

Sull'innovazione in Olivetti sono stati scritti libri e tenuti convegni. I centri di progettazione e ricerca sono stati capaci di anticipare il mondo con la calcolatrice MC-24, con i grandi calcolatori ELEA, con la Programma 101. La grande innovazione è però resa possibile se l'ambiente è predisposto ad accogliere le nuove idee e a svilupparle. È stata questa base fertile e diffusa che ha portato a quei grandi risultati.

Noi Spille d'Oro vorremmo riportare in luce gli episodi meno noti e più nascosti che hanno fatto fare, anche piccolo, un salto in avanti alla nostra Azienda. Se avete qualche ricordo che possa contribuire ad arricchire la storia del nostro progresso tecnico e organizzativo, segnalatelo alla nostra Segreteria indicando l'argomento "Innovazione in Olivetti" e i vostri recapiti. Provvederemo noi a contattarvi e a concordare come procedere. Il nostro Notiziario e il nostro sito ospiteranno la vostra testimonianza.

LA TRASFORMAZIONE DEL VENDITORE CON LA NASCITA DEI PRODOTTI ELETTRONICI

Prosegue la nostra presentazione di testimonianze sugli sforzi compiuti dagli Olivettiani per rispondere all'esigenza di innovazione continua della nostra Azienda.

A partire dagli anni '60 si avviò uno dei più straordinari e sottovalutati mutamenti della storia industriale italiana: la transizione di Olivetti dalla meccanica all'elettronica, con un percorso che coinvolse decine di migliaia di persone dei settori industriale, commerciale e dell'assistenza tecnica e che si completò nel giro di alcuni anni, senza che nessuno perdesse il lavoro. In questo quadro di grandi cambiamenti si intuirono e svilupparono soluzioni nuove, sia organizzative che tecniche, anche grazie all'importante partecipazione a tutti i livelli.

Il mondo commerciale Olivetti si riorganizzò profondamente, a partire dalla preparazione degli addetti: a Firenze fu rifondato il CISV (Centro Istruzione Specializzazione Vendite), Istituto di eccellenza per la formazione degli addetti all'attività commerciale. Ne furono ridefinite radicalmente le finalità per supportare il cambiamento in atto: i venditori di prodotti per ufficio dovevano trasformarsi in System Engineer, persone capaci di considerare i problemi, sia di impiego che tecnici, per fornire prodotti e soluzioni soddisfacenti per il cliente. Stesso percorso fece la scuola STAC (Servizio Tecnico Assistenza Clienti), istituendo un Servizio Addestramento Centrale a Ivrea – San Lorenzo, per la progettazione dei corsi e la loro erogazione, sia

ad Ivrea che in altre aree. Il settore industriale progettò ed erogò corsi a migliaia di persone ad ogni livello. Venne creato l'Istituto Tecnologico Olivetti a Burolo".

Questa puntata dei ricordi dei nostri colleghi illustra l'innovazione introdotta in due importanti aree di attività del Settore Commerciale: il "prodotto", che in quel periodo trovò una sua nuova forma nel software, e il "processo", cioè come si riorientarono in modo totalmente nuovo i metodi operativi e le risorse, al fine di fornire un servizio ai clienti all'altezza della fama Olivetti e per occupare lo spazio offerto dalle nuove tecnologie. L'addetto commerciale doveva trasformarsi da promotore della vendita di un classico prodotto per ufficio a partner del cliente. Doveva studiarne le attività e fornire all'utilizzatore soluzioni di facile usabilità e rapida disponibilità, doveva fargli intravedere aree di impiego ancora non percepite.

Anche questo secondo caso pubblicato nel nostro Notiziario riguarda il software e il periodo di transizione dalla meccanica all'elettronica.

L'attività di Vincenzo Venco in Olivetti si è avviata con l'assunzione nel settore Commerciale e si è svolta soprattutto in Lombardia e Triveneto. Le sue competenze si sono sviluppate in parallelo con l'evoluzione dei nostri prodotti e con la crescente esigenza di raccolta e trattamento dei dati presso i clienti. Venco ci fa conoscere come si modificò il rapporto con l'utilizzatore e uno dei risultati di questo nuovo modo di operare: in questa nuova dimensione del ruolo di venditore, ideò e coordinò lo sviluppo di SITRA – Sistema Integrato Trattamento Archivi.

Così Vincenzo racconta la propria esperienza.

Il mondo commerciale in Italia, agli inizi degli anni '60 era costituito da quattro strutture, determinate dalle linee dei prodotti di quegli anni:

- Macchine, mobili ed apparecchiature per ufficio
- Sistemi Contabili
- Sistemi di apparecchiature collegabili ai calcolatori (es. Telescriventi)
- Venditori specialisti di prodotto (es. P101)

Dopo un periodo iniziale impegnato nella vendita dei prodotti per ufficio a Ferrara, Vincenzo si trasferisce a Milano nel settore delle macchine contabili Audit.

La Olivetti Commerciale Italia, come anche le altre consociate nel mondo aveva, negli anni '60 come politica di base, la vendita di macchine contabili e fatturatrici con applicazioni standard, cioè programmi orientati ad alcuni impieghi definiti, sviluppati sulla base di problemi reali, analizzati sul campo.

Le applicazioni principali delle macchine contabili riguardavano la contabilità generale e la contabilità di magazzino. Per le fatturatrici, oltre ai programmi delle macchine contabili, erano disponibili programmi standard per la fatturazione, per le paghe di tutti i settori di produzione e programmi per il controllo della produzione di piccole industrie manifatturiere. Per gli ospedali e le scuole furono approntati programmi specifici di contabilità e stipendi.

Esperienze di Venco e non solo, indicano che diverse vendite di macchine contabili furono fatte a clienti di grandi dimensioni, dotati di elaboratori elettronici, però insofferenti della rigidità delle procedure imposte dalla grande informatica.

In sostanza la prontezza dei dati, ottenuti in autonomia e semplicità con la macchina contabile, era la molla che faceva comprare questo prodotto anche a chi era dotato di un potente calcolatore elettronico. La contabilità e le piccole operazioni di ufficio non trovavano soluzione ideale nella struttura complessa del mondo EDP.

Fra i nuovi compiti dei gruppi commerciali era inclusa la proposta di applicazioni software specifiche per i clienti.

La programmazione delle macchine contabili meccaniche come Audit 502-513, era semplice. Consisteva in pochi comandi di spostamento in punti fissi del carrello di stampa. Il cliente utilizzatore non disponeva di personale capace ed autonomo e quindi acquistava le soluzioni standard offerte dai nostri commerciali. Il cliente apprezzava molto il fatto che il proprio personale, dopo una limitata preparazione, potesse essere messo in grado di operare sulle macchine. La concorrenza non aveva ancora stabilito un rapporto di fiducia al livello di quello costruito dalla nostra organizzazione commerciale.

La vendita di queste soluzioni standard non escludeva però la necessità di modifiche, soprattutto per la configurazione e dimensione degli archivi. L'organizzazione e il trattamento dei dati negli archivi era infatti un tema molto ricorrente nelle esigenze dei clienti. In quegli anni si era alle prese con la limitatezza delle prestazioni delle macchine e l'archiviazione era un problema importante che, se risolto, avrebbe costituito un vantaggio rilevante per l'Azienda. Per dare risposta ai clienti si pensò di fare un programma apposito, che sarebbe rimasto nella disponibilità dell'organizzazione commerciale e che per la facilità di utilizzo avrebbe consentito di offrire alla clientela tabulati specifici a prezzi molto contenuti.

SITRA - Sistema Integrato Trattamento Archivi

Come già detto, SITRA è stato ideato e sviluppato da Vincenzo Venco. L'innovazione in questo caso assume un carattere particolare: lo studio di alternative di utilizzo per macchine pensate per impieghi diversi e il trovare soluzione a problemi dei clienti, ancora irrisolti.

SITRA si è subito rivelato di facile impiego e ha permesso di addestrare velocemente il personale addetto allo sviluppo delle specifiche applicazioni per il cliente.

Le funzioni che SITRA permetteva erano tutte quelle necessarie per la gestione degli archivi: caricamento, controllo, variazione e stampa di servizio; stampa di tabulati con calcoli intermedi e totali di quadratura.

Ne risultò così un forte contenimento dei costi di sviluppo dei programmi di trattamento archivi, in particolare dei pacchetti standard che erano in fase di realizzazione per il lancio dell'Auditronic 770. In più, anche la possibilità di adattare con semplici modifiche i nostri pacchetti standard già esistenti, per offrire molte delle prestazioni che il cliente indicava come condizionanti per l'acquisto della macchina.

SITRA ebbe larga diffusione in Italia e all'estero e divenne dotazione di tutti i pacchetti applicativi standard, con ottima accoglienza dalla clientela.

Dopo SITRA, il percorso professionale di Venco è proseguito sui prodotti successivi. Ideò e realizzò altri programmi che, vista la loro affidabilità e versatilità, diventarono poi offerta standard.

Vincenzo Venco può essere preso come esempio dello sforzo di acquisizione di nuove conoscenze e della ricerca di nuovi modi per stabilire col cliente un rapporto di considerazione e fiducia, in cui tutta l'organizzazione commerciale dovette impegnarsi. E lo fece con successo.

*Testimonianza di Vincenzo Venco
Commenti di Gianfranco Ferlito*

Vincenzo Venco è stato assunto in Olivetti nel 1960

Il suo percorso nell'Organizzazione Commerciale Italia

- ✓ **1960 Ferrara – vendita prodotti ufficio**
- ✓ **1962 Milano – vendita Contabili Audit**
- ✓ **1965 Padova – vendita Contabili e P203**
- ✓ **1969 Milano – organizzazione lancio Auditronic 770**
- ✓ **1975 Responsabile Marketing delle contabili per il Triveneto**
- ✓ **1979 Direzione filiale macchine contabili per il Triveneto**
- ✓ **1983 Responsabile Acquisti Software Italia dei sistemi Contabili**

