

# Rivoluzione mobile e trasformazione dei processi: due priorità in una!

## Sinergia tra organizzazione e tecnologia



# Agenda dell'evento

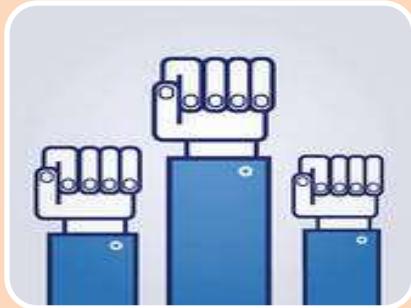
## Rivoluzione mobile e trasformazione dei processi: due priorità in una!

Sinergia tra organizzazione e tecnologia

### Agenda:

- 15.30** Registrazione & caffè di benvenuto
- 16.00** Il Business Process Management (BPM) a supporto della rivoluzione mobile  
*Andrea Bacchetti – Università di Brescia*
- 16.45** Testimonianze aziendali – CST Consulting, HRG:  
come il BPM può supportare diverse aree aziendali
- 17.45** Discussione con i partecipanti:  
Quali sono le vostre priorità di spesa It quest'anno?  
  
Avete già intrapreso un percorso di ottimizzazione dei processi aziendali,  
soprattutto per la gestione delle note spese?  
  
Dal vostro fornitore di fiducia cosa vi aspettate, in termini di soluzioni tecnologiche e di  
project management...
- 18.15** Chiusura lavori e aperitivo

# Il *Mobile* nelle aziende



È davvero  
una  
**rivoluzione  
*mobile*?**

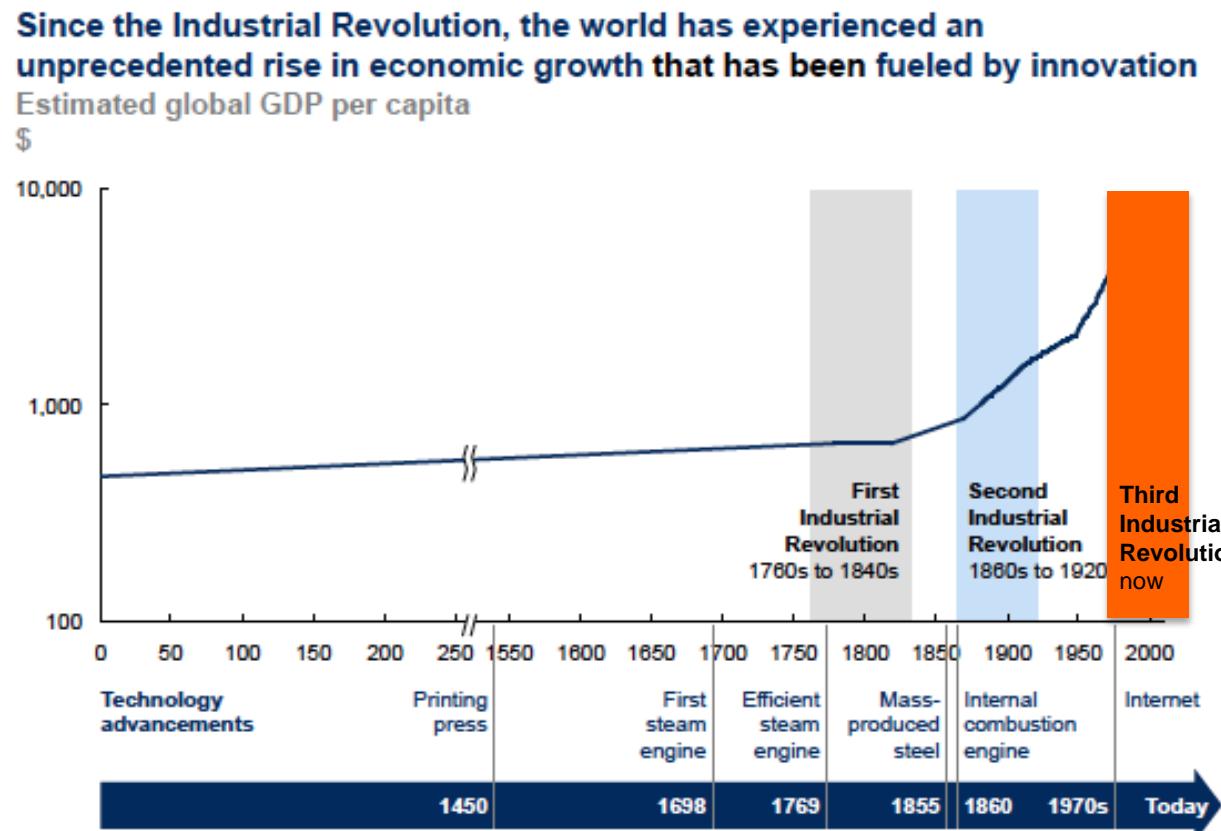
Quanto è  
**matura**  
questa  
tecnologia?

Quali  
**benefici**  
può  
generare?



# È in corso una nuova rivoluzione industriale?

- Siamo nel pieno di una **nuova rivoluzione industriale**, guidata dalle tecnologie digitali
- *“They will allow things to be made **economically**, in much **smaller numbers**, **more flexibly** and with a much **lower input of labour**, thanks to new materials, new processes and new collaborative manufacturing services available online”.*



# Tra le tecnologie dirompenti

- Il **MOBILE** (Internet) è tra le 12 tecnologie che permetteranno alla società di fare un “salto quantico” nell’arco dei prossimi 10-15 anni
- *In just a few years, Internet-enabled portable devices have gone from a luxury for a few to a way of life for more than 1 billion people who own smartphones and tablets” ... “with applications across businesses, enabling **more efficient** delivery of many **services** and creating opportunities to **increase workforce productivity**”*

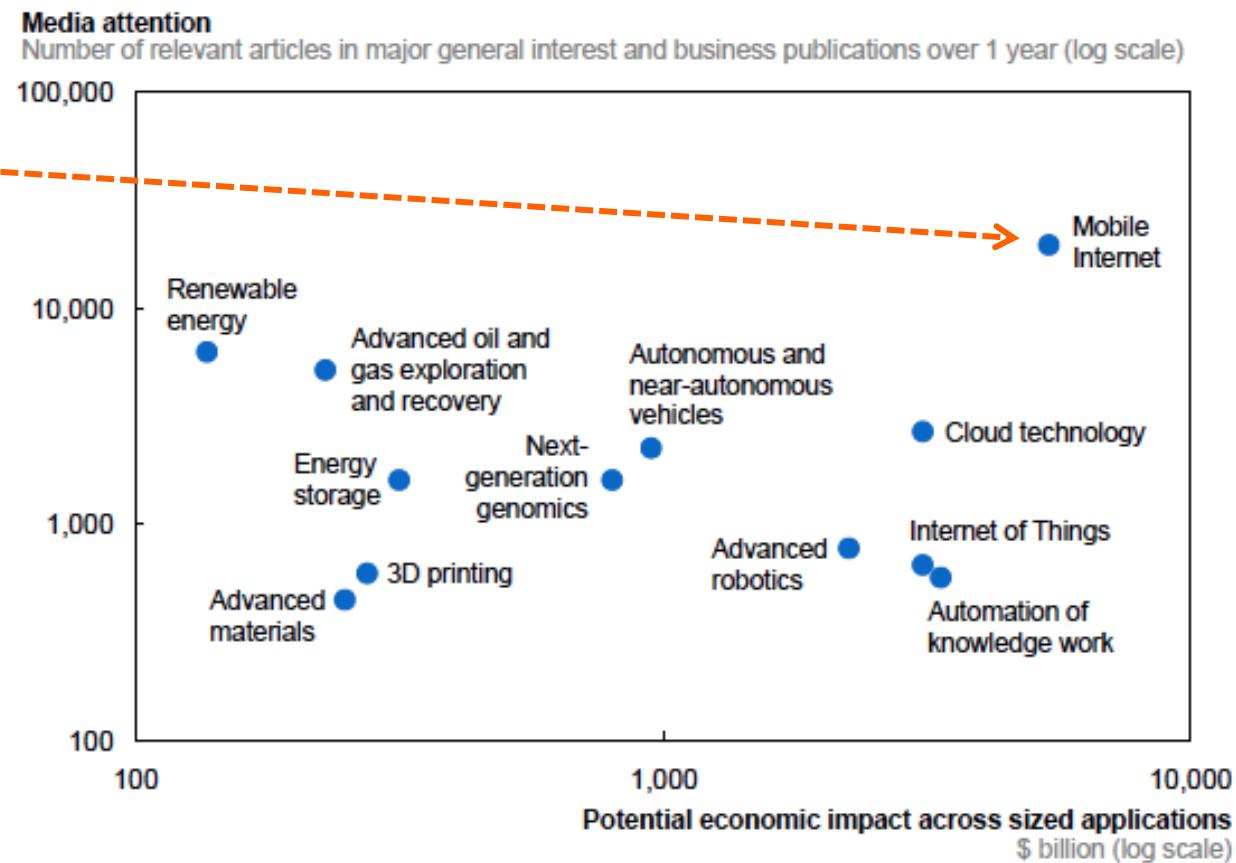
Exhibit E1  
Twelve potentially economically disruptive technologies

	Mobile Internet	Increasingly inexpensive and capable mobile computing devices and Internet connectivity
	Automation of knowledge work	Intelligent software systems that can perform knowledge work tasks involving unstructured commands and subtle judgments
	Internet of Things	Networks of low-cost sensors and actuators for data collection, monitoring, decision making, and process optimization
	Cloud technology	Use of computer hardware and software resources delivered over a network or the Internet, often as a service
	Advanced robotics	Increasingly capable robots with enhanced senses, dexterity, and intelligence used to automate tasks or augment humans
	Autonomous and near-autonomous vehicles	Vehicles that can navigate and operate with reduced or no human intervention
	Next-generation genomics	Fast, low-cost gene sequencing, advanced big data analytics, and synthetic biology ("writing" DNA)
	Energy storage	Devices or systems that store energy for later use, including batteries
	3D printing	Additive manufacturing techniques to create objects by printing layers of material based on digital models
	Advanced materials	Materials designed to have superior characteristics (e.g., strength, weight, conductivity) or functionality
	Advanced oil and gas exploration and recovery	Exploration and recovery techniques that make extraction of unconventional oil and gas economical
	Renewable energy	Generation of electricity from renewable sources with reduced harmful climate impact

Fonte: McKinsey&Company, 2013

# Attenzione dei media vs. Impatto economico

- Sembra esserci una **relazione diretta** tra le aspettative (*Media attention*) ed il potenziale economico della tecnologia Mobile Internet

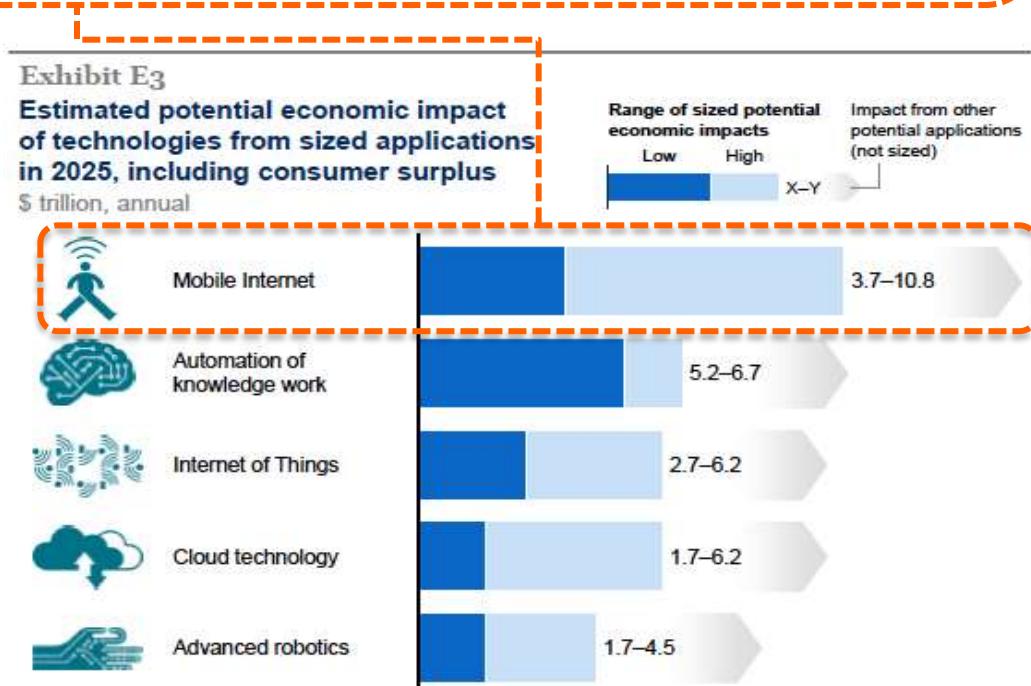


Fonte: McKinsey&Company, 2013

# Impatti previsti

	Illustrative rates of technology improvement and diffusion	Illustrative groups, products, and resources that could be impacted <sup>1</sup>	Illustrative pools of economic value that could be impacted <sup>1</sup>
Mobile Internet	<p>\$5 million vs. \$400<sup>2</sup> Price of the fastest supercomputer in 1975 vs. that of an iPhone 4 today, equal in performance (MFLOPS)</p> <p>6x Growth in sales of smartphones and tablets since launch of iPhone in 2007</p>	<p>4.3 billion People remaining to be connected to the Internet, potentially through mobile Internet</p> <p>1 billion Transaction and interaction workers, nearly 40% of global workforce</p>	<p>\$1.7 trillion GDP related to the Internet</p> <p>\$25 trillion Interaction and transaction worker employment costs, 70% of global employment costs</p>

- Da qui al 2025, McKinsey prevede che saranno **4,3 billion** le persone connesse, di cui **1 per attività lavorative** (*40% of global workforce*)...
- ... per un impatto economico diretto dell'ordine di **qualche trilione di \$**



Fonte: McKinsey&Company, 2013

# Più nel dettaglio

Sized applications of mobile Internet could have direct economic impact of \$3.7 trillion to \$10.8 trillion per year in 2025

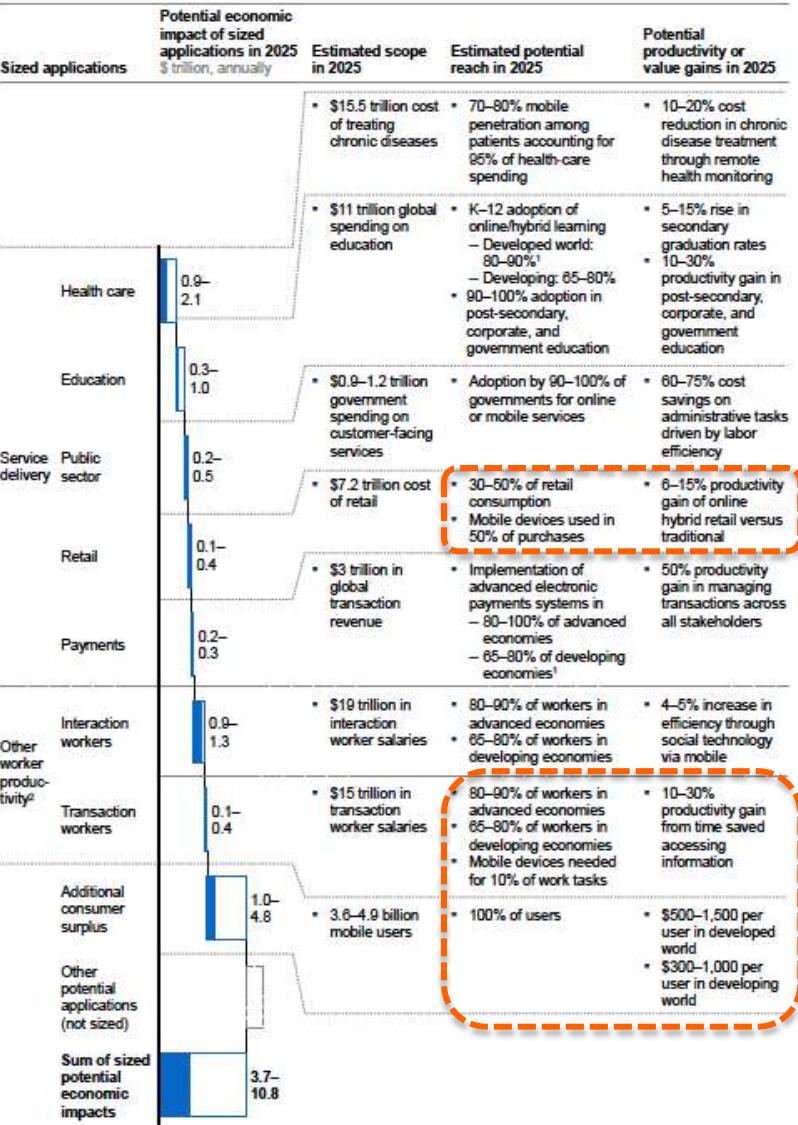


## ➤ RETAIL

- Online shopping
  - Recupero di competitività del 6-15% (riduzione di lavoro, scorte, costi fisici)

## ➤ OPERATIONS

- *Frontline workers* (monitoraggio, manutenzione, post-vendita)
- *Transaction workers* (vendita)
- *Interaction workers* (strumenti sociali & collaborativi)
  - Aumento di produttività del 20-25%

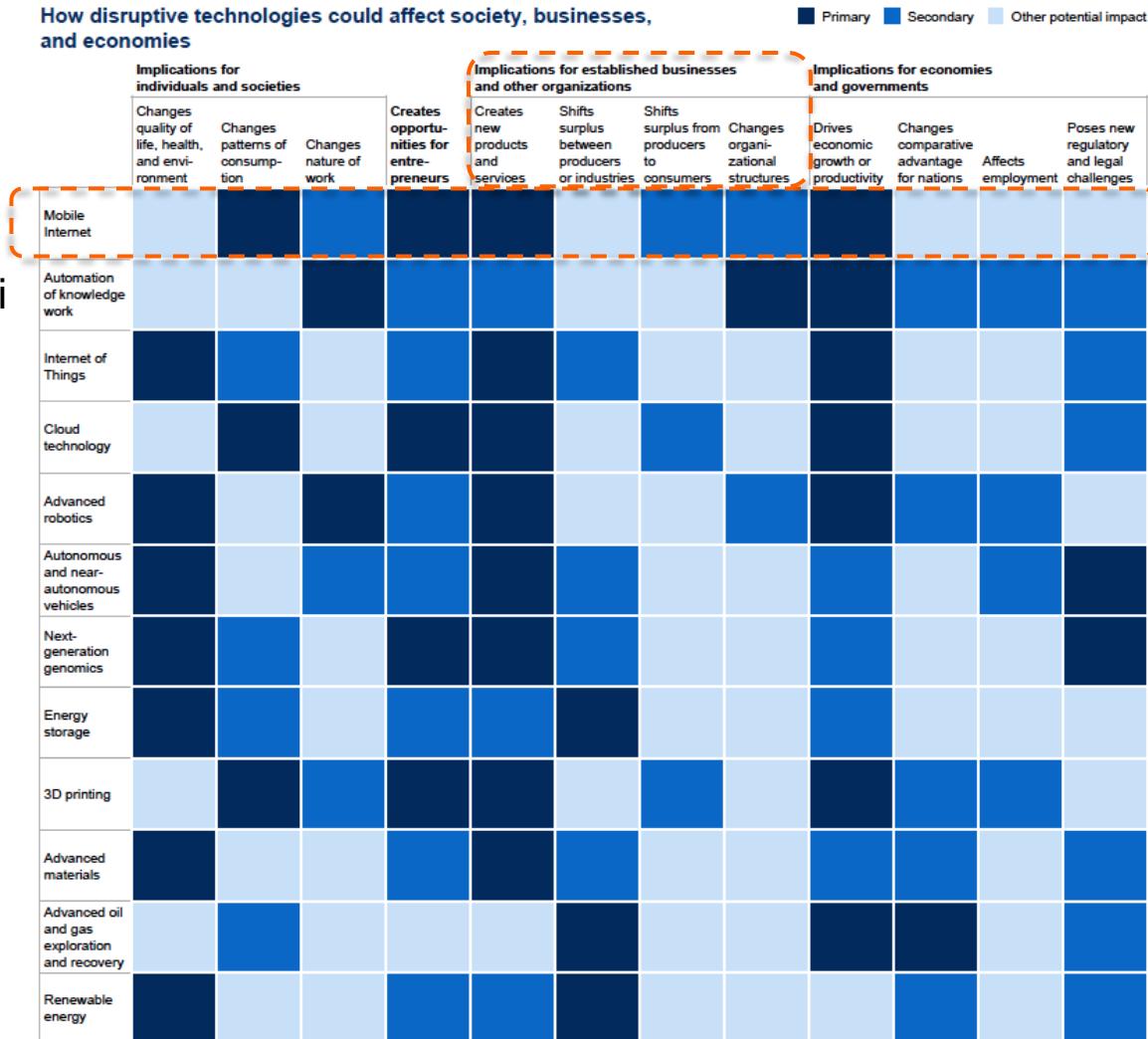


Fonte: McKinsey&Company, 2013

# Non solo innovazione di prodotto!

## ➤ Tra gli impatti previsti per le aziende:

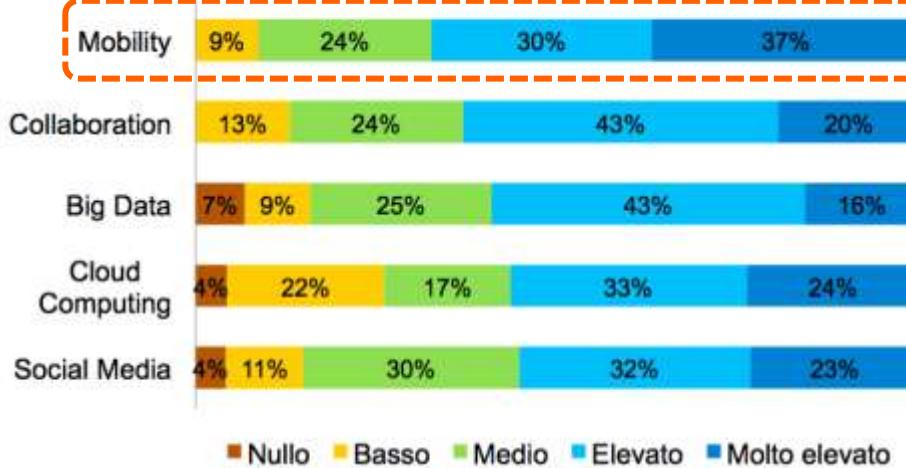
- Creazione di nuovi prodotti
- Creazione di nuovi servizi
- Cambiamento delle strutture organizzative (processi)



Fonte: McKinsey&Company, 2013

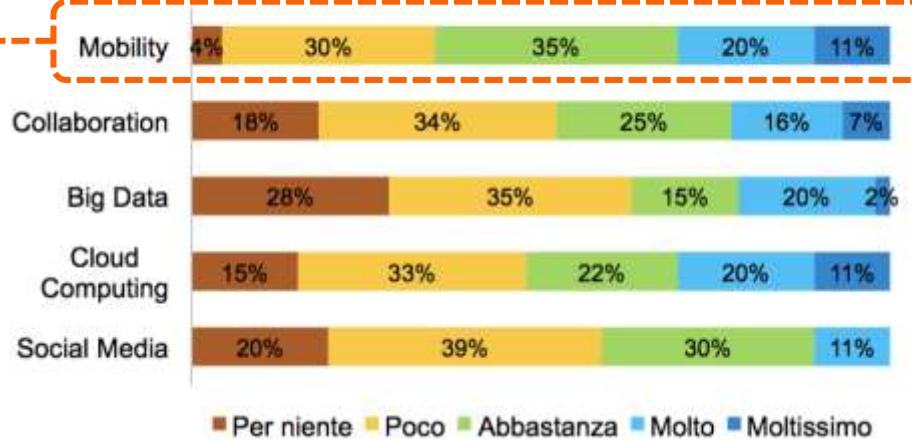
# Quanto è importante il *Mobile* per le aziende?

Qual è il potenziale innovativo dei seguenti trend tecnologici per la sua azienda?



Sebbene ci sia consapevolezza con riferimento al **potenziale innovativo** della tecnologia *mobile*, ritenuto (molto) **elevato** dal **67%** degli intervistati...

Attualmente la funzione IT della sua azienda supporta i seguenti trend tecnologici...



... l'effettiva **implementazione** in azienda è ancora **molto limitata**!

Fonte: Mobile Summit 2014

70 aziende italiane di medio-grandi dimensioni

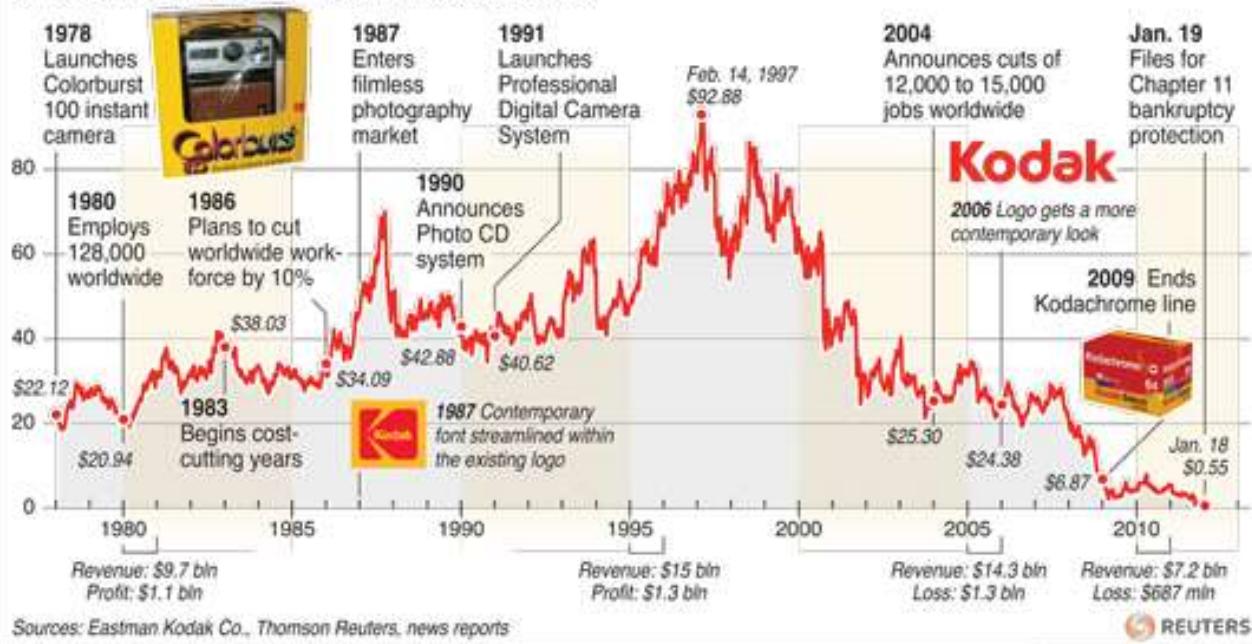
# Attenzione, perchè chi si ferma è perduto

**KODAK** dopo 131 anni di attività ed una posizione di leadership indiscussa, a gennaio 2012 ha dichiarato bancarotta...

## KODAK FILES FOR BANKRUPTCY

Eastman Kodak Co, a 130-year-old photographic film pioneer, has filed for bankruptcy protection. It said it had also obtained a \$950 million, 18-month credit facility from Citigroup to keep it going

### SHARE PRICE HISTORY – WEEKLY CLOSE IN US\$



*La trasformazione derivante dalle Disruptive Technologies non è stata ancora assimilata, soprattutto da parte della PA e delle imprese: è come un treno lanciato a 300 km/h che ci passa vicini senza che ce ne accorgiamo. Ancora una volta, infatti, nel nostro Paese si sta investendo per difendere il passato, piuttosto che costruire il futuro.*

**Alfonso Fuggetta**  
CEO Cefriel

# Il BPM a supporto del *Mobile*



Come  
approcciarsi  
correttamente  
nei confronti  
di questa  
rivoluzione?

Perché occorre  
**partire dai  
processi e  
come si deve  
fare?**



# Non c'è solo la componente tecnologica

*An old organization with a new system is just a more expensive old organization*

- Stiamo parlando di una **tecnologia dirompente**, in grado di modificare il modello di business di un'azienda
- Affinché i benefici siano completi, occorre definire ed attuare una precisa **strategia di azione**

*(solo!) Il 46% dei CIO dichiara di voler modificare i flussi esistenti per facilitare l'integrazione delle soluzioni mobile*

*Accenture 2013 CIO Mobility*

*Per il 51% dei rispondenti manca la cultura aziendale; oltre al cambiamento dei processi serve anche una modifica della mentalità*

*Il settore del Business Globale, Ricoh*

- Database
- Sistemi informativi
- Applicazioni
- ...

## 1. Aspetti ORGANIZZATIVI

- Processi ed attività
- Persone e ruoli
- Procedure
- Obiettivi & Prestazioni

## 3. Aspetti INFORMATIVI

- Modelli di riferimento
- Metodi, tecniche, algoritmi
- Miglioramento continuo
- ...

## 2. Aspetti METODOLOGICI

# Qualsivoglia tecnologia ICT consente di...

AUTOMATIZZARE

INFORMATIZZARE

TRASFORMARE

CREARE

- Le medesime attività vengono compiute con maggiore efficienza (es. barcodaggio dei materiali interni)

- Informazioni più tempestive, complete e corrette per decisioni più rapide e migliori (es. schedulazione in tempo reale a capacità finita)

- Nuove attività, prima impossibili, vengono abilitate (es. i clienti possono seguire gli ordini di produzione in tempo reale)

- Generazione di un portafoglio formalizzato di competenze interne (es. master data, regole di pianificazione)

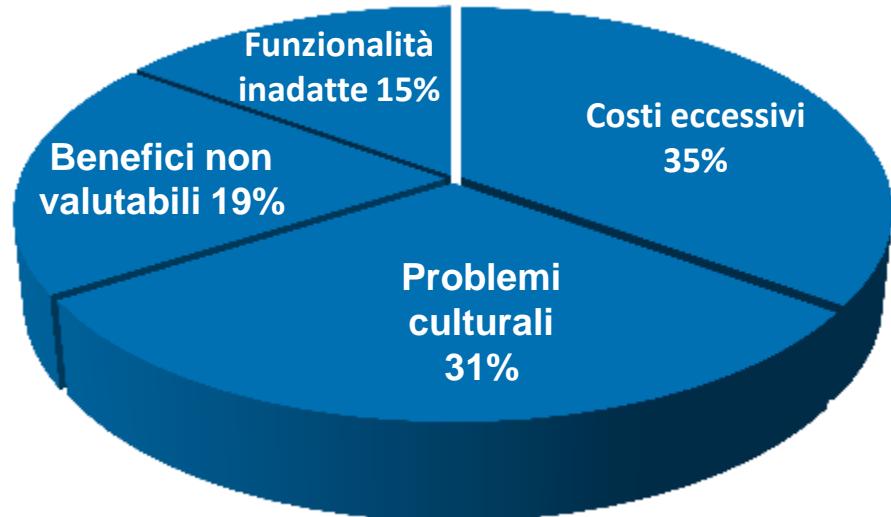
Aumento della DIFFERENZIAZIONE e della COMPETITIVITÀ

# Nella pratica, spesso i progetti ICT falliscono



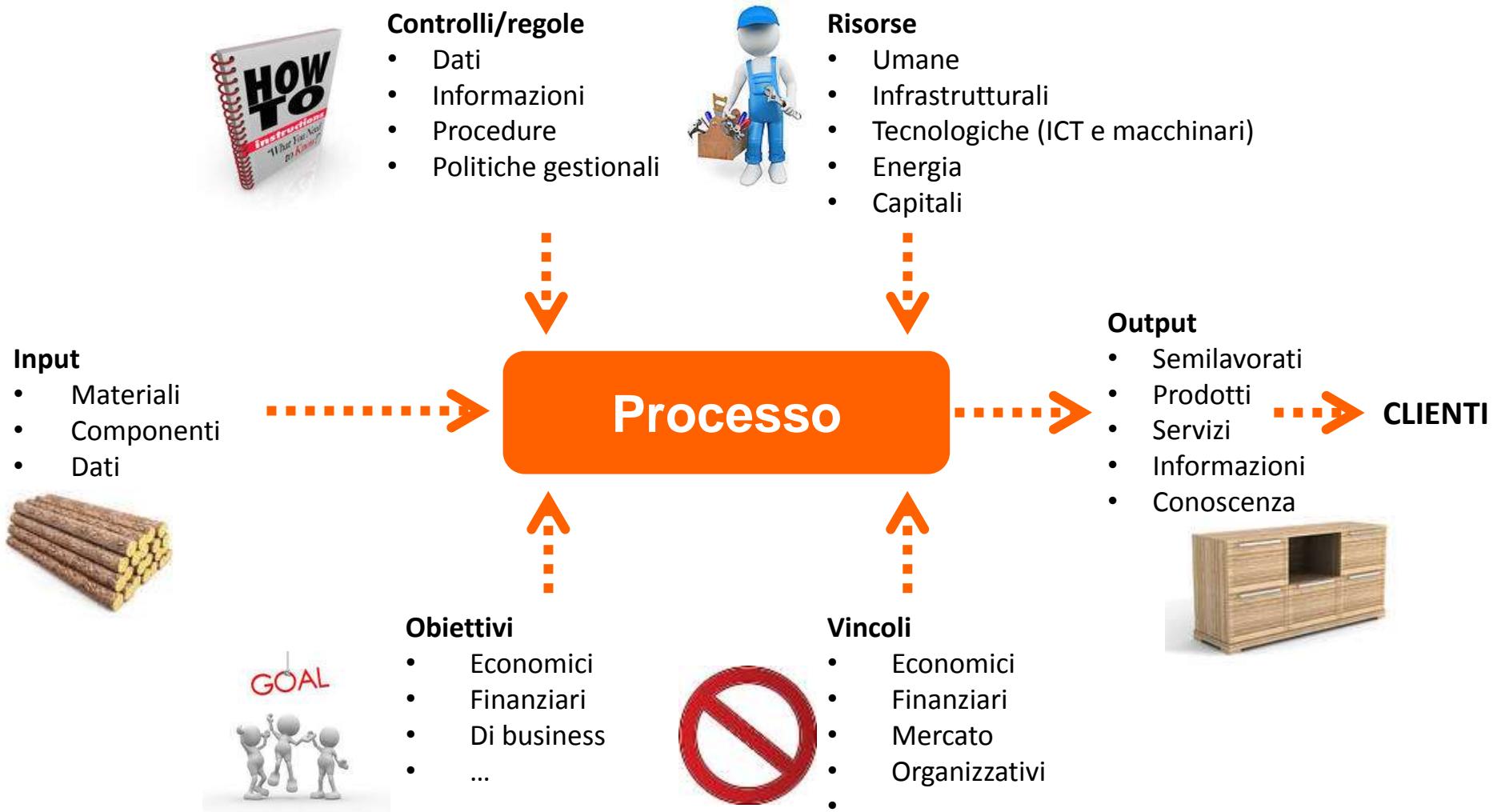
- I principali motivi di fallimento:
- Focalizzazione sul breve termine
  - Mancanza di strategia
  - Non si parte dai processi

## LA VISIONE DEI MANAGER



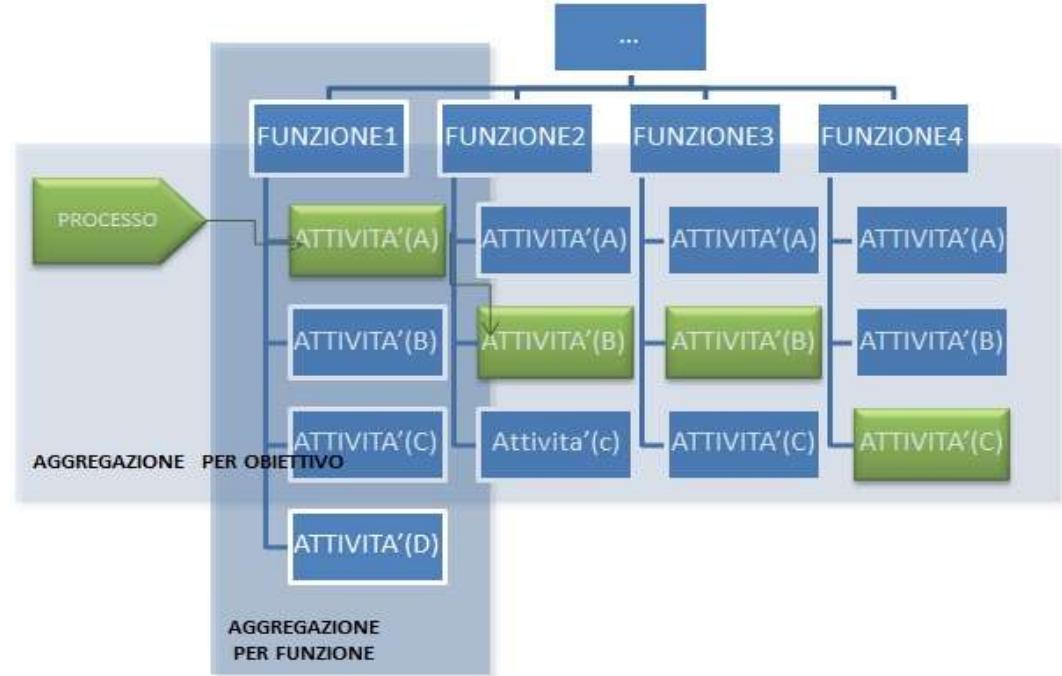
Fonte: Ricerca INFOS 2006

# Occorre partire dai processi...



# ...e non (solo) dalle funzioni aziendali

- In un'organizzazione di tipo funzionale, le risorse sono raggruppate in entità omogenee tra loro, dedicate allo stesso tipo di attività.
  - **La rappresentazione per funzioni non rende conto in nessun modo di come funziona effettivamente l'azienda, ma solo di come è organizzata**



# Con il giusto approccio: BPM

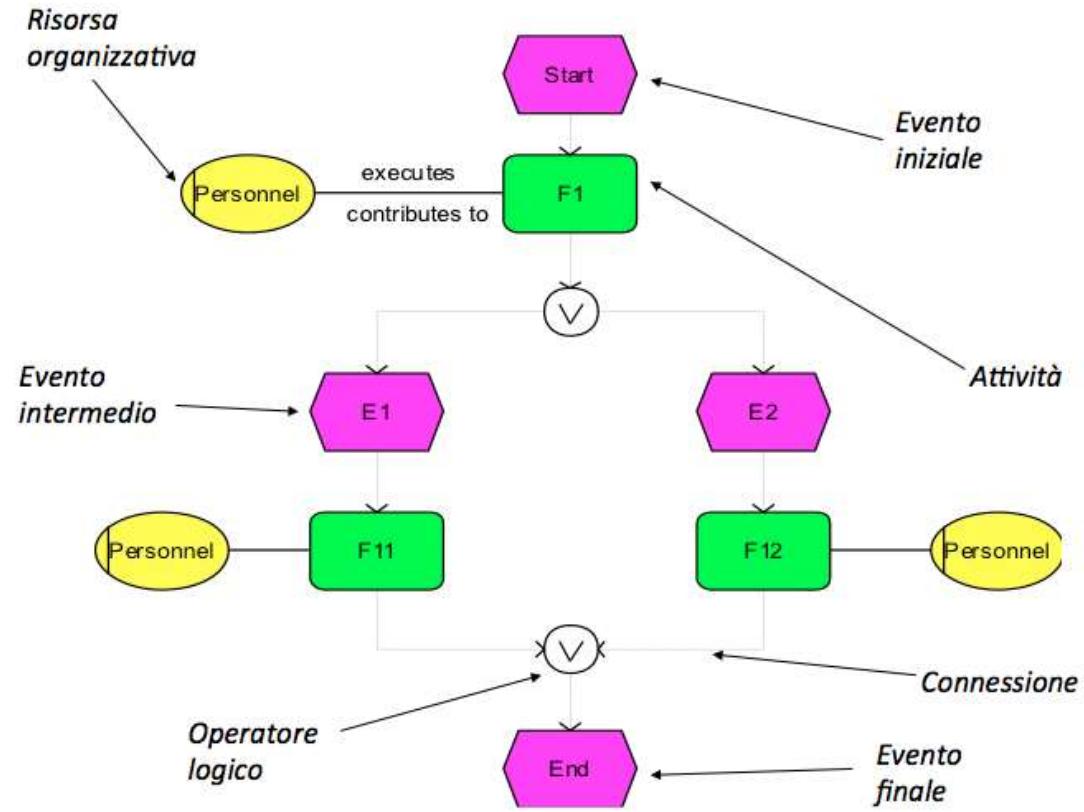
## ***Business Process Management***

*A systematic, structured approach to analyze, improve, control, and manage processes with the aim of improving the quality of products and services*



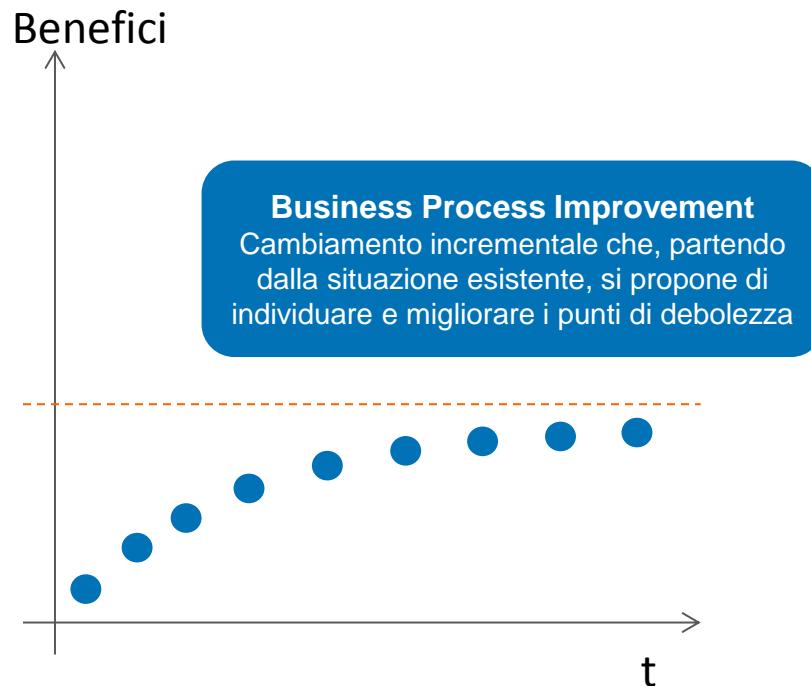
# Utilizzando metodologie adeguate

- **Mappare un processo** significa costruire un **modello**, costituito da:
  - Rappresentazioni grafiche
  - Descrizioni testuali
  - Dati quantitativi correlati
- **La rappresentazione grafica** deve consentire l'identificazione di:
  - Le attività che vengono svolte
  - I trigger che attivano il processo
  - Le reciproche interdipendenze e le sequenze temporali
  - I flussi delle informazioni
  - Le risorse umane coinvolte
  - Le responsabilità sulle attività
  - I supporti ICT

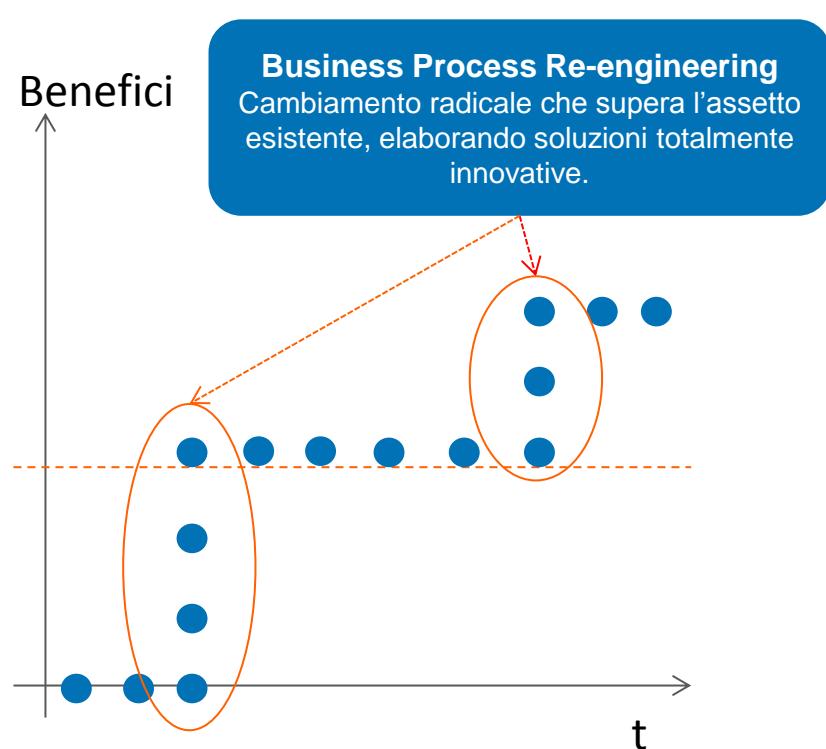


# Per perseguire che tipo di miglioramento

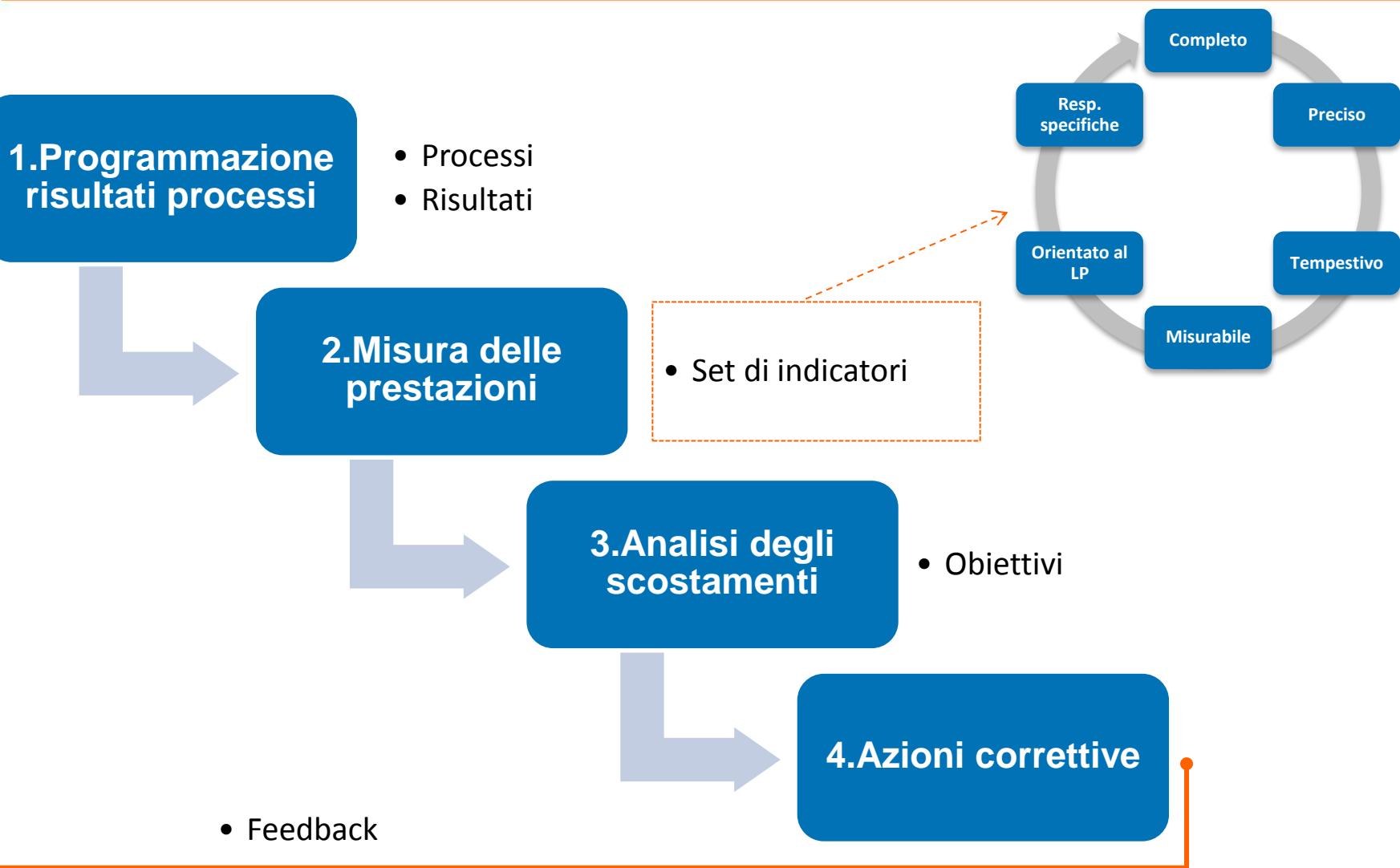
## INCREMENTALE



## RADICALE



# Misurando i risultati



# Senza dimenticare le persone!

## Business dimension

Identificazione necessità  
e opportunità



Definizione del progetto



Individuazione della/e  
soluzione/i



Sviluppo di nuovi  
processi e sistemi



Implementazione



## People dimension

Consapevolezza necessità  
cambiamento



Desiderio di partecipare al  
cambiamento



Conoscenza del metodo



Capacità di implementare il  
cambiamento



Sforzo per mantenerlo nel  
tempo



Allineamento!

# Grazie per l'attenzione!

**Ing. Andrea Bacchetti**

Università di Brescia

[andrea.bacchetti@unibs.it](mailto:andrea.bacchetti@unibs.it)



# Agenda dell'evento

## Rivoluzione mobile e trasformazione dei processi: due priorità in una!

Sinergia tra organizzazione e tecnologia

### Agenda:

**15.30** Registrazione & caffè di benvenuto

**16.00** Il Business Process Management (BPM) a supporto della rivoluzione mobile  
*Andrea Bacchetti - Università di Brescia*

**16.45** Testimonianze aziendali - **CST Consulting** HRG:  
come il BPM può supportare diverse aree aziendali

**17.45** Discussione con i partecipanti:  
Quali sono le vostre priorità di spesa It quest'anno?

Avete già intrapreso un percorso di ottimizzazione dei processi aziendali,  
soprattutto per la gestione delle note spese?

Dal vostro fornitore di fiducia cosa vi aspettate, in termini di soluzioni tecnologiche e di  
project management...

**18.15** Chiusura lavori e aperitivo

---

# La gestione delle trasferte in mobilità

con  **MyTravelTool™**

Ing. Diego Battaglia  
Project Manager

# Chi è CST Consulting?

**CST Consulting** è una azienda di **Consulenza IT, System Integration & Technology, Servizi alle Imprese** focalizzata nella progettazione, sviluppo, gestione e outsourcing di soluzioni **ECM & SAP** altamente innovative. Attraverso una profonda conoscenza del **Business Process Reengineering** sviluppiamo soluzioni e servizi volti a governare al meglio informazioni e processi aziendali.

Fatturato totale 2013 circa  
8 mln €

Sedi: Milano – Bergamo –  
Roma – Lugano  
più di 110 professionisti



L'offerta di **CST Consulting** è composta da un'ampia gamma di soluzioni e servizi realizzati per soddisfare specifiche domande di mercato. Attraverso la **progettazione, l'implementazione, l'ottimizzazione, i servizi di maintenance e di outsourcing** seguiamo i nostri clienti lungo l'intero ciclo di vita garantendo l'eccellenza nei risultati.

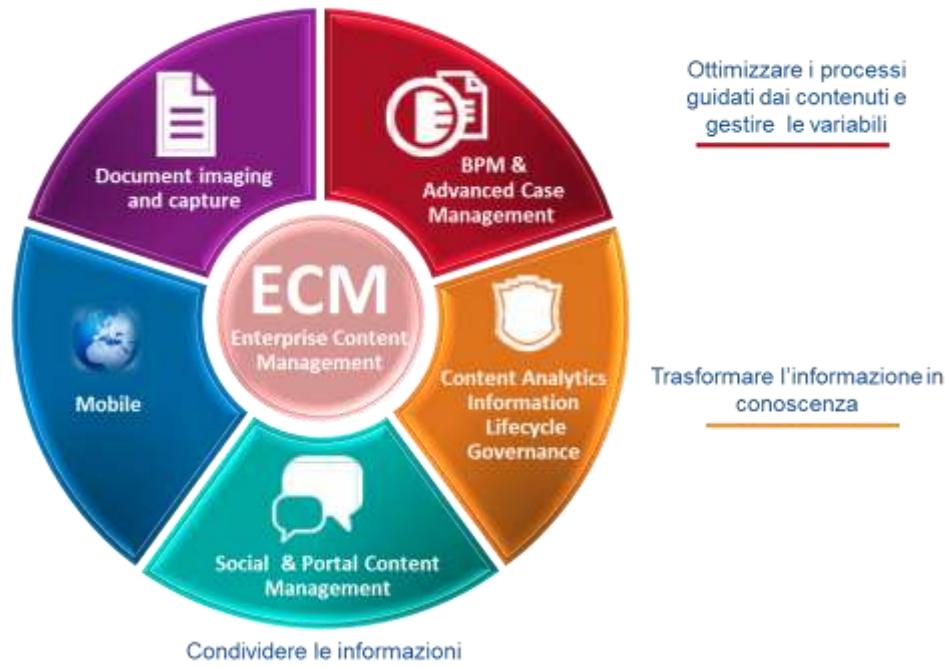
# Enterprise Content Management

La divisione **ECM** di CST Consulting offre servizi, soluzioni verticali e prodotti per la **gestione di contenuti e l'automazione di processi aziendali**. Comprende consulenti di processo (analisti ed esperti di mercati verticali) e di tecnologia (architetti, sviluppatori e specialisti di prodotto).

Costruiamo le nostre soluzioni su piattaforma **IBM FileNet P8 & IBM BPM** e grazie ai prodotti **Adobe e Kofax**.

Acquisire ed utilizzare contenuti all'interno dell'azienda

Avere a disposizione le informazioni



 **Business Ticketing**

 **Capture**

 **Dockeeper**

 **Content Archiver**

 **MyTravelTool™**

# Overview



Processi operativi  
non efficienti e  
spesso  
disorganizzati

Mancanza di dati  
strutturati e  
organizzati e di  
monitoraggio dei  
processi

Travel Policy  
raramente applicate

Costi operativi  
significativi





MyTravelTool (MTT) è un applicativo **multichannel** che consente di gestire tutte le principali fasi del processo correlato alle trasferte aziendali e ai relativi rimborsi spese. E' prevista inoltre la possibilità di integrazione con una Business Travel Agency.

Permette alle imprese di **pianificare, analizzare e monitorare** tutti i costi relativi alle trasferte al fine di ottimizzarli e snellire le procedure aziendali nel pieno rispetto delle policy interne.

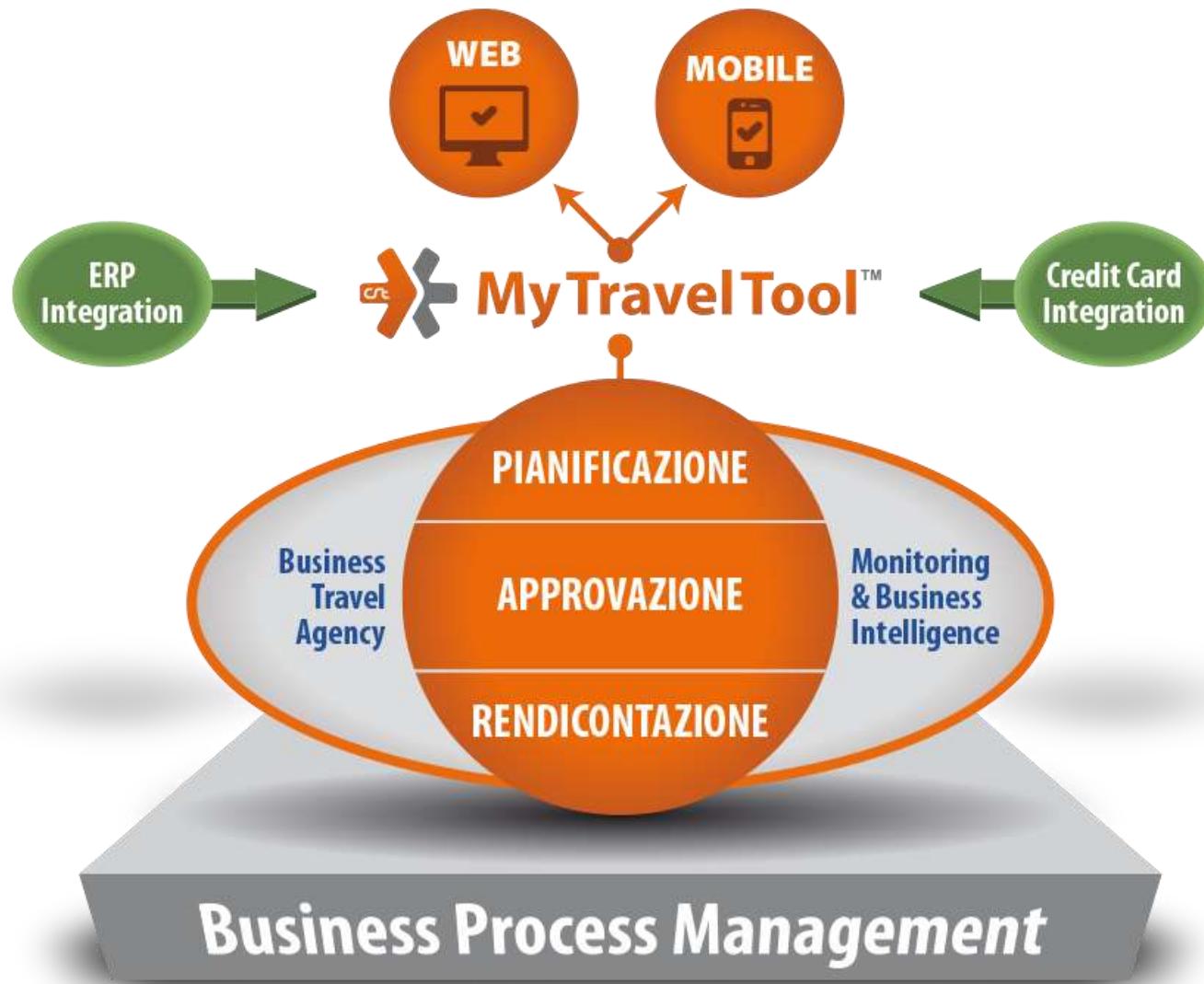
Si tratta di una **soluzione semplice e intuitiva, è altamente flessibile, modulare** e in grado di adeguarsi alle molteplici esigenze aziendali.

# Benefici MyTravelTool

MyTravelTool garantisce un **servizio completo e innovativo** per la gestione ottimale dei viaggi di lavoro al fine di rendere il **processo di Business Travel Management efficace e trasparente**. Inoltre, la possibile integrazione con una **Travel Management Company** conferisce al servizio il massimo dell'efficienza.



# Moduli MyTravelTool



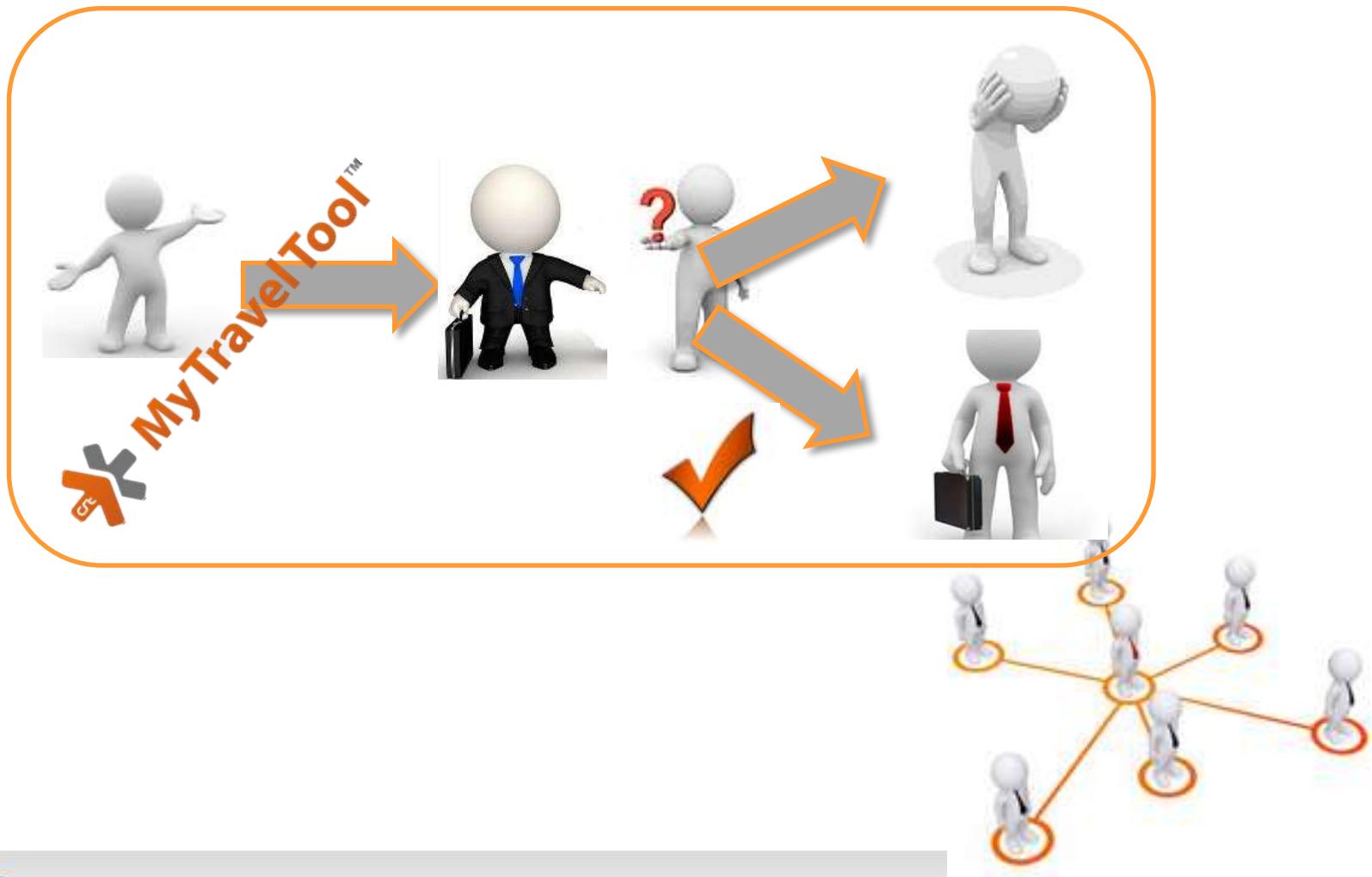
# La gestione dei processi

MyTravelTool consente di gestire il processo di approvazione delle trasferte dalla **pianificazione** fino al **reporting finale** definendo la **sequenza di azioni richieste, i ruoli degli utenti e le regole standard**, attraverso **IBM Business Process Management**

## Benefici

- Alta flessibilità: personalizzazione dei processi di approvazione e di rendicontazione in termini decisionali (regole ed eccezioni)
- Efficienza ed efficacia del processo di analisi al fine di identificare eventuali bottlenecks
- Monitoraggio dei processi

# Flusso Pianificazione



# Flusso Rendicontazione



# Integrazione Travel Management Company



# Business Intelligence

CST MyTravelTool è corredato, nella **versione avanzata**, da un'accurata **Business Intelligence** che consente l'**analisi approfondita** e di **dettaglio** di tutte le informazioni del viaggio e dei suoi costi.

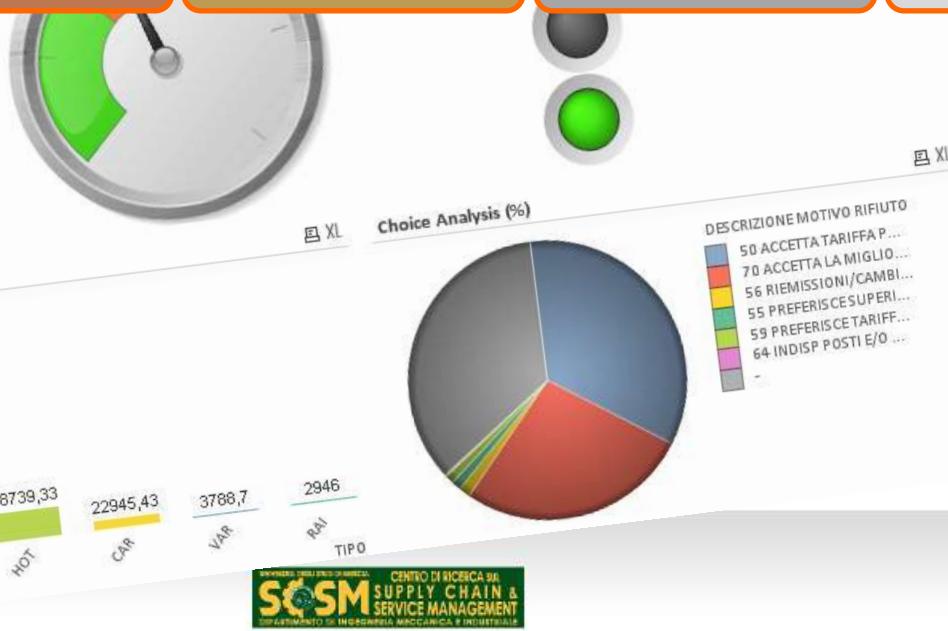
Navigabilità sui dati in modo personalizzato e senza percorsi predefiniti.

Disponibilità di un numero elevato di criteri di selezione per la navigazione personalizzata sui dati.

Drill-down sui dati o direttamente sui grafici.

Visualizzazioni tabellari e grafiche

Possibilità di integrare il sistema con informazioni ulteriori detenute dal cliente..



# MyTravelTool App

*Dall'Applicativo Web Based all'Applicazione Mobile*



*Perché il mobile?*

Pianificazione e  
Rendicontazione  
viaggi in mobilità

Approvazione  
per manager sempre  
disponibili attraverso  
Push notification

Gestione  
Prenotazione  
Servizi

Funzionalità in  
assenza di  
connessione

# Benefici Mobile

**Lo strumento tecnologico  
e le competenze ad esso  
legate rendono le  
applicazioni mobile adatte  
a tutte le piattaforme**



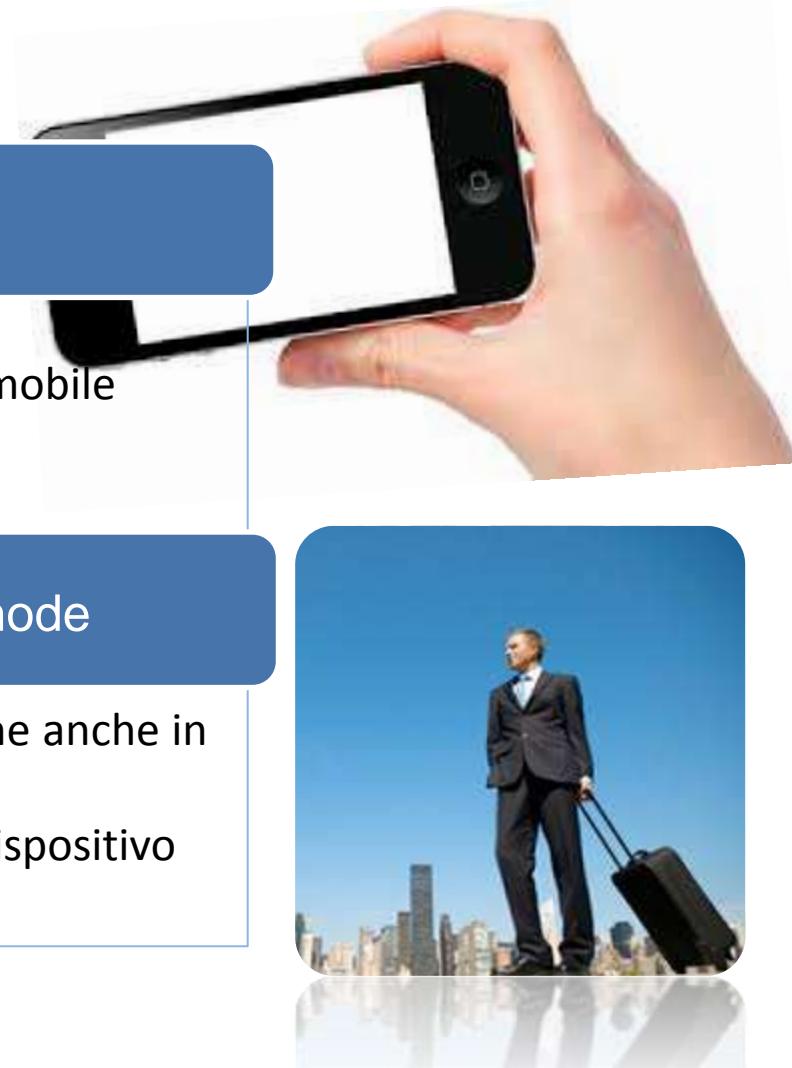
# Mobile Core

## Approvazione

- Funzione di push notification
- Monitoraggio richieste su dispositivo mobile

## Rendicontazione e off-line mode

- Ottimizzazione dei tempi di rendicontazione anche in assenza di connettività
- Acquisizione giustificativi spesa tramite dispositivo mobile



# Casi concreti

CST MyTravelTool è stato implementato presso differenti settori di mercato :



Construction industry



Utilities



Production

# Grazie per l'attenzione!



# Agenda dell'evento

## Rivoluzione mobile e trasformazione dei processi: due priorità in una!

Sinergia tra organizzazione e tecnologia

### Agenda:

**15.30** Registrazione & caffè di benvenuto

**16.00** Il Business Process Management (BPM) a supporto della rivoluzione mobile  
*Andrea Bacchetti - Università di Brescia*

**16.45** Testimonianze aziendali – CST Consulting, HRG  
come il BPM può supportare diverse aree aziendali

**17.45** Discussione con i partecipanti:  
Quali sono le vostre priorità di spesa It quest'anno?

Avete già intrapreso un percorso di ottimizzazione dei processi aziendali,  
soprattutto per la gestione delle note spese?

Dal vostro fornitore di fiducia cosa vi aspettate, in termini di soluzioni tecnologiche e di  
project management...

**18.15** Chiusura lavori e aperitivo



# TMC e tecnologia per la gestione del Business Travel

10 Aprile 2014

**HRG**<sup>TM</sup>  
People going further

# Hogg Robinson Group

**120** Network Globale  
Paesi

London Stock  
Exchange

dal 2006

**26** Mercati Chiave  
di proprietà

Oltre **60** anni  
expertise nel corporate travel

**12,000** Staff  
**\$16 miliardi**  
Volume d'affari globale



# HRG Italia – facts & figures

**119**

Agenzie Affiliate al network

**11**

Explant

**5**

Implant

**95%**

Mantenimento Clienti 2013

**150+**

Staff

**Uffici**

Cormano (HQ) Roma,  
Matera

**€ 252 milioni**

Volume d'affari 2013

# Perchè una TMC?

Stabilire regole per  
guidare il  
comportamento

Travel Policy

Ritorno  
sull'investimento

CSR in ambito  
Business Travel

Lavorare in  
partnership per  
raggiungere i  
risultati migliori

Clienti

Fornitori

HRG/CST

Tecnologia  
come alleato

Integrazione voci  
di spesa e  
processi

Consolidamento  
internazionale

Gestione dei dati



# Travel Policy

Stabilire delle regole di comportamento

Stabilire regole per  
guidare il  
comportamento

Travel Policy

Ritorno  
sull'investimento

CSR in ambito  
Business Travel



# Ritorno sull'investimento

Le motivazioni di viaggio come leva di scelta

Stabilire regole per  
guidare il  
comportamento

Travel Policy

Ritorno  
sull'investimento

CSR in ambito  
Business Travel

# CSR

Guidare i viaggiatori ad una scelta responsabile

Stabilire regole per  
guidare il  
comportamento

Travel Policy

Ritorno  
sull'investimento

CSR in ambito  
Business Travel

# Accordi con i fornitori

Lavorare in partnership per raggiungere i risultati migliori



**HRG**

# Teamwork

AZIENDA

CST

HRG

Lavorare in  
partnership per  
raggiungere i  
risultati migliori

Clienti

Fornitori

HRG/CST

**HRG**

# Tecnologia

Il vero alleato



- Integrazione voci di spesa e processi
- Tecnologia come alleato
- Consolidamento internazionale
- Gestione dei dati



# Integrazione

Integrazione di differenti voci di spesa: Business Travel & Eventi.



# Consolidamento

Programmi di consolidamento per il miglioramento del servizio



SERVICE  
LEVEL

MED.

HIGH

LOW

Tecnologia  
come alleato

Integrazione voci  
di spesa e  
processi

Consolidamento  
internazionale

Gestione dei dati

# Gestione dei dati

I benefici di una corretta analisi



# Agenda dell'evento

## Rivoluzione mobile e trasformazione dei processi: due priorità in una!

Sinergia tra organizzazione e tecnologia

### Agenda:

- 15.30** Registrazione & caffè di benvenuto
- 16.00** Il Business Process Management (BPM) a supporto della rivoluzione mobile  
*Andrea Bacchetti - Università di Brescia*
- 16.45** Testimonianze aziendali – CST Consulting, HRG:  
come il BPM può supportare diverse aree aziendali
- 17.45** Discussione con i partecipanti:  
Quali sono le vostre priorità di spesa It quest'anno?  
  
Avete già intrapreso un percorso di ottimizzazione dei processi aziendali,  
soprattutto per la gestione delle note spese?  
  
Dal vostro fornitore di fiducia cosa vi aspettate, in termini di soluzioni tecnologiche e di  
project management...
- 18.15** Chiusura lavori e aperitivo



# Agenda dell'evento

## Rivoluzione mobile e trasformazione dei processi: due priorità in una!

Sinergia tra organizzazione e tecnologia

### Agenda:

- 15.30** Registrazione & caffè di benvenuto
- 16.00** Il Business Process Management (BPM) a supporto della rivoluzione mobile  
*Andrea Bacchetti – Università di Brescia*
- 16.45** Testimonianze aziendali – CST Consulting, HRG:  
come il BPM può supportare diverse aree aziendali
- 17.45** Discussione con i partecipanti:  
Quali sono le vostre priorità di spesa It quest'anno?

Avete già intrapreso un percorso di ottimizzazione dei processi aziendali,  
soprattutto per la gestione delle note spese?

Dal vostro fornitore di fiducia cosa vi aspettate, in termini di soluzioni tecnologiche e di  
project management...

- 18.15** Chiusura lavori e aperitivo