

Intervista. Lars Hanseid.

Vice president corporate affairs 3M

«Spazio virtuale per connettere clienti e azienda»

INVESTIMENT

Ogni anno circa il 6% del fatturato globale di 3M viene investito in ricerca e sviluppo

«**C**on la pandemia abbiamo appreso rapidamente un nuovo modo di lavorare. La tecnologia ha giocato un ruolo chiave, consentendoci di rimanere in contatto col mercato, ma l'isolamento ci ha fatto capire anche l'importanza dell'interazione». Così Lars Hanseid, vice-president corporate affairs EMEA di 3M, racconta questa nuova fase relazionale ibrida che ha costretto a ripensare completamente il modo di gestire il rapporto con i clienti. In 3M è stata sviluppata 3M Home, la piattaforma virtuale che permette anche ai clienti di vedere da remoto tutti i prodotti dell'azienda. «Con 3M Home abbiamo voluto creare un'esperienza digitale migliore rispetto al mercato. Questo luogo immersivo in cui possiamo mostrare le applicazioni dei nostri prodotti è un'opportunità per migliorare l'esperienza con l'azienda, creando un coinvolgimento più profondo. Il nostro obiettivo è capire oggi ciò di cui i clienti avranno bisogno domani. Con un portfolio di 55.000 prodotti e soluzioni altamente specializzate abbiamo voluto creare uno spazio per facilitare la co-creazione. Ma c'è di più. Sebbene la collaborazione sia fondamentale, spesso i nostri prodotti innovativi superano le aspettative e risolvono problemi che i clienti non sapevano nemmeno di avere», precisa Hanseid.

Come si sono evolute le relazioni con clienti e stakeholder?

Gli ultimi due anni hanno dimostrato quanto

sia importante che tutti lavorino insieme – istituzioni, imprese, università e gli stessi privati cittadini – per poter rispondere alle grandi sfide globali. Nascono così nuove alleanze tra le aziende: penso alla partnership che abbiamo avviato con Ford Motors per la produzione di respiratori.

Per l'Italia su cosa avete scommesso?

Ci siamo recentemente concentrati sulla salvaguardia dei beni culturali. Mettiamo a disposizione la nostra ricerca scientifica e le nostre tecnologie per proteggere le opere d'arte: dalle pellicole solari che proteggono dai danni dei raggi ultravioletti al rivoluzionario fluido antincendio che non danneggia persone e materiali.

Registrate circa tremila nuovi brevetti ogni anno: è ancora strategica la proprietà intellettuale in questo mondo interconnesso?

La proprietà intellettuale è cruciale. Ogni anno circa il 6% del fatturato globale di 3M viene investito in ricerca e sviluppo. Questo dimostra quanto sia fondamentale per noi il valore della ricerca, anche se spesso comporta rischi e fallimenti.

Soluzioni tecnologiche condivise: ma da chi arriveranno le innovazioni nel futuro?

Potenzialmente da ciascuno di noi. Ad esempio tutti i nostri dipendenti, compresi i ricercatori e gli scienziati, possono dedicare il 15% del loro tempo a progetti di loro scelta. Questa è la cultura che sta dietro a migliaia di prodotti che 3M ha introdotto nel corso degli anni. Allo stesso tempo le 51 piattaforme tecnologiche di 3M permettono di utilizzare la scienza di un settore per fare progressi in un altro: le infinite possibilità di combinare diverse tecnologie danno vita alle applicazioni di mercato più inaspettate.

—G.Coll.

® RIPRODUZIONE RISERVATA



Superficie 21 %

Filo diretto.
La piattaforma virtuale 3M Home che permette anche ai clienti di vedere da remoto tutti i prodotti dell'azienda

