

THE EVERYTHING · GUIDE SUL CAMPO PER LE IMPRESE ARTIGIANE

Il Manuale dell'**AI** per l'Impresa Edile

Come mandare avanti un'impresa edile nell'era dell'AI — e
fatturare più di imprese tre volte più grandi della tua.

IL SISTEMA COMPLETO · ZERO CHIACCHIERE · LIBERO DI GIRARE

THE EVERYTHING

Leggi prima questo

Dieci anni fa, mandare avanti un'impresa edile come si deve voleva dire prendere una segretaria, pagare un commercialista, e comunque farsi il computo di un ampliamento sulle tavole, al tavolo di cucina, dopo che i figli erano andati a letto.

Oggi, un costruttore con tre cantieri aperti e sei subappaltatori piglia più lavoro, fa i preventivi più in fretta e si fa pagare i SAL prima di un'impresa che ha un ufficio intero alle spalle — e non passa una sera sulle scartoffie.

Non è più sveglia di te. Non è un costruttore migliore. E di sicuro non è uno da computer — uno dei più bravi che abbiamo visto, due anni fa faceva i prezzi con lo scalimetro e un evidenziatore. Ha solo capito una cosa prima degli altri: **la metà noiosa dell'impresa — le chiamate, i computi, le varianti, i SAL, i solleciti, l'archivio — adesso può farsi da sola.** Così ha messo le sue energie dove ci sono i soldi: sul cantiere, sulle maestranze e sul cliente.

Questo è il manuale di come ci riesce. Niente "50 prompt da copiare". Niente roba da smanettoni. Il sistema vero — come ragionarci, cosa impostare, in che ordine, e gli errori che fanno mollare i bravi costruttori prima che scatti la scintilla. Le storie qua dentro sono imprese artigiane e piccole aziende vere con cui lavoriamo — i nomi li abbiamo tolti, i numeri no. Leggilo dall'inizio alla fine e manderai avanti un'impresa più ordinata e più redditizia di adesso, anche se non spendi un euro in software.

DUE PAROLE CHIARE SULLA TUA RESPONSABILITÀ

Niente di quello che c'è qua dentro approva un intervento, chiude uno stato di avanzamento, certifica che l'opera sia conforme al progetto approvato o alle norme, né sostituisce il giudizio dell'impresa e del direttore dei lavori. Si porta dietro l'*amministrazione*. Il cantiere — e la responsabilità che sia fatto bene, autorizzato, controllato e senza difetti per tutto il periodo di garanzia — resta tuo, dall'inizio alla fine.

Cosa c'è dentro

01 Il campo da gioco è cambiato

Le 3 cose su cui ti giudica il cliente — e perché dall'altra parte l'AI la usano già.

02 Ragiona AI-first

Smetti di appiccicare l'AI alle vecchie abitudini. Ridisegna l'impresa con l'AI che tocca tutto per prima.

03 Mai più un lavoro perso

Ogni chiamata risposta — e ogni promessa registrata, sollecitata e già in lavorazione.

04 Il preventivo prima di uscire dal cancello

L'AI costruisce il computo sulle tue tavole e sui tuoi prezzi. Tu controlli e mandi.

05 Farsi pagare senza il sollecito imbarazzante

SAL emessi il giorno che chiudi la fase — e varianti firmate prima di attaccare.

06 La posta che si gestisce da sola

Ordinata, con le risposte già scritte, e con un occhio ai tuoi soldi — te la legge pure in furgone.

07 Il tuo ufficio digitale

Il punto della mattina, le commesse che si archiviano da sole e le carte in ordine.

08 Sembrare il doppio di quello che sei

Tutto brandizzato, e il volano recensioni-passaparola che si alimenta da solo.

09 Il cambio in 30 giorni

Una settimana alla volta, la manopola della fiducia, e perché tre processi battono uno.



Il check-up delle perdite in 2 minuti

Trova esattamente dove la tua impresa perde soldi — e cosa sistemare per primo.

01

CAPITOLO UNO

Il campo da gioco è cambiato

Una coppia seduta su un progetto per un ampliamento da 250.000 euro non è in grado di capire se sei un bravo costruttore. Non lì, davanti a casa loro. Ti giudicano su quello che vedono — ed è lì che la maggior parte dei costruttori perde in silenzio lavori che avrebbe preso in scioltezza.

Quando un cliente decide finalmente di partire con l'ampliamento, con la demolizione e ricostruzione, o con la ristrutturazione per cui mette da parte dal 2021, non chiama un'impresa sola. Ne chiama cinque — prese in cima alla lista di Google, o un nome fatto dal geometra — e il lavoro va a chi azzecca per primo tre cose:

1

Hai risposto — o hai richiamato subito?

L'ampliamento lo prende il primo costruttore che risponde, non il migliore. Squilla a vuoto e finisce in segreteria, e un lavoro che vale più del tuo furgone è andato prima ancora che tu abbia aperto le tavole.

2

Il preventivo è arrivato quando avevi detto, e fa la sua figura?

Un preventivo pulito, voce per voce, con le fasi ben distinte, dentro la settimana, batte un numero a corpo mandato per messaggio dopo quindici giorni — sempre. Il cliente legge quel documento come l'anteprima di come gli condurrà il cantiere.

3

È stato facile trattare con te?

Aggiornamenti chiari, niente solleciti, niente "scusa, mi son dimenticato di mandartelo". Chi è facile da trattare piglia il secondo lavoro, e dopo quello del cognato del cliente.

Ti sei accorto di cosa non c'entra in nessuna delle tre? Quanto sei bravo a costruire. Tutte e tre riguardano **amministrazione e comunicazione** — esattamente la roba che odi e per cui non hai mai tempo dopo una giornata a rincorrere sei subappaltatori.

E c'è una cosa che nessuno ti dice: dall'altra parte del tavolo l'AI la usano già. Le imprese strutturate ti tirano fuori un computo metrico dalle tavole in pochi minuti. I general contractor fanno le gare così, di prassi. L'assicurazione controlla ogni voce di un computo di ripristino contro il proprio prezzario nel secondo esatto in cui lo carichi. La domanda non è se l'AI entra nell'edilizia — c'è già dentro. La domanda è se lavora *per te* o *contro* di te.

La buona notizia? È la prima volta nella storia che la tecnologia gioca a favore del piccolo. Le imprese grosse devono mettere in piedi comitati, piani di adozione, uffici IT e corsi di formazione. Tu puoi decidere martedì ed essere operativo venerdì. Il campo da gioco si è ribaltato: il costruttore piccolo, veloce e ordinato oggi può sembrare e rendere come l'impresa con un piano pieno di computisti e responsabili di commessa — senza i loro costi fissi.

"Ma io non sono uno da computer"

Nemmeno gli artigiani che ci riescono meglio. Uno dei più rapidi ad adottarlo che abbiamo visto è un costruttore con 26 anni di cantiere che ha toccato un computer per la prima volta tre anni fa. Parole sue: *"Non ti preoccupare dell'ortografia. Non ti preoccupare della grammatica."* Se sai mandare un messaggio o lasciare un vocale, sai far girare tutto quello che c'è in questo manuale. Essere bravi a digitare era il vecchio requisito. Saper *dire* quello che vuoi è quello nuovo — e i costruttori ci sono già bravi, perché passate la giornata a spiegare a sei subappaltatori esattamente cosa volete.

300–1.000 €
al mese e oltre

Quanto costa in media un gestionale di cantiere e computo — e *comunque* la digitazione, il computo metrico e lo scadenario dei SAL te li fa fare a te. Un titolare che conosciamo pagava mille euro al mese, certi mesi tremila, per un software che i suoi usavano a malapena. Tienilo a mente, quel numero: tutto quello che c'è in questo manuale o sostituisce quella spesa o la fa fruttare.

Le imprese tre volte più grandi di te sono lente proprio perché sono grandi. Quello è il tuo varco. Questo manuale serve ad attraversarlo.

02

CAPITOLO DUE

Ragiona AI-first

Prima di toccare un solo strumento, dobbiamo sistemare il modo in cui ci ragiona — perché l'errore più grosso non è comprare il software sbagliato. È appiccicare l'AI al tuo vecchio modo di lavorare e poi chiedersi perché non è cambiato niente.

Ogni processo della tua impresa è stato costruito su un presupposto: che a fare ogni passaggio ci debba essere una persona. Qualcuno risponde al telefono. Qualcuno fa il computo metrico sulle tavole e batte il preventivo. Qualcuno scrive la variante. Qualcuno emette il SAL. Qualcuno fissa il sopralluogo del direttore dei lavori e archivia le tavole, il titolo abilitativo e i calcoli dell'ingegnere. La tua giornata è tutta modellata su quel presupposto — e quel presupposto è appena morto.

Non automatizzare il tuo vecchio processo. **Ridisegnalo** — con l'AI che tocca tutto per prima, e tu che supervisioni. Tre cambi di testa, imparati tutti e tre da imprese artigiane vere con cui lavoriamo:

Cambio uno — delega risultati, non passaggi

Smetti di pensare "quali tasti devo schiacciare". Adesso parli alla tua impresa come parleresti a un bravo capocantiere: dici il risultato, i passaggi se li trova lui. Un titolare ha stornato una fattura, l'ha riemessa pro-rata e l'ha mandata via mail al cliente dicendo esattamente questo, in una frase. Un altro compra i materiali mandando un messaggio dal bancone del rivenditore — "Sono in magazzino a prendere le staffe e i puntelli per l'ampliamento dei Bianchi" — e l'ordine di acquisto, la spesa e la contabilità si sistemano da soli. Parole sue: "È un messaggio solo che muove una montagna di dati."

Cambio due — prima l'AI, poi tu

Vecchio modo: il lavoro lo fai tu, magari uno strumento ti dà una mano. Nuovo modo: l'AI fa la prima passata di tutto, e tu approvi, correggi o cassi. Il preventivo è già abbozzato prima che ti sieda. La risposta alla domanda del cliente sulle piastrelle delle 16:00 è scritta prima che tu apra la mail. La chiamata è risposta prima che tu sia sceso dal ponteggio. Un cliente ha descritto così la sua routine: "Nove volte su dieci è perfetto. Vado di — sì, manda." Il tuo lavoro si riduce a dieci secondi di giudizio, invece di quaranta minuti a digitare. (E no — le chiavi non gliele dai il primo giorno. All'inizio chiede il permesso per tutto, soprattutto per i soldi. Gli allunghi il guinzaglio man mano che se lo guadagna — Capitolo 9.)

Cambio tre — le correzioni sono investimenti

Col software normale, lo stesso errore lo correggi per sempre. Con l'AI, lo correggi una volta. Un costruttore le spiega che il suo preventivo tipo per un ampliamento porta una somma a disposizione per la cucina, un importo presunto per la rubinetteria, e gli oneri di cantiere quotati a parte — e lei risponde: *"Me lo ricordo d'ora in poi."* E lo fa. Dille che il cantiere di quel cliente lì è in economia e non a corpo, e non sbaglia più. Ogni correzione si somma. Dopo sei mesi fa i computi come te, scrive come te e conosce le tue regole — perché gliele hai insegnate tu, una volta sola.

L'esercizio di ridisegno

Fatti un giro nella tua impresa e fatti una domanda su ogni interazione: *"Come sarebbe se la toccasse prima l'AI?"*

INTERAZIONE	IL VECCHIO MODO	AI-FIRST
Il cliente chiama per far quotare un ampliamento	Segreteria. Lavoro perso a chi ha risposto.	Risposta, dati raccolti, sopralluogo fissato — il preventivo è partito prima che tu abbia letto le tavole.
In cantiere il cliente chiede un'apertura più larga	"Sì, figurati." Mai messo su carta. Margine andato.	Presa dal tuo vocale, quotata, variante scritta e fuori per la firma prima che il muratore attacchi.
Arriva l'aggiornamento del listino del fornitore	Sepolto sotto 200 mail. Prezzi vecchi sul prossimo preventivo.	Estratto, applicato ai tuoi prezzi — una riga: "il ferro d'armatura è salito su sei voci."
Arrivi a copertura e serramenti	Il SAL esce "quando ho un attimo". I soldi restano fuori.	SAL abbozzato il giorno che chiudi la fase, con le foto allegate. Tu controlli e mandi.

Ogni capitolo da qui in poi è solo questo esercizio applicato a un pezzo della tua impresa. Non diventi un impiegato. Diventi il titolare di un'impresa che gira intorno a te da sola.

03

CAPITOLO TRE

Mai più un lavoro perso

Partiamo dalla perdita che ti costa di più e che fa meno male — perché il conto non lo vedi mai.

I costruttori sono tremendi su questo, e lo sai. Il telefono ti suona quaranta volte al giorno: l'intonacatore che non viene, lo studio del geometra, il cliente che alle 16:00 chiede delle piastrelle, il magazzino per la consegna del solaio. Così quando squilla un numero che non conosci mentre sei a metà a capire perché il tracciamento della platea è fuori di 40 mm, squilla a vuoto. Quel tizio lì — una sopraelevazione, una demolizione e ricostruzione, un ampliamento da 250.000 euro — chiama il costruttore dopo in lista. Andato.

3 lavori all'anno, invisibili

Mettiamo che perdi quattro chiamate a settimana. La maggior parte sono subappaltatori e fornitori. Ma mettiamo che una al mese sia una richiesta vera — una grossa ristrutturazione, una sopraelevazione, un ampliamento. Chiudine una su quattro e sono all'incirca tre lavori all'anno che se ne vanno dritti a chi ha risposto dopo di te. Con gli importi di un'impresa edile, il margine di *uno solo* di quelli si mangia in un boccone tutto quello che costa questa roba. Non lo senti mai, perché non hai mai saputo che il telefono aveva squillato. (È un esempio — ma fatti i tuoi numeri e vedrai che brucia.)

E la beffa: il cliente che chiama te in segreteria non lascia niente. Chiama il prossimo. **La segreteria è dove i lavori vanno a morire.** Il vecchio rimedio era "rispondi a più chiamate". Il rimedio AI-first è più grosso — perché una chiamata in realtà è due problemi, e la maggior parte dei costruttori pensa solo al primo.

Problema uno — la chiamata che non potevi prendere

Sei sul ponteggio, stai girando la struttura al grezzo col direttore dei lavori, o stai guidando tra tre cantieri. Una segretaria AI risponde a nome della tua impresa, 24 ore su 24, sette giorni su sette, al telefono suona normale, si fa dire i dati del lavoro — *cosa* (ampliamento, sopraelevazione, casa nuova, ristrutturazione totale, un bagno e una cucina), *dove*, *se c'è già un progetto o un titolo abilitativo*, e più o meno *quando* vogliono partire — fissa il sopralluogo sul tuo calendario, mette in cima quelli pronti a partire, e ti manda un riassunto per messaggio prima che tu sia risalito in furgone. Non fa la pausa caffè, non si mette in malattia, e costa una frazione di una persona.

Problema due — la chiamata che hai preso, e mezzo dimenticato

Sii onesto: quante volte hai detto *"sì guarda, entro venerdì ti faccio un prezzo"* dal sedile del furgone — e al cantiere dopo era già sparito? Non sei disorganizzato. Hai sei subappaltatori, tre cantieri e un conto aperto dal fornitore, e la tua testa è il tuo archivio. È qui che l'AI-first cambia perfino cos'è un telefono:

- **Ogni chiamata viene registrata.** Registrata, trascritta, archiviata sulla commessa. Otto mesi dopo, quando il cliente dice "ma tu avevi detto che la rubinetteria migliore era compresa", puoi andare a vedere cosa è stato detto davvero.
- **Le promesse escono da sole.** "Preventivo entro venerdì." "Chiamare quelli del tetto per i tempi di consegna." "Far quotare la finestra in più come variante." Tirate fuori dalla conversazione — tu non scrivi niente, perché stavi guidando.
- **Le promesse rincorrono te.** Venerdì mattina: "Hai detto ai Bianchi che oggi avrebbero avuto il prezzo dell'ampliamento — lo mettiamo in moto?" Il sollecito che i tuoi concorrenti non mandano mai adesso parte ogni volta.
- **E se ha quello che gli serve, il lavoro parte da solo.** La chiamata ha raccolto l'intervento, l'indirizzo, cosa c'è da fare, se c'è un titolo abilitativo — così il preventivo non è un promemoria su una lista, è una bozza che ti aspetta quando accosti.

Cosa pretendere — comunque tu lo risolva

- ✓ Ogni chiamata risposta a nome della tua impresa — anche alle 18:00, anche di sabato.
- ✓ La trascrizione ricercabile di ogni chiamata — "cosa ci eravamo detti sulle piastrelle del bagno padronale?"
- ✓ Le promesse finiscono da qualche parte che rincorre te — non su un blocchetto, non nella tua testa.
- ✓ I dati raccolti in chiamata entrano nella commessa — non ribattuti tre volte.

LA VERSIONE FAI-DA-TE

Devia il numero a un servizio di risposta con un copione stretto — nome, zona, cosa devono costruire, se hanno il progetto, "la richiama nel pomeriggio". E mandati un vocale con le tue promesse prima di ripartire. Già solo quello ti fa prendere lavori.

LA VERSIONE FATTA DA NOI

Un sistema telefonico AI tutto-in-uno (il genere di cosa che fa The Everything) copre tutto lo standard — risposta, trascrizione, promesse sollecitate, preventivo partito dalla chiamata. In un modo o nell'altro: non lasciare mai cadere a terra una chiamata — o una promessa.

04

CAPITOLO QUATTRO

Il preventivo prima di uscire dal cancello

Seconda perdita più grossa: il preventivo "quasi finito".

Ecco cosa succede davvero. Fai il sopralluogo, ti prendi le tavole, dici "te lo mando entro la fine della settimana prossima" — e poi ogni sera se la mangia un subappaltatore che non si presenta, una consegna arrivata corta, e un cliente che chiama per le piastrelle. Il computo metrico lo fai alle 21:30 di domenica. O la settimana dopo. Intanto il cliente se l'è fatto quotare da altri due costruttori in cinque giorni, e quando arriva il tuo hanno già scelto con la testa.

Velocità

= lavori presi

Non il prezzo. La velocità. Il costruttore il cui preventivo arriva mentre il cliente è ancora emozionato per il progetto vince un sacco di volte — anche quando è più caro. Un preventivo rapido e ben suddiviso per fasi comunica l'unica cosa che uno che sta per giocarsi 250.000 euro vuole disperatamente: questo qua è uno in ordine, e il mio cantiere me lo conduce davvero.

Il vecchio consiglio era "usa i modelli, comprati il software di computo". Lascia perdere. Fare i preventivi AI-first vuol dire che **l'AI fa la prima passata. Tu la controlli**. Ecco com'è oggi in un'impresa edile vera.

- **Tu parli, lei costruisce.** Fai il sopralluogo, detta quello che vedi — *"ampliamento a un piano sul retro, 48 metri quadri, muratura in laterizio esistente, demolire la vecchia tettoia, platea in cemento armato, una trave che passa nel muro di fondo quindi contano i calcoli dell'ingegnere, raccordo col tetto esistente, cucina come somma a disposizione, sei settimane"* — e te lo trasforma in un preventivo quotato, voce per voce, diviso per fasi, sul tuo modello.
- **Quota partendo dalla TUA storia.** Dagli in pasto i tuoi vecchi preventivi e impara i tuoi prezzi, i tuoi margini, i tuoi oneri di cantiere e i tuoi prezzi al metro quadro. Prezzi diversi tra un lavoro a corpo e uno in economia? Tra un privato e uno studio a cui fai spesso le gare? Non li confonde.
- **Conosce le tue regole — perché gliel'hai insegnate una volta.** Quali sono le tue inclusioni ed esclusioni standard, quali voci porti sempre come importo presunto o somma a disposizione, l'imprevisto che metti su una casa vecchia dove dietro ai muri non vedi. Insegnale come a un apprendista; a differenza di un apprendista, non dimentica mai.
- **Becca quello che ti sei scordato.** Un'impresa artigiana vera le ha dato in pasto un rapporto di cantiere, e il preventivo è tornato con dentro le trasferte che un computista pagato aveva lasciato fuori dallo stesso lavoro. Non si stanca alle 21:30 e non salta gli oneri di cantiere, la recinzione provvisoria, i cassoni per le macerie o il noleggio della gru. Il punto è tutto lì.
- **Può anche andarti a prendere i prezzi.** Non sei sicuro della quotazione di oggi sull'acciaio strutturale o su una fila di travi in lamellare? Va a vedere dal fornitore e la infila dentro — tu la correggi se ha preso la sezione sbagliata, e se lo ricorda per sempre.

2–3 giorni

→ mezza giornata

Un costruttore con cui lavoriamo — 26 anni di cantiere, il computer lo tocca a malapena: *"I preventivi che mi portavano via due o tre giorni, la mia AI li fa in mezza giornata. Ieri ne ho fatto uno che me ne avrebbe presi due — l'ho mandato in giornata."* I prezzi sono usciti "più o meno in linea" con i suoi, perché ha imparato dai suoi vecchi preventivi.

E poi il pezzo che saltano tutti — **il richiamo**. Un messaggio, tre giorni dopo: *"Volevo solo sapere se le è arrivato il preventivo dell'ampliamento — se vuole le spiego volentieri come sono divise le fasi e dove stanno le somme a disposizione."* Quel singolo messaggio ti fa prendere più lavori di quanti te ne farà mai prendere abbassare il prezzo, perché la maggior parte dei concorrenti non lo manda mai. Su un lavoro di questa taglia il cliente è nervoso, non tirschio — sta soppesando l'assegno più grosso che firmerà a parte la casa stessa, e una spinta gentile al momento giusto spesso è tutto quello che serve per farlo cadere dalla tua parte. Con l'AI-first, il richiamo non è un'abitudine da costruirsi. È una cosa che succede e basta.

IL PUNTO NON È IL SOFTWARE

È lo standard: consegnato in fretta, diviso per fasi come si deve, quotato sui tuoi numeri, con il richiamo dopo. Un costruttore con lo scalimetro e un foglio di calcolo che tiene quello standard batte un costruttore con un software di computo costoso che non lo tiene. L'AI rende solo quello standard indolore. Il numero in fondo resta tuo — sei tu che firmi il contratto e te lo porti sulle spalle.

05

CAPITOLO CINQUE

Farsi pagare senza solleciti

Il lavoro l'hai fatto. Ora devi incassare — e per un costruttore non è una fattura sola: è uno scadenzario di SAL, una pila di varianti e una ritenuta che qualcuno tiene ferma.

La perdita sono le varianti

Il margine di solito non se ne va col preventivo. Se ne va in cantiere — l'apertura più larga, le prese in più, il "già che ci siete" detto di sì alle 7 e mai messo su carta. Fallo quattro volte sullo stesso cantiere e hai costruito gratis l'ampliamento di qualcuno. Ogni variante non firmata sono soldi lavorati che non puoi chiedere.

I solleciti e le scartoffie sono un problema di **sistema**, non di persone. Sistema il sistema e non fai più quella conversazione imbarazzante — né mandi più quella mail da vergogna, "ti scrivo solo per sapere del SAL".

Il sistema che ti fa pagare

1

Emetti il SAL il giorno che chiudi la fase

Fondazioni, struttura al grezzo, copertura e serramenti, finiture, fine lavori. Ogni giorno che aspetti finisci la casa di un altro. Con l'AI-first, una frase dal furgone: "abbiamo chiuso copertura e serramenti dai Bianchi." Ti abbozza il SAL sullo scadenzario del contratto, tira dentro le foto della settimana, e te lo lascia da controllare e mandare.

2

Scrivi la variante prima che parta il lavoro

Dillo al telefono in cantiere — "il cliente vuole l'apertura allargata a 3,60, ci va l'architrave più grosso e la muratura in più" — e ti torna quotata, scritta in italiano comprensibile, e pronta per uscire alla firma. Prima si firma, poi si costruisce. Da sola, questa abitudine di solito vale più di tutto il resto del capitolo messo insieme.

3

Automatizza le spinte gentili

Un promemoria cortese al giorno 3, 7 e 14 — in automatico, così non lo mandi mai tu. Poi un estratto conto mensile, e una segnalazione a te solo quando uno è davvero fuori tempo. Vale migliaia di euro di liquidità.

4

Non lasciare sparire in silenzio la ritenuta a garanzia

L'ultima fetta del lavoro è quella che si scordano tutti — te compreso, perché a quel punto sei tre cantieri più avanti. Tiene traccia di quanto è trattenuto, su quale commessa, e quando è dovuto lo svincolo, e ti ricorda di chiederlo. Con garbo, nei tempi, per iscritto.

E siccome i soldi sono i soldi: questo è l'unico posto dove all'inizio l'AI la tieni al guinzaglio corto. Lei abbozza, tu approvi, ogni volta — finché non l'hai vista azzeccarci per un mese e le dici di smettere di chiedere.

06

CAPITOLO SEI

La posta che si gestisce da sola

La tua casella di posta è dove i soldi escono in silenzio e lo stress entra.

Estratti conto dei fornitori, domande dei clienti, fatture dei subappaltatori, aggiornamenti di listino, i verbali di sopralluogo del direttore dei lavori, i calcoli rivisti dell'ingegnere, le tavole aggiornate che hanno cambiato la trave che avevi già ordinato — tutto mischiato alla spazzatura, tutto che arriva mentre stai nel fango a sbrogliare un tracciamento. Un responsabile di magazzino con cui lavoriamo è partito con un arretrato di 24.000 mail: *"Leggevo una mail, e si perdeva. Non riuscivo più nemmeno a ritrovarla."*

Il problema non è che le mail sono troppe. È che la roba importante e il rumore sono identici finché non ti fermi a leggere tutto — e tu non hai tempo. Con l'AI-first, la posta diventa una cosa già sistemata prima ancora che tu la guardi:

- **Smistata.** Le tre mail che contano oggi salgono in cima, con scritto perché — "questa è la revisione C delle tavole, ed è cambiata la trave". I perditempo li filtra prima che ti costino anche solo un pensiero.
- **Già scritta.** Le risposte di routine — "sì, facciamo ampliamenti e sopraelevazioni", "siamo pieni fino al prossimo anno", "ecco un'idea di prezzo al metro quadro prima che si impegni con il progetto" — scritte e lì che aspettano. Tu guardi, aggiusti, mandi.
- **Che risponde a richiesta.** Quello stesso responsabile adesso chiede e basta: "qual è l'ultimo aggiornamento prezzi del fornitore?" — e lo trova all'istante, anche mettendo insieme un produttore con il distributore che risponde con un altro nome.

IL PEZZO CHE NESSUNO SI ASPETTA — TI FA LA GUARDIA AI SOLDI

Siccome l'AI legge tutto, le cose le becca. Un'azienda: *"Mi ha già risparmiato migliaia di euro in prodotti ordinati sbagliati — mi ha detto: aspetta, in base ai tuoi lavori passati probabilmente vuoi questo."* Ordina il ferro su una revisione di tavola superata e sono soldi tuoi, e due settimane di programma, nel cassone delle macerie. A un'altra un fornitore ha fatturato per sbaglio con uno scostamento del 50% — segnalato in automatico prima che venisse pagata.

Il punto non è una casella di posta più furba. È che una richiesta vera per un ampliamento non muore mai più in fondo a una pila di estratti conto.

07

CAPITOLO SETTE

Il tuo ufficio digitale

Ogni impresa edile ha una persona in ufficio. Nella maggior parte sei tu — che lo fai male alle 22:00, perché non c'è nessun altro.

+20 lavori
in una settimana

L'impiegata di una squadra edile è via una settimana. Il titolare: *"Non l'abbiamo avuta in ufficio per una settimana, e la cosa ci ha aiutato a fare il suo lavoro — e saranno entrati sì e no 20 lavori in più."* Non sopravvivere alla settimana. La loro settimana migliore.

Il lavoro di chi sta in ufficio è il tessuto connettivo: cosa c'è oggi, in quale cantiere sei e quando, l'intonacatore viene davvero giovedì o il cantiere si ferma, dove sono le foto del grezzo dai Bianchi, dov'è il particolare aggiornato dell'ingegnere, il solaio è stato ordinato, l'elettricista è prenotato per le tracce prima dell'intonacatore, il sopralluogo è fissato col direttore dei lavori. Quella persona non devi assumerla: ti serve il sistema che farebbe girare.

Il punto della mattina

Prima di girare la chiave: i cantieri di oggi in ordine, quali subappaltatori dove e se hanno confermato, cosa è fermo in attesa di materiali o consegne, quali SAL sono fuori e quali in ritardo, e l'unica cosa che ti frega se te la dimentichi. Due minuti col caffè — e lo sanno anche i subappaltatori, perché ieri sera gli ha mandato la conferma e ti ha detto chi non ha risposto.

Commesse che si archiviano da sole

Ogni foto, preventivo, variante, SAL e nota di cantiere si attacca da sola alla commessa giusta — così quando il cliente chiama diciotto mesi dopo, in pieno periodo di garanzia, per una crepa sopra l'apertura, la storia c'è tutta: le tavole, il particolare dell'ingegnere, il sopralluogo, le foto del giorno in cui è stata fatta. Non sparpagliata tra il rullino del telefono e quattro chat.

Le carte senza l'angoscia

Le carte del mestiere — il progetto approvato e i calcoli dell'ingegnere, il titolo abilitativo e i controlli in corso d'opera, l'impermeabilizzazione certificata dei locali umidi, le conformità e i certificati dei materiali, le assicurazioni e il DURC dei subappaltatori prima che entrino in cantiere — te le chiede, te le aggancia alla commessa, e te le tiene dove le ritrovi quando il direttore dei lavori le domanda. Non se le inventa mai al posto tuo, e non sostituisce mai le responsabilità dell'impresa e del direttore dei lavori sull'opera — semplicemente non le fa sparire.

Se non è nel sistema, non esiste — così la tua testa può tenerci dentro il cantiere invece delle scartoffie.

08

CAPITOLO OTTO

Sembrare il doppio di quello che sei

C'è un segreto su cui le imprese grosse contano che tu non sappia: "sembrare professionali" è quasi tutta presentazione — e la presentazione adesso è praticamente gratis.

Un costruttore con un furgone e sei subappaltatori e un'impresa con un piano pieno di responsabili di commessa possono mandare lo stesso identico preventivo, SAL e variante: impeccabili, col marchio sopra. Il cliente non distingue quale è quale — così il piccolo che si dà da fare viene trattato come il grosso, e può farsi pagare come lui. Quando uno sta per consegnarti 250.000 euro, la presentazione non è vanità: è l'unica prova che ha che gli condurrà il cantiere come si deve.

Il volano del passaparola — di proposito, non per caso

- R** **Restare** — rendi tutto il cantiere facile e chiaro, così ti richiamerebbero senza pensarci due volte. Su un lavoro di nove mesi, per loro la comunicazione è il prodotto.
- R** **Recensione** — chiedi la recensione su Google nel momento in cui sono più contenti, subito dopo la consegna mentre girano il loro spazio nuovo, in automatico, con il link. Le recensioni ti fanno prendere i prossimi dieci lavori mentre dormi.
- R** **Riferire** — i clienti contenti ti segnalano se glielo rendi facile e glielo ricordi. I vicini hanno visto i tuoi camion per sei mesi. "Conosce qualcun altro che sta pensando a un ampliamento? Lo trattiamo come abbiamo trattato lei."
- R** **Rivendere** — il garage da convertire che dicevano di fare "tra un paio d'anni"; il bagno per cui erano finiti i soldi — è nella trascrizione della chiamata, ricordi. Un promemoria al momento giusto trasforma un lavoro in tre.

Questo motore è oro colato e non lo fa girare quasi nessuno — perché vuol dire fare la cosa noiosa nel momento perfetto, ogni volta, per sempre. Che è esattamente quello che un sistema fa alla perfezione e un umano indaffarato non fa mai.

COMINCIA OGGI — ANCHE CON ZERO TECNOLOGIA

Chiedi la recensione a ogni cliente contento prima di consegnare le chiavi, e manda foto di avanzamento ordinate con ogni SAL — il cliente che vede cosa sta pagando paga più in fretta e ti chiama di meno. Un ampliamento viene benissimo in foto, dal cantiere vuoto alla stanza finita: usalo. Al volano non importa come lo giri. Gli serve solo che qualcuno lo giri.

09

CAPITOLO NOVE

Il cambio in 30 giorni

Tutto quello di sopra funziona. Il motivo per cui la maggior parte dei costruttori non lo fa funzionare è che provano a farlo tutto insieme, si impantanano a metà cantiere, e tornano al vecchio modo. Quindi: una cosa alla volta, senza fermare il lavoro.

1**Settimana 1 — Tappa la perdita più grossa: il telefono**

Ogni chiamata risposta, ogni chiamata registrata, le promesse tirate fuori in automatico. Questa comincia a ripagare tutta l'operazione da subito, ed è quella che senti per prima.

2**Settimana 2 — Sistema i preventivi**

L'AI abbozza il computo metrico partendo dal tuo sopralluogo e dai tuoi vecchi prezzi; tu la correggi — e ogni correzione è una lezione che si tiene. Consegna dentro la settimana, con il richiamo dopo tre giorni. Guarda come si muove la percentuale di lavori presi.

3**Settimana 3 — Sistema gli incassi**

SAL fuori il giorno che chiudi la fase, varianti scritte prima che parta il lavoro, promemoria automatici, ritenute tracciate — con te che approvi tutto quello che riguarda i soldi finché non si è guadagnata il guinzaglio lungo. La settimana in cui il conto in banca comincia a essere un'altra cosa.

4**Settimana 4 — Passa l'ufficio**

Posta smistata e già scritta, punto della mattina attivo, subappaltatori confermati la sera prima, commesse che si archiviano da sole, recensioni chieste in automatico.

Perché tutte e quattro? Perché un processo solo non fa mai granché effetto. Un processo automatizzato si becca una scrollata di spalle. È a tre che arriva il momento "porca miseria" — perché è lì che i pezzi cominciano a parlarsi. La chiamata diventa il preventivo. Il preventivo diventa il contratto e lo scadenziario dei SAL. Il vocale dal cantiere diventa la variante firmata. La consegna diventa la recensione. È lì che smette di essere uno strumento e comincia a essere un sistema.

La manopola della fiducia — come passare le consegne senza perdere il sonno

Un subappaltatore nuovo non lo metti sul pezzo più difficile del cantiere la sua prima settimana. Qui è uguale:

1

Settimane 1–2: chiede per tutto

Ogni bozza di mail, ogni SAL, ogni variante — "ecco cosa manderei, va bene?" Tu approvi, correggi, insegna.

2

Settimane 3–4: chiede per le cose importanti

Le risposte di routine e le conferme ai subappaltatori partono da sole; soldi, varianti e clienti nuovi passano ancora dal tuo cenno.

3

Dal secondo mese in poi: chiede per le eccezioni

L'hai vista azzeccarci per settimane. Adesso gira, e tu ti prendi il punto della mattina e le segnalazioni. Il capo sei sempre tu — hai solo smesso di essere il collo di bottiglia.

Gli errori che fanno mollare i bravi costruttori prima che scatti la scintilla

- **Fare tutte e quattro le settimane insieme.** Non farlo. Una a settimana. Ognuna si porta a casa una vittoria prima che aggiungi la prossima.
- **Appiccicare l'AI al vecchio processo.** Se continui a battere ogni computo metrico dentro lo stesso vecchio software e a chiedere all'AI di "darti una mano", hai perso il punto. Ridisegna il processo (Capitolo 2).
- **Trattarla come software invece che come personale.** Il software lo configuri una volta e poi lo maledici per sempre. Questa la istruisci — e migliora ogni settimana. I costruttori che ne tirano fuori di più ci parlano tutto il giorno, come col loro capocantiere migliore.
- **Aspettare che sia perfetto.** Un sistema grezzo che gira oggi batte uno perfetto che imposterai "quando è finito questo cantiere". Questo cantiere non finisce mai — ce n'è sempre un altro.



PRIMA DI POSARE IL MANUALE

Il check-up delle perdite in 2 minuti

Sii onesto. Spunta quelle vere adesso.

- ☐ Perdo chiamate di continuo mentre mando avanti il cantiere — e non so quanti lavori mi sia costato.
- ☐ Questo mese ho promesso a qualcuno un prezzo o una richiamata — e me ne sono scordato finché non mi ha rincorso lui.
- ☐ I miei preventivi escono più tardi di quanto dico al cliente che usciranno.
- ☐ Non sempre richiamo dopo aver mandato un preventivo.
- ☐ C'è del lavoro in corso adesso su un cantiere che non è mai stato messo su carta come variante.
- ☐ I miei SAL escono più tardi del giorno in cui chiudo la fase.
- ☐ Non saprei dirti, così su due piedi, quanta ritenuta a garanzia mi stanno trattenendo in questo momento.
- ☐ La casella di posta mi stressa, e la roba importante — tipo una revisione delle tavole — finisce sepolta.
- ☐ Se un cliente chiamasse per un lavoro dell'anno scorso, ci metterei un po' a ritrovare i dati.
- ☐ Le mie tavole, i titoli abilitativi, i verbali dei controlli e le assicurazioni dei subappaltatori vivono nel cruscotto, nel vano del furgone e in quattro chat.

0-2

Barca in ordine. Due ritocchi e voli.

3-6

Stai perdendo soldi veri nella metà noiosa — ed è tutto sistemabile. Comincia dalla Settimana 1.

7+

Guarda, stai facendo un secondo lavoro gratis ogni settimana. Buona notizia: è esattamente la roba che oggi è più facile sistemare.

Qualunque sia il tuo numero — la tua spunta più grossa è la tua occasione più grossa. Comincia da lì.

Vuoi che te lo impostiamo noi?

Tutto quello che c'è in questo manuale puoi costruirtelo da solo — e dovresti, se hai tempo e pazienza. Tanti lo fanno. Se preferisci che sia semplicemente già fatto — l'AI che risponde al telefono, registra ogni promessa, abbozza i preventivi, scrive le varianti, manda fuori i SAL e ti manda avanti l'ufficio, tutto in uno, operativa nella tua impresa edile già questa settimana — è quello che costruiamo noi. Si chiama The Everything.

- ✓ 14 giorni di prova gratuita. Disdici quando vuoi. Nessun vincolo, nessun contratto.
- ✓ Niente di importante — un preventivo, una variante, un SAL, un messaggio a un cliente — esce mai senza che tu lo veda prima.
- ✓ Vive dentro Microsoft Teams e gli strumenti che usi già.

Guardala all'opera sui tuoi cantieri su the-everything-app.com — per dare un'occhiata non serve la carta di credito.

Nota onesta: questo non aggiusta un'impresa rotta, e non prende le decisioni di cantiere, non chiude uno stato di avanzamento al posto tuo e non si porta la tua garanzia sull'opera — quelli restano tuoi e dell'impresa. Quello che aggiusta è il lavoro d'ufficio che fai gratis da anni, dopo il tramonto.