

## Inaugurazione anno accademico 2017 - relazione del Presidente

Roma – 24 marzo 2017

-Signore e signori, amici e colleghi buongiorno.

Siamo tornati a Roma. È la terza volta che la nostra conferenza annuale si tiene in questa città. Siamo molto lieti oggi di essere in questa Facoltà che ci ospita e dove sta nascendo una importante collaborazione con il Dipartimento di Management di una prestigiosa Università “La Sapienza – Università di Roma”.

Quest’anno il tema della nostra conferenza fa riferimento alla valutazione delle strategie della Customer Experience e come le metodologie legate al Sei Sigma possono divenire strumenti importanti per il futuro delle organizzazioni.

Oggi, viste le trasformazioni in atto, dovute ai programmi della quarta rivoluzione industriale, indicate in Industria 4.0, è necessario prendere in considerazione nuovi punti di riferimento.

L’Accademia ha sempre avuto, in questi anni, una grande attenzione alle problematiche legate all’innovazione tecnologica ed al cambiamento. Vogliamo continuare su questa strada e proporre alle aziende percorsi comuni per la crescita e la trasformazione della catena produttiva, rendendo tutto questo più flessibile, più dinamico e più efficace.

Se partiamo dal cliente dobbiamo pensare a qualcosa che va oltre la Customer Satisfaction, qualcosa che considera il cliente in un’ottica diversa, pensando come lui, nei suoi rapporti con l’organizzazione, viene emotivamente colpito. La Customer Experience parte infatti da considerazioni diverse, dove il cliente ha la possibilità di valutare la mia organizzazione in tempo reale, tramite un semplice applicativo, in un mercato completamente globale. E’ l’internet delle cose, Internet of things.

Sappiamo tutti che in questa sfida non è più possibile avere come riferimento solo prodotti affidabili e di qualità. Queste sono solo caratteristiche necessarie e non sufficienti, al contrario per stare sui mercati devono essere messe in atto azioni mirate alla fidelizzazione del cliente.

Oggi siamo qui per cercare di verificare insieme cosa fino ad ora è stato fatto da importanti organizzazioni e cosa ancora si deve fare in questa sfida globale.

Compito dell’Accademia Italiana del Sei Sigma è quello di essere motore di questi cambiamenti, fornendo un supporto metodologico per affrontare queste sfide.

Mi auguro che il programma Industria 4.0 possa essere per il nostro sistema produttivo industriale un momento importante che veda, nell’opportunità di fare squadra, l’aggregazione delle forze migliori del paese.

Siamo tutti consapevoli delle difficoltà che si dovranno affrontare, dei cambiamenti radicali che dovranno essere messi in atto, della necessità di rimuovere le resistenze al cambiamento. Ormai da molti anni si lavora in un sistema di crisi permanente e, ad eccezione di pochi, che operano in settori di nicchia, troppe sono le organizzazioni che hanno trovato e trovano difficoltà, molte volte insormontabili, che producono spesso la chiusura.

La grande azienda riesce meglio delle altre nelle scelte importanti e di cambiamento, la piccola e media impresa trova invece maggiori difficoltà. Per questo si è pensato a forme di aggregazione tra imprese, ma i risultati non sono sempre stati soddisfacenti. Ciò è dovuto al fatto che ogni azienda vede nell'altra più il competitor, contro il quale combattere sul mercato, che l'opportunità per realizzare assieme, in un rapporto collaborativo, cose importanti, vantaggiose per entrambi.

È vero che non sempre è facile mettere insieme qualcosa di più strutturato e in grado di meglio sostenere le nuove sfide che il mercato globale richiede, con la capacità, propria delle piccole organizzazioni, di mantenere la flessibilità, la capacità di adattamento, l'efficacia di un sistema produttivo snello.

In tutto questo noi diciamo che un grande aiuto per mettere in atto queste strategie può essere dato da un approccio metodologico.

È necessario per tutti fare uno sforzo per acquisire nuove competenze legate alla trasformazione di Industria 4.0, attraverso approcci metodologici come il Lean Six Sigma.

Infatti chi ha adottato queste strategie ha ottenuto un modo nuovo di vedere l'azienda basato su:

- grande attenzione al cliente attraverso strategie di Customer Experience;
- atteggiamenti proattivi per prevenire disfunzioni o difetti, migliorando le prestazioni del prodotto e del processo;
- azioni di miglioramento strutturali che producano risultati certi;
- mentalità nuova, positiva in una azienda che guarda al futuro;
- capacità di modificare, mantenere e far crescere la produttività accettando la sfida tecnologica della quarta rivoluzione industriale;
- valorizzazione delle persone. E' necessario avere oggi persone competenti, sempre in crescita e fortemente motivate.

Tutto questo permetterà di mettere in atto con maggiore facilità le strategie di Industria 4.0 nel portare in fabbrica le più recenti innovazioni tecnologiche quali: i sistemi di cyberfisica; la comunicazione wireless; l'Internet of things; la digitalizzazione; la stampa 3D; il cloud computing; la robotica e la sensoristica avanzata.

Il processo è globale e coinvolge tutta la catena del valore di un'azienda manifatturiera, andando oltre la semplice automazione della produzione e portando grandi benefici di carattere produttivo ed economico.

La raccolta e la gestione di molti dati (Big Data) permetterà di avere sistemi produttivi automatizzati ed in grado, attraverso azioni di autodiagnostica e di controllo, di attivare meccanismi di azione diretta sui processi.

Questo nuovo modo di operare provocherà un cambiamento nel modello di business: la competizione non sarà più legata solo ai prezzi, ma piuttosto all'innovazione, alla "Customer Experience" e alla qualità del prodotto o del servizio offerto.

Noi in questa sfida ci vogliamo essere, insieme a tutti voi. E' per questo che oggi siamo qui per capire quali modelli ci possono aiutare a garantire risultati certi.

Ci confronteremo, analizzeremo le diverse esperienze e i risultati conseguiti, ma vogliamo anche valutare in maniera concreta cosa è possibile realizzare.

Noi, in questa sfida tecnologica di grandi cambiamenti, proponiamo nuovi modelli di business per realizzare, attraverso approcci metodologici, un supporto alle aziende nella formazione di persone competenti e capaci.

Facciamo adesso un sommario bilancio delle attività svolte da AISS nel 2016:

Abbiamo fortemente incrementato l'attività formativa, con numerosi corsi di Lean Six Sigma, "green belt" e "black belt", realizzati sia presso le aziende, sia presso la sede operativa di Prato.

Sui programmi di Industria 4.0 abbiamo, e stiamo elaborando, proposte concrete che vanno da:

- formazione su "Additive Manufacturing", con un taglio fortemente industriale che permetterà ai partecipanti di contestualizzare rapidamente le informazioni sul loro specifico campo d'interesse;
- servizi alle aziende per la "Commercializzazione e l'incremento del fatturato" al fine di generare valore e sviluppare strategie per realizzare prodotti e servizi "vincenti";
- servizi alle aziende per la "Fidelizzazione dei clienti", trasformando la struttura ed il team per l'assistenza nel miglioramento della Customer Experience.
- nuova strategia per il supporto, attraverso la metodologia Sei Sigma, di applicazione della nuova ISO 9001/2015, orientata all'Eccellenza.

- collaborazione con EFQM-Italia per proporre un corso integrativo tra la metodologia Lean Sei Sigma ed il modello EFQM”, in grado di aiutare le aziende a realizzare una più snella pianificazione del miglioramento.

Continuiamo poi a proporre: supporto alle organizzazioni su progetti di continuous improvement; formazione open e in house; training e certificazione Lean Sei Sigma; network di esperti.

Tutto questo ci permette di confrontarci e di realizzare i cambiamenti metodologici e formativi, in un processo dinamico di grande attualità.

In questi anni molte sono state le istituzioni che hanno creduto in AISS e un aspetto associativo importante è stato ed è quello di consolidare i rapporti con questi nostri partners, con i quali ormai collaboriamo da molti anni. Questo confronto ci permette di crescere sia dal punto di vista dell’evoluzione delle metodologie e degli strumenti propri del Sei Sigma e del Lean Sei Sigma, sia di valutare i risultati del nostro lavoro.

Un elemento importante che ha qualificato e che pone in risalto, anche oggi, la nostra associazione è per noi la pubblicazione della rivista *Sei Sigma & Qualità*, voluta e diretta da Egidio Cascini e pubblicata dall’Accademia da otto anni. Egidio Cascini, oltre ad essere stato il direttore della rivista, ha svolto anche con grande impegno e capacità, le funzioni di Vicepresidente dell’associazione. Purtroppo ci ha lasciati e ci mancherà moltissimo. A lui abbiamo intitolato il nostro Six Sigma Challenge, che premia il miglior progetto realizzato nell’anno trascorso e che verrà assegnato durante questa giornata di lavoro.

Chiedo di alzarci in piedi in silenzio, per ricordare Egidio.

Grazie Egidio.

Infine passo ai ringraziamenti.

Un ringraziamento particolare deve essere dato a coloro che da anni collaborano con noi, per il successo della nostra Conferenza annuale: Assoknowledge, AICQ-Nazionale, l’Università degli Studi Guglielmo Marconi e da oggi il Dipartimento di Management dell’Università di Roma – La Sapienza. Con loro abbiamo organizzato l’evento di oggi e sono molto grato a Mauro Gatti e Roberto Ruggieri, per quanto hanno fatto per promuovere questa iniziativa, ma anche al Direttore del Dipartimento di Management Fabrizio D’Ascenzo e Fancesca Rossetti, che ci hanno dato il loro prezioso supporto, per la riuscita di questa giornata.

Un riconoscimento particolare devo porgerlo a tutti i membri del Consiglio Direttivo di AISS ed in modo più specifico ai miei Vice Presidenti Alberto Bresci e Pierfranco Rivolo, che sempre hanno fornito il loro rilevante sostegno alla nostra organizzazione.

Desidero infine porgere un ringraziamento speciale alla giunta esecutiva della nostra associazione ed in particolare al Direttore operativo Alessandro Giorgetti ed alla Responsabile dell'organizzazione Chiara Parretti, per il loro costante impegno nel portare avanti la realizzazione degli obiettivi e delle attività, che la nostra Associazione intende promuovere.

Concludo con un sentito ringraziamento a tutti i nostri soci ed a tutti voi, presenti a questa Conferenza, con l'auspicio che questo non sia solo un momento occasionale di incontro, ma possa essere anche l'inizio di future comuni iniziative.

Ed è con questi sentimenti e auguri, che dichiaro aperto l'Anno Accademico 2017 dell'Accademia Italiana del Sei Sigma.

Paolo Citti

Presidente Accademia Italiana del Sei Sigma