

OGGI E DOMANI DEGLI INSTALLATORI DI SICUREZZA

Eccellenza dei prodotti e qualità dei servizi la strada indicata da HESA spa

intervista a Carlo Hruby, amministratore delegato di HESA spa

Quali sono i risultati della ricerca condotta da securindex sulla percezione da parte degli installatori dell'importanza della qualificazione professionale che l'hanno colpita di più?

Questa indagine offre degli spunti molto importanti. E' interessante notare che i professionisti della sicurezza sanno che gli utenti finali nutrono una grande fiducia nei loro confronti, apprezzando l'assistenza e i servizi che gli vengono offerti. In base alla nostra esperienza, sappiamo perfettamente che il servizio nel nostro settore è lo strumento cardine che consente di sviluppare delle strategie a tutti i livelli della filiera, e il fatto che gli installatori ne siano consapevoli è molto importante per vincere insieme le sfide presenti e future. La consapevolezza del valore del servizio è però accompagnata nelle risposte dalla percezione che il prezzo sia l'aspetto che più interessa agli utenti.

A mio avviso, si tratta di un dato che dovrebbe far riflettere su quali azioni mettere in campo per lavorare con una clientela che è sicuramente attenta al prezzo ma che è, al tempo stesso molto preparata ed esigente, e io credo pronta a spendere anche di più, in cambio di proposte che coniugano l'eccellenza dei prodotti a quella dei servizi, con innumerevoli vantaggi dal punto di vista dell'assistenza, della manutenzione, della possibilità di espansione degli impianti, dell'integrazione con la domotica e molto altro ancora.

Infine, mi fa molto piacere constatare la grande fiducia riposta dagli installatori nelle aziende di distribuzione specializzate: il risultato importante del lavoro fatto in questi decenni e uno stimolo straordinario per proseguire con sempre maggiore determinazione nel sostenere la professionalità degli installatori e affiancarli nella loro attività.

Secondo lei, quali sono attualmente le maggiori criticità del comparto?

Una criticità che vedo da tempo nel nostro settore, e che in parte è anche emersa dalle risposte di questa ricerca, è un'eccessiva attenzione e preoccupazione al prezzo



dei prodotti, che non tiene conto di quanto poi incida effettivamente l'importo del materiale sul costo totale di un impianto. Credo che gli operatori qualificati dovrebbero cercare sempre di più di differenziarsi con proposte capaci di coniugare al meglio prodotti e servizi, traendo vantaggio dal proprio know-how e dalla gamma completa di prodotti e servizi che viene a loro volta offerta dai distributori specializzati. Dalla nostra esperienza vediamo che le aziende di installazione che lo fanno risultano assolutamente vincenti rispetto a quei concorrenti che, mossi dalla vana speranza di riuscire a inseguire la fascia bassa del mercato, disperdono le proprie energie in un'inutile e dannosa battaglia sul prezzo destinata ad essere perdente rispetto alla concorrenza non professionale dei grandi operatori e a svilire e a vanificare il ruolo e la figura stessa dell'installatore. Un'altra criticità che ci è talvolta capitato di riscontrare è una lacuna dal punto di vista delle tecniche di vendita, che oggi più che mai dovrebbero essere padroneggiate al meglio dai professionisti della sicurezza per poter essere competitivi nei confronti della concorrenza. Non a caso, uno dei corsi che proponiamo

nell'ambito del nostro Centro di Formazione Sicurezza (CFS) è proprio dedicato a questi aspetti, puntando a creare le basi teoriche e pratiche utili all'installatore per poter essere competitivo sul mercato e affrontare con successo la vendita dei propri prodotti e servizi.

Quali potrebbero essere le azioni più efficaci attuabili per migliorare la situazione?

Spesso si fa riferimento nel nostro settore alla necessità di un albo professionale, di codici ATECO specifici e di altri interventi "dall'alto" a tutela dei professionisti. Tutto questo sarebbe certamente utile e auspicabile, ma credo che la professionalità vada difesa anche e soprattutto con iniziative diversificate che possano mettere in evidenza il valore concreto del servizio che l'utente finale può ottenere affidandosi ad operatori qualificati. Dunque, per essere competitivi, vincenti e per vedere riconosciuta la propria professionalità, a mio avviso gli installatori dovrebbero sempre di più – e molti già lo fanno, con ottimi risultati - aggiornarsi e apprendere nel dettaglio il funzionamento e le potenzialità dei sistemi più attuali e più performanti che oggi il mercato mette a disposizione. Pensiamo ad esempio a ciò che può offrire oggi la domotica, consentendo agli utenti di poter trarre quotidianamente vantaggio dal proprio sistema di sicurezza, non soltanto potendo controllare in tempo reale e da remoto se l'evento che ha fatto scattare l'allarme è reale o si è trattato di un falso allarme, ma anche e soprattutto potendo gestire quotidianamente e con una comodità senza pari l'illuminazione, il sistema di climatizzazione, l'irrigazione e molto altro ancora. E' dunque compito degli installatori riuscire a valorizzare la propria professionalità attraverso

le soluzioni che sono in grado di offrire, e credo che sia al tempo stesso compito di tutti i componenti della filiera sostenere questi validi professionisti con azioni concrete che promuovano l'importanza di affidarsi a loro. Per quanto ci riguarda, da anni cerchiamo di qualificare l'immagine del settore attraverso le attività della Fondazione Enzo Hruby. Tra di esse ricordo innanzitutto il Premio H d'oro, il concorso che valorizza la professionalità dei più qualificati operatori andando a premiare le migliori realizzazioni di sicurezza - eseguite "su misura" in base al contesto e alle specifiche esigenze della committenza - e diffondendo la conoscenza delle importanti possibilità offerte dalle attuali tecnologie. Ma non solo: la Fondazione Enzo Hruby è infatti da tempo impegnata anche in un'intensa attività Educational realizzata in collaborazione con le più importanti università per consentire agli studenti che si avviano a intraprendere una carriera dedicata alla gestione dei beni culturali di acquisire una conoscenza di base sulle più moderne e avanzate tecnologie oggi disponibili.

Nella profonda convinzione che la sicurezza debba essere la prima preoccupazione di chi si occupa ogni giorno del patrimonio culturale italiano. Come noi, penso che ci siano in Italia altre realtà impegnate con iniziative di alto livello che, ognuna a modo suo, contribuiscono alla crescita del settore e favoriscono la promozione dei suoi migliori operatori. La mia proposta è quella di trovare sempre più delle occasioni - come quella attuale offerta da securindex - in cui approfondire queste "best practices", diffondendone la conoscenza e facendo in modo che possano diventare dei modelli virtuosi da cui prendere spunto per crescere e migliorarsi sempre di più.