

NUOVE TECNOLOGIE

PER SMART SERVICES E INNOVAZIONE STRATEGICA NEL XII ASAP SERVICE MANAGEMENT FORUM

**Federico
Adrodegari**
Università degli
Studi di Brescia

Marco Ardolino
Università degli
Studi di Brescia

Anche quest'anno il Convegno ASAP Service Management Forum, giunto ormai alla sua dodicesima edizione, ha ottenuto un grandissimo successo. L'evento, svoltosi il 12 Ottobre scorso nella prestigiosa location della Villa Reale di Monza, ha visto la partecipazione di oltre 60 aziende, per un totale di più 90 persone provenienti sia dal mondo industriale sia da quello accademico. Il tema del convegno ha riguardato in particolare i temi legati all'Internet of Things e il ruolo delle tecnologie come elementi abilitanti dei servizi. Quest'anno l'evento, a differenza degli altri anni, è stato realizzato all'interno dell'iniziativa "Augmented Enterprise & service 2015" in collaborazione con SAP.

Nicola Saccani (Università di Brescia), coordinatore Nazionale di ASAP, e Alberto Bastianon, Universities Alliance Country Manager di SAP Italia, hanno aperto i lavori introducendo il tema delle nuove tecnologie come fattore abilitante per lo sviluppo di smart services e di innovazione strategica.

Il primo intervento della giornata è stato il keynote del Prof. Marco Perona dell'Università di Brescia che ha parlato dell'avvento di soluzioni "smart" per

l'innovazione e la crescita aziendale. Durante questo intervento, Marco Perona ha voluto ripercorrere l'evoluzione del pensiero liberale, dalla pubblicazione delle 95 tesi di Martin Lutero fino al famoso discorso di Martin Luther King *I have a dream*, focalizzandosi sugli impatti che ciò ha avuto sulla nascita del capitalismo. Da queste premesse, si è passati dunque ad illustrare il ruolo della soluzione prodotto-servizio come un elemento fondamentale per il progresso e la prosperità aziendale e sociale. Un fattore importante per l'implementazione di queste soluzioni sono proprio le tecnologie. La convergenza di più tecnologie, dapprima separate, è oggi in grado di favorire la risoluzione di problemi in maniera economica ed affidabile, generando un'esperienza profittevole per l'azienda, piacevole per il cliente e sostenibile per la comunità. Tutto ciò in molti casi contribuisce

inoltre a creare nuovi posti di lavoro proprio perché, in alcuni casi, le tecnologie abilitano nuove tipologie di lavoro. Questo percorso è però troppo spesso solo teorico: all'atto pratico le aziende tendono ancora oggi a focalizzarsi solo sulle innovazioni di efficientamento, che si traducono spesso in una riduzione dei costi e delle risorse perdendo di vista l'efficacia nella generazione di risorse. Il messaggio forte che il prof. Marco Perona ha voluto lasciare alla platea, alla fine del suo intervento, è stata quella di abbandonare la logica finanziaria di breve termine, concentrandosi piuttosto sulla generazione di nuove soluzioni basate sull'innovazione, sostenibili a lungo termine, e sulla combinazione di tecnologie abilitanti per la gestione delle informazioni disponibili.

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 nel secondo intervento di Giovanni Focardi (IBM Italia) il quale ha illustrato come la creazione di piattaforme tecnologiche possa offrire alle aziende forti opportunità di crescita del business dei 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 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 servizio.

Nel pomeriggio c'è stato l'intervento di Asier Agirregomezkorta dell'azienda spagnola ULMA Servicios de Manutención e operante nel settore dei carrelli elevatori. Il relatore spagnolo ha illustrato il percorso che la sua azienda ha intrapreso 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 mutando la strategia aziendale e spostandosi verso il noleggio dei propri carrelli. Questa complessa trasformazione 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 di un progetto finanziato dalla comunità europea denominato *T-REX*.

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 illustrato i progetti europei *Diversity*, *Manutelligence* e *T-REX*, come esempi di progetti finanziati a cui le aziende possono partecipare per sviluppare il proprio business ed innovare i prodotti-servizi attraverso nuovi modelli e nuove tecnologie.

Come da tradizione, la giornata si è infine 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 ha inoltre partecipato all'iniziativa "Augmented Enterprise" promossa da SAP, che si è svolta il giorno successivo al tradizionale convegno, sempre organizzata all'interno della Villa Reale di Monza.

Il Prof. Mario Rapaccini (Università degli Studi di Firenze) 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.

All'intervento della Prof.ssa Irene Ng è seguito quello di Filippo Visintin (Università degli Studi di Firenze) che ha rimarcato l'importanza della relazione tra ricerca ed imprese mostrando come, troppo spesso, questo rapporto sia troppo debole per poter generare un'innovazione fruibile. In questo senso, le nuove piattaforme tecnologiche a disposizione dei centri di ricerca, potrebbero rappresentare un potente strumento che facilita l'industrializzazione dei modelli innovativi sviluppati nel mondo accademico e favorire così il trasferimento della conoscenza maturata alle imprese.

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. A seguito di questo intervento sono stati inoltre presentati esempi di nuovi modelli di business "aumentati" implementati da aziende partner di SAP: Esperia (augmented maintenance, con l'intervento di Publìacqua), Méthode (augmented fashion), Altea (realità aumentata applicata al settore farmaceutico), Engineering (sicurezza "aumentata"), Delsys (augmented service) e Sdg (augmented

maintenance).

Di innovazione si è parlato infine nella sessione pomeridiana organizzata da ASAP e Tau-Ma, dove sono state presentate quattro idee in fase di sviluppo emerse dalle aziende e dai centri di ricerca che collaborano con la community. 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 stata chiamata a 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. ■

