

Dossier

In allegato al quotidiano
il Giornale

Piemonte **Politica Economia Management**

Ricerca, innovazione e sviluppo

Un'impresa familiare diventa leader nel suo settore. Investimenti tecnologici, ricerca scientifica e vocazione internazionale: l'esperienza della piemontese Ser, attraverso le parole di Giuseppe Ambroggio

Dossier Piemonte



Golfarelli editore



FEDERICA GUIDI *Come riportare la manifattura italiana al centro della politica europea*
FERRUCCIO DARDANELLO *L'importanza del sistema camerale per l'economia italiana*
SERGIO CHIAMPARINO *Le priorità della Regione: crescita del tessuto produttivo e sanità*
GIANFRANCO CARBONATO *Qualità e più tecnologia per competere nel mercato globale*

Un problem solver piemontese per l'industria globale

Presente e futuro di una società familiare nella regione italiana con la più alta percentuale di investimenti in ricerca e sviluppo. Giuseppe Ambroggio presenta una case history guidata da due parole chiave: personalizzazione e automazione

La capacità innovativa dell'industria piemontese è significativamente superiore alla media nazionale. L'eccellenza nell'eccellenza è rappresentata

dalle imprese manifatturiere delle filiere macchine e impianti, automotive e chimica. Lo afferma l'analisi di Research Unicredit presentata lo scorso febbraio al convegno Ricerca e innovazione – Investimenti per il futuro del Piemonte, organizzato da Unioncamere Piemonte, Confindustria Piemonte, Intesa Sanpaolo e Unicredit. Per cogliere le ragioni del primato è sufficiente citare uno dei dati emersi durante il convegno. Nel 2011 l'investimento in ricerca e sviluppo delle imprese piemontesi rispetto al Pil regionale è stato dell'1,47 per cento. Nello stesso anno le imprese italiane investivano, complessivamente, lo 0,68 per cento del Pil, quelle francesi l'1,44 per cento e quelle dell'Europa l'1,29 per cento (fonte: Intesa Sanpaolo su dati Eurostat).

Più dei dati, però, sono le case history a essere esplicative. Come quella di Ser (che sta per Sintesi & Ricerca), azienda specializzata nella produzione di cere per l'industria e candele. Il paese di Cavour e degli asparagi,



Santena, è anche la sede di questo gruppo, specializzato nella produzione di cere e candele, fondato 26 anni fa dai fratelli Giuseppe e Piergiorgio Ambroggio, insieme al padre Domenico e a Carlo Bersano. Ed è Giuseppe Ambroggio, responsabile per le cere industriali, a raccontare come un'impresa familiare sia diventata un gruppo da oltre 100 milioni di euro di fatturato.

La vostra società dichiara già nel nome la propria volontà all'innovazione. Come si traduce questo negli investimenti?

«Gli investimenti sono destinati alla ricerca e sviluppo che è svolta sia nei laboratori SER che in collaborazione con Istituti Universitari sia Italiani che Esteri. Ogni anno reinvestiamo in ricerca e nel miglioramento della capacità tecnologica della SER circa il 10 per cento del fatturato, che nel 2014 sarà circa il doppio di quello 2007. Essere cresciuti in una regione a forte vocazione tecnologica e, in più, caratterizzata da una forte propensione all'innovazione, ha influito positivamente sulla nostra formazione. Innovazione si coniuga non solo con prodotti innovativi, ma anche con competitività sui mercati ed ecosostenibilità di processi e prodotti».



Se in futuro si dovessero presentare opportunità favorevoli, potremmo fare nuove acquisizioni sia dentro che fuori dai confini europei

Su quali progetti di ricerca sono concentrati, attualmente, i vostri laboratori?

«Ne abbiamo in cantiere moltissimi. E non si tratta di una situazione eccezionale legata al momento, bensì al nostro modo di confrontarci con il mercato. Stiamo sviluppando soluzioni per applicazioni innovative nel settore alimentare, prodotti che prolungheranno la vita degli pneumatici, prodotti per l'industria edile, prodotti per la cosmesi, candele di altissima qualità e molti altri. Ogni progetto è il frutto di una partnership con un nostro cliente, rispetto al quale svolgiamo il

ruolo di problem solver. La misura di cosa questo voglia dire si comprende considerando che nel nostro portafoglio abbiamo migliaia di clienti attivi, mentre produciamo alcune migliaia di prodotti diversi e, salvo pochi casi, non possediamo cataloghi. Questo perché lavoriamo in un regime di personalizzazione estrema e assoluta. Infatti, la quasi totalità dei nostri prodotti sono progettati e realizzati in maniera totalmente automatizzata, ma su misura. Ed è questo il nostro modello vincente: ricerca e sviluppo, personalizzazione e automazione. Modello che ha richiesto e richiede,

innanzitutto, investimenti sull'elaborazione dei processi industriali».

Su quali aspetti avete investito per definire i vostri processi?

«L'automazione è il cardine ed è questa che ci permette di produrre, ogni settimana e ogni giorno, centinaia di prodotti diversi just in time. Utilizziamo una tecnologia avanzatissima, sviluppata internamente nell'arco dei 26 anni di esistenza dell'azienda. Primi e unici in questo settore, abbiamo lavorato molto sui software e sulla modifica degli impianti e non abbiamo ancora risolto tutti i problemi. Questo esercizio su noi stessi ha fatto cre-



10%

Quota fissa del fatturato che Ser Spa reinveste in ricerca e sviluppo e nell'innovazione degli impianti

scere la complessità del know how che mettiamo a disposizione dei clienti e potenziato il nostro ruolo di problem solver».

Cosa intende quando afferma che avete potenziato il vostro ruolo di problem solver?

«Noi italiani possediamo una particolare flessibilità mentale che ci rende creativi. Questa capacità può essere trasferita anche nell'industria se ci si focalizza sulle esigenze particolari del singolo cliente anziché su prodotti pensati per categorie di clienti. Le cere vengono utilizzate in pressoché tutti i settori industriali – cosmetica, alimentare, farmaceutica, tessile, gomma, plastica, adesivi, inchiostri, agricoltura, fertilizzanti, ovviamente candele e molti altri. L'approccio tipico del cliente è quello di illustrarci un problema che riguarda il suo prodotto o il

suo processo produttivo.

A questo segue la richiesta di individuare una soluzione, mirata per quel problema e personalizzata per essere esclusiva del cliente. Il risultato della nostra ricerca diventa allora un prodotto proprietario e attiva, fra noi e il committente, un rapporto che si evolve in partnership: la nostra ricerca e sviluppo è un servizio per la loro ricerca e sviluppo. Inoltre, ogni volta che risolviamo un problema, impariamo qualcosa di nuovo, che spesso sarà utile per risolvere il problema di un altro cliente o per migliorare i nostri impianti. Insomma, aiutando i nostri partner a trovare le loro soluzioni, affiniamo e ampliamo il nostro know how».

Parlando di mercati, quanto del vostro fatturato è realizzato in Italia e quanto oltre confine?

«Realizziamo in Italia un terzo del no-



Da sinistra Piergiorgio, Giuseppe, Carlo Bersano e Domenico Ambroggio
www.cere.it



Stiamo sviluppando soluzioni per applicazioni innovative nel settore alimentare, prodotti che prolungheranno la vita degli pneumatici, prodotti per l'industria edile, per la cosmesi, candele di altissima qualità e molti altri

stro fatturato. La parte più consistente è frutto delle esportazioni, destinate in massima parte all'Europa. La quota di export extraeuropea è del 15 per cento, tuttavia sta crescendo velocemente e crediamo che i mercati americani e quelli dell'Estremo Oriente, nei prossimi anni, assumeranno un peso sempre maggiore sul fatturato».

Avete messo in campo strategie di comunicazione per promuovere il vostro nome all'estero?

«In realtà, agendo in mercati nei quali non esiste un'offerta che abbia il nostro stesso livello di personalizzazione, non abbiamo avuto, finora, la necessità di puntare sulla comunicazione, perché il nostro miglior biglietto da visita sono le soluzioni che abbiamo sviluppato per ogni committente. La nostra espansione procede in virtù del passaparola. Via via che in una deter-

minata area geografica si afferma la nostra immagine di azienda credibile nel risolvere problemi, sono gli stessi clienti che, di settore in settore, ci contattano per avviare progetti. Abbiamo raggiunto i paesi extraeuropei con questo stesso sistema, lavorando inizialmente per filiali di società con base in Europa e poi muovendoci lateralmente incontrando nuovi partner».

Alla luce dei risultati degli ultimi anni, quali sono gli obiettivi per il medio periodo?

«Stiamo crescendo in fatturato e di conseguenza crescono anche gli investimenti. Gli obiettivi sono principalmente due. Aumentare le capacità tecnologiche e produttive in Italia e – anche attraverso l'acquisizione di altre imprese, crescere ulteriormente all'estero. Lo scopo di questa internazionalizzazione è essere più

vicini ai nostri partner. In passato abbiamo già acquisito delle società in Spagna, Francia e Regno Unito. Fanno parte del nostro gruppo la britannica Price's Patent Candles, produttore delle migliori candele del mondo. Attraverso questa controllata siamo fornitori della Casa Reale Britannica, che ci ha concesso il diritto all'utilizzo del Royal Warrant (il prestigioso marchio della corona britannica). In Francia controlliamo la Chauvin, leader mondiale delle cere funzionalizzate per l'agricoltura. In Spagna, infine, produciamo cere per il settore alimentare e la cosmesi con Parafinas Quintanar e Quimiwax. Se in futuro si dovessero presentare opportunità favorevoli, potremmo fare nuove acquisizioni sia dentro che fuori dai confini europei».

Luca Càvera