



# Innovazione e crescita delle PMI

**Filippo Fabrocini**  
**Business Development Executive**  
**General Business, IBM Italy**

© Copyright IBM Corporation 2008

# Agenda

- **La IBM CEO Survey 2008: “Hungry of change”**
- **Mercato, skill, tecnologie come input del cambiamento**
- **L’agenda del CEO**
- **Nuovi mercati, soprattutto nuovi modelli di business**
- **Di nuovo sui punti di debolezza delle PMI venete...**
- **Cosa significa innovare nella PMI oggi? Alcune soluzioni.**

# La IBM CEO Survey 2008

# We spoke to 1,130 CEOs to determine the characteristics of the Enterprise of the Future

## How are organizations addressing:

- New and changing customers – changes at the end of the value chain
- Global integration – changes within the value chain
- Business model innovation – their response to these changes

### SCOPE & APPROACH

1130 CEOs and Public Sector Leaders

- One-hour interviews
- 78% Private, 22% Public Sector
- 32 Industries
- 33% Asia, 36% EMEA, 31% Americas
- 80% Established, 20% Emerging Economies

### ANALYSIS

Quantitative and Qualitative

- Current behavior
- Investment patterns
- Future intent
- Choices of financial outperformers
- Case studies of excelling organizations

# CEOs see significant change and opportunity ahead, and in response radically change their business designs

## Findings from 1130 interviews

### CEOs are

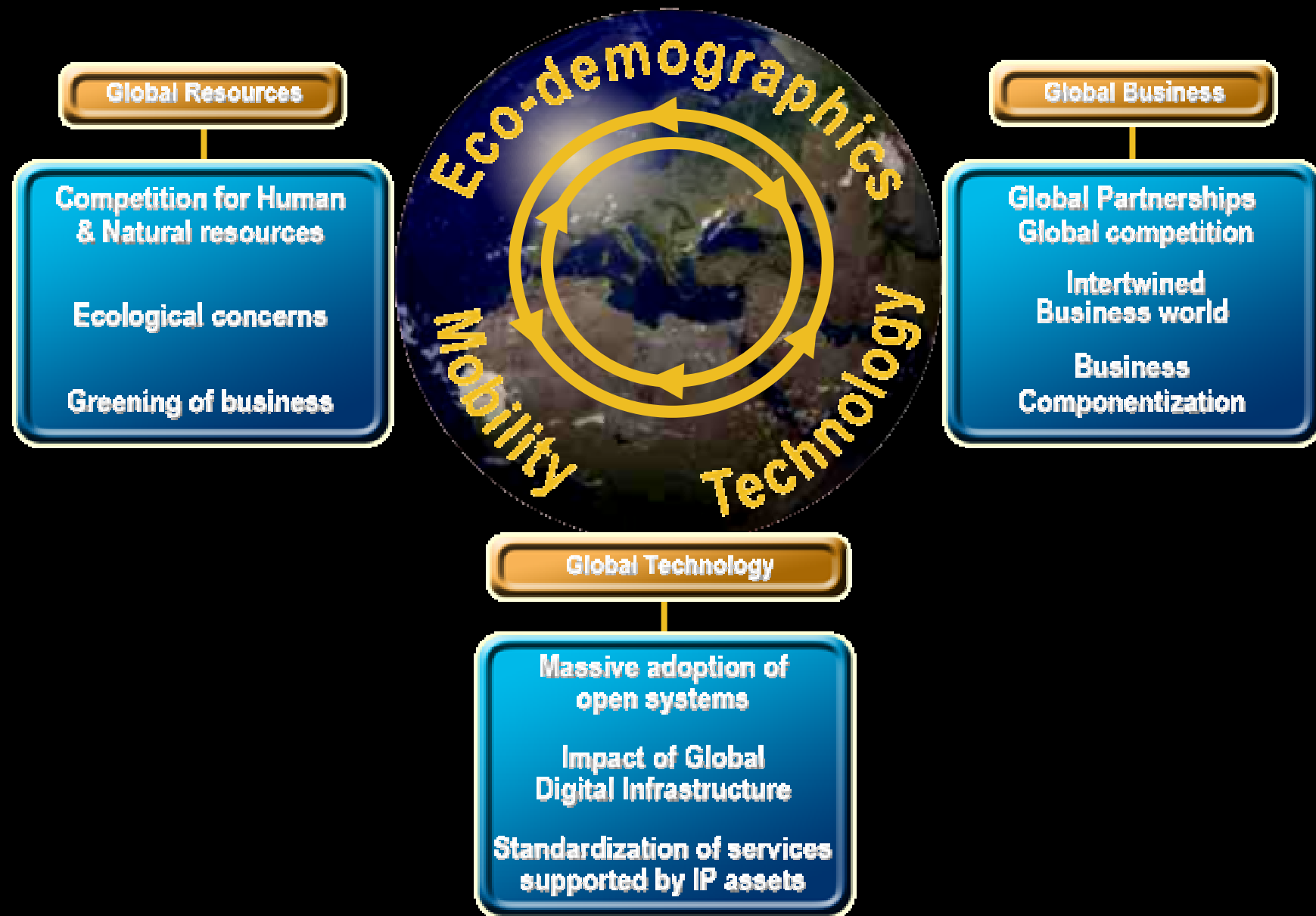
- Expecting significant change (increased by 28%), while the ability to manage change has not kept pace – 39% feel unprepared
- Investing heavily in engaging newly prosperous, more informed and collaborative, and socially aware customers
- Moving aggressively toward global business designs, deeply changing their capabilities, partnering more extensively and using M&A to grow
- Making bolder moves if they are from financial outperforming companies

# **Il punto di vista dei CEO**

## **I driver del cambiamento:**

- ✓ Il mercato e i suoi fattori: 48%**
- ✓ Le competenze professionali: 48%**
- ✓ La tecnologia: 35%**

# I contorni del mondo stanno cambiando...



# Il mercato

# Divenire globali o marginali?



Asia



Western Europe



US

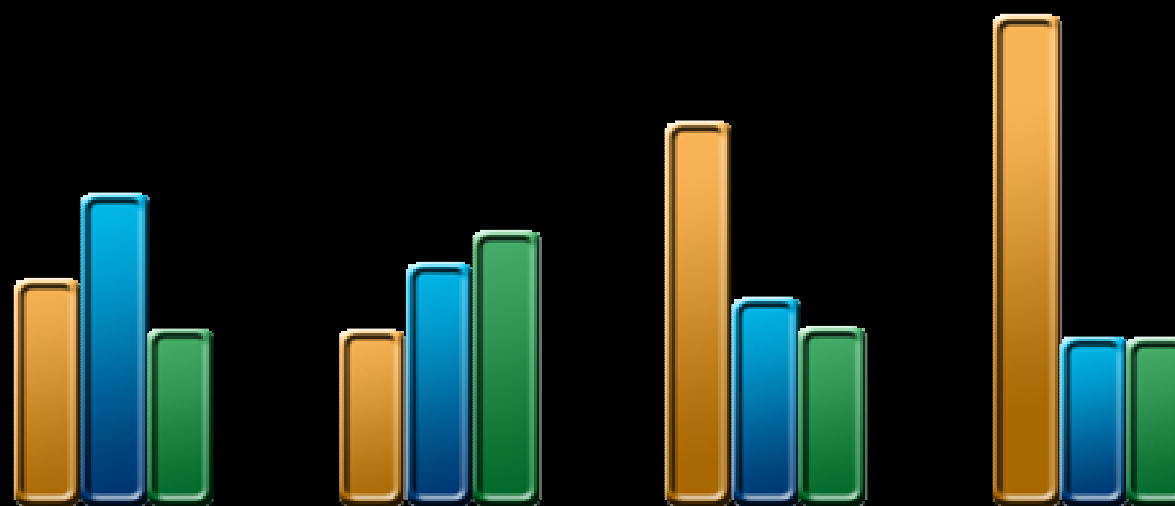
% of World GDP\*

60

40

20

0



1913

1950

2007

2025

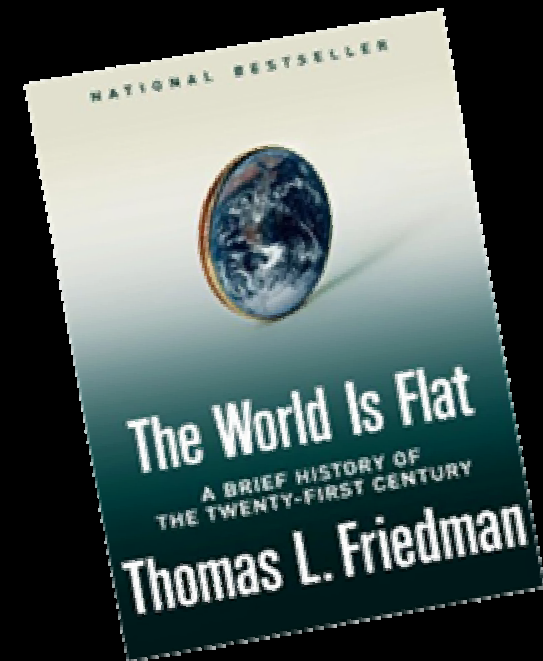
Forecast

Source: Angus Maddison, OECD, Economist

\*At purchasing power parity

# Il mondo piatto di Th. Friedman

*Friedman, attraverso il titolo, esprime metaforicamente il concetto che dal punto di vista della competitività il mondo si è livellato, per l'appunto "appiattito", ovvero si è trasformato in un campo da gioco in cui tutti i competitor hanno eguali opportunità.*



**Gli skill**

# La società della conoscenza

Intellectual Capital

Intellectual Capital

Intellectual Capital

Intellectual Capital

Intellectual Capital

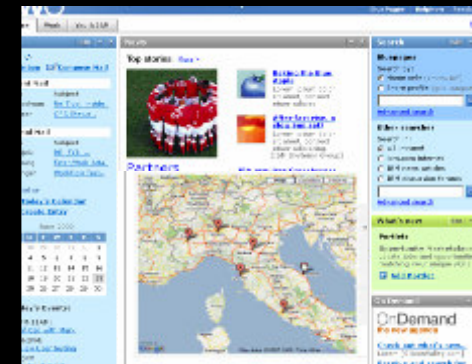
Intellectual Capital



**Converged people:**  
Social networking, Blogs,  
Wikis, Personas, Knowledge  
communities



**Converged communications:**  
VOIP, advanced  
collaboration,  
Digital Assistants, RSS



**Converged content,  
data & applications:**  
RSS, Widgets, Situational  
Applications,  
Dashboards, Online  
Media Analysis

Intellectual Capital

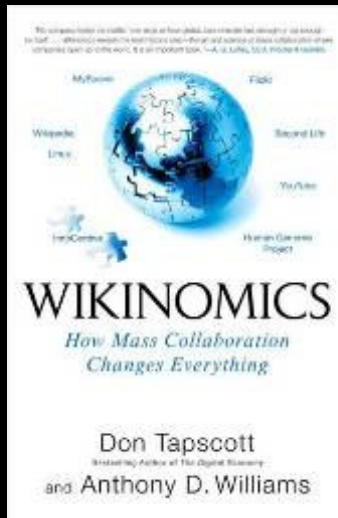
Intellectual Capital

Intellectual Capital

Intellectual Capital

Intellectual Capital

# Il “prosumer” di D. Tapscott



*Nel suo testo “Wikinomics: How Mass Collaboration Changes Everything” Don Tapscott introduce il concetto di “prosumer” per riferirsi alla creazione, in una sorta di di ciclo virtuoso, di prodotti / servizi da parte delle stesse persone che li useranno.*

**La tecnologia**

La quantità di informazione tecnica  
assolutamente nuova  
**raddoppia ogni 2 anni.**



Se prendiamo in considerazione uno studente universitario  
che sia al quarto anno di studio,

questo significa che

**...una metà di quel che apprende  
nel primo anno di studi  
sarà **obsoleta** già al terzo.**

- **Le 10 professioni che saranno più richieste dal mercato nel 2010 non esistevano nel 2004.**
- **Dunque oggi noi stiamo preparando i nostri studenti per lavori che ancora non esistono...**
- **...usando tecnologie che non sono state ancora inventate...**
- **...allo scopo di risolvere problemi che tuttora ignoriamo essere problemi.**

**So, what does it all mean?**

# L'agenda del CEO 2008

Accettare il cambiamento come **uno stato dell'essere**

Incentivare quei **visionari** che sono in grado di andare **oltre** l'immaginazione del cliente

Integrare skill **globalmente** per differenziarsi **localmente**

Focalizzare il cambiamento come un processo **strutturato**

Coinvolgere il cliente sino a trasformarlo

in un proprio **collaboratore**:  
oggi si può

Riconoscere il valore del **social networking** dentro e attraverso le organizzazioni

**Business designs attentamente calibrati:**  
dal focus sulle operazioni al focus  
sull'interfaccia con il cliente,  
tra il business a volume dei nuovi mercati al  
business di nicchia del nuovo consumatore.

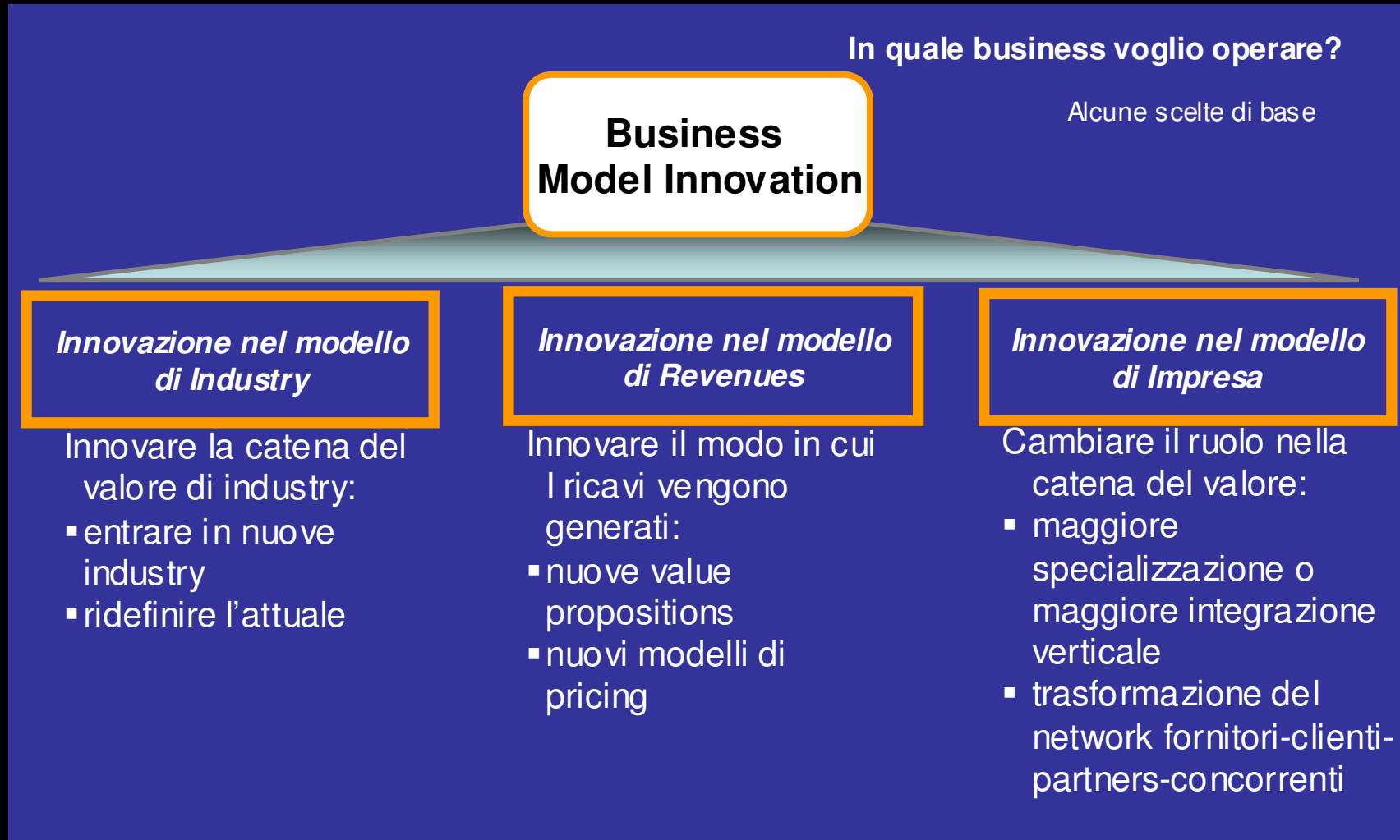
Differenziarsi per prodotto e/o  
per servizio **non** è sufficiente:  
oggi i CEO stanno cambiando anche  
**i loro modelli di business**

Usare la tecnologia per anticipare il  
cambiamento

**prima** dei propri competitor

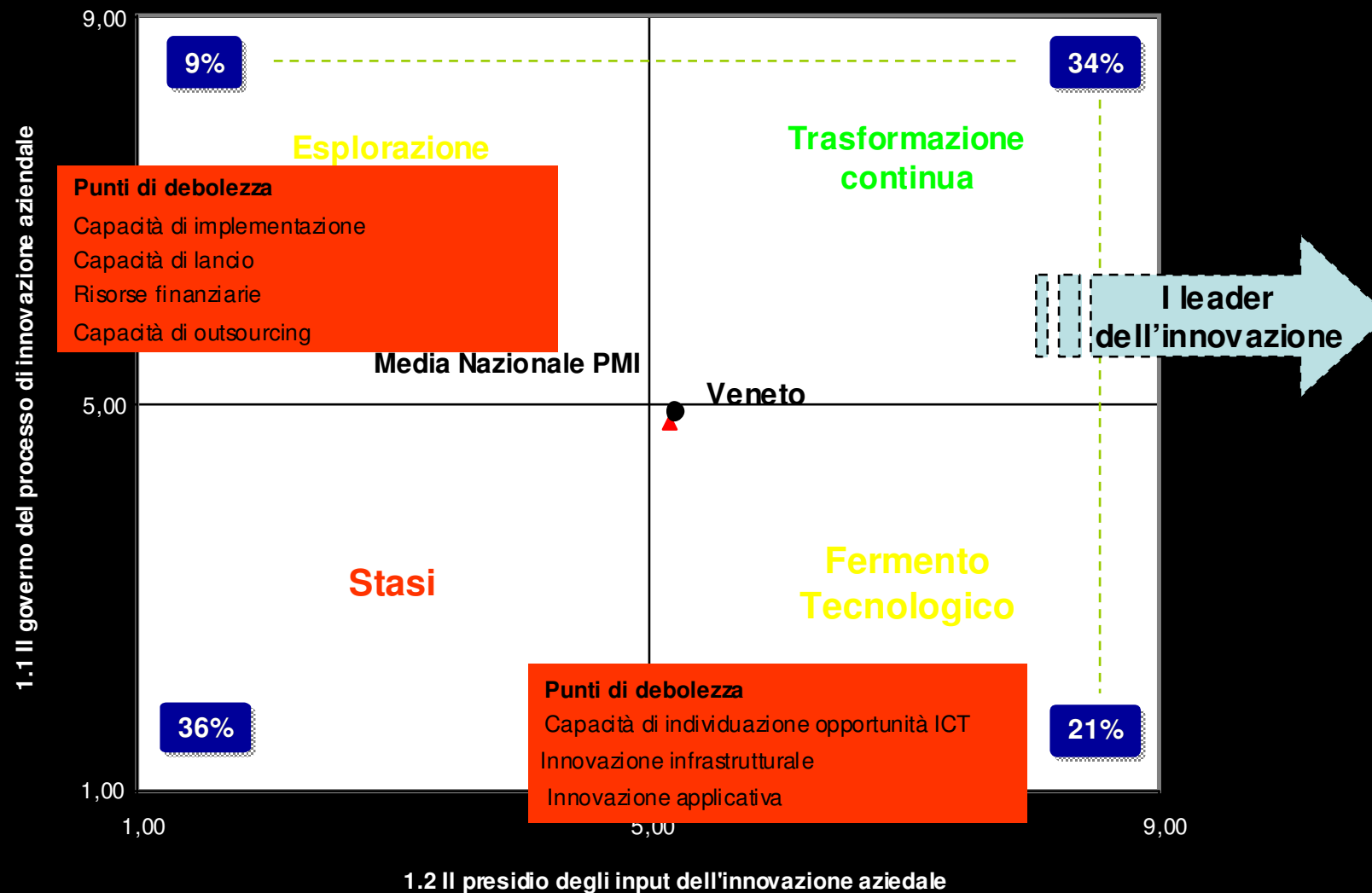
**...ed agire come  
Venture Capitalists...**

# Tre possibilità per l'innovazione del modello di business



# Il check-up dell'innovazione

## L'orientamento generale all'innovazione



shif**th**appens

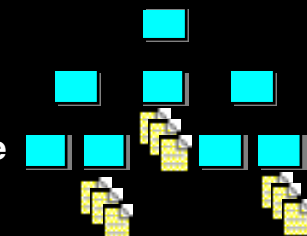
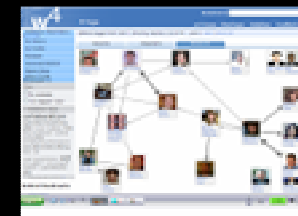
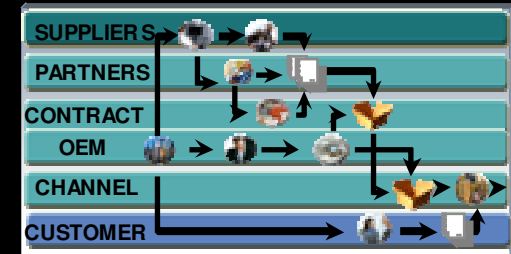
# Alcune risposte alle aree di debolezza evidenziate dal check-up

## Esigenze del mercato

1. Disegnare, modellizzare e offrire strumenti per gestire e controllare i processi aziendali all'interno di un contesto sempre più internazionalizzato.
2. Monitorare in tempo reale la situazione aziendale, del mercato e della concorrenza, per coglierne tempestivamente ogni segnale sapendo reagire efficacemente e rapidamente.
3. Condividere con i propri collaboratori, i propri partner e i propri clienti tutte le informazioni necessarie alla conduzione del business.
4. Modernizzare e semplificare le attività amministrative e di backoffice.

## Soluzioni IBM come risposta alle aree di debolezza

1. Soluzioni di gestione della filiera produttiva
2. Soluzioni di gestione della rete distributiva
3. Cruscotti aziendali come soluzioni di:
  - Controllo dei costi
  - Controllo dei processi
  - Analisi del mercato
4. Portale aziendale
5. Soluzioni di gestione dell'informazione
6. Soluzioni di collaborazione & condivisione
7. Soluzioni di gestione documentale
8. Soluzioni di gestione del flusso documentale

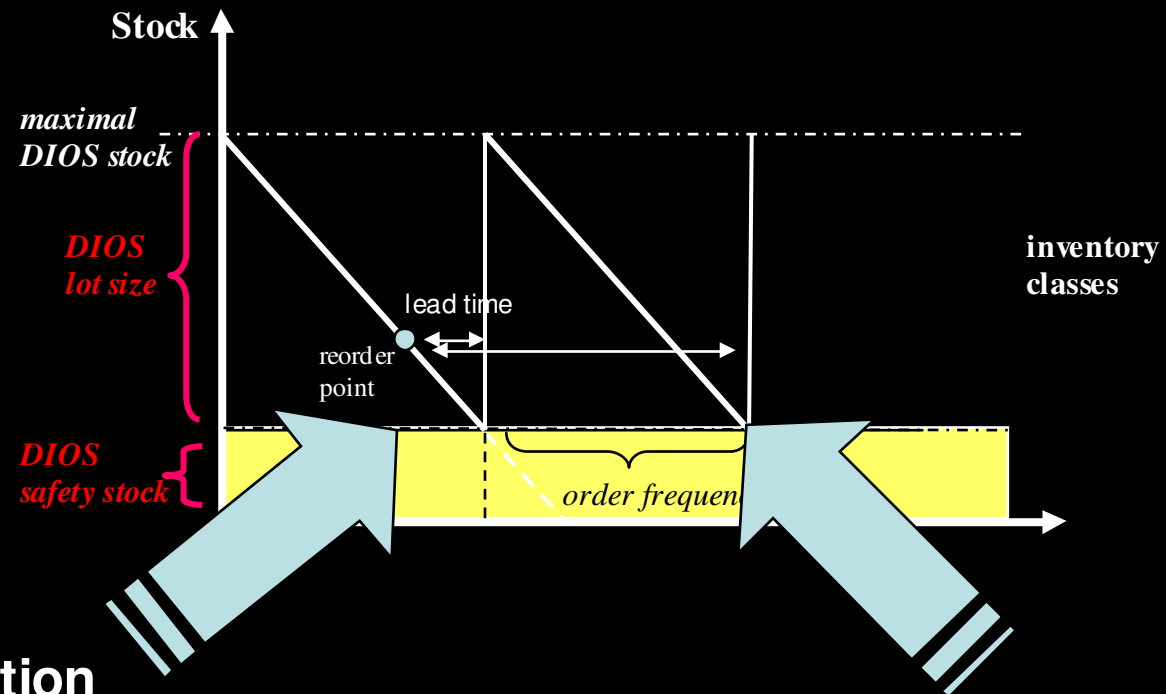


## Azienda (A) / Meccanica: Ottimizzare gli stock attraverso una soluzione che individua l'inventario ottimale

- ✓ **L'azienda:** si tratta di un'azienda che opera nel settore della meccanica con una serie di magazzini distribuiti a livello europeo.
- ✓ **Il problema:** tenere costantemente sotto controllo una varietà di fattori come il livello del servizio, le variazioni nella domanda, i tempi di consegna, ecc., per ottimizzare gli stock di magazzino.
- ✓ **La soluzione:** implementa un algoritmo di ricerca operativa ideato dal Centro di Ricerca di Zurigo che mantiene uno stock di sicurezza attraverso l'utilizzo di uno strumento di tipo previsionale in grado di misurare settimanalmente o mensilmente i livelli di servizio per ciascuna delle locazioni ed adattare lo stock di magazzino alle corrispondenti esigenze.
- ✓ **I benefici:**
  - Calcola le dimensioni ottimali degli stock presenti in ciascun magazzino
  - Calcola uno stock di sicurezza integrando le informazioni provenienti dai diversi magazzini
  - Genera una classificazione delle merci presenti nei singoli magazzini
  - Misura e mantiene i livelli di servizio per magazzino / linea di prodotto ed utilizza questa segmentazione per implementare politiche di stoccaggio differenziate
  - Ottimizza il trade-off tra valore dello stock di magazzino e frequenza / quantità degli ordini
  - E' integrato con le altre soluzioni aziendali come ad esempio SAP
  - Riduce l'immobilizzazione di denaro ed aiuta ad incrementare la quota di mercato

# **Business Optimization Solutions**

# Dynamic Inventory Optimization Solutions (DIOS)



- Demand fluctuation
- Lead time
- Lead time fluctuation
- Service level

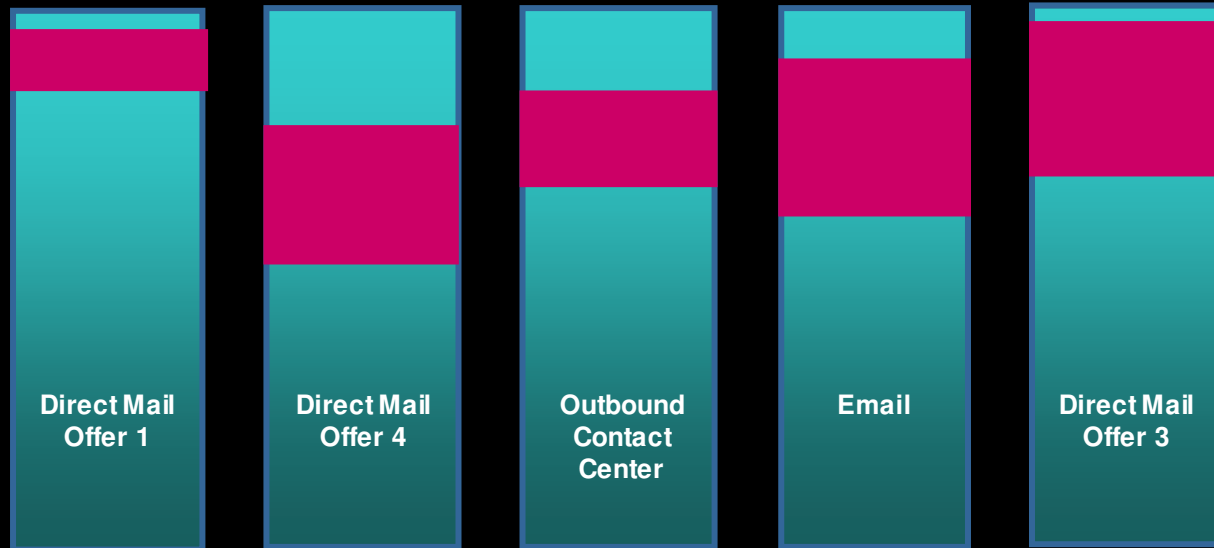
- Usage
- Price of goods
- Handling costs
- Ordering costs

# Risultati

- Una riduzione degli stock di magazzino del 32.5% a fronte di un mantenimento del livello di servizio del 97%
- Una riduzione, a fini di replenishment, del 18% degli ordini
- Il 75% dello stock in eccesso è stato smaltito in 3 mesi
- Azioni aggiuntive ai fini di ottimizzare gli stock di magazzino sono in corso di modellizzazione.
- Il cliente ha intenzione di integrare DIOS con il sistema ERP di cui dispone

# Marketing Event Optimization (MEO)

Time



Eventuali modifiche a livello budgetario si concretizzano in minori cambiamenti sul fronte degli eventi in piano

## Risultati

- Organic per customer management plan
- Higher profits
- Increased advertising productivity
- Less overall marketing spend

~~Sam Smith~~  
 Lisa Wilcox  
~~Albert Harper~~  
~~Davis Brown~~  
 Amy Daisy

Fred Rogers  
 Leslie Morse  
 Davis Brown  
~~Liz Poulin~~  
 Bob Schneider

Sam Smith  
 George Williams  
~~Amy Daisy~~  
 Albert Harper  
~~Chris Stein~~

Lisa Wilcox  
 Robert Dover  
 Liz Poulin  
~~George Williams~~  
 Fred Rogers

Robert Dover  
~~Bridget Adams~~  
 Lisa Wilcox  
 Deb McDonald  
 Jean Lansing

*Further budget reductions will only affect the number of touches with a customer; each offer can still be included*

## Azienda (B) / Fashion: Assicurare la standardizzazione dei dati e la loro facile reperibilità attraverso la realizzazione di un archivio multimediale

- ✓ **L'azienda:** è un'azienda di medie dimensioni operante nel mondo dell'abbigliamento che ha recentemente deciso di servirsi del mondo Internet per veicolare la sua offerta.
- ✓ **Il problema:** gestire l'archivio multimediale (schizzi, disegni, foto, video), tuttora in gran parte in formato cartaceo, che costituisce la maggiore risorsa di un'azienda di questa natura.
- ✓ **La soluzione:** prevede la completa digitalizzazione dei dati coprendo in maniera integrata tutte le esigenze per acquisire, archiviare, classificare, ricercare e distribuire del materiale multimediale, con un corrispettivo incremento in termini di standardizzazione del dato ed efficienza nel reperirlo.
- ✓ **I benefici:**
  - Protezione e conservazione in forma digitale di tutti i contenuti
  - Facilità nell'acquisizione, nel recupero, nella condivisione e nel riuso/riadattamento del materiale multimediale
  - Organizzazione dei contenuti e loro valorizzazione attraverso la redistribuzione su piattaforma di e-commerce e su chioschi multimediali presenti nei negozi che distribuiscono il marchio.

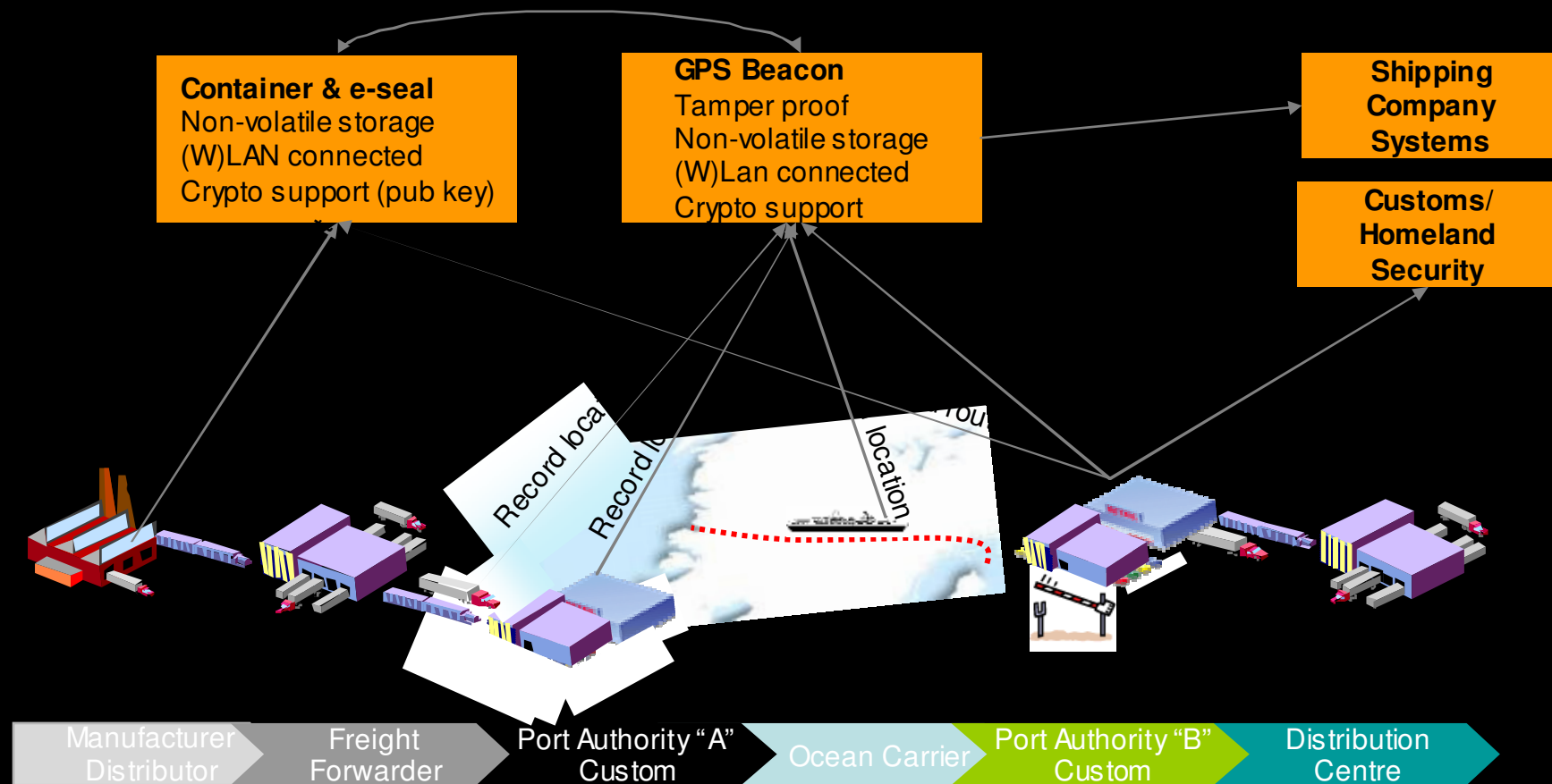
## Azienda (C) / Produzione di vernici: Garantire integrazione dei processi, visibilità dei dati di business e continuità di servizio attraverso una soluzione di Supply Chain in outsourcing

- ✓ **L'azienda:** è una società rapidamente emergente nell'ambito della produzione di vernici, con un manufacturing distribuito geograficamente ed una catena di negozi in franchising.
- ✓ **Il problema:** consiste nella visibilità in tempo reale della supply chain "estesa" relativamente a tutti i parametri chiave: lead time, ritardi di fornitura, vincoli logistici, ecc.
- ✓ **La soluzione:** mira ad integrare tutte le informazioni provenienti dai fornitori, dal manufacturing e dai franchisers fornendo una continua visibilità sui dati di business. La gestione della soluzione è completamente esternalizzata (outsourcing) con una infrastruttura in alta affidabilità che garantisce la continuità del servizio 24x7.
- ✓ **I benefici:**
  - massimizza a livello globale l'allineamento del business tra fornitori, partner e clienti
  - abilita trasparenza/collaborazione integrando i processi attraverso le applicazioni esistenti nella filiera produttiva (Supply Chain)
  - facilita la presa di decisioni e l'ottimizzazione delle attività
  - offre all'azienda la possibilità di riallocare risorse prima impiegate in attività non intrinseche al suo core business

# Supply Chain Management

# Logistica trasporti: la soluzione Secure Trade Lanes

La soluzione IBM è una soluzione integrata che abbraccia I diversi punti di snodo della supply chain abilitando una sequenza assolutamente completa ed affidabile di verifiche.



# Logistica magazzino: la soluzione MTC Asset Inventory

## Il problema

Tracciare il posizionamento o lo status di asset aziendali al fine di strutturare i processi, migliorare la gestione e la manutenzione degli asset, prevenire perdite o furti

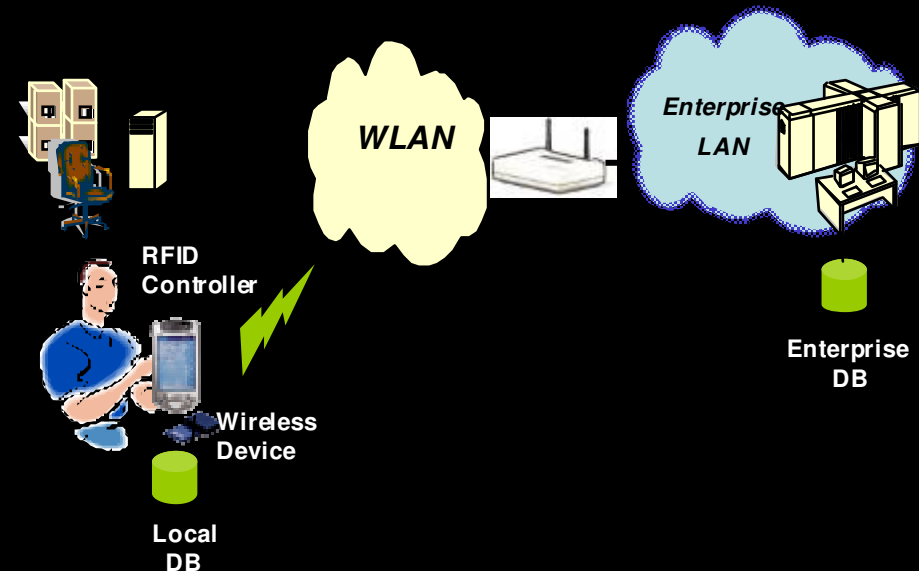
## La soluzione

Un operatore equipaggiato con un PDA Wireless è in grado di:

- Leggere/scrivere informazione da-a una label o TAG su un asset
- Memorizzare i dati su un DB locale qualora non vi fosse connettività al DB aziendale
- Sincronizzare i dati con il DB aziendale
- Accedere ai dati relativi agli asset immagazzinati sul DB locale o aziendale

## Benefici

- Tracciare la locazione degli asset aziendali a fini di accounting o verifica
- Fornire una singola, uniforme sorgente di dati a fini budgettari
- Quantificare l'inventario esistente per determinare i requisiti necessari in vista di futuri acquisti
- Controllare la distribuzione degli asset
- Prevenire perdite o furti
- Documentare il patrimonio di asset a fini assicurativi



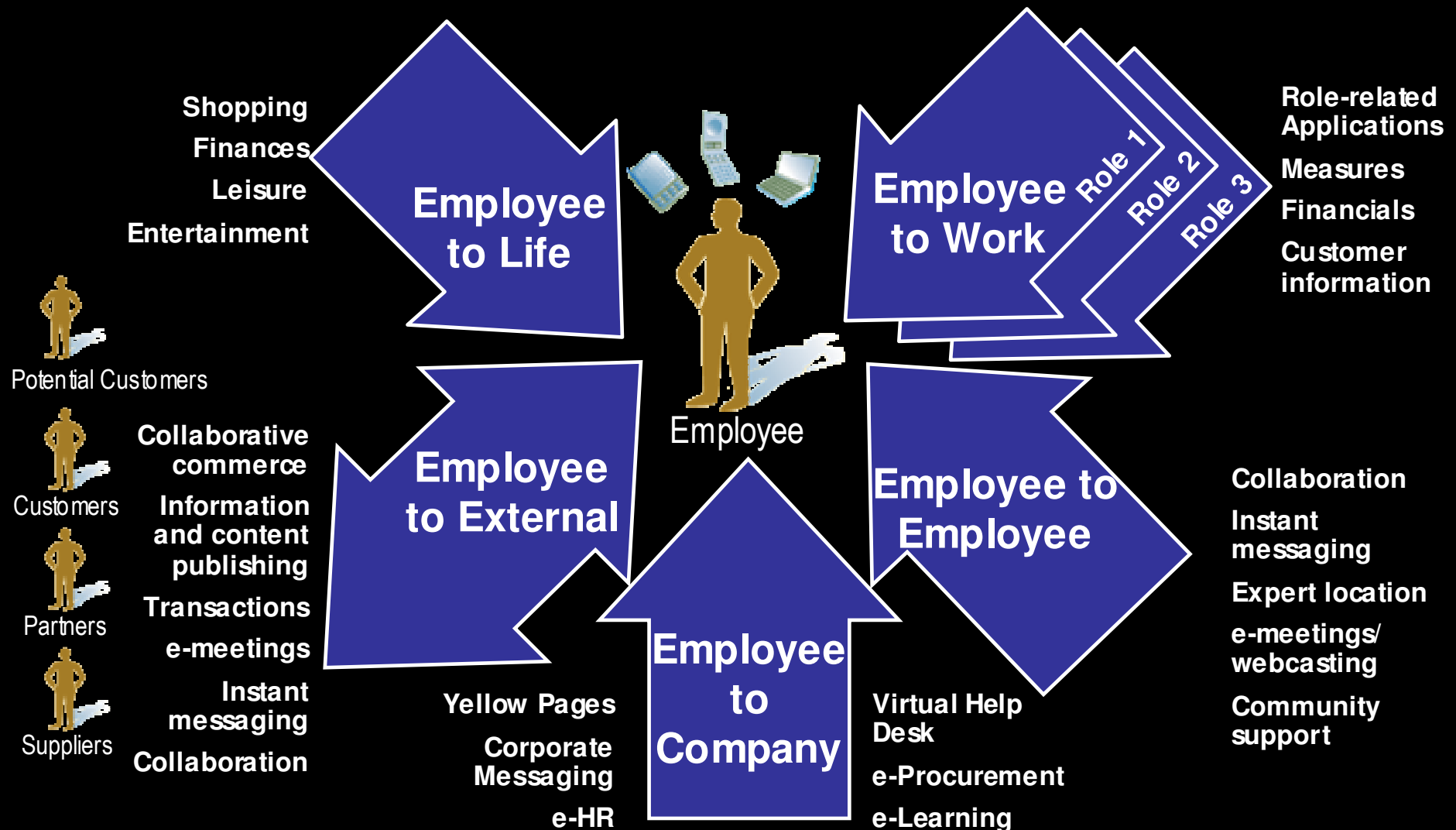
## Tecnologia

- Tecnologia W-LAN (GPS supported)
- Integrazione with dispositivi RFID o Barcode (reading/writing)
- Architettura Java
- DB2 Everyplace

## Azienda (D) / Alimentare: Migliorare l'efficienza delle forze di vendita tramite una soluzione di Portale Intranet

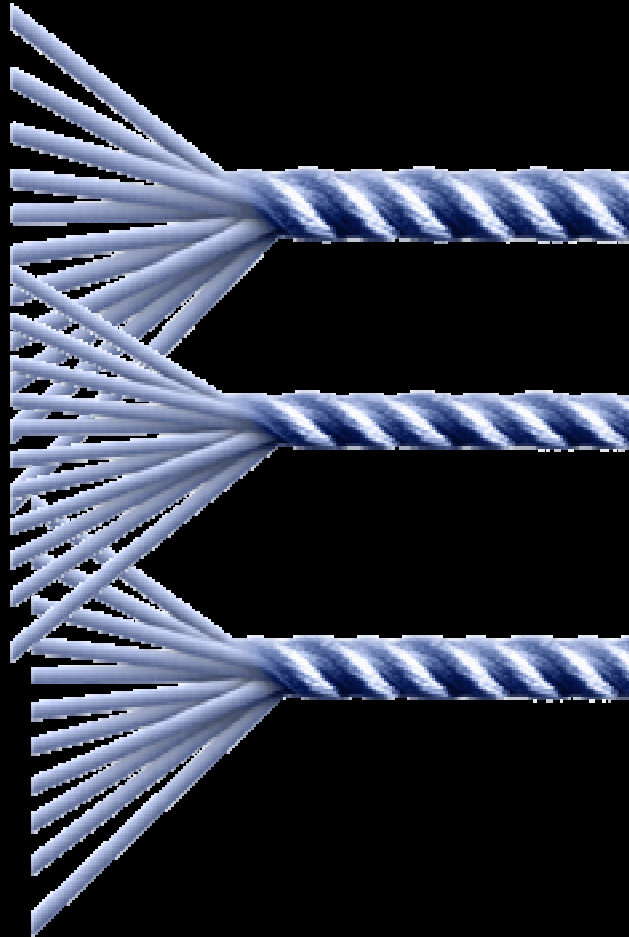
- ✓ **L'azienda:** è una delle primarie associazioni di coltivatori che possiede una serie di marchi nel settore essendo azionista di tutte le aziende del gruppo.
- ✓ **Il problema:** far sì che dipendenti e forze di vendita possano accedere efficientemente ad informazioni frammentate in quanto provenienti da sorgenti multiple e da applicazioni diverse.
- ✓ **La soluzione:** implementa un portale B2E (Business-to-Employee) che prevede attraverso l'utilizzo di dispositivi palmari un accesso in tempo reale da parte delle forze di vendita ai dati dei clienti, della logistica e degli ordinativi. In particolare l'utilizzo della tecnologia SOA (Service-oriented Architecture), una tecnologia che realizza una maggiore adattabilità delle soluzioni IT alle esigenze del business, ha permesso all'utente una modalità di accesso completamente trasparente rispetto alle applicazioni originali.
- ✓ **I benefici:**
  - Accessibilità dell'informazione indipendentemente dalla sorgente di provenienza e dalle applicazioni precedenti
  - Riutilizzo delle applicazioni preesistenti
  - Miglioramento della soddisfazione di impiegati e clienti
  - Riduzione del 50% del tempo e delle risorse necessarie a reperire le informazioni
  - Focalizzazione sulle attività a valore aggiunto

# La soluzione On Demand Workplace fornisce un singolo punto di accesso aziendale

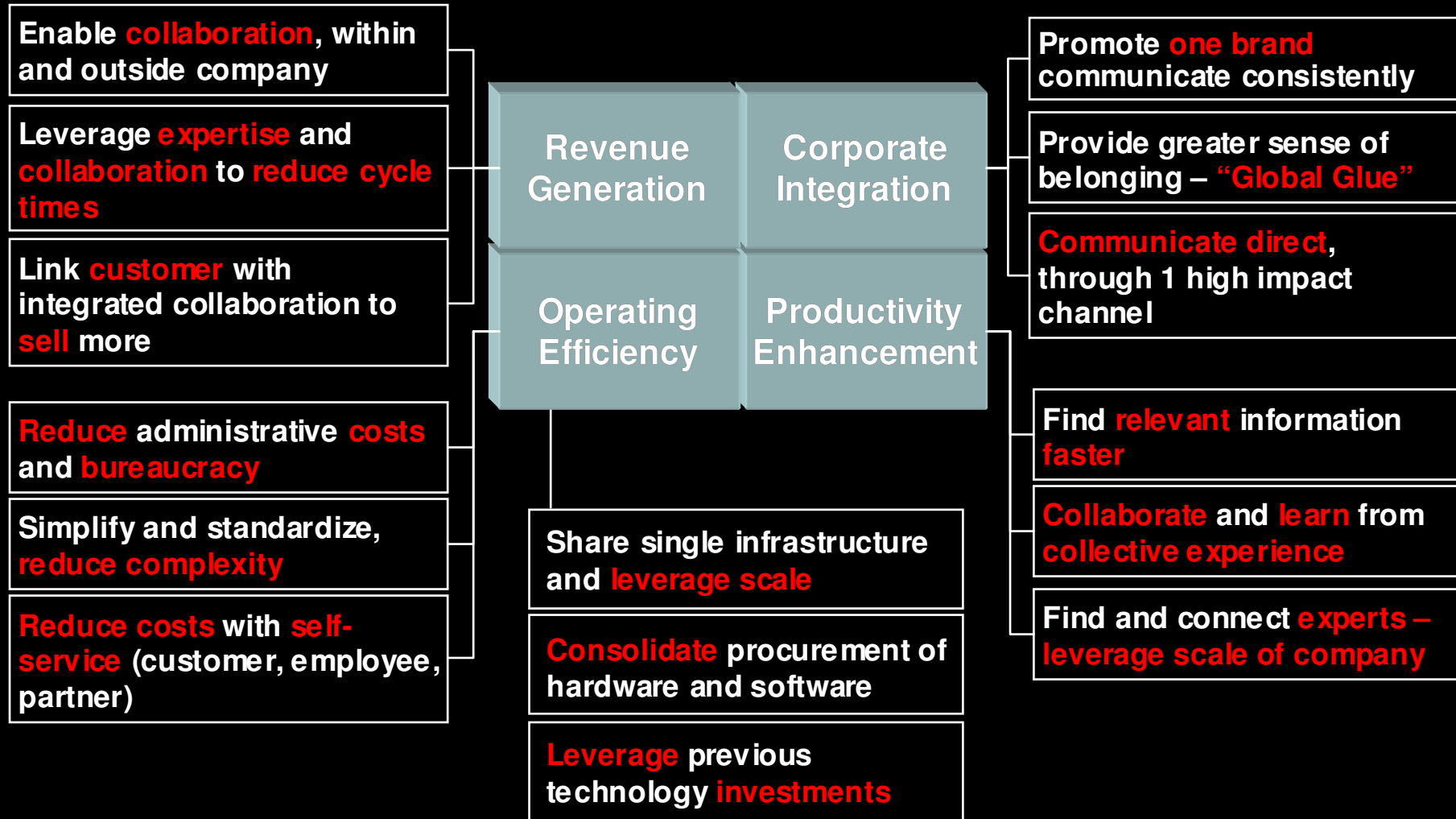


# E si presenta come un punto di aggregazione per la vita aziendale...

Application Access  
Financial Systems  
Supply Chain Systems  
Customer Information  
Self-service HR  
Collaboration, e-mail  
Key Performance Indicators  
e-learning  
Customer Self-service  
People Finding - expertise  
Content (articles, manuals...)

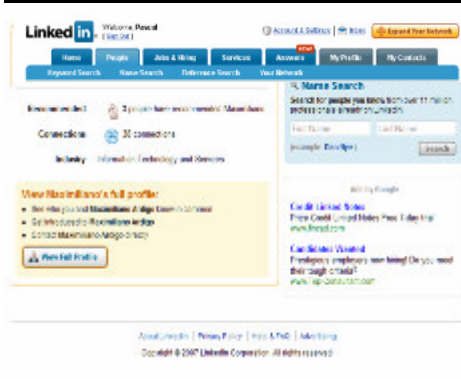


# L'offering ODW combina una varietà di value propositions

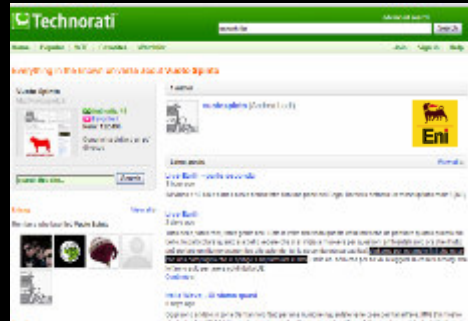


# E poi vi è il Web 2.0...?

## Social networking, Connections



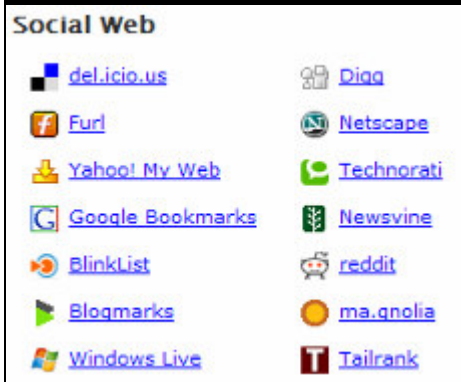
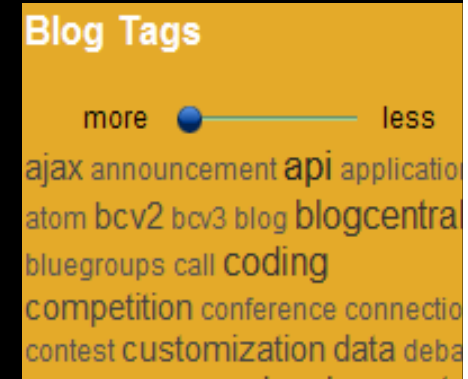
## Blogs



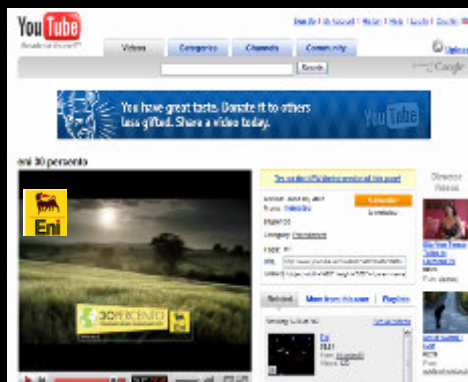
## Wikis



## Social tagging



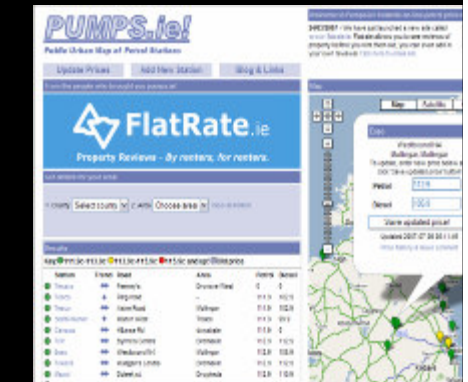
## Social Bookmarking



## Social content networks, RSS, Podcast



## Widgets / Gadgets



## Situational / Composite Applications

Grazie

