



Mobile & Wireless Business

Paolo Catti

Politecnico di Milano
paolo.catti@polimi.it

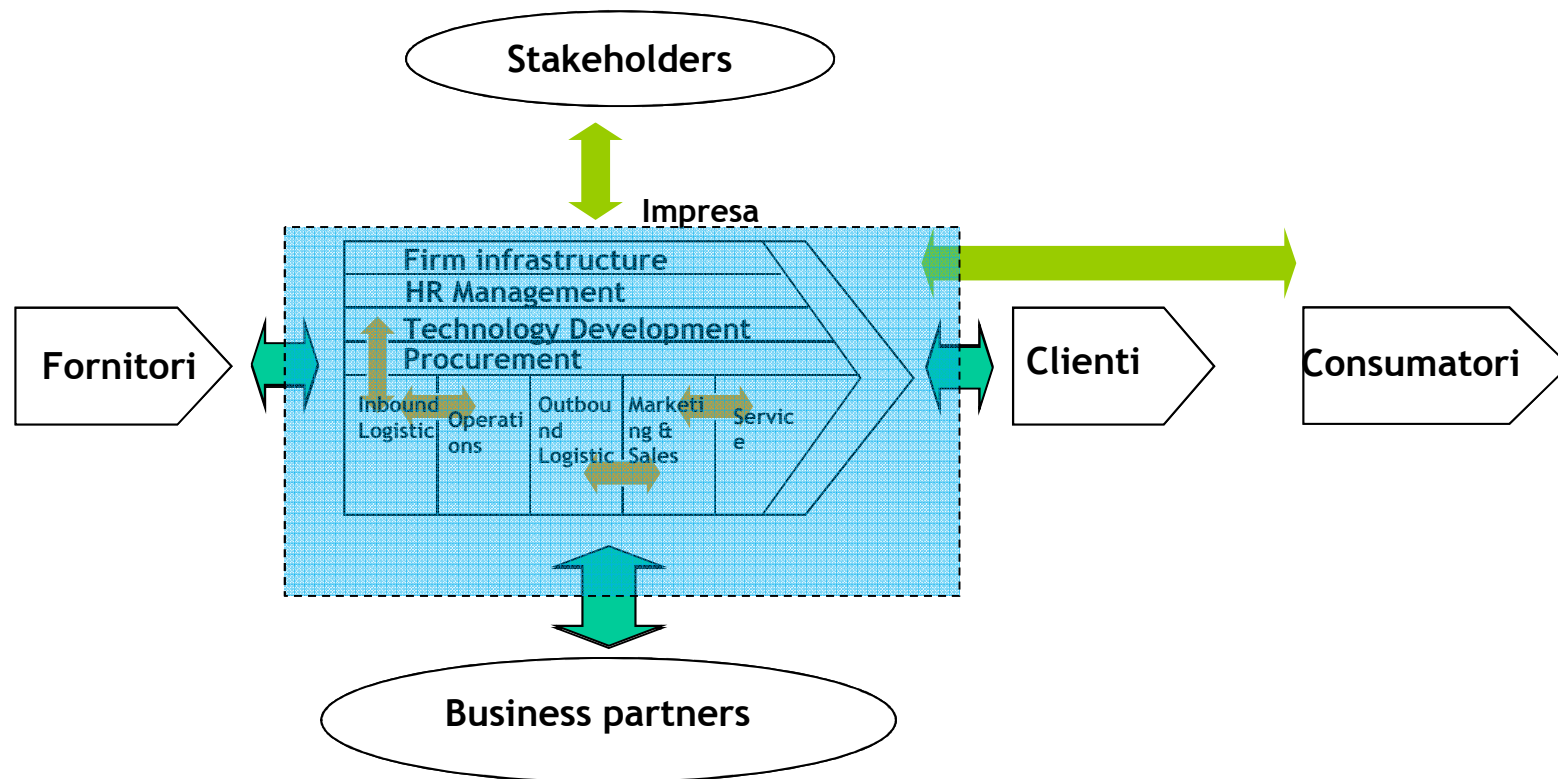
Agenda

- ❑ Gli ambiti applicativi e l'impatto sulla catena del valore
- ❑ Il Mobile & Wireless Business
- ❑ Le applicazioni Mobile & Wireless Business
- ❑ Gli impatti sui processi aziendali e i principali benefici
- ❑ L'impatto organizzativo



Gli ambiti applicativi e l'impatto sulla catena del valore

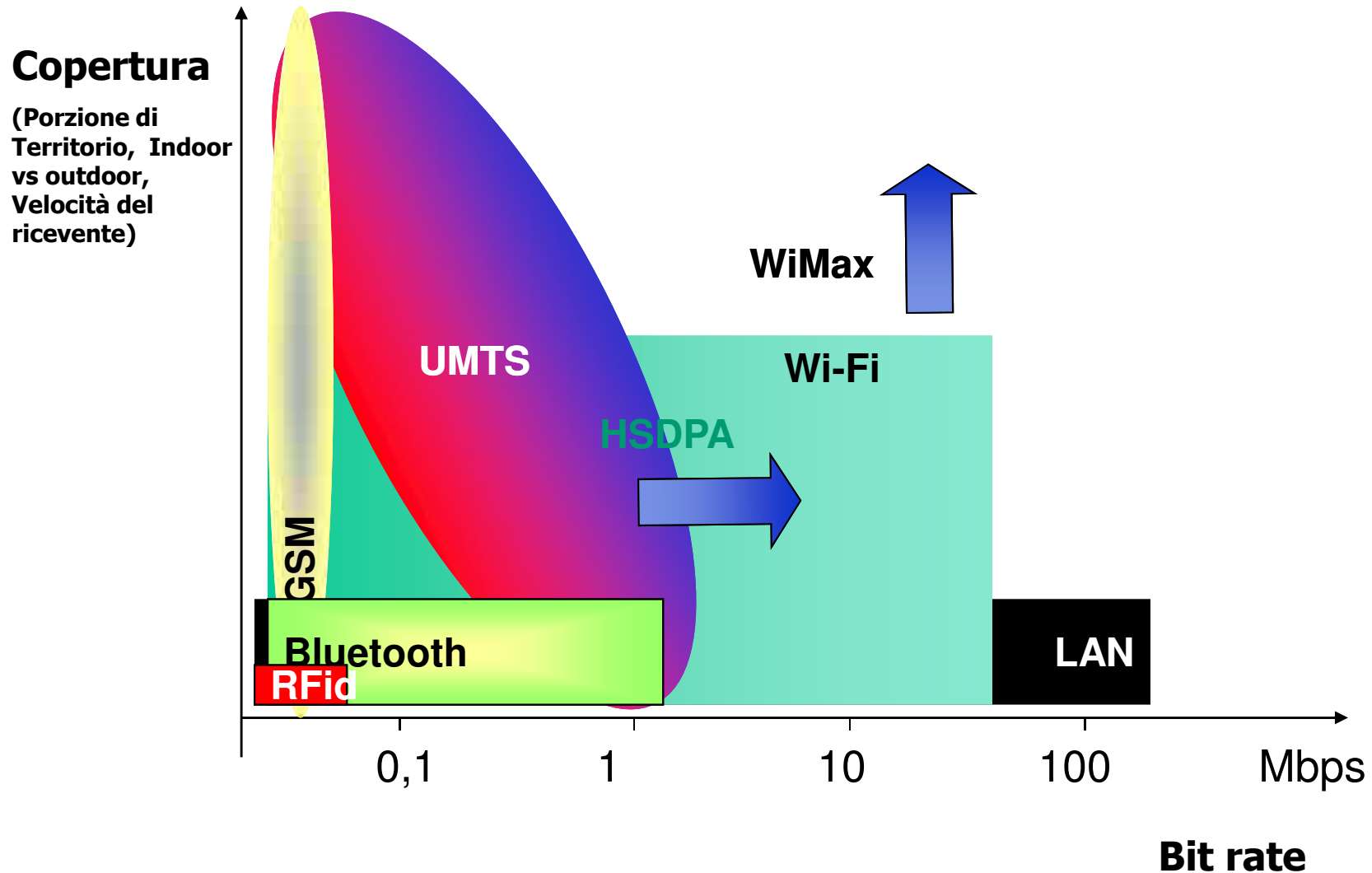
L'impatto sulla catena del valore



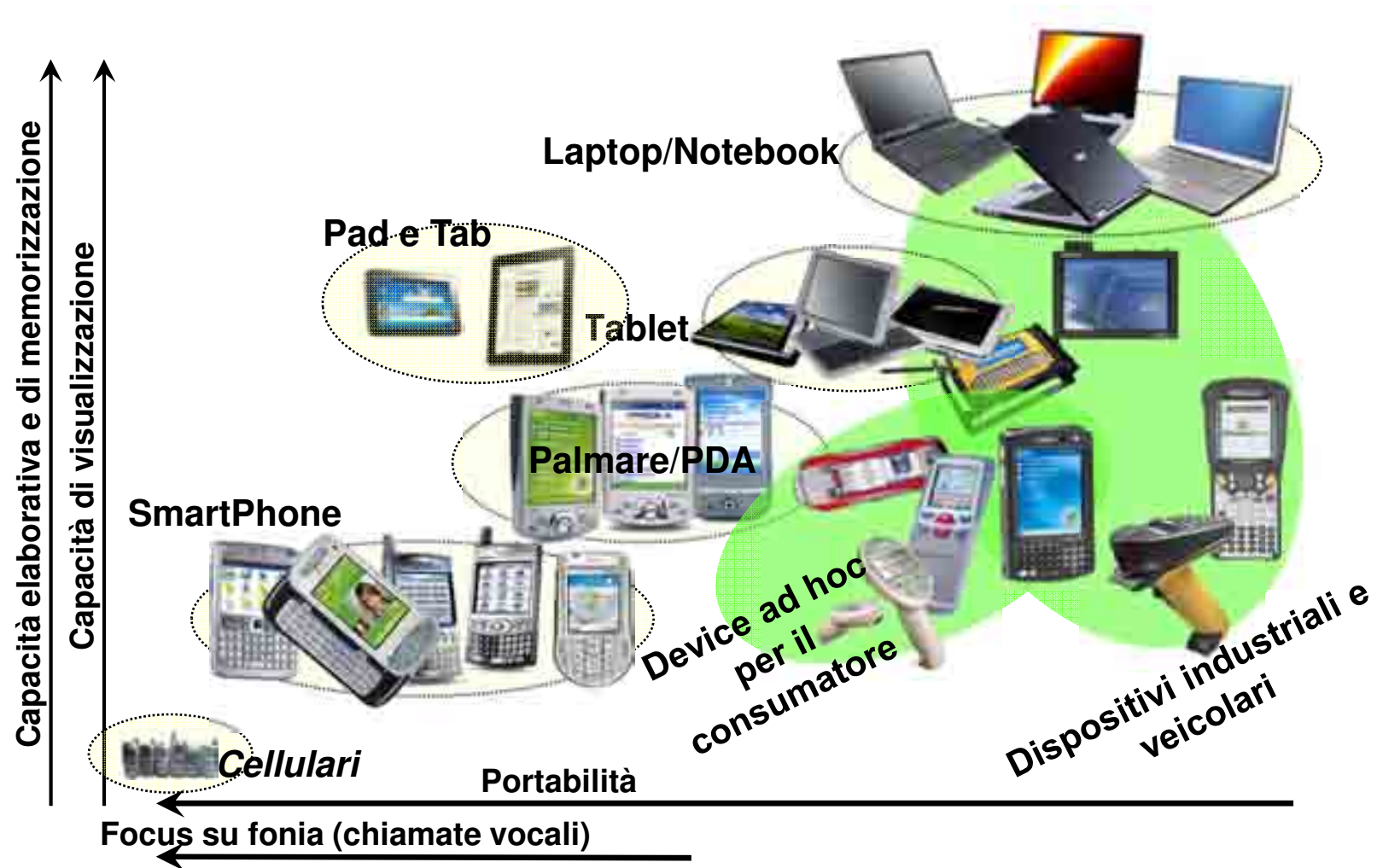


Che cosa è il Mobile & Wireless Business?

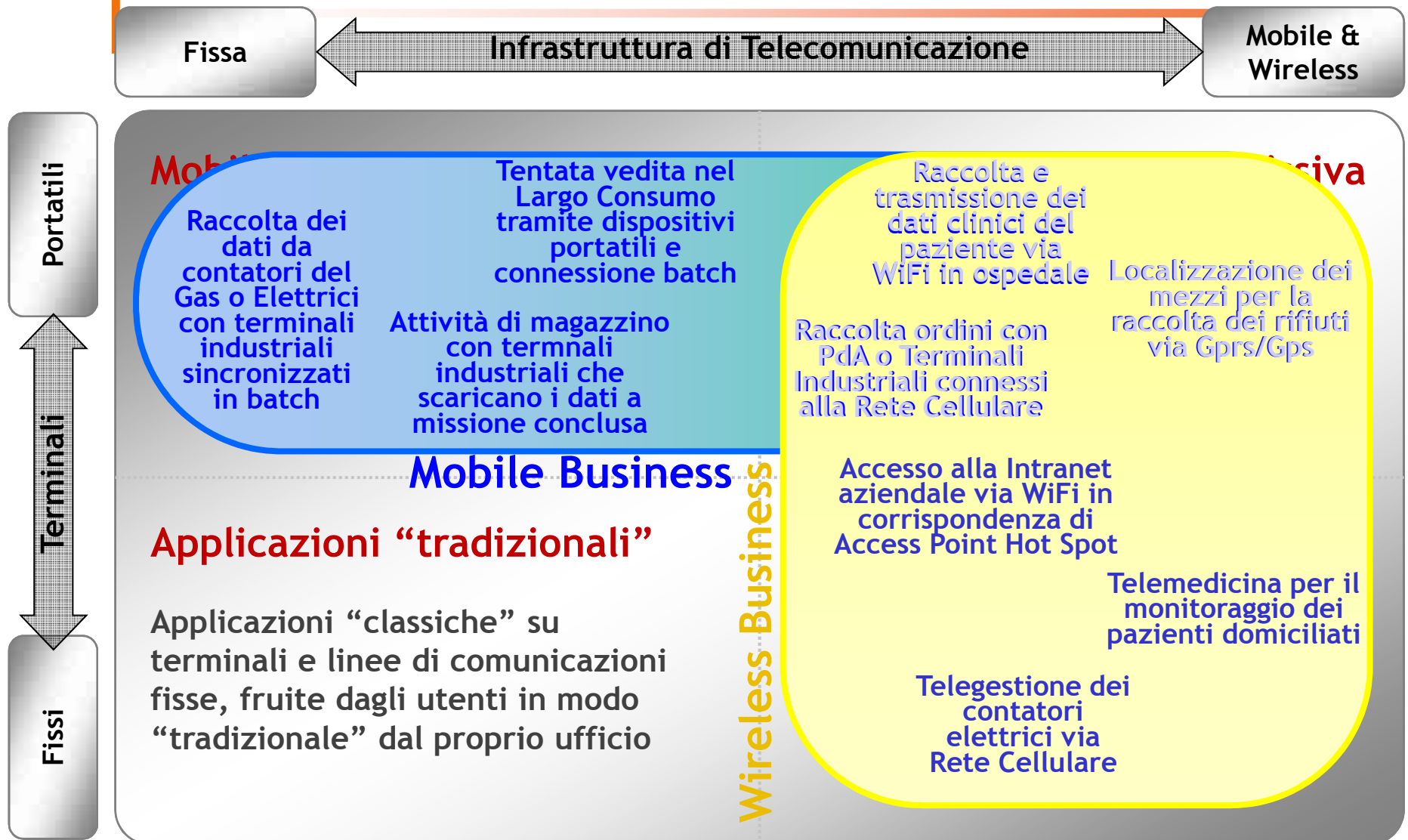
Le reti Wireless: copertura/bit rate



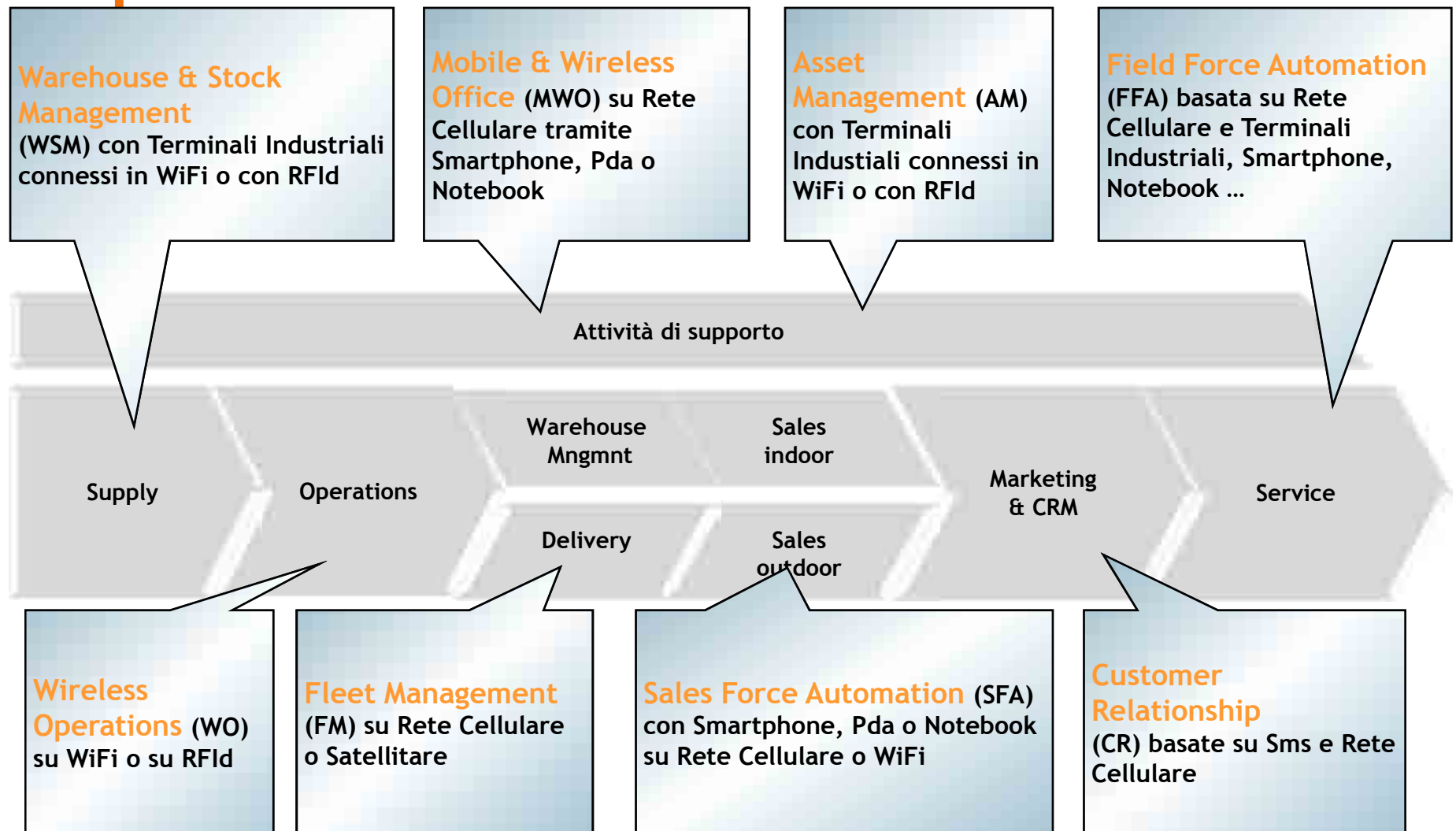
La classificazione dei terminali mobili



Il Mobile & Wireless Business



L'impatto sulla catena del valore





Le applicazioni Mobile & Wireless Business

Le applicazioni M&WB

Ambiti Applicativi

Sales Force
Automation

Field Force
Automation

Warehouse
& Stock
Management

Asset
Management

Fleet
Management

Wireless
Operations

Customer
Relationship

Mobile e
Wireless
Office

Largo
Consumo
Produttori

Largo
Consumo
Distribuzion
& Retail

Trasporti &
Logistica

Sanità

Utility

Trasporto
Pubblico
Locale

Altri

Sales Force Automation

Supportano il personale (sia interno, dipendenti, sia esterno, agenti) in qualsiasi attività legata alla promozione, alla vendita e all'acquisizione degli ordini.

Queste soluzioni possono sfruttare la Rete cellulare per trasferire dati ai sistemi ERP in real time, oppure consentono di raccogliere dati che vengono trasferiti ai sistemi centrali solo in un secondo tempo, attraverso modalità batch.

Le principali funzionalità delle applicazioni di SFA sono:

- ☐ archivio clienti
- ☐ portafoglio prodotti
- ☐ pianificazione e gestione visite
- ☐ gestione delle promozioni e delle scontistiche
- ☐ acquisizione ordine
- ☐ stesura di un rapporto di consuntivo sulla visita

Le applicazioni M&WB

Ambiti Applicativi

| Sales Force Automation | Field Force Automation | Warehouse & Stock Management | Asset Management | Fleet Management | Wireless Operations | Customer Relationship | Mobile e Wireless Office |
|------------------------|------------------------|------------------------------|------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------------|
|------------------------|------------------------|------------------------------|------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------------|

| | | | | | | | | |
|---------|--------------------------------------|-------------------------|--|--|--|--|--|--|
| Settori | Largo Consumo Produttori | SFA per raccolta ordini | | | | | | |
| | Largo Consumo Distribuzione & Retail | | | | | | | |
| | Trasporti & Logistica | | | | | | | |
| | Sanità | | | | | | | |
| | Utility | | | | | | | |
| | Trasporto Pubblico Locale | | | | | | | |
| | Altri | | | | | | | |

Sales Force Automation (SFA)

Coca-Cola HBC Italia

- ❑ **L'Applicazione:** consente agli agenti di vendita la acquisizione e l'aggiornamento delle informazioni commerciali e la raccolta e l'invio in tempo reale degli ordini
- ❑ **La Tecnologia:** applicazione basata su terminali portatili connessi via Rete Cellulare al sistema informativo
- ❑ **I Benefici:** incremento della produttività di agenti, operatori di backoffice e customer care; incremento dell'efficacia nella vendita degli agenti
- ❑ **Esempi simili:** Davines, Frescura, Lombardia Carni, Parmacotto, Riso Gallo, Socib

Le applicazioni M&WB

Ambiti Applicativi

Sales Force
Automation

Field Force
Automation

Warehouse
& Stock
Management

Asset
Management

Fleet
Management

Wireless
Operations

Customer
Relationship

Mobile e
Wireless
Office

Largo
Consumo
Produttori

**SFA per
raccolta
ordini**

Largo
Consumo
Distribuzion
& Retail

Trasporti &
Logistica

Sanità

Utility

Trasporto
Pubblico
Locale

Altri

Field Force Automation

Queste applicazioni supportano le attività effettuate dagli operatori “sul campo”, che non hanno carattere commerciale (non comprende quindi il supporto ai Venditori)

Queste soluzioni possono sfruttare la Rete cellulare per trasferire dati ai sistemi ERP in real time, oppure consentono di raccogliere dati che vengono trasferiti ai sistemi centrali solo in un secondo tempo, attraverso modalità batch.

Le principali funzionalità sono:

- ❑ ricezione delle liste di lavoro
- ❑ supporto alle attività “on-field”
- ❑ reportistica e consuntivazione delle attività effettuate

Le applicazioni M&WB

Ambiti Applicativi

Sales Force
Automation

Field Force
Automation

Warehouse
& Stock
Management

Asset
Management

Fleet
Management

Wireless
Operations

Customer
Relationship

Mobile e
Wireless
Office

Largo
Consumo
Produttori

**SFA per
raccolta
ordini**

Largo
Consumo
Distribuzion
& Retail

Trasporti &
Logistica

Sanità

Utility

Trasporto
Pubblico
Locale

Altri

Field Force Automation (FFA)

Italgas

- ❑ **L'Applicazione:** collega i manutentori a una pagina Web per la comunicazione degli incarichi previsti per la giornata e la consuntivazione degli interventi presso il cliente
- ❑ **La Tecnologia:** applicazione basata su dispositivi portatili connessi tramite Rete Cellulare al sistema informativo aziendale
- ❑ **Benefici:** maggiore efficienza attesa negli interventi presso i clienti in quanto il personale ha accesso agli Ordini di Lavoro pianificati per la giornata direttamente da remoto
- ❑ **Esempi simili:** C.A.D.F., ASM Brescia, Enel, Consiag, ecc.

**FFA per
addetti
alla rete**

Le applicazioni M&WB

Ambiti Applicativi

Sales Force
Automation

Field Force
Automation

Warehouse
& Stock
Management

Asset
Management

Fleet
Management

Wireless
Operations

Customer
Relationship

Mobile e
Wireless
Office

Largo
Consumo
Produttori

**SFA per
raccolta
ordini**

Largo
Consumo
Distribuzion
& Retail

Warehouse & Stock Management

Applicazioni che supportano movimentazione e messa a stock, attività presso le piattaforme logistiche, magazzini, Centri Distributivi (CeDi) e Punti Vendita

In questi raggruppamenti è possibile trovare anche soluzioni che supportano il shelf replenishment nei Punti Vendita del Largo Consumo

Le principali funzionalità di queste applicazioni sono:

- ❑ comunicazione delle liste di attività agli operatori (pickers, handlers, ecc.)
- ❑ controllo delle attività di movimentazione effettuate dagli operatori
- ❑ consuntivazione delle attività

Trasporti &
Logistica

Sanità

Utility

Trasporto
Pubblico
Locale

Altri

Le applicazioni M&WB

Ambiti Applicativi

| Sales Force Automation | Field Force Automation | Warehouse & Stock Management | Asset Management | Fleet Management | Wireless Operations | Customer Relationship | Mobile e Wireless Office |
|------------------------|------------------------|------------------------------|------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------------|
|------------------------|------------------------|------------------------------|------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------------|

| | | | | | | | | |
|---------|--------------------------------------|--|--------------------|--|--|--|--|--|
| Settori | Largo Consumo Produttori | SFA per raccolta ordini | | | | | | |
| | Largo Consumo Distribuzione & Retail | | WiFi nei magazzini | | | | | |
| | Trasporti & Logistica | Warehouse & Stock Management (WSM) Conad Adriatico <ul style="list-style-type: none"> ❑ L'Applicazione: abilita nel CeDi la gestione dinamica delle scorte a scaffale e ottimizza la produttività del personale ❑ La Tecnologia: applicazione basata su WiFi e Terminali Industriali connessi in Mobilità Trasmissiva ❑ I Benefici: aumento della produttività (fino al 100%), riduzione degli errori in fase di allestimento e spedizione delle merci (fino al 75%), tempestività, puntualità e accuratezza delle consegne ❑ Esempi simili: Auchan, Crai, Iper, Gruppo PAM, ecc. | | | | | | |
| | Sanità | | | | | | | |
| | Utility | | | | | | | |
| | Trasporto Pubblico Locale | | | | | | | |
| | Altri | | | | | | | |

Le applicazioni M&WB

Ambiti Applicativi

Sales Force
Automation

Field Force
Automation

Warehouse
& Stock
Management

Asset
Management

Fleet
Management

Wireless
Operations

Customer
Relationship

Mobile e
Wireless
Office

Largo
Consumo
Produttori

**SFA per
raccolta
ordini**

Largo
Consumo
Distribuzion
& Retail

Trasporti &
Logistica

Sanità

Utility

Trasporto
Pubblico
Locale

Altri

Asset Management

Applicazioni finalizzate all'identificazione e al monitoraggio (in una parola "gestione") di qualsiasi Asset: dai beni strumentali utilizzati in una qualsiasi 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.

Le principali funzionalità possono essere ricondotte a due macro-categorie:

- ❑ monitoraggio della posizione dell'Asset, (a scopo sia di tracciabilità/rintracciabilità sia di ottimizzazione dell'impiego);
- ❑ monitoraggio dello stato dell'Asset attraverso il controllo di alcuni suoi parametri caratteristici.

Le applicazioni M&WB

Ambiti Applicativi

| Sales Force Automation | Field Force Automation | Warehouse & Stock Management | Asset Management | Fleet Management | Wireless Operations | Customer Relationship | Mobile e Wireless Office |
|------------------------|------------------------|------------------------------|------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------------|
|------------------------|------------------------|------------------------------|------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------------|

| Settori | Largo Consumo Produttori | SFA per raccolta ordini | | | | | | |
|---------|--------------------------------------|-------------------------|--------------------|--|--|--|--|--|
| | Largo Consumo Distribuzione & Retail | | WiFi nei magazzini | | | | | |
| | Trasporti & Logistica | | | | | | | |
| | Sanità | | | | | | | |
| | Utility | | | | | | | |
| | Trasporto Pubblico Locale | | | | | | | |
| | Altri | | | | | | | |

Asset Management (AM)

Istituto Ortopedico Rizzoli

- L'Applicazione: tracciabilità di reperti, tessuti e ossa da trapianto
- La Tecnologia: Tracciabilità reperti basata su tag RFID
- I Benefici: massima sicurezza nel matching, praticità e velocità di acquisizione informazioni
- Esempi simili: Fondazione Pro Sangue, Istituto Nazionale Tumori, Ospedale Macchi di Varese, ecc.

Le applicazioni M&WB

Ambiti Applicativi

Sales Force
Automation

Field Force
Automation

Warehouse
& Stock
Management

Asset
Management

Fleet
Management

Wireless
Operations

Customer
Relationship

Mobile e
Wireless
Office

Largo
Consumo
Produttori

**SFA per
raccolta
ordini**

Largo
Consumo
Distribuzion
& Retail

Fleet Management

Ottimizza la gestione dei veicoli (auto, mezzi del trasporto pubblico, camion, furgoncini, ecc.) che trasportano sia persone sia merci.

Le funzionalità di queste applicazioni possono essere divise in due principali macrocluster:

- ❑ monitoraggio della posizione, che consente il controllo della rotta e la coerenza tra percorso pianificato e tempi di consegna (con possibilità di ripianificazione dinamica delle consegne)
- ❑ monitoraggio di parametri (ad esempio, la temperatura della cella di carico, il consumo della benzina, il kilometraggio, lo stato di usura di alcune componenti, ecc.)

Trasporti &
Logistica

Sanità

Utility

Trasporto
Pubblico
Locale

Altri

Settori

Le applicazioni M&WB

Ambiti Applicativi

Sales Force
Automation

Field Force
Automation

Warehouse
& Stock
Management

Asset
Management

Fleet
Management

Wireless
Operations

Customer
Relationship

Mobile e
Wireless
Office

Largo
Consumo
Produttori

**SFA per
raccolta
ordini**

Largo
Consumo
Distribuzion
& Retail

**WiFi nei
magazzini**

Trasporti &
Logistica

Fleet Management (FM)

**FM per
controllo
merci**

Sada Group

- ❑ **L'Applicazione:** consente il controllo e la tracciabilità puntuali e in tempo reale della flotta aziendale
- ❑ **La Tecnologia:** applicazione su box Gps+Gprs a bordo dei mezzi
- ❑ **I Benefici:** maggiore qualità del processo di trasporto, migliore monitoraggio, maggiori informazioni dettagliate sui mezzi. Come antifurto riduce il rischio di azioni illegali su mezzi e merce
- ❑ **Esempi simili:** Ceva Logistics, DHL Exel Supply Chain, DHL Express, Kriotrans, Tarasconi Trasporti, TNT Express Italy

Sanità

Utility

Trasporto
Pubblico
Locale

Altri

Le applicazioni M&WB

Ambiti Applicativi

| Sales Force Automation | Field Force Automation | Warehouse & Stock Management | Asset Management | Fleet Management | Wireless Operations | Customer Relationship | Mobile e Wireless Office |
|------------------------|------------------------|------------------------------|------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------------|
|------------------------|------------------------|------------------------------|------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------------|

| | | | | | | | | |
|---------|--------------------------------------|-------------------------|--|--|--|--|--|--|
| Settori | Largo Consumo Produttori | SFA per raccolta ordini | | | | | | |
| | Largo Consumo Distribuzione & Retail | | | | | | | |
| | Trasporti & Logistica | | | | | | | |
| | Sanità | | | | | | | |
| | Utility | | | | | | | |
| | Trasporto Pubblico Locale | | | | | | | |
| | Altri | | | | | | | |

Wireless Operation

Queste applicazioni supportano lo svolgimento di attività operative all'interno di contesti circoscritti come stabilimenti produttivi, ospedali, biblioteche, ecc.

Le principali macro-funzionalità sono:

- ❑ visualizzazione di informazioni (stato di «salute» dei macchinari, monitoraggio delle prestazioni di un impianto, ecc.)
- ❑ acquisizione di informazioni (consuntivazione di attività, avanzamento di processi, ecc.)
- ❑ automazione di specifici task operativi

Le applicazioni M&WB

Ambiti Applicativi

Sales Force
Automation

Field Force
Automation

Warehouse
& Stock
Management

Asset
Management

Fleet
Management

Wireless
Operations

Customer
Relationship

Mobile e
Wireless
Office

Largo
Consumo
Produttori

**SFA per
raccolta
ordini**

Largo
Consumo
Distribuzion
& Retail

WiFi nei

Wireless Operations (WO)

Ausl di Forlì

- ❑ **L'Applicazione:** il medico prescrive la terapia e gli infermieri la somministrazione, eseguendo il matching tra i farmaci e i pazienti
- ❑ **La Tecnologia:** rete WiFi e Tablet per Pda integrati con lettori di codici a barre per gli infermieri
- ❑ **I Benefici:** riduzione degli errori e delle scorte
- ❑ **Esempi simili:** Centro Riabilitativo Villa Beretta, Istituti Ortopedici Rizzoli

**Gestione
Farmaco**

Trasporti &
Logistica

Sanità

Utility

Trasporto
Pubblico
Locale

Altri

Settori

Le applicazioni M&WB

Ambiti Applicativi

Sales Force
Automation

Field Force
Automation

Warehouse
& Stock
Management

Asset
Management

Fleet
Management

Wireless
Operations

Customer
Relationship

Mobile e
Wireless
Office

Largo
Consumo
Produttori

**SFA per
raccolta
ordini**

Largo
Consumo
Distribuzion
& Retail

Trasporti &
Logistica

Sanità

Utility

Trasporto
Pubblico
Locale

Altri

Customer Relationship

Applicazioni finalizzate alla gestione della relazione con il cliente (o utente) finale. Esempi: l'invio di Sms al cliente a scopo promozionale o informativo; servizi dispositivi nel Mobile Banking; applicazioni di Self Scanning nella GDO, ecc.

Include alcune applicazioni basate generalmente sulla tecnologia RFID, che consentono di identificare il cliente per erogare i servizi (per esempio l'accesso alle piste sciistiche)

Le funzionalità principali possono essere ricondotte a quattro categorie:

- ☐ identificazione del cliente/utente
- ☐ comunicazione
- ☐ promozione
- ☐ self service (l'applicazione consente al cliente/utente di effettuare in autonomia alcune attività, come per esempio fare un bonifico)

Le applicazioni M&WB

Ambiti Applicativi

| Sales Force Automation | Field Force Automation | Warehouse & Stock Management | Asset Management | Fleet Management | Wireless Operations | Customer Relationship | Mobile e Wireless Office |
|------------------------|------------------------|------------------------------|------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------------|
|------------------------|------------------------|------------------------------|------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------------|

| | | | | | | | | |
|---------|--------------------------------------|---|----------|--|--|-------------|--|--|
| Settori | Largo Consumo Produttori | SFA per raccolta ordini | | | | | | |
| | Largo Consumo Distribuzione & Retail | | WiFi nei | | | | | |
| | Trasporti & Logistica | <div>Customer Relationship (CR)</div> <div>ATM Milano</div> <ul style="list-style-type: none">❑ L'Applicazione: consente la comunicazione di informazioni sullo stato del servizio erogato alla clientela attraverso Paline informative distribuite sul territorio cittadino❑ La Tecnologia: applicazione basata su linee fisse o cellulari❑ I Benefici: prevalentemente intangibili, come l'aumento della qualità del servizio percepita dal cliente, che può conoscere in tempo reale i minuti di attesa previsti❑ Esempi simili: ACTV Venezia, Brescia Trasporti, ATAC Roma, AMT Genova | | | | | | |
| | Sanità | | | | | | | |
| | Utility | | | | | | | |
| | Trasporto Pubblico Locale | | | | | | | |
| | Altri | | | | | | | |
| | | | | | | Info-Paline | | |

Le applicazioni M&WB

Ambiti Applicativi

Sales Force
Automation

Field Force
Automation

Warehouse
& Stock
Management

Asset
Management

Fleet
Management

Wireless
Operations

Customer
Relationship

Mobile e
Wireless
Office

Largo
Consumo
Produttori

**SFA per
raccolta
ordini**

Largo
Consumo
Distribuzion
& Retail

Mobile & Wireless Office

Applicazioni per connettere all'ufficio l'utente che si trova in mobilità o fuori dal proprio posto di lavoro, dandogli accesso ai medesimi servizi di cui disporrebbe stando alla propria scrivania

Tra le molteplici funzionalità delle applicazioni MWO, le principali sono:

- ☐ gestione della posta elettronica
- ☐ gestione agenda
- ☐ gestione contatti/rubrica
- ☐ accesso ad applicativi di calcolo, videoscrittura, supporto a presentazioni, ecc.
- ☐ accesso alla Intranet aziendale
- ☐ accesso ad applicativi legati all'operatività del singolo individuo

o-
ine

Trasporti &
Logistica

Sanità

Utility

Trasporto
Pubblico
Locale

Altri

Settori

Le applicazioni M&WB

Ambiti Applicativi

| Sales Force Automation | Field Force Automation | Warehouse & Stock Management | Asset Management | Fleet Management | Wireless Operations | Customer Relationship | Mobile e Wireless Office |
|------------------------|------------------------|------------------------------|------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------------|
|------------------------|------------------------|------------------------------|------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------------|

| | | | | | | | | |
|---------|--------------------------------------|-------------------------|----------|--|--|--|--|--|
| Settori | Largo Consumo Produttori | SFA per raccolta ordini | | | | | | |
| | Largo Consumo Distribuzione & Retail | | WiFi nei | | | | | |
| | Trasporti & Logistica | | | | | | | |
| | Sanità | | | | | | | |
| | Utility | | | | | | | |
| | Trasporto Pubblico Locale | | | | | | | |
| | Altri | | | | | | | |

Mobile e Wireless Office (MWO)

Procter & Gamble

- ❑ **L'Applicazione:** consente al Management di accedere alle email e alla Intranet in Mobilità
- ❑ **La Tecnologia:** applicazione basata su Smartphone (ma anche Notebook) connessi alla Rete Cellulare in aree estese e in WiFi in aree circoscritte
- ❑ **I Benefici:** aumento della produttività, dell'efficacia, recupero dei tempi legato alla valorizzazione degli "sfiridi", reperibilità continua
- ❑ **Altri Esempi:** AMT Genova, Auchan, BMW Italia, Edison Rete, Gruppo PAM, Lombardia Carni, ecc.

Gestione email e accesso Intranet

La Pervasività

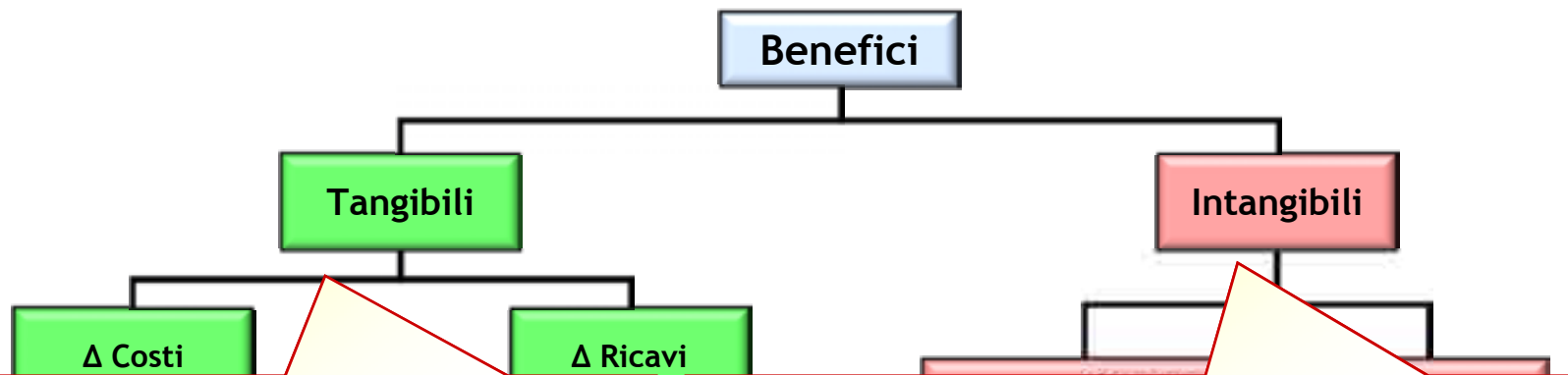
Ambiti Applicativi

| | | Sales Force Automation | Field Force Automation | Warehouse & Stock Management | Asset Management | Fleet Management | Wireless Operations | Customer Relationship | Mobile e Wireless Office |
|---------|--------------------------------------|--|--|--|--|---|--|---|--|
| Settori | Largo Consumo Produttori | SFA per raccolta ordini | Gestione Frigo-vetrine | Voice Picking nella catena del freddo | Controllo contenitori riutilizzabili | Controllo posizione e parametri dei mezzi | Controllo avanzamento produzione | Sms Promozionali | Gestione email da parte del management |
| | Largo Consumo Distribuzione & Retail | Raccolta ordini-cliente (grossisti-distributori) | Supporto alla manutenzione in aree circoscritte | WiFi nei magazzini | AM su roll e pallet | Allocazione real time degli ordini | Controllo avanzamento lavorazione carni | Self Scanning nel Punto Vendita | Gestione email da parte del management |
| | Trasporti & Logistica | Gestione della tentata vendita per conto dei clienti | Ripianificazione dinamica piani di viaggio | Prelievo con soluzioni voice e finger | Tracciabilità container, pallet, roll, ecc. | FM per controllo merci | Personalizzazione prodotti finiti | Sms per conferma di avvenuta consegna | Accesso ai Sistemi Informativi aziendali da remoto |
| | Sanità | Supporto agli Informatori Scientifici del Farmaco negli ospedali | Supporto assistenza domiciliare e diagnosi sulle ambulanze | Tracciabilità "flusso" di prodotti in ospedale | Tracciabilità reperti | Gestione delle ambulanze | Gestione Farmaco | Sms informativi alla clientela | Accesso alla Intranet di consulenti presso il cliente |
| | Utility | Gestione relazione con i grandi clienti energivori | FFA per addetti alla rete | Gestione del magazzino dei pezzi di ricambio | Telecontrollo degli impianti e delle reti di distribuzione | Localizzazione dei mezzi e delle squadre sul territorio | Attività di controllo nelle centrali elettriche su reti WiFi | Telelettura-Telegestione | Gestione email da parte del management |
| | Trasporto Pubblico Locale | Raccolta ordini e consegna biglietti alla rivendite | Supporto ai vigili urbani / ausiliari | Gestione del magazzino dei pezzi di ricambio | Tracciabilità di pneumatici, ruote e altri componenti | Controllo posizione mezzi e monitoraggio parametri | Trasmissione degli ordini di lavoro agli operai nelle officine | Info-Paline | Avvisi di assenza per malattia o richieste di permessi |
| | Altri | Supporto agli informatori medico-scientifici nel farmaceutico | Supporto agli operatori di rampa nel settore aeroportuale | Riconoscimento delle pezze nei magazzini del tessile | Gestione dei cespiti | Tracking delle consegne | Controllo dello stato di avanzamento del processo produttivo | Fruizione di servizi bancari tramite telefonino | Accesso in mobilità alla Intranet di consulenti c/o il cliente |



Gli impatti sui processi aziendali e i principali benefici

L'albero dei benefici



Alcuni benefici sono anche facilmente misurabili e immediatamente traducibili in ritorni monetari (tangibili): investimenti che si ripagano rapidamente e/o generano tassi di ritorno finanziario estremamente interessanti

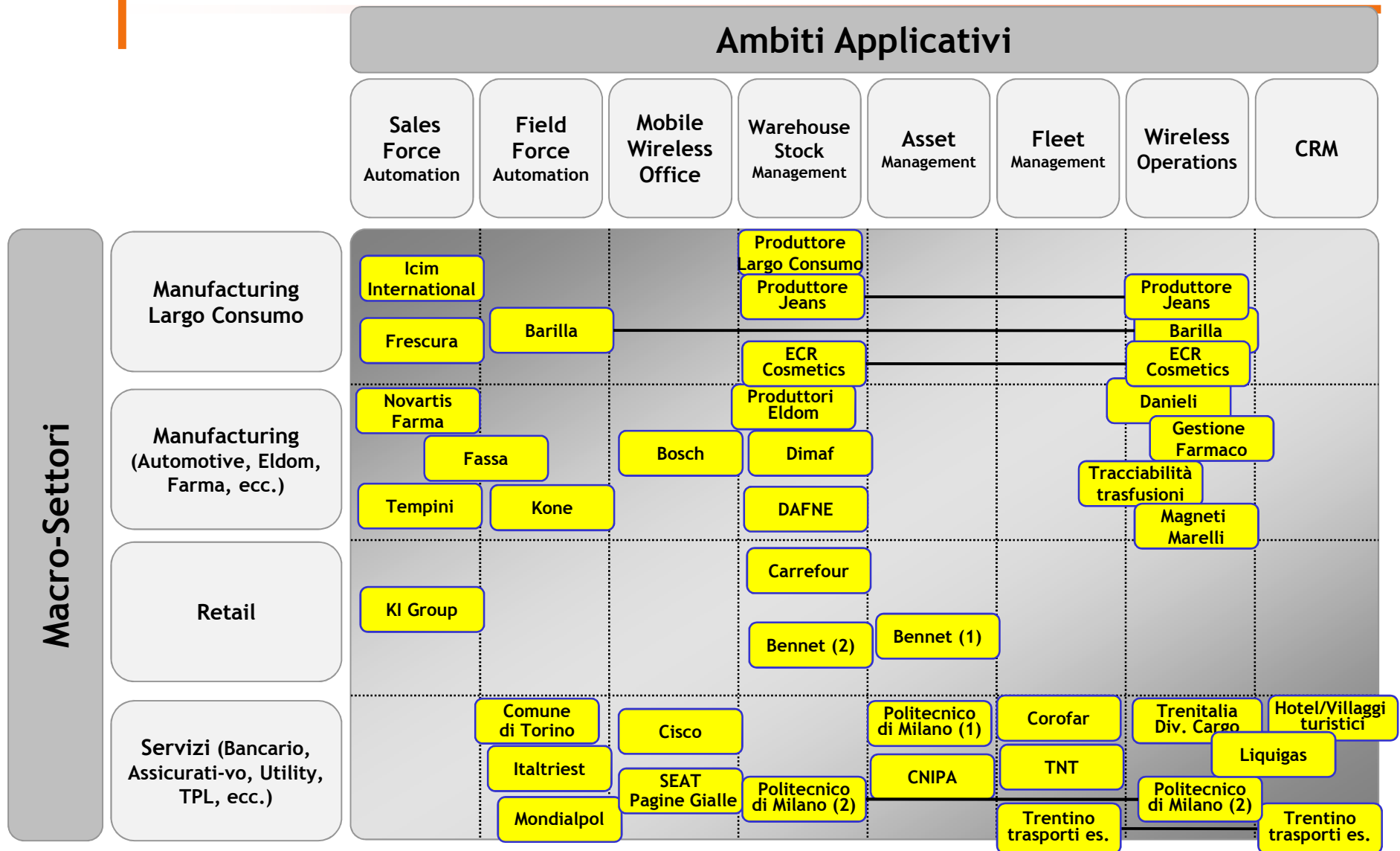
Altri benefici sono di natura più intangibile e quindi meno facilmente traducibili in termini economico-finanziari ma non per questo meno rilevanti: sono spesso questi i benefici di natura più strategica, potenziale fonte di nuovi differenziali competitivi di lungo termine

L'analisi dei benefici tangibili

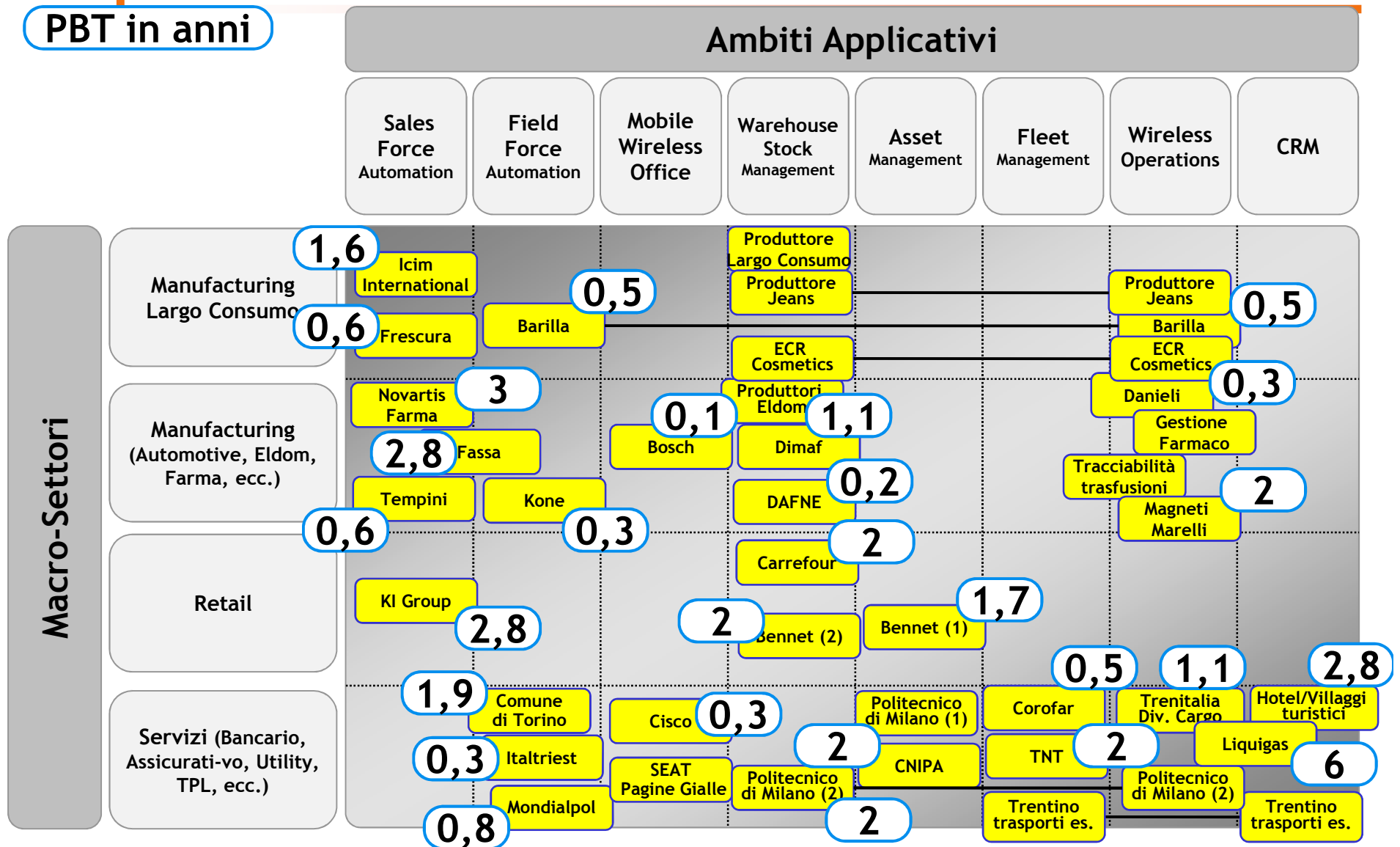
L'analisi dei casi prevede i seguenti passi principali:

- ❑ *analisi «ex-ante»* - mappatura del processo impattato dall'applicazione, finalizzata a comprendere, per ogni caso, la struttura delle attività, la presenza di procedure definite o di “pratiche comuni” presenti prima dell'introduzione dell'applicazione
- ❑ *analisi «ex-post»* - analisi del processo a valle dell'implementazione dell'applicazione finalizzata a comprendere i principali impatti legati al passaggio dallo scenario «iniziale» (AS-IS) allo scenario «a tendere» (TO-BE)
- ❑ sviluppo di un modello sviluppato con logica Activity Based Costing (ABC) per la valutazione dei benefici relativo allo specifico processo analizzato e alla tipologia di applicazione implementata
- ❑ raccolta dei dati necessari alla quantificazione dei costi dei processi pre e post implementazione e in alcuni casi stima delle variazioni sui ricavi
- ❑ quantificazione dei benefici come «differenza» tra situazione di partenza e di arrivo
- ❑ verifiche intermedie, con ogni azienda analizzata, sui risultati ottenuti, per validarne la consistenza
- ❑ misura degli indicatori di redditività dell'investimento (Payback Time - Net Present Value) e Profitability Index (PI)
- ❑ condivisione con l'azienda analizzata dei risultati finali ottenuti

I benefici tangibili



I benefici tangibili



II Profitability Index

PBT in anni

Profittabilità

Ambiti Applicativi

$$PI(T) = \frac{\sum_{t=0}^T \left(\frac{(Benefici)_t - (Costi)_t}{(1+k)^t} \right)}{Investimenti}$$

È un indicatore relativo (simile all'NPV) che indica il valore generato dall'investimento (nel periodo considerato) per unità di capitale investito

Macro-Sett

Farma, ecc.)

Tempini

Kone

DAFNE

Retail

KI Group

**Servizi (Bancario,
Assicurati-vo, Utility,
TPL, ecc.)**

1. **Introduction**



2

uigas



Mondial

114

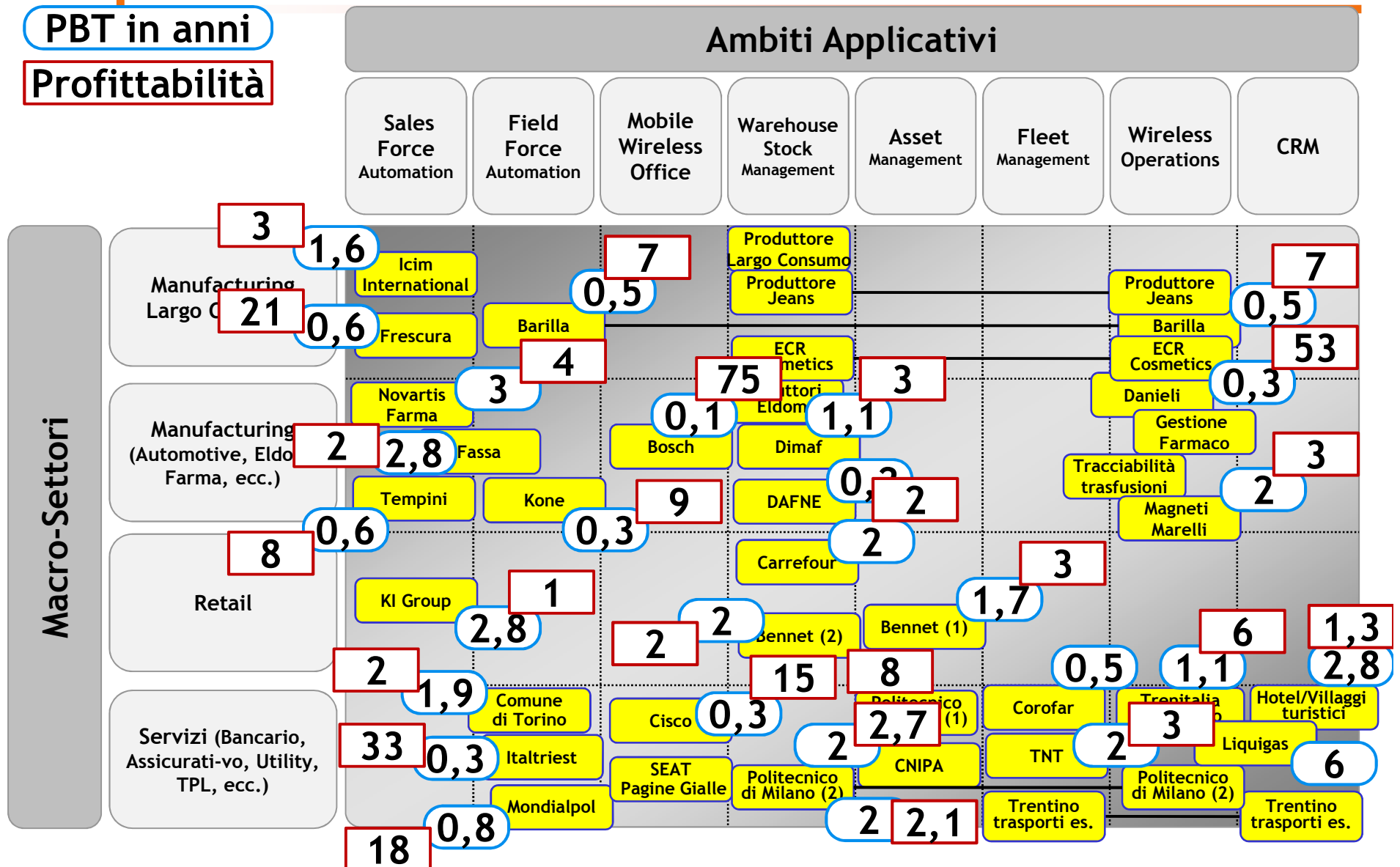
2

Trentino

11

Trentino trasporti es

Il Profitability Index



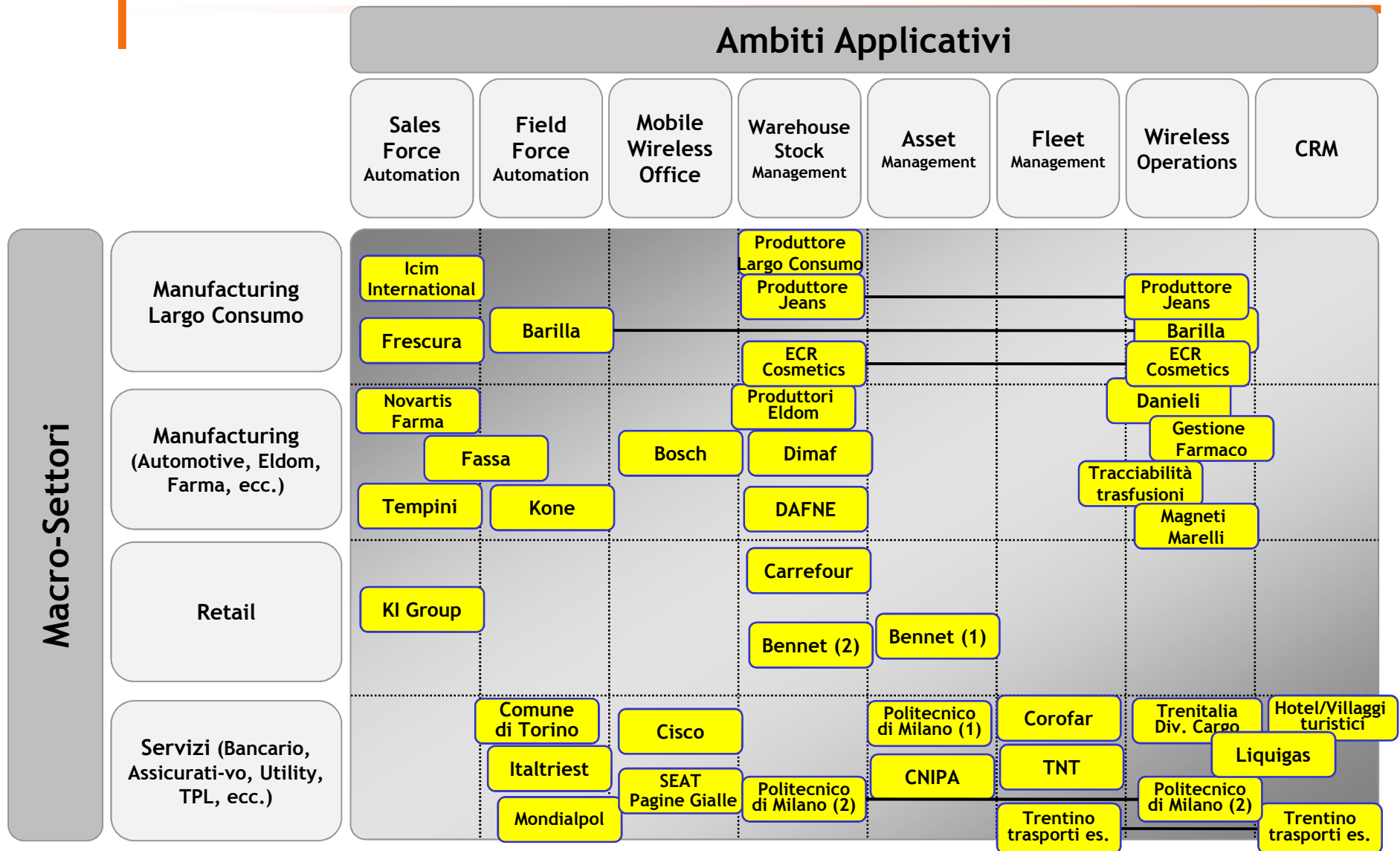
II Profitability Index

**I progetti Mobile & Wireless Business presentano tempi di ritorno dell'investimento estremamente brevi:
in 19 casi su 27 il PBT è inferiore a due anni,
in 13 casi inferiore all'anno**

**Oltre a tempi di payback brevi ... l'indice di profittabilità dell'investimento (PI) risulta sempre molto alto:
in 21 casi è superiore a 2, in 11 superiore a 5,
fino a raggiungere valori pari a 22, 54, o 75**

... e questo considerando prevalentemente i benefici più «facili» da quantificare (produttività del personale e delle altre risorse produttive), misurabili in modo «deterministico» prima e dopo

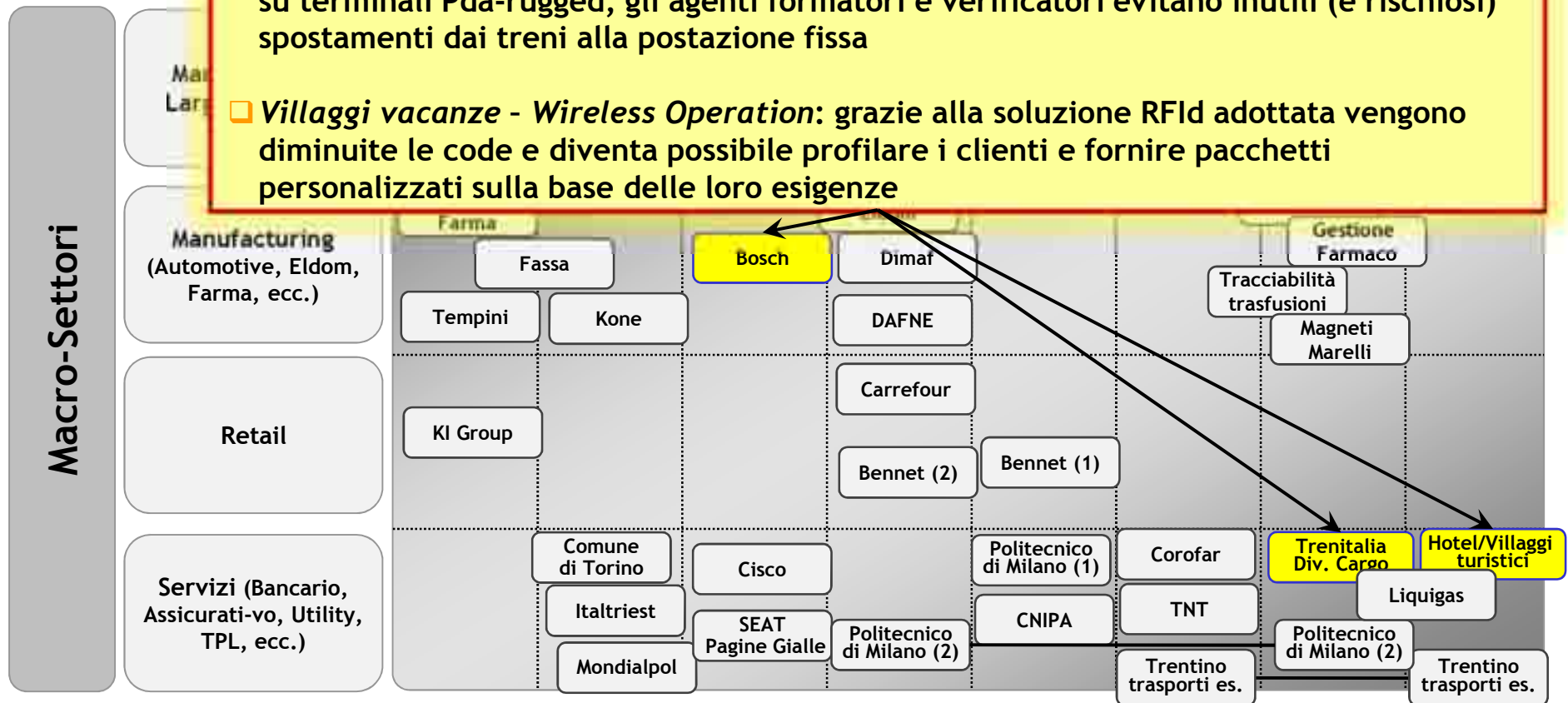
I benefici intangibili



I benefici intangibili

Aumento soddisfazione degli utenti

- ❑ **Bosch - Wireless Office:** l'applicazione permette agli operatori dell'help desk di fornire un supporto più efficace ai colleghi che richiedono assistenza, dando la possibilità di consultare agevolmente pc e altro materiale durante la conversazione
- ❑ **Trenitalia Divisione Cargo - Wireless Operation :** grazie alla soluzione di WO, basata su terminali Pda-rugged, gli agenti formatori e verificatori evitano inutili (e rischiosi) spostamenti dai treni alla postazione fissa
- ❑ **Villaggi vacanze - Wireless Operation:** grazie alla soluzione RFId adottata vengono diminuite le code e diventa possibile profilare i clienti e fornire pacchetti personalizzati sulla base delle loro esigenze



I benefici intangibili

Ambiti Applicativi

Aumento qualità, quantità e tempestività dei dati

- **Barilla - Wireless Operation:** la soluzione di WO a supporto della manutenzione degli impianti produttivi in ambienti circoscritti ha permesso di migliorare la pianificazione degli interventi urgenti
- **Corofar - Fleet Management:** la soluzione di localizzazione e il monitoraggio dei parametri dei mezzi rende disponibili un maggior numero di dati puntuali e informazioni, consentendo di migliorare le attività di pianificazione e controllo e di certificare le consegne effettuate
- **Tracciabilità trasfusioni - Wireless Operation:** la registrazione informatizzata delle terapie somministrate ai diversi degenti consente la valutazione dell'appropriatezza delle cure e mette a disposizione informazioni utili per tracciare e controllare la spesa dei diversi reparti

Fleet
Management

Wireless
Operations

CRM

Produttore
Jeans

Barilla

ECR
Cosmetics

Danieli

Gestione
Farmaco

Tracciabilità
trasfusioni

Magneti
Marelli

Corofar

Trenitalia
Div. Cargo

Hotel/Villaggi
turistici

Liquigas

Politecnico
di Milano (2)

Trentino
trasporti es.

Servizi (Bancario,
Assicurati-vo, Utility,
TPL, ecc.)

di Torino

Italtriest

Mondialpol

Cisco

SEAT
Pagine Gialle

Politecnico
di Milano (2)

di Milano (1)

CNIPA

TNT

Trentino
trasporti es.

Macro-Settori

I benefici intangibili

Ambiti Applicativi

| | | | | | | | |
|------------------------------|--------------------------------|------------------------------|----------------------------------|---------------------|---------------------|------------------------|-----|
| Sales Force Automation | Field Force Mobilization | Mobile Wireless Office | Warehouse Stock Management | Asset Management | Fleet Management | Wireless Operations | CRM |
|------------------------------|--------------------------------|------------------------------|----------------------------------|---------------------|---------------------|------------------------|-----|

I benefici intangibili sono carichi di valore "strategico": possono rappresentare sia un "fattore di spinta" sia un "elemento inaspettato" capace di modificare a posteriori l'intero processo di gestione delle informazioni





L'impatto organizzativo

L'Accettazione da parte degli utenti

"Possiamo salvare malati di cuore monitorandone con continuità lo stato di salute"

Medico - Sanità

"Il Self Scanning piace molto ai nostri clienti, lo trovano divertente e utile per la loro spesa"

Responsabile IT- Largo Consumo

"Con l'adozione del VoicePicking il personale che opera in magazzino è più a suo agio e la produttività è cresciuta"

Responsabile Logistica - Largo Consumo

"La cosa più importante è che ora leggiamo quello che scrivono i medici e non perdiamo più tempo a 'decifrare'"

Infermiere - Sanità

"Da quando abbiamo introdotto il WiFi a supporto del ricevimento e della spedizione delle merci commettiamo meno errori e movimentiamo più colli in meno tempo"

Magazziniere - Trasporti & Logistica

"Con la Telegestione usciamo solo per gli interventi di manutenzione: abbiamo praticamente cambiato il modo con cui facciamo il nostro lavoro"

Tecnico manutentore - Utility

"Grazie al PdA e all'applicazione di Sales Force visito molti più clienti ogni giorno e dispongo di molte più informazioni utili"

Agente di vendita - Impresa Largo Consumo

"I clienti sono più soddisfatti, sanno dove sono i mezzi e quanto devono aspettare"

Responsabile IT - Impresa TPL

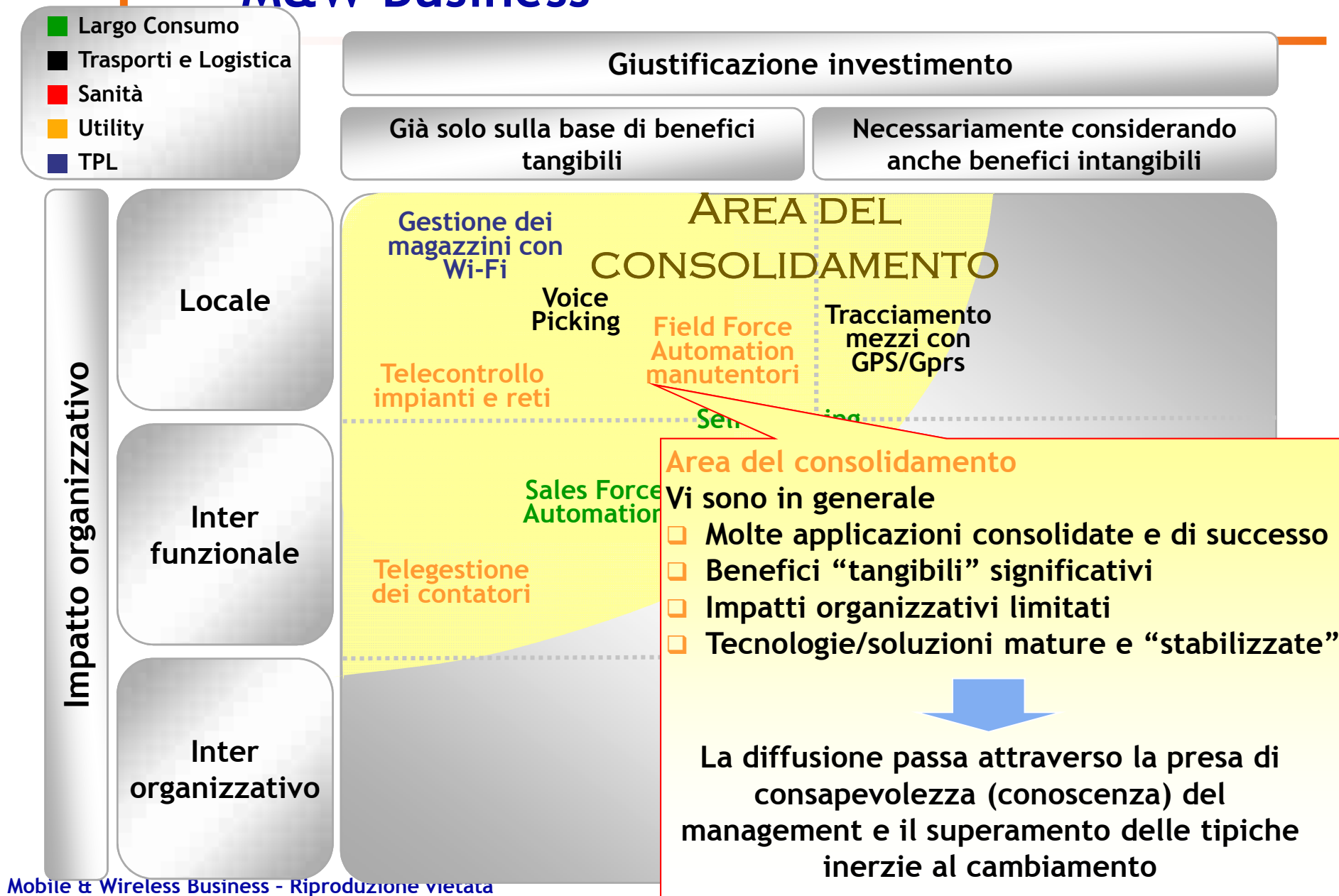
" . . . "

L'Accettazione da parte degli utenti: in sintesi...

Le applicazioni M&W Business vengono nella maggior parte dei casi viste ***non*** come strumenti di impoverimento delle mansioni o di controllo dell'operato, ma come utili supporti in grado di facilitare modalità di lavoro più semplici e immediate

Quando il livello di accettazione può essere critico, il problema è spesso stato superato coinvolgendo gli utenti in fase progettuale e investendo in formazione

L'impatto organizzativo dell'investimento M&W Business



L'impatto organizzativo dell'investimento

Area del "rischio"

Vi sono in generale

- ❑ Più sperimentazioni che progetti esecutivi
- ❑ Benefici "intangibili" più importanti dei benefici "tangibili" e/o effetti organizzativi interfunzionali o interorganizzativi
- ❑ Tecnologie/soluzioni relativamente meno mature



Lo sviluppo passa attraverso l'assunzione di rischio da parte di soggetti capaci di

- ❑ Valorizzare i benefici intangibili
- ❑ Gestire le complessità organizzative facendo "squadra"

e investimento

Necessariamente considerando anche benefici intangibili

DEL
FONDAMENTO

Info-Paline nel trasporto pubblico

Tracciamento mezzi con GPS/Gprs

ning

Replenishment nei punti vendita

Consumer Relationship nel Largo Consumo

Bigliettazione Elettronica

Cartella Clinica Elettronica Mobile

Tracciamento unità di trasporto

Gestione dell'urgenza-emergenza

Tracciabilità con RFID nel Largo Consumo

Assistenza domiciliare

Telegestione dei contatori

Gestione delle sacche di sangue

Gestione Automatizzata del Farmaco

Impatto organizzativo

Inter
funzionale

Inter
organizzativo

Le Soluzioni M&W: verso nuovi paradigmi organizzativi?

Miglioramento
efficienza

Miglioramento
efficacia



Spostamento del baricentro dei processi verso il Front End
Nuove opportunità di ripensamento delle relazioni con il cliente



Mobile & Wireless Business

Politecnico di Milano