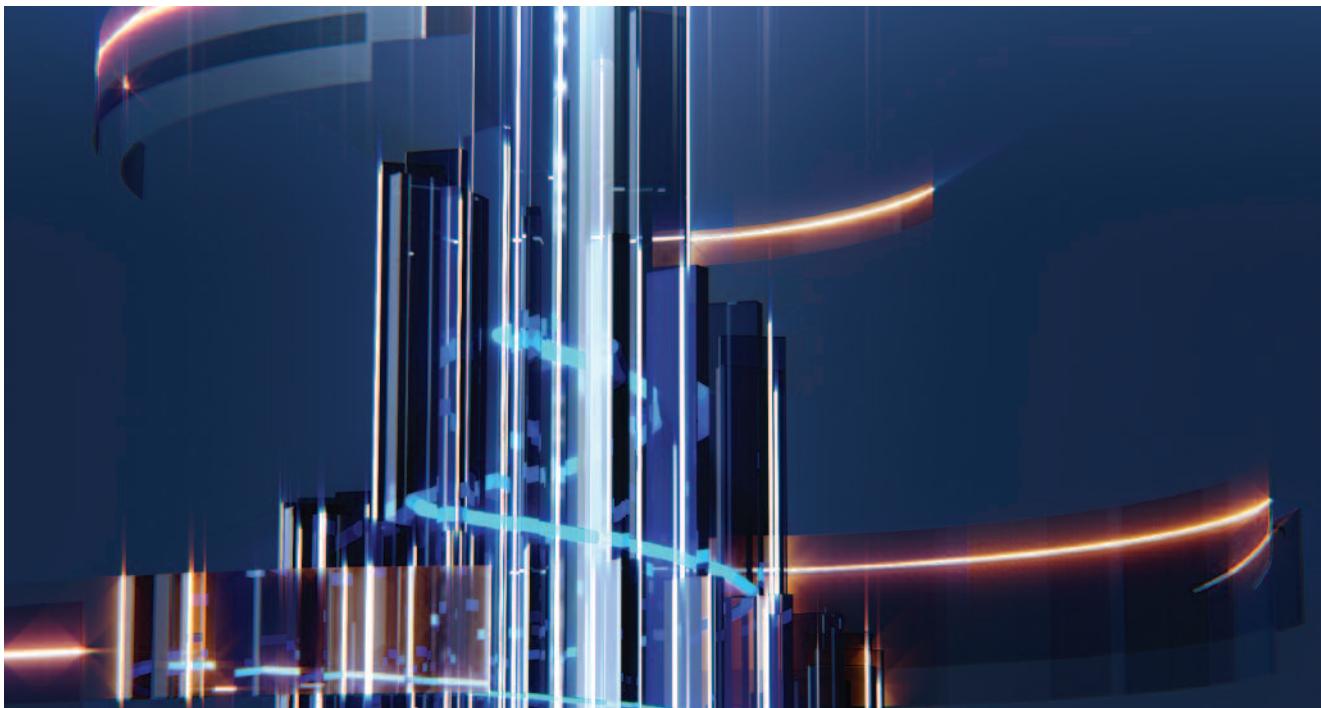




IoT e realtà aumentata in scena alla Villa Reale di Monza



Si è conclusa con enorme successo la dodicesima edizione del Convegno ASAP Service Management Forum. Quest'anno il convegno si è svolto all'interno dell'iniziativa "Augmented Enterprise & Service 2015", in collaborazione con SAP, con oltre 60 aziende partecipanti nella suggestiva location della Villa Reale di Monza. I temi fondamentali del convegno di quest'anno sono stati la diffusione e le ricadute dell'Internet of Things nelle varie realtà aziendali e il ruolo delle nuove tecnologie per l'erogazione di servizi innovativi per il cliente. L'evento è stato aperto da Nicola Saccani (Università di Brescia e coordinatore Nazionale di ASAP), e Alberto Bastianon (Universities Alliance Country Manager di SAP Italia) con una introduzione sul tema delle nuove tecnologie come fattore abilitante per lo sviluppo di smart services e di innovazione strategica. Proprio le soluzioni smart per l'innovazione e la crescita sono state al centro del keynote del Prof. Marco Perona dell'Università di Brescia. Il principale elemento di una soluzione "smart" sta proprio nel corretto ed efficace utilizzo delle nuove tecnologie. Il Prof. Marco Perona ha voluto infatti spiegare come la con-



vergenza di più tecnologie, che prima erano separate, è in grado di favorire la risoluzione di problemi in modo efficace, generando una soluzione profittevole per l'azienda, piacevole per il cliente e sostenibile per la comunità. Questo percorso è però troppo spesso solo teorico: all'atto pratico le aziende tendono ancora oggi a focalizzarsi solo sulle innovazioni che puntano all'efficienza riducendo spesso gli sforzi ad una semplice riduzione dei costi e delle risorse. L'obiettivo dovrebbe essere invece l'ideazione di nuove soluzioni in grado di garantire efficienza nel lungo periodo grazie alla combinazione di diverse tecnologie. Alcune "best practice" dove è possibile ritrovare il percorso tracciato dal prof. Perona è riscontrabile nella realtà economics: ne sono un esempio i casi di innovazione di prodotto-servizio "technology-based" presentati da Giovanni Focardi di IBM Italia. La creazione di piattaforme tecnologiche è in grado di offrire alle aziende forti opportunità di crescita del business dei servizi. Infatti si è passati da un contesto in cui l'azienda era focalizzata sul singolo prodotto, passando ad una serie di prodotti interconnessi e giungendo, oggi, a sistemi di

prodotti che sono interconnessi con altri sistemi di prodotti differenti. Tutto questo favorisce inoltre il processo di "servitizzazione" ovvero quel processo secondo cui le aziende passano dalla produzione di singoli prodotti a sé stanti alla creazione di erogazione di vere e proprie soluzioni di business costituite dall'integrazione di prodotti e servizi. Internet of Things, analytics e cloud sono i tre elementi imprescindibili per IBM al fine di sviluppare ecosistemi per la gestione dei dati che possano rappresentare la base per la creazione di nuove piattaforme per lo sviluppo dei servizi.

Un caso applicativo di sviluppo dei servizi è stato presentato da Giovanni Saccardi, product service and technical account manager di General Electric Oil&Gas. La massimizzazione della disponibilità dei beni è vista da GE come elemento cardine per il successo del proprio business: per questo, attraverso un lungo processo di trasformazione, l'azienda oggi si rivolge ai propri clienti offrendo un pacchetto di soluzioni prodotto-servizio chiavi in mano, con l'intento di garantire i livelli di affidabilità e disponibilità desiderati dai clienti, ponendoli come parametri nei contratti di servi-

**FEDERICO
ADRODEGARI**

*Università
degli Studi di Brescia*

**MARCO
ARDOLINO**

*Università
degli Studi di Brescia*



zio. Per garantire la profitabilità di queste nuove soluzioni, sia lato azienda che cliente, GE ha quindi sviluppato una nuova piattaforma cloud proprietaria per la gestione della manutenzione predittiva (Predictix). Questa piattaforma è in grado di garantire la connettività delle macchine, la gestione e utilizzo dei big data, il miglioramento della sicurezza dei dati aziendali e l'ottimizzazione dei processi aziendali. Il know-how, gli algoritmi avanzati, la raccolta e l'elaborazione delle informazioni dal campo sono quindi elementi chiave del nuovo "business model predittivo" di GE.

Asier Agirregomezkorta, di ULMA Servicios de Manutención, ha illustrato il percorso che la sua azienda, una PMI spagnola operante nel settore dei carrelli elevatori, ha seguito per sviluppare un nuovo modello di business orientato al servizio. In risposta alla crisi economica, molto forte in questo settore, ULMA ha infatti radicalmente modificato il proprio business model, passando dalla vendita, al noleggio dei propri carrelli. Questa complessa trasfor-

mazione ha coinvolto numerosi elementi del business model e ha richiesto un forte cambiamento anche nella mentalità e nella cultura aziendale. Agirregomezkorta ha presentato un esempio di come questa trasformazione possa essere gestita in maniera strutturata attraverso l'applicazione di uno specifico "business model innovation process" che consiste in una metodologia e di un insieme di strumenti integrati, sviluppato dall'Università degli Studi di Brescia nell'ambito del progetto finanziato dalla comunità europea T-REX. Affiancata all'implementazione "teorica" del nuovo modello di business, l'azienda ha inoltre elaborato un dispositivo in grado di rilevare differenti parametri di utilizzo del carrello elevatori in tempo reale, permettendo così ad ULMA di fornire anche servizi di *remote monitoring* insieme a classici contratti di locazione dei carrelli elevatori.

Proprio i progetti finanziati sono stati quindi i protagonisti della seconda parte del pomeriggio del XII ASAP Service Management Forum:

Giuditta Pezzotta (Università di Bergamo), Matteo Cocco (Politecnico di Milano), Nicola Saccani (Università di Brescia) hanno infatti illustrato i progetti europei *Diversity*, *Manutelligence* e *T-REX*.

Come da tradizione, la giornata si è chiusa con l'Assemblea ASAP, dove Nicola Saccani ha ripercorso le attività svolte nel corso dell'anno dai centri di ricerca che animano la Community. Più di 40 manager si sono poi ritrovati per le attività sociali riservate alle aziende aderenti ad ASAP, partecipando ad un "tour aumentato" alla Villa Reale di Monza, organizzato da Accademia+ ed alla successiva cena sociale.

La Community ASAP è stata inoltre protagonista anche all'evento "Augmented Enterprise", promosso da SAP, che si è tenuto il giorno successivo.

La giornata si è aperta con l'intervento del Prof. Mario Rapaccini (Università degli Studi di Firenze) che ha introdotto la giornata parlando dell'innovazione al tempo dell'Internet of Things, illustrando alcuni punti chiave emersi nel XII

ASAP Service Management Forum del giorno precedente.

Nel suo keynote, la Prof.ssa Irene Ng (University of Warwick) ha illustrato il mondo sempre più digitale ed interconnesso in cui viviamo. I big data sono frutto di questo mondo: le nostre transazioni, i nostri movimenti e le nostre interazioni generano infatti ormai informazioni illimitate di cui troppo poco spesso siamo proprietari. HAT, the Hub of All Things, è la soluzione sviluppata da un importante progetto di ricerca britannico, guidato da Ng, per fare in modo che gli individui possano possedere e condividere in modo sicuro le informazioni che generano al fine di trarne un effettivo vantaggio. HAT si configura quindi come una piattaforma, nella quale sarà possibile possedere il proprio "io digitale" e utilizzarlo per poter massimizzare le proprie esperienze, digitali e non.

Filippo Visintin (Università degli Studi di Firenze) ha quindi ripreso l'elemento ricerca-impresa nella propria presentazione, mostrando come troppo spesso questo rapporto sia troppo debole per poter generare un'innovazione fruibile. Infine l'intervento di SAP a cura di

Giovanni Marconi, senior sales consultant, ha illustrato il concetto di impresa aumentata, intesa come impresa che opera in modo semplice, innovativo e digitalizzato. Nella complessità del mondo di oggi, i software vendor non devono concentrarsi soltanto sulla fornitura di soluzioni tecnologiche ed applicative ma accompagnare le aziende lungo il percorso verso l'Augmented Enterprise, diventando il cuore pulsante della sinergia ricerca-innovazione-imprese.

Esempi di nuovi modelli di business "aumentati" nell'era del cloud e dell'Internet of Things sono quindi stati presentati attraverso casi applicativi proposti dalle aziende partner di SAP che hanno contribuito all'iniziativa: Espedia (augmented maintenance, con l'intervento di Publiacqua), Méthode (augmented fashion), Altea (con un interessante caso di realtà aumentata applicata al settore farmaceutico), Engineering (sicurezza "aumentata", descritta attraverso la case history della manutenzione di una piattaforma petrolifera in Norvegia), Delsys (augmented service, attraverso l'informatizzazione della documentazione tecnica presentata con il

caso Lombardini-Kohler) e Sdg (augmented maintenance), hanno infatti proposto ai partecipanti diverse esperienze reali basate sulla realtà aumentata. Di innovazione si è parlato anche nella sessione pomeridiana organizzata da ASAP SMF e Tau-Ma, dove sono state presentate quattro idee in fase di sviluppo emerse dalle aziende o dai centri di ricerca. I protagonisti sono stati Paolo Fasoli (Poli Ricambi e Repair&Assistance), Federico Adrodegari (Università di Brescia), Vito Fortunato (Samsung) e Filippo Visintin (Università di Firenze). Massimo Pelaia e Daniele Pes (Tau-Ma) hanno condotto il workshop interattivo del pomeriggio, dove la platea è diventata parte attiva nel valutare le idee innovative sulla base di un metodo illustrato dai relatori.

L'ASAP Service Management Forum è una community che riunisce aziende ed esperti accademici, con l'obiettivo di sviluppare e diffondere conoscenze innovative sul service management e sull'offerta di prodotto-servizio.

Per informazioni contattare Marco Ardolino (m.ardolino@unibs.it) o visitare il sito www.asapsmf.org. ■

