

Quel Continuum tra design e innovazione

di Elena Meazza

E' una storia che parte da lontano quella di Gianfranco Zaccai e della sua Continuum. Classe 1947, istriano, arriva negli Usa con la famiglia nel 1956 e come ama ricordare «in casa si respirava un'atmosfera molto italiana, mentre fuori ero immerso nella realtà americana». L'unione delle due diverse culture caratterizza oggi Continuum, società di design e innovazione strategica, che sta alle spalle del successo di prodotti come lo Swiffer della Procter&Gamble, la ristrutturazione e impostazione dei punti vendita di Amplifon, la scarpa Pump della Reebok, fino alla diffusione anche sul mercato cinese dei pannolini per bambini Pampers e al lancio di numerosi strumenti medici.

Zaccai si laurea in Design alla Syracuse University, New York, e in Architettura al Boston Architectural Center. «Dopo la laurea - racconta Zaccai - ho trovato lavoro alla Instrumentation Laboratories; poi ho optato per General Motors, ma ero poco interessato all'approccio prevalente allora, solo questione di stile. Ho optato per il settore medicale perché era quello meno toccato dal design». Già allora si stava formando il concetto di design caro a Zaccai, innovare non solo i prodotti ma i processi e la comunicazione interna delle aziende che per crescere decidono di essere più sensibili all'esigenza del consumatore adottando flessibilità per il futuro. La vera innovazione a Continuum è che non si lavora più per com-
partimenti stagni (o come si legge sui libri di organizzazione aziendale, silos), ingegneri da una parte e uomini del marketing dall'altra, ma si utilizza un approccio multidisciplinare e collaborativo.

Fondata negli Usa nel 1983, oggi la società è una realtà internazionale che sta dietro il successo di molti prodotti



Nel 1983 Zaccai fonda a Boston Continuum, che oggi impiega oltre 200 persone ed è diventata una società globale presente in tre continenti Usa, Europa e Asia con sedi anche a Los Angeles, Milano, Shanghai e Seul. «Quello che ci caratterizza è proprio il cambio tra due fattori importantissimi per il mestiere del designer - spiega Zaccai - gu-
sto del creare e realizzare insieme alla forte attenzione a migliorare con i nostri prodotti

la vita del consumatore e la realtà di una data azienda con rigore del metodo: attenzione al progetto, analisi delle funzionalità, cura del dettaglio». Continuum è un melting pot, una mescolanza di persone con culture e professionalità differenti - a volte sullo stesso progetto lavorano designer di studi diversi - abituate a collaborare in team per realizzare progetti complessi, creando valore per i clienti. Coesistono ingegneri, antropolo-

gi, fisici, creativi. L'osservazione dei comportamenti delle persone (human centric design) è cruciale per creare innovazioni «disruptive»: si scopre che usare l'acqua per pulire è poco efficace, meglio togliere la polvere con un panno elettrostatico (è il concetto che sta dietro lo Swiffer).

Sono le idee alla base di alcuni dei prodotti di maggior successo. Com'è il caso di Insulet, che produce un dispositivo portatile per il rilascio di insulina ai malati di diabete. Parita come piccola start up, l'azienda con l'Ipo ha raccolto 116 milioni di dollari, e ha progressivamente aumentato il suo fatturato (97%) sino ai 100 milioni di dollari a fine 2010. «Insulet è

Nasce con l'osservazione di esigenze e comportamenti il progetto tutto italiano e ora presente in tre continenti

la dimostrazione che il design strategico si può applicare anche alle Pmi, non è solo adatto alla grande impresa», dice Zaccai. Quindi anche in Italia c'è molto spazio per il nostro lavoro».

Il valore per il cliente a volte è molto rilevante. L'anno del lancio le Reebok Pump fecero crescere il fatturato dell'azienda da 1 miliardo di dollari a 2,2 miliardi e dopo 20 anni il prodotto è ancora sul mercato; nell'anno dell'inizio della produzione (1994) Swiffer ha ottenuto un giro d'affari di 200 milioni di dollari, oggi ne vale oltre 500 milioni ed è il secondo prodotto consumer per popolarità dell'offerta P&G.

Il 2011 per Continuum è stato un anno record, ha ricevuto numerosi riconoscimenti: Medical Design Excellence Awards, Aiga Boston Design Award, International Design Excellence Award e National Design Award. Per quest'ultimo premio Zaccai è stato ospite di Michelle Obama alla Casa Bianca il 13 settembre per ritirare il premio.

una fi
do Jay
di Rit
Inerit
sto ci
più in
lo cor
D
A
ty Au
to ier
so di
l'offe
Glob
regui
stata
re al
assai
due f
DOL
Quarz
75,0
72,5
70,0
70,0
67,5
65,0
62,5
60,0
57,5
55,0
st'itl
a sfi
gno
aven
dopo
senz
chiar
il mc
solit
ve S
cerce
ne de
miss
lar T
smis
gel),
dret