

Design Group Italia

Tra spazi fisici e virtuali torna al centro l'uomo

Giampaolo Colletti

Comprendere le interazioni nella vita quotidiana, disegnando oggetti e servizi su misura. E farlo con un ascolto costante. A Milano c'è Design Group Italia, un melting pot dove lavorano 80 professionisti provenienti da 16 Paesi, dall'India agli Stati Uniti. L'headquarter è italiano, ma le sedi sono sparse tra New York, Reykjavik e Palo Alto. Un laboratorio di creatività, segnalato dalla ricerca **Symbola**, dove nel 1968 ha preso forma il mitico Tratto Pen. Poi l'acquisizione di questa eccellenza da parte di Alkemy, azienda impegnata nella trasformazione digitale, quotata in Borsa con 600 collaboratori nel mondo. Un'alleanza tra design e innovazione tecnologica. «Il design oggi si lega ai prodotti, ai servizi, alle soluzioni che ridefiniscono gli spazi fisici: siamo impegnati per disegnare i nuovi layout dei retail, dell'ospitalità e anche dei luoghi di lavoro. Quest'anno è il segmento che è cresciuto di più perché a causa della pan-

demia c'è bisogno di ripensare nuovi luoghi e modi di lavorare», afferma Duccio Vitali, Ceo di Alkemy Group.

Un elemento chiave per competere è l'ascolto. «Significa comprendere le evoluzioni del mercato, fornendo risposte credibili in modo più veloce e agile. Questo ce lo impone la rivoluzione digitale. Nella filiera entrano nuovi competitor, ma si esce dalla logica di canale specifico e ci si rifocalizza sulla centralità dell'uomo, ripensando l'esperienza del cliente legata agli spazi che occupa, fisici o virtuali», precisa Vitali. In questo anno il rapporto con clienti e dipendenti ha subito stravolgimenti che rimarranno nel tempo. «Le aziende hanno compreso cosa vuol dire omnicanalità: il fisico non scomparirà, ma il digitale resterà centrale. Dovranno però ripensarsi le dinamiche di engagement: i colleghi che non hanno più contatti fisici, dovranno trovare piattaforme anche internet più dinamiche. Le intranet saranno ripensate alla Netflix, più interattive e partecipate» conclude Vitali.

RIPRODUZIONE RISERVATA

A Milano un melting pot con 80 professionisti provenienti da 16 Paesi: dall'India agli Stati Uniti