

di Giampaolo Colletti*, @gpcolletti,
 esperto@millionaire.it

Ripensare prodotti e servizi partendo dalla community. Perché oggi l'azienda è fatta anche dai clienti

POTERE ALLA COMMUNITY

Sorpresa. L'azienda non è più fatta dai dipendenti, manager, fondatori o dai vari amministratori delegati che si alternano. Non parlo solo dei colossi. Oggi anche i piccoli imprenditori e gli artigiani, quelli che definiamo da sempre su questa rubrica, non sono più i soli padroni della loro impresa. Ed è un bene. Perché se il mondo è cambiato, una delle rivoluzioni più dirompenti è proprio la relazione con cliente. Quest'ultimo si spoglia del suo ruolo passivo e diventa membro attivo della community. Una rivoluzione che nasce grazie all'evoluzione dei linguaggi digitali, ma che contamina anche la componente fisica del fare impresa. Così il cliente entra in contatto con l'impresa sui canali sociali e digitali, partecipa alle iniziative, offre stimoli e soluzioni anche per il business, in alcuni casi inventa prodotti e servizi. Aiuta di fatto l'azienda a crescere, dando un proprio personale contributo.

14ENNE SCOVA UN BUG DI APPLE

Piccoli clienti che vanno in soccorso del colosso tecnologico. È successo in America. E la notizia ha fatto il giro del mondo. Grant Thompson, 14enne texano studente alla Catalina Foothills High School, ha scoperto un bug su Facetime, l'App utilizzata su iPhone e iPad per fare vi-deochiamate. Era un bug nel software: con l'attivazione della telefonata di gruppo, era possibile ascoltare chi stava dall'altra parte del telefono prima ancora che

questo rispondesse alla chiamata. Un problema di non poco conto. A denunciare la falla direttamente a Apple è stata la mamma del ragazzo, Michele Thompson. L'azienda ha pensato di rendere noto l'accaduto con un ringraziamento pubblico e poi ha deciso di ricompensare il giovane genio dell'informatica, finanziando una parte degli studi (anche se la cifra non è stata divulgata).



Il nostro esperto

* È un giornalista e digital storyteller. Nel 2010 ha fondato www.wwworkers.it, community che aggrega migliaia di lavoratori della rete, raccontata in *Wwwworkers*, edito da Gruppo24Ore. Nel 2017 ha pubblicato il libro *Sei un genio* (edito da Hoepli).



IDEE CHE DIVENTANO BUSINESS

Benvenuti negli anni della co-creazione: oggi l'azienda fa anche la community. Ecco perché Nutella ha deciso di ripensare l'iconico vasetto contenitore. Ha così lanciato *Hack the icon* (foto 1), un hackathon che ha coinvolto un gruppo di studenti della Scuola di Design del Politecnico di Milano: per 27 ore di fila i creativi hanno pensato a come ridisegnare nuovi prodotti, partendo dal noto bicchiere. «E la scorsa estate quasi 400 ragazzi hanno partecipato a 7 hackathon durante il Campus Party di Milano. I brand Eni, Axa, Radio Dimensione Suono, Lottomatica e Regione Lombardia si sono lasciati consigliare dai giovanissimi, guidati dalla società Trec, Pmi nata a Catania e presente anche a Roma e Milano, che crea progetti di open innovation.

IL DIVANO LO FA (ANCHE) IL CLIENTE

Un geniale artigiano brianzolo ha inventato il primo progetto italiano di *crowdcrafting*, cioè fare un divano insieme: un processo produttivo aperto a persone che non avevano mai sperimentato il lavoro artigiano. «Un'esperienza incredibile con gente comune: dal vicino di casa allo studente, dall'onorevole al professionista. Abbiamo raccontato gli strumenti del lavoro, spiegandone il valore» ha raccontato Filippo Berto (2), 40enne milanese oggi residente a Meda (Mb), 25mila abitanti. Berto ha ripensato l'azienda di famiglia in un mondo che cambia velocemente. E fare per lui significa anche aiutare. «Con Terre Des Hommes abbiamo raccolto fondi per finanziare una scuola di tappezzeria a Managua, in Nicaragua».