voluto fare qualcosa di nuovo. Comdata è stata una società innovativa ai suoi tempi, quando si è posizionata nel mercato dell'outsourcing dei processi in back office, e quello è rimasto. Qui siamo entrati in un mondo diverso dove si offre supporto tecnico e valore tecnologico ai clienti, e non soltanto una risposta commerciale». Una evoluzione 4.0, dunque, del sistema dei call center? «Certo che se si identifica per call center il fatto che qualcuno dia delle risposte, in questo caso su problemi tecnici e complessi, da remoto, allora sì, si tratta sempre di una telefonata. In realtà parliamo di mondi diversi, a iniziare dall'interlocutore, visto che al di là della cornetta c'è un tecnico specializzato che interviene su problemi complessi, tecnici e

STORIA E NUMERI

Le origini

Ennova è nata nel 2010 come una start up incubata all'I3P del Politecnico di Torino. L'idea di partenza è quella di fornire servizi di assistenza tecnica in remoto per la gestione di tablet, smartphone e pc domestici. Il primo ambito di applicazione è quello dei privati, poi esteso all'offerta di servizi anche per le Pmi in fase di trasformazione digitale.

Sul territorio

Oggi Ennova è presente a Milano, Torino, Roma e Cagliari, conta 1.200 addetti e stima nel 2018 di raggiungere un fatturato a quota 50 milioni di euro. È tra le società inserite nel programma Elite di Borsa italiana e ha come socio al 33% il Fondo Ict di Orizzonte Sgr. Sono una sessantina gli ingegneri di Ennova al lavoro su ricerca e sviluppo, 200 i tecnici specializzati sul territorio.

non commerciali». Il valore aggiunto sta tutto nel rapporto end-to-end e sulla infrastruttura di competenze tecnologiche molto estese e distribuite costruita in questi anni, capace di dare risposte in tempo reale.

Succede così che i tecnici di Ennova utilizzino la realtà aumentata e gli smartglasses per gestire un intervento e collegarsi con il back office dell'azienda. E succede anche che Ennova abbia implementato nella sua piattaforma l'uso dei droni, ad esempio, con sistemi di fotogrammetria per sorvolare zone impervie e definire interventi di implementazioni di reti di fibra ottica.

Ennova fornisce una serie di servizi nella fascia premium a Tim e Vodafone. Il piano industriale punta su una crescita organica, di mercato, in Italia, mentre «all'estero valuteremo delle acquisizioni» spiega Codognotto. La linea che seguirà lo sviluppo di Ennova sul mercato interno guarda soprattutto alle Pmi e alla sfida digitale delle imprese. «La nostra ambizione è raggiungere un'autonomia parziale rispetto ai grandi gruppi e essere sul mercato con il nostro brand e la nostra riconoscibilità» aggiunge Codognotto. Oggi Tim e Vodafone sono partner commerciali fondamentali, ma lo sforzo è svincolare una parte del fatturato e generare ricavi direttamente sul mercato attraverso il brand MyEnnova. «Abbiamo iniziato questo nuovo percorso - sottolinea Codognotto - per essere, almeno per una parte del nostro fatturato, "padroni del nostro destino"».

Tutta la tecnologia Ennova - che conta diverse sedi in Italia tra cui Torino, Milano, Pomezia, Cagliari e un gruppo di 60 ingegneri a lavoro su ricerca e sviluppo - è "nativamente" in cloud. «Noi non abbiamo mai avuto un server fisico - fa notare Codognotto - i nostri ingegneri sono nati digitali, con una logica di sviluppo delle applicazioni che guarda al futuro».

© RIPRODUZIONE RISERVATA