



smau business

BOLOGNA 8-9 GIUGNO

AGENDA
dell'INNOVAZIONE
e del TRADE

Estratto dell'Agenda dell'Innovazione e
del Trade Bologna 2011

Speciale: I casi

- Introduzione dell'area tematica
- **IL CASO DI SUCCESSO**

Cap.6

Innovare i processi attraverso le applicazioni Mobile&Wireless

*Le soluzioni **Mobile&Wireless** rivestono un ruolo sempre più rilevante nel favorire l'innovazione nelle imprese e nella Pubblica Amministrazione, a tutti i livelli: processi, servizi, relazione con i clienti e relazione con i dipendenti. Per meglio comprendere queste opportunità, il tema può essere affrontato da tre diversi "angoli di osservazione".*



In primo luogo, con riferimento all'impatto sugli individui e sui processi interni alle imprese (B2e), è ormai evidente come sempre più persone dedichino una parte crescente del proprio tempo ad attività effettuate lontano dall'ufficio e dalla postazione di lavoro fissa. Il fenomeno non è più limitato a specifiche categorie professionali, ma coinvolge una parte sempre più importante e qualificata dei ruoli in un'impresa. Sono i cosiddetti "Mobile Worker" che sentono l'esigenza di poter accedere a informazioni, applicazioni e relazioni, in ogni luogo e momento:

un'esigenza che le soluzioni Mobile&Wireless supportano costituendo uno spazio di lavoro virtuale che mette "la persona al centro". Nel contempo vi sono enormi potenzialità di ridisegno dei processi aziendali che traggono spunto dalla possibilità di gestire parti del processo in remoto e, se necessario, in tempo reale.

Le soluzioni Mobile&Wireless rappresentano però anche una delle leve più significative per supportare l'integrazione e la collaborazione nei processi

interorganizzativi (B2b), sia verso altre imprese sia verso la PA. La possibilità di identificare e localizzare automaticamente e, più in esteso, di misurare e tracciare i principali parametri di stato e di flusso di oggetti e persone, costituisce un'opportunità unica per ridisegnare le relazioni tra imprese, alla ricerca dell'efficienza e dell'efficacia.

Infine, il ruolo delle soluzioni Mobile&Wireless sta diventando sempre più rilevante anche nelle attività finalizzate alla gestione della relazione con i clienti finali (B2c). Da un lato, infatti, la multicanalità rappresenta ormai un nuovo paradigma di comunicazione che fa dei dispositivi mobili potenti strumenti a supporto delle azioni sia di Mobile Marketing sia di Mobile Service Management. Dall'altro, questi stessi dispositivi stanno diventando anche un nuovo efficace strumento per gestire transazioni e pagamenti, sia in prossimità sia da remoto.

Come detto, le applicazioni Mobile&Wireless offrono molteplici opportunità alle imprese operanti in qualsiasi settore (manifatturiero, utility, finance, trasporti, distribuzione, ecc.), con impatto sia sui processi interni sia sui processi interorganizzativi, e anche sulla gestione della relazione con i clienti finali. Vediamo più nel dettaglio quali sono concretamente tali opportunità.

- **Supporto alla forza vendita o Sales Force Automation;** in questa categoria sono comprese sia applicazioni che supportano l'attività di vendita pura, quali l'acquisizione di ordini attraverso dispositivi mobili (cellulari, palmari, Pc portatili), sia applicazioni per la raccolta di dati per attività di marketing operativo (merchandising) o di supporto e monitoraggio dell'attività degli agenti.
- **Supporto al lavoro sul campo o Field Force Automation;** si tratta di applicazioni che supportano gli addetti che operano sul territorio, svolgendo

attività di assistenza tecnica, manutenzione, ecc., o più in generale che non svolgono attività legate alla vendita.

- **Supporto alle attività logistiche o Warehouse & Stock Management;** appartengono a questa categoria le applicazioni Mobile&Wireless che supportano le attività logistiche di movimentazione e stoccaggio delle merci nelle grandi piattaforme logistiche, nei magazzini, nei punti vendita, sino alla gestione di piccoli stock o della merce su scaffali.
- **Supporto alla gestione degli Asset o Asset Management;** rientra in questa categoria qualsiasi applicazione finalizzata all'identificazione e al monitoraggio (in un'unica parola "gestione" appunto) di qualsiasi Asset, dai beni strumentali utilizzati in un'organizzazione (apparecchiature, macchinari, cespiti aziendali, pallet, ecc.) a provette, sacche di sangue, ma anche prodotti alimentari freschi, farmaci (per il controllo del ciclo di vita), cassonetti per la raccolta dei rifiuti, cartelle cliniche cartacee, libri nelle biblioteche, ecc.
- **Supporto alla gestione delle flotte di veicoli o Fleet Management;** si tratta di applicazioni finalizzate a una più efficace ed efficiente gestione delle flotte di veicoli (automobili, mezzi di trasporto pubblici, camion, furgoni, ecc.), attraverso il monitoraggio della loro posizione. Si possono basare su terminali diversi (telefonini, terminali industriali, Pc portatili, ecc.) che tipicamente includono un Gps, anche se in alcuni casi la localizzazione del mezzo può essere effettuata direttamente tramite la rete cellulare con il metodo della triangolazione oppure attraverso rete Wi-Fi. In quest'ultimo caso, la localizzazione avviene solo in prossimità di determinate aree tramite access point opportunamente posizionati.
- **Supporto alle Operations o Wireless Operations;** si tratta di applicazioni, spesso basate su rete Wi-Fi, finalizzate a supportare il controllo dello stato di avanzamento (tracking) delle lavorazioni (attraverso terminali industriali dotati

di lettore ottico) e a supportare la manutenzione dei macchinari. In alcuni casi, viene usata anche la tecnologia RFID, collocando lettori e varchi in opportune posizioni lungo la linea produttiva per raccogliere automaticamente, leggendo i tag posti sui prodotti e/o sui pallet, una serie di dati relativi alle diverse fasi di lavorazione, come, ad esempio, lo stato di avanzamento del processo produttivo, l'esito dei test eseguiti dagli operai, le informazioni sulle successive fasi del processo di lavorazione.

- **Supporto alle attività di relazione con i clienti o Customer Relationship**; si tratta di applicazioni che consentono di fornire ai clienti sia servizi sia informazioni. Rientrano nella prima categoria le applicazioni di Self Scanning, che consentono ai clienti della GDO (ipermercati, ecc.) di registrare autonomamente i prodotti prelevati dagli scaffali, attraverso l'utilizzo di un terminale Wi-Fi dotato di lettore ottico, e le applicazioni basate su tecnologia RFID applicata tipicamente a badge o carte contactless, che permettono alle persone di accedere a servizi, come, ad esempio, l'abilitazione agli ingressi, il ticketing, il pagamento, ecc. Appartengono alla seconda categoria le applicazioni utilizzate da molteplici organizzazioni - pubbliche amministrazioni in particolare - che ricorrono agli SMS per meglio gestire le relazioni con i propri clienti. Si tratta di servizi di varia natura, che vanno dall'invio di informazioni di utilità o di promozione alla possibilità di effettuare prenotazioni o pagamenti.

IL CASO



Un'applicazione di Mobile Office per facilitare il lavoro in team nell'Area Commerciale

L'azienda

L'Istituto finanziario ha sede in Italia e copre con la propria attività sia il territorio italiano che il Sud Europa grazie alla collaborazione di circa 5.000 dipendenti.

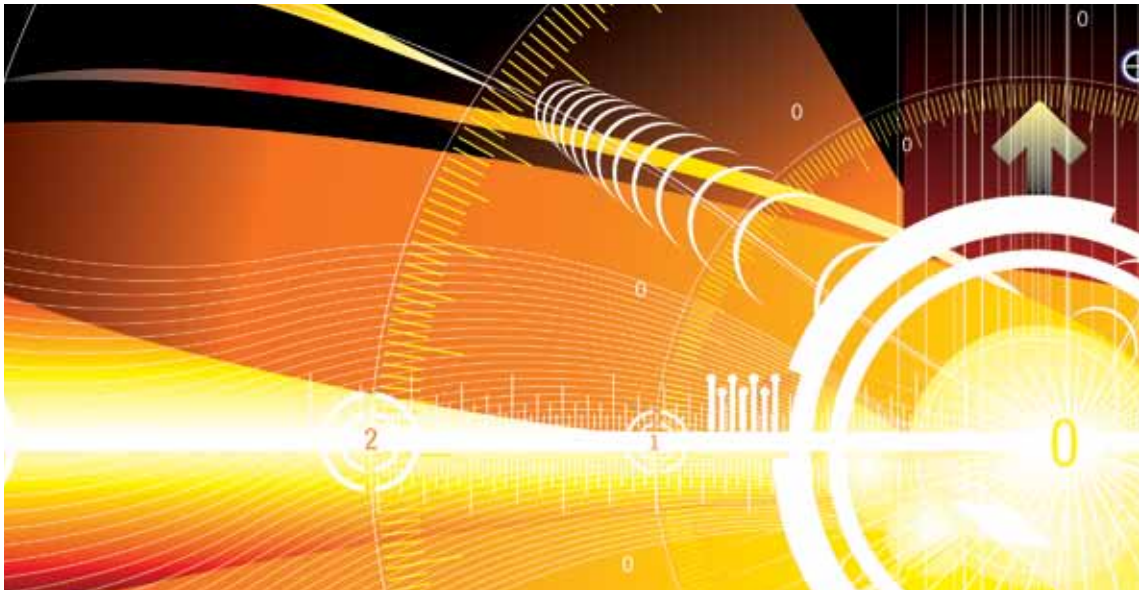
L'applicazione

Per facilitare l'attività in mobilità dei propri dipendenti e il miglioramento dell'efficienza dei processi aziendali, l'Istituto finanziario, in collaborazione con **Itasel**, partner **Blackberry**, ha intrapreso un progetto di adozione di Smartphone BlackBerry. A partire dal 2008, l'azienda ha installato **BlackBerry® Enterprise Server (BES)** ed ha equipaggiato circa 50 dipendenti con terminali Smartphone. Progressivamente, tutti i Top Manager sono stati dotati di Smartphone e, attualmente, vengono utilizzati oltre 500 terminali dagli addetti dell'area Commerciale. Nel maggio 2009, l'Istituto finanziario ha adottato la soluzione **Cortado Corporate Server (CCS)**. Questa piattaforma, consente agli utenti di avere a

disposizione le principali funzionalità di una suite di Office Automation direttamente sullo Smartphone, integrandole con le funzioni di comunicazione. Ad esempio, è possibile accedere a report e documenti memorizzati sulla rete aziendale. I documenti visualizzati possono essere trasmessi via fax, via Bluetooth, via email ed è possibile utilizzare stampanti di rete. La soluzione CCS incorpora funzioni avanzate per la modifica di documenti digitali, con la possibilità di rinominare i file e di utilizzare funzionalità di copia/incolla testo. I documenti generati vengono memorizzati sulla rete aziendale anche in formato PDF. In tal modo, il Management e i dipendenti dell'Area Commerciale accedono dal proprio Smartphone alle informazioni aziendali più recenti e svolgono la propria attività in mobilità, in modo rapido ed efficiente.

I benefici

La nuova applicazione CCS ha permesso al Top Management e agli addetti dell'area Commerciale di



accedere alle informazioni sulla Intranet aziendale in modo tempestivo, a garanzia di una maggior efficienza. Ciascun dipendente che opera in mobilità ha conseguito una maggior autonomia che snellisce il lavoro del personale di back-office. È quindi diminuito il tempo speso in attività di ricerca di informazioni relative ai clienti. La condivisione di tali informazioni risulta più semplice grazie ai molteplici canali di comunicazione messi a disposizione dallo Smartphone (telefono, fax, email, Bluetooth, stampa) ed è migliorata la capacità di lavorare in team.



info: vedi pag.171



ITALSEL - BLACKBERRY

Cortado Corporate Server (CCS): un caso di successo

Cortado, una divisione di ThinPrint AG, è membro della BlackBerry Alliance dal 2004.

La soluzione prevede un gestore di risorse direttamente installato sul Server aziendale e snelli e veloci client sui mobile che al gestore dovranno collegarsi.

Oltre a consentire agli utenti di accedere ai report di database aggiornati e ai documenti memorizzati nella rete aziendale, CCS:

- rende possibile l'invio degli stessi via fax, bluetooth, stampanti e stampanti di rete;
- incorpora le funzioni del desktop classico che consentono agli utenti di inviare documenti per e-mail, rinominarli e utilizzare strumenti come copia, taglia e incolla, per citarne solo alcuni;
- è un file/print manager evoluto, infatti i documenti Office memorizzati sulla rete aziendale possono essere editati o convertiti direttamente in documenti PDF dagli smartphone

La versione digitale di questa pubblicazione è disponibile su www.smau.it/pubblicazioni



BlackBerry e, successivamente, stampati nella modalità più adeguata alle necessità.

La soluzione è fortemente indicata lì dove la richiesta di informazioni presenti nella rete aziendale è alta o in forte aumento. CSS evita telefonate lunghe a colleghi d'ufficio, perdita di ore sui propri computer portatili, lunghe connessioni alla VPN per accedere alla rete.

Grazie all'installazione di CCS, ogni dipendente è in grado di accedere alle informazioni più recenti e di agire rapidamente.

La soluzione Cortado Corporate Server non solo aumenta la produttività e l'efficienza dei nostri dipendenti quando sono fuori dall'ufficio ma rende la vita più facile anche al personale d'ufficio. Il loro tempo non è più costantemente speso per la ricerca di informazioni relative ai clienti e per inviarle ai loro colleghi del settore.