



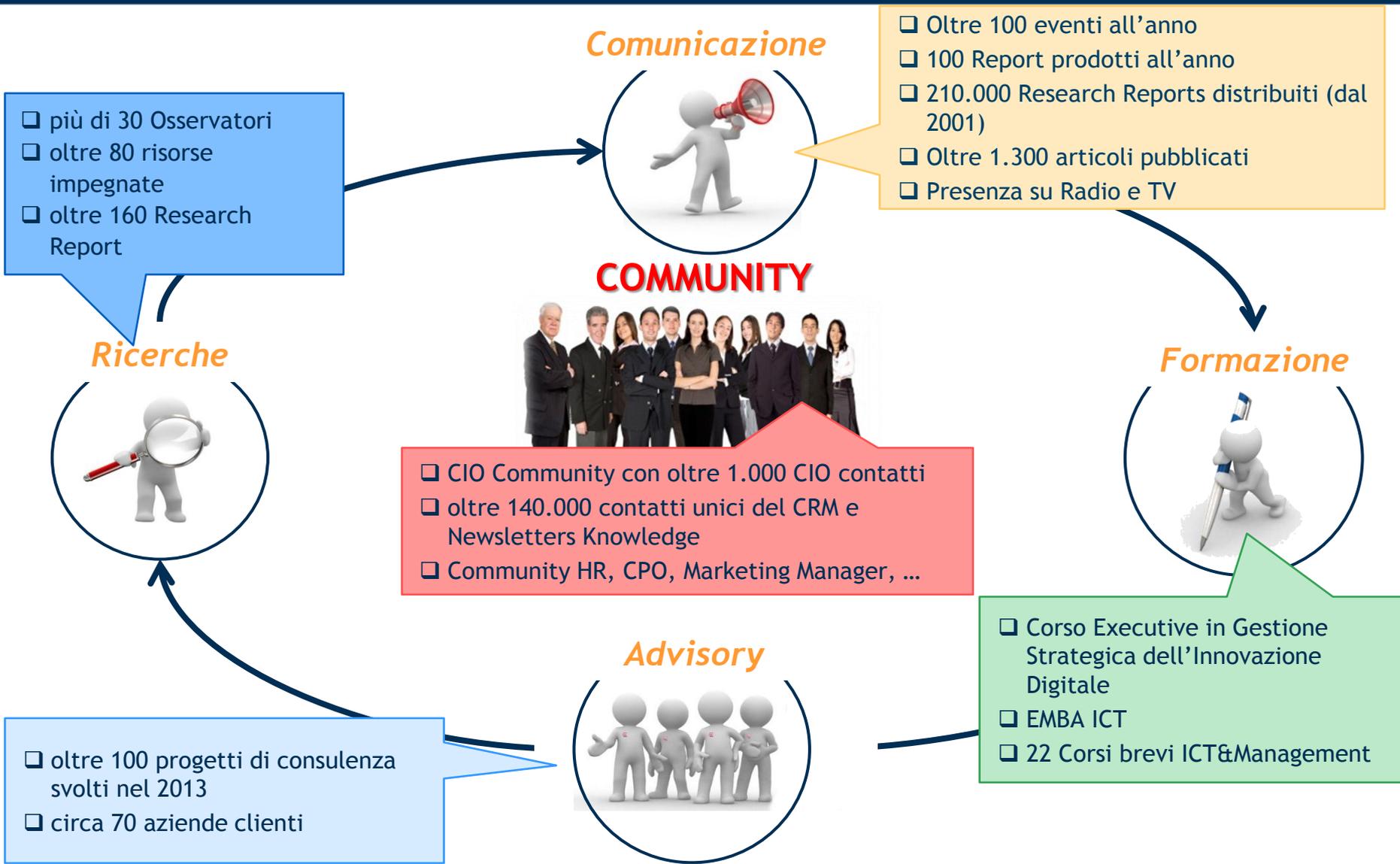
Mobile Business: benefici e valore

Christian Mondini

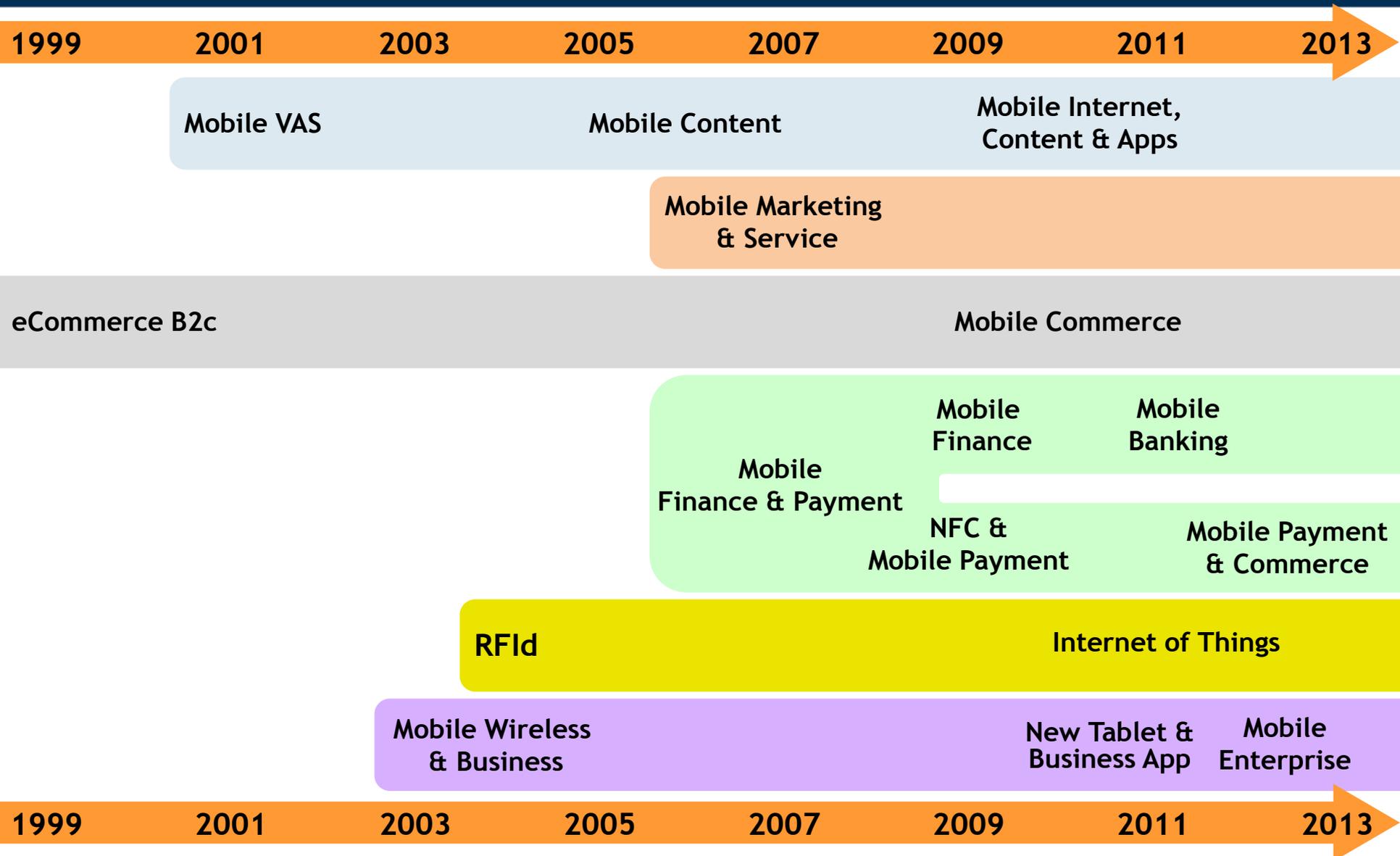
Senior Researcher Area Mobile Enterprise

9 maggio 2014

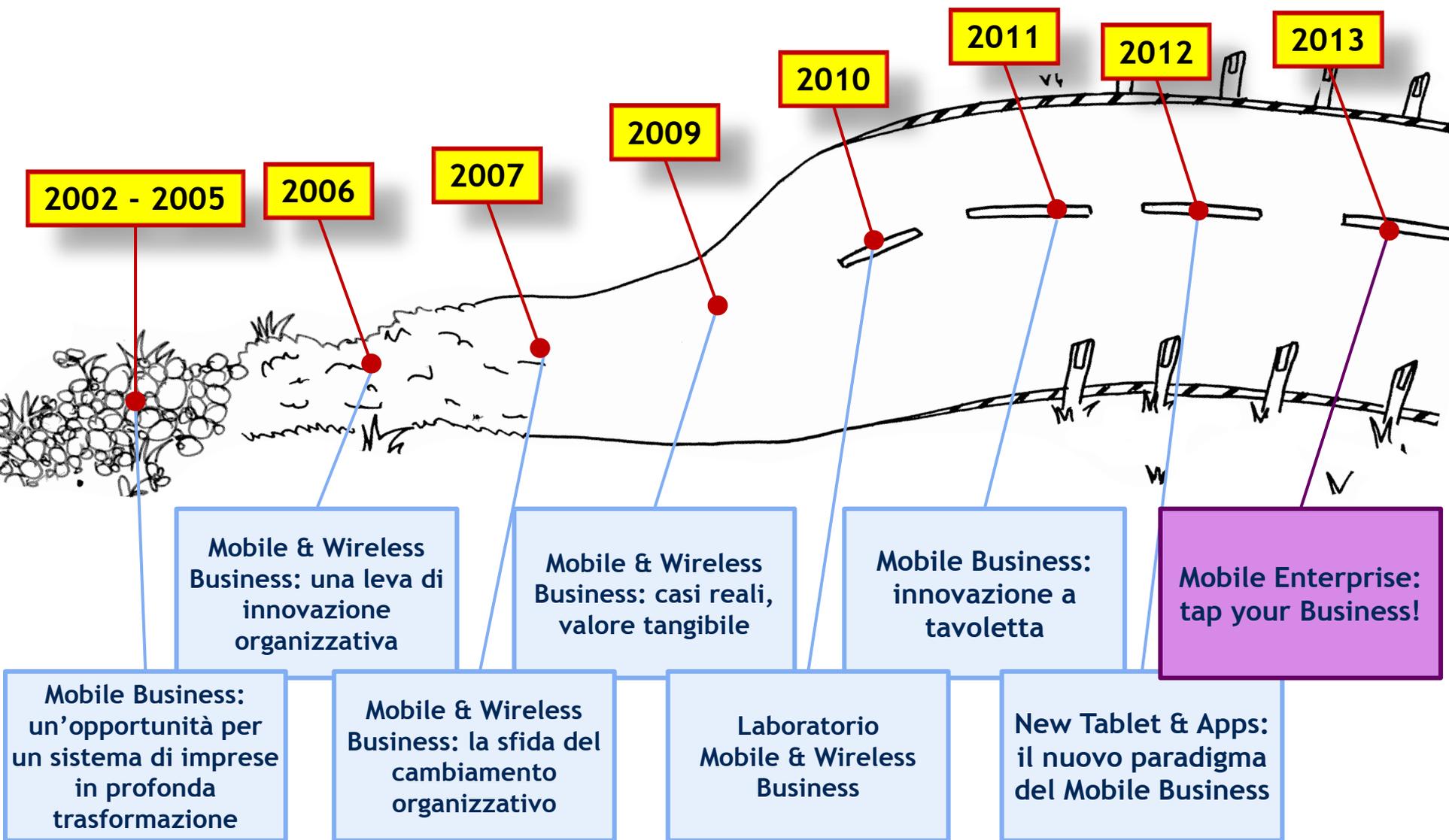
La School of Management e gli Osservatori del Politecnico di Milano



La storia degli Osservatori Mobile



La Mobility in azienda: Oltre 10 anni di Ricerche degli Osservatori



Mobile Ecosystem: il circolo virtuoso è in atto



Verso 45 milioni di Smartphone e 12 milioni di Tablet (fine 2014)



LTE per più della metà della popolazione



Il 35% delle grandi imprese e il 25% delle PMI italiane ha introdotto le Mobile Business App

Oltre 30 milioni di utenti Mobile Internet (da Smartphone e Tablet)

Sperimentazioni su LTE Advanced

6 Milioni di «oggetti intelligenti» connessi su rete cellulare

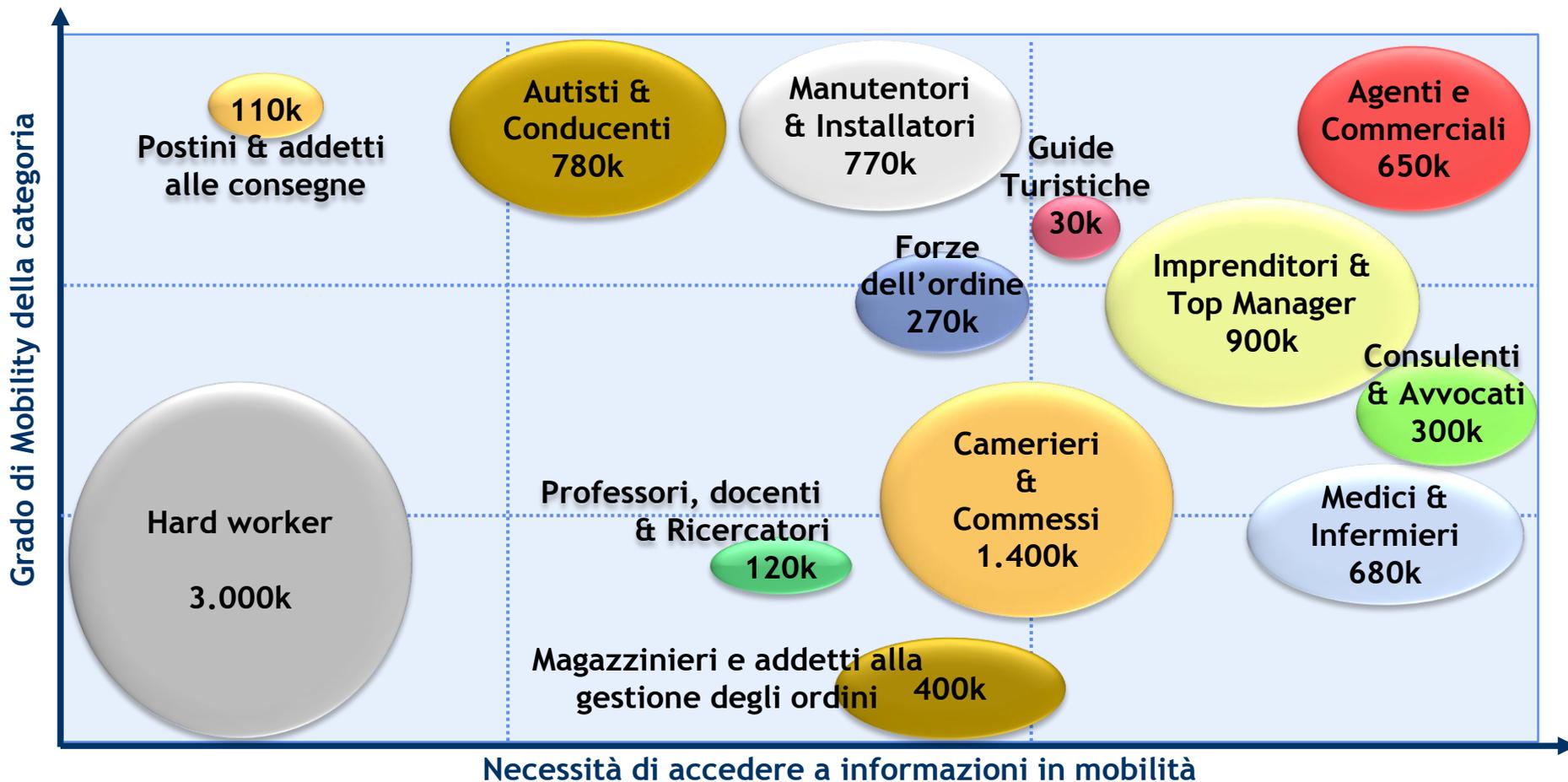
Oltre 2,5 milioni di Mobile App disponibili sugli Application Store

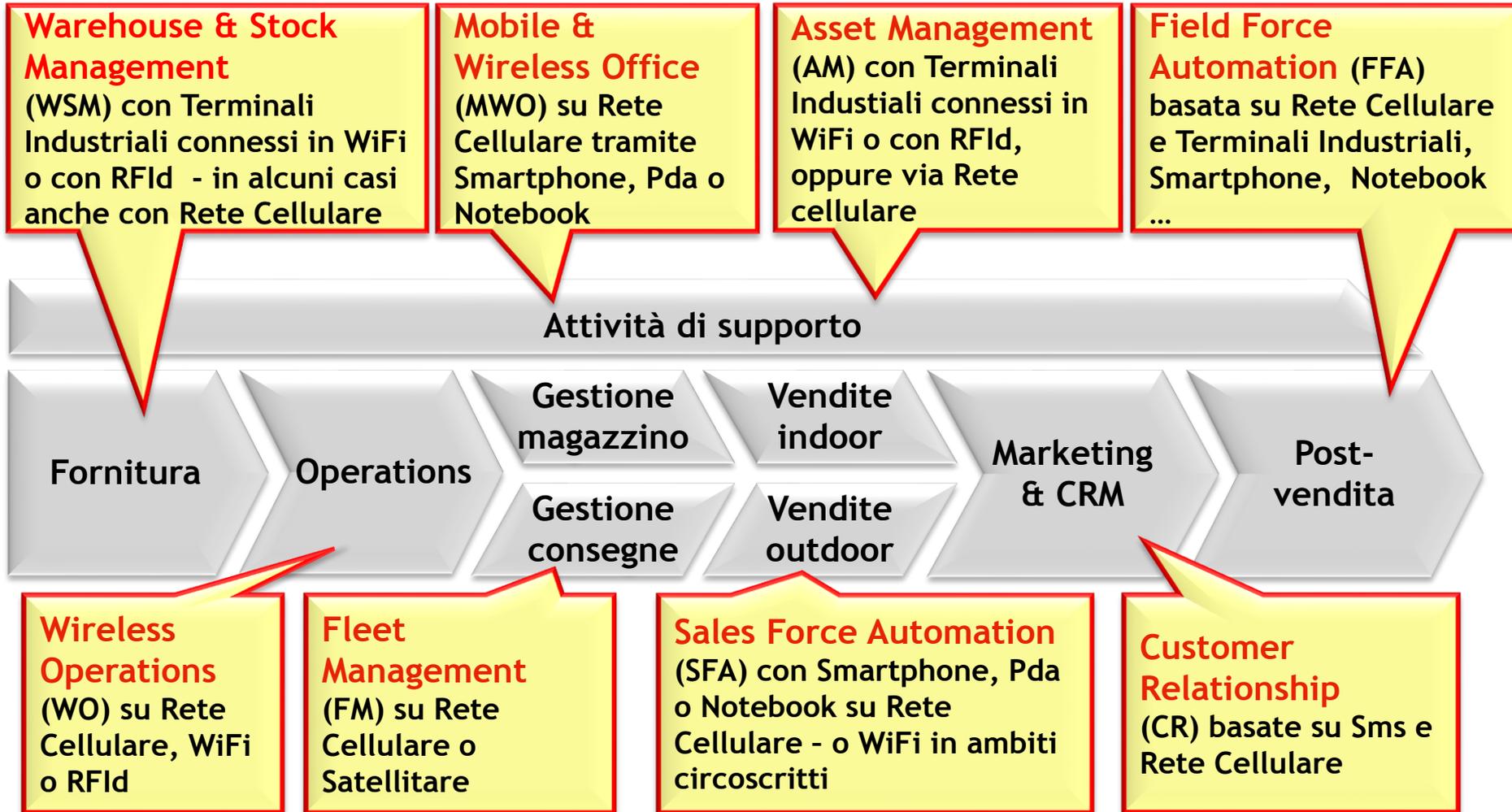


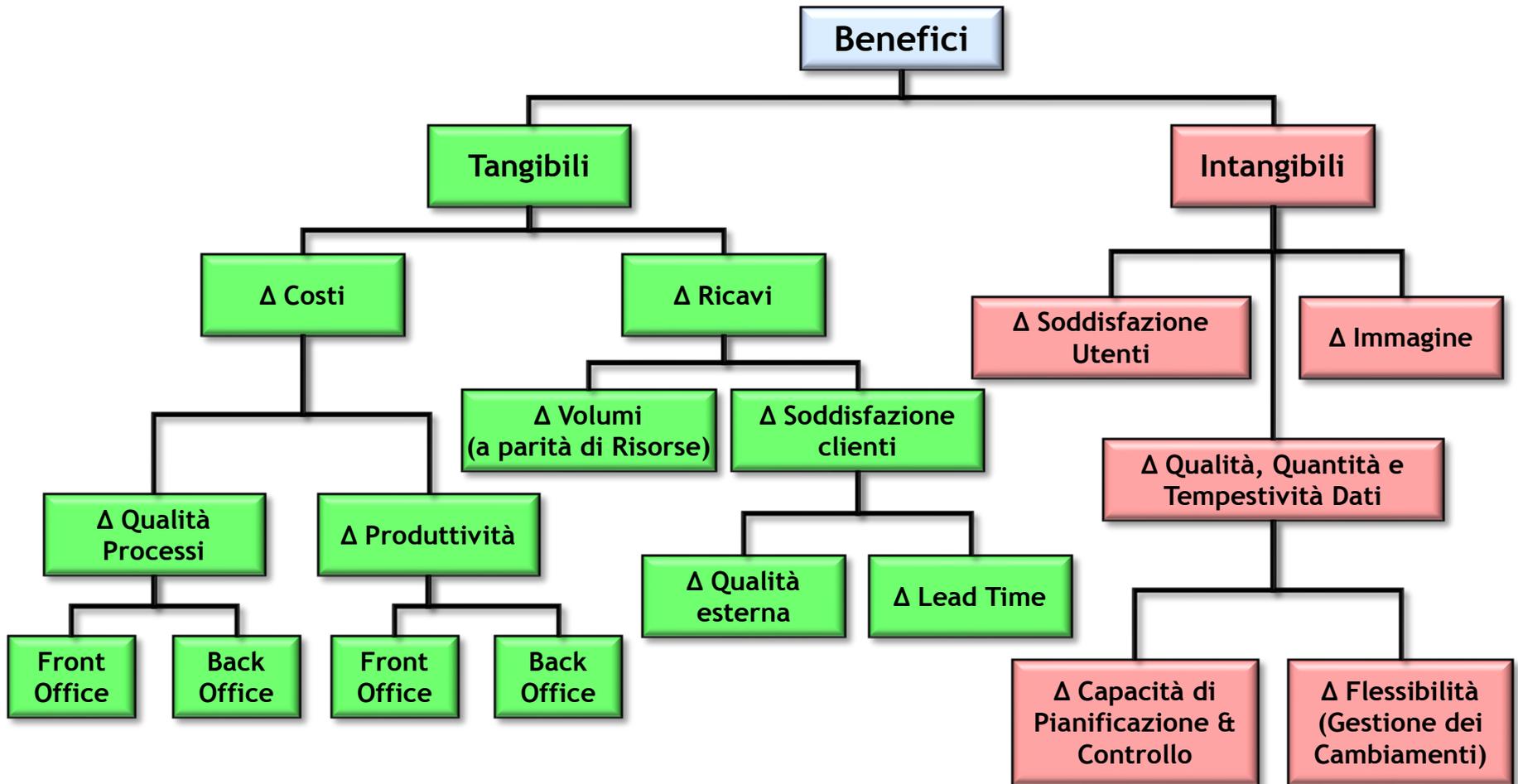
Mobile Business: siamo tutti Mobile Worker

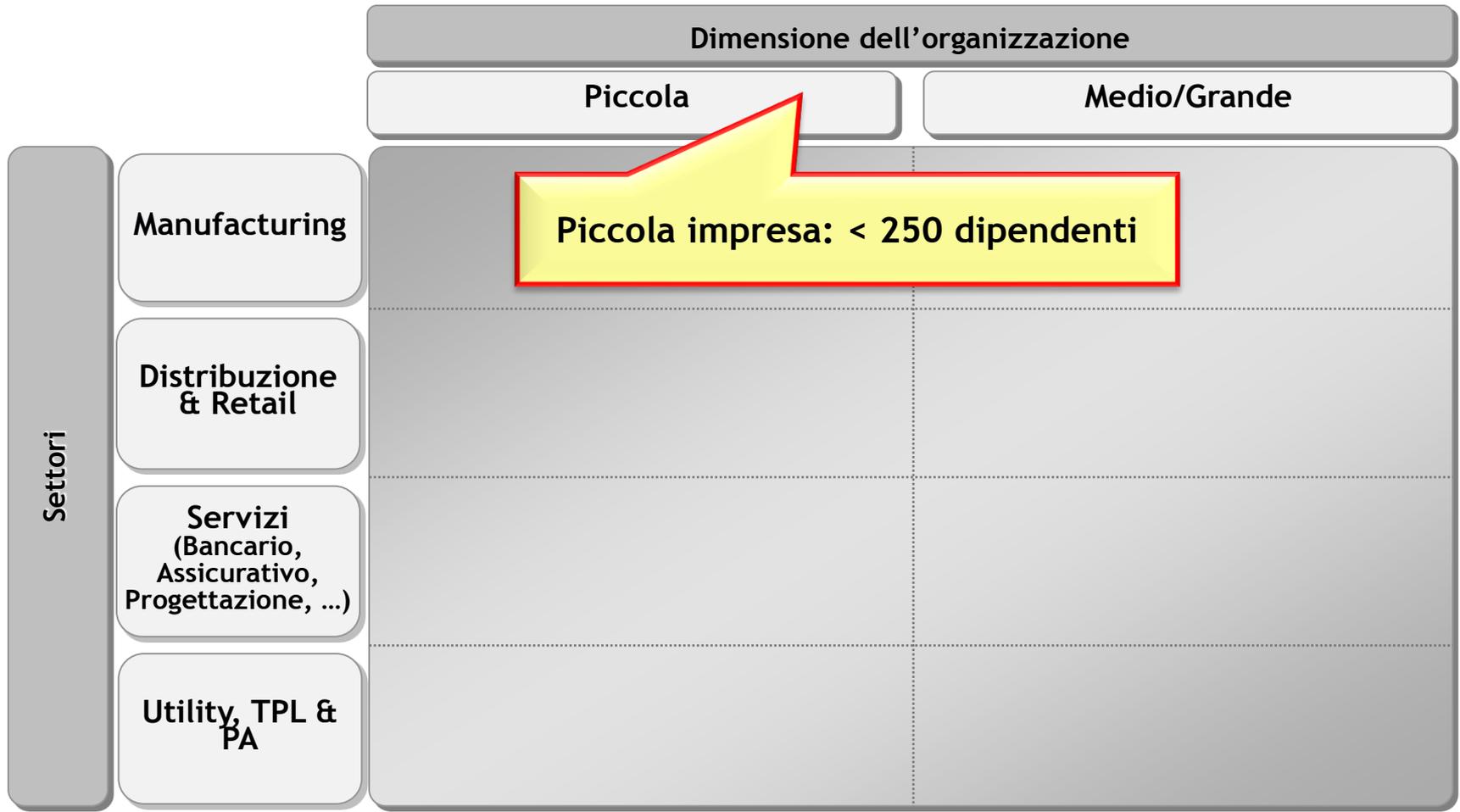
Il numero dei potenziali utenti business è rilevante: in Italia ci sono oltre 13 milioni di lavoratori "Mobile"...

... quasi il 56% di tutta la forza lavoro del nostro paese...





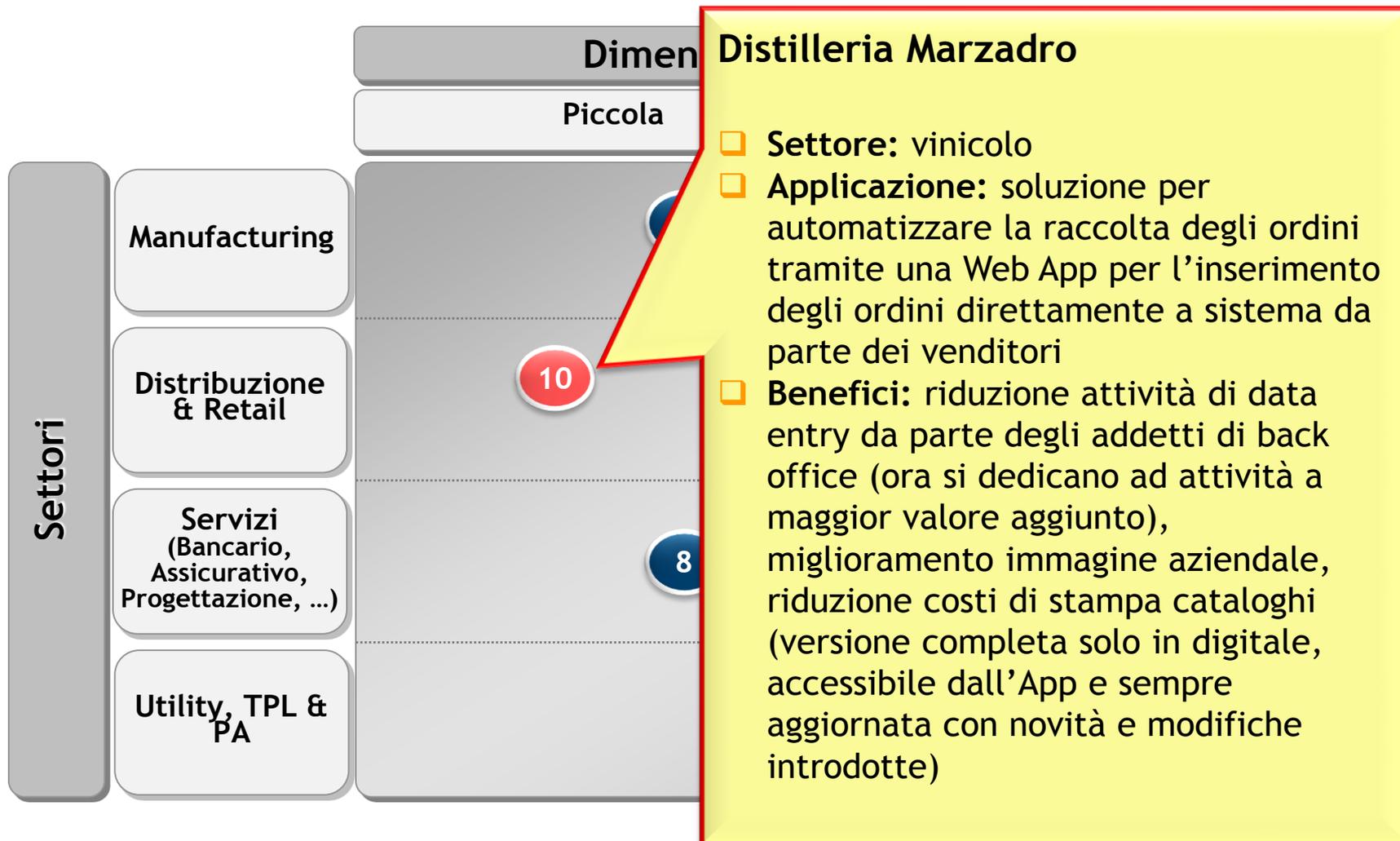


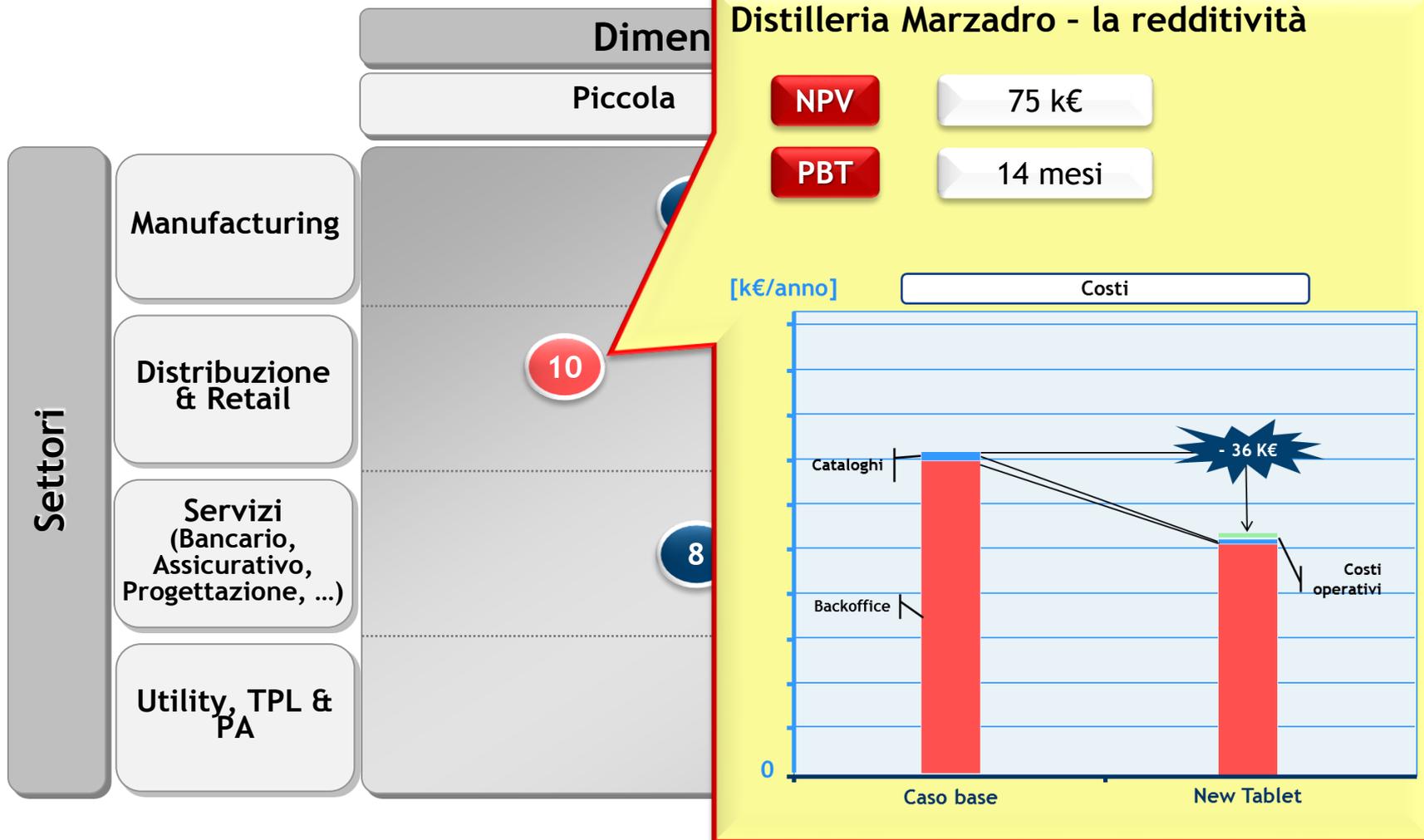


 ROI Case

 Case Study







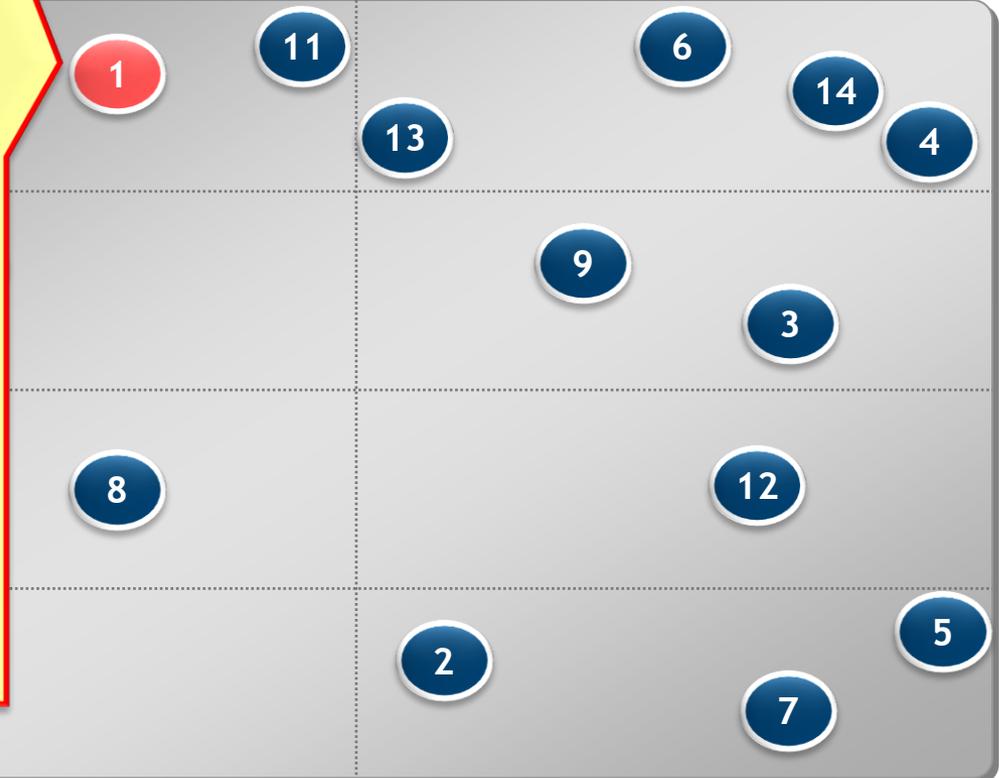
Sodicam Renault

- ❑ **Settore:** Automotive
- ❑ **Applicazione:** soluzione di Salesforce Automation basata su New Tablet per semplificare e ottimizzare i processi di acquisizione degli ordini
- ❑ **Benefici:** riduzione del tempo di data entry da parte degli agenti, riduzione attività di backoffice, aumento della produttività personale e diminuzione degli errori durante il caricamento degli ordini nel sistema gestionale

Dimensione dell'organizzazione

piccola

Medio/Grande



Sodicam Renault - la Redditività

PBT

7 mesi

NPV

560 k€

[k€/anno]

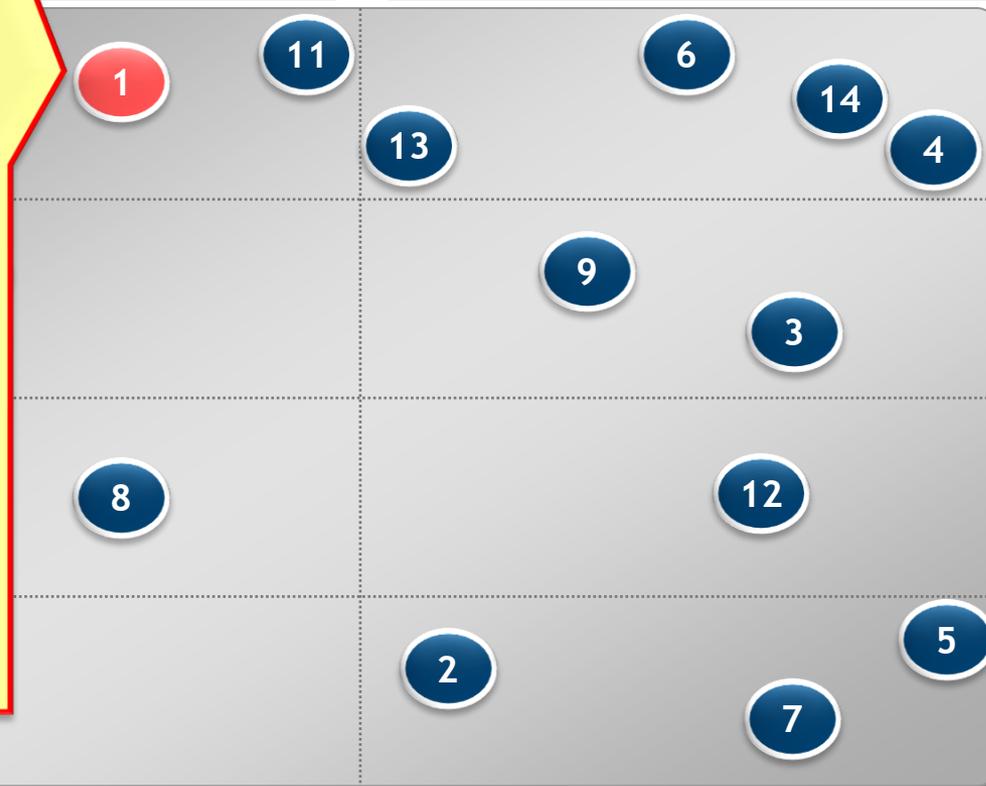
Costi



Dimensione dell'organizzazione

piccola

Medio/Grande



Dimensione dell'organizzazione

Piccola

Medio/Grande

Gaia

- ❑ **Settore:** Servizio Idrico integrato
- ❑ **Applicazione:** Soluzione a supporto di alcune attività operative delle squadre sul campo tra cui l'affidamento dei compiti, l'inserimento dei guasti e delle manutenzioni effettuate e il controllo delle presenze. Le App consentono la gestione degli Ordini di Lavoro, l'accesso al sistema di telecontrollo e la comunicazione aziendale (mail, sms, fax, etc)
- ❑ **Benefici:** ottimizzazione del work ordering, dati in real time, diminuzione delle attività di data entry, riduzione degli errori e snellimento delle attività della segreteria tecnica, riduzione carta operativa



Dimensione dell'organizzazione

Piccola

Medio/Grande

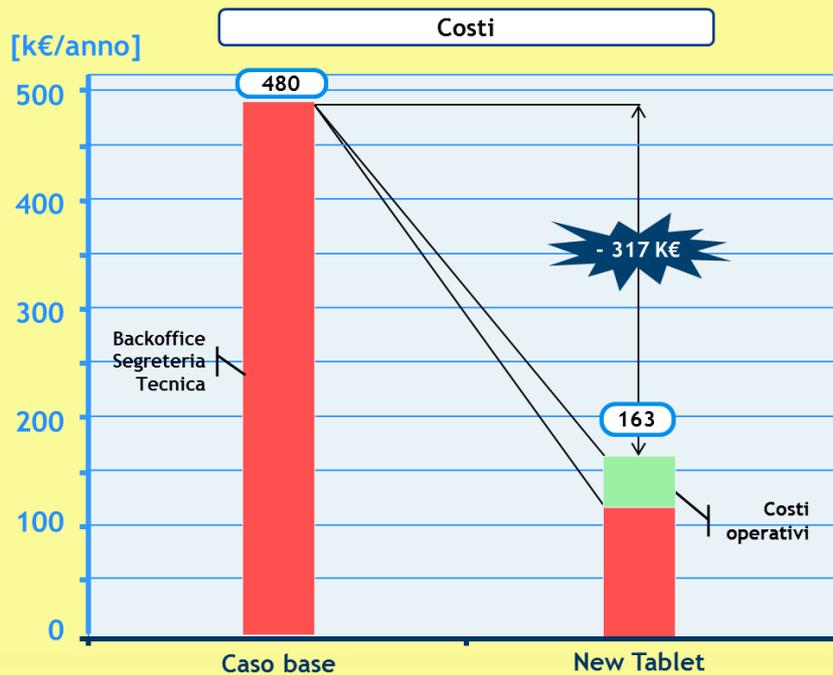
Gaia - la Redditività

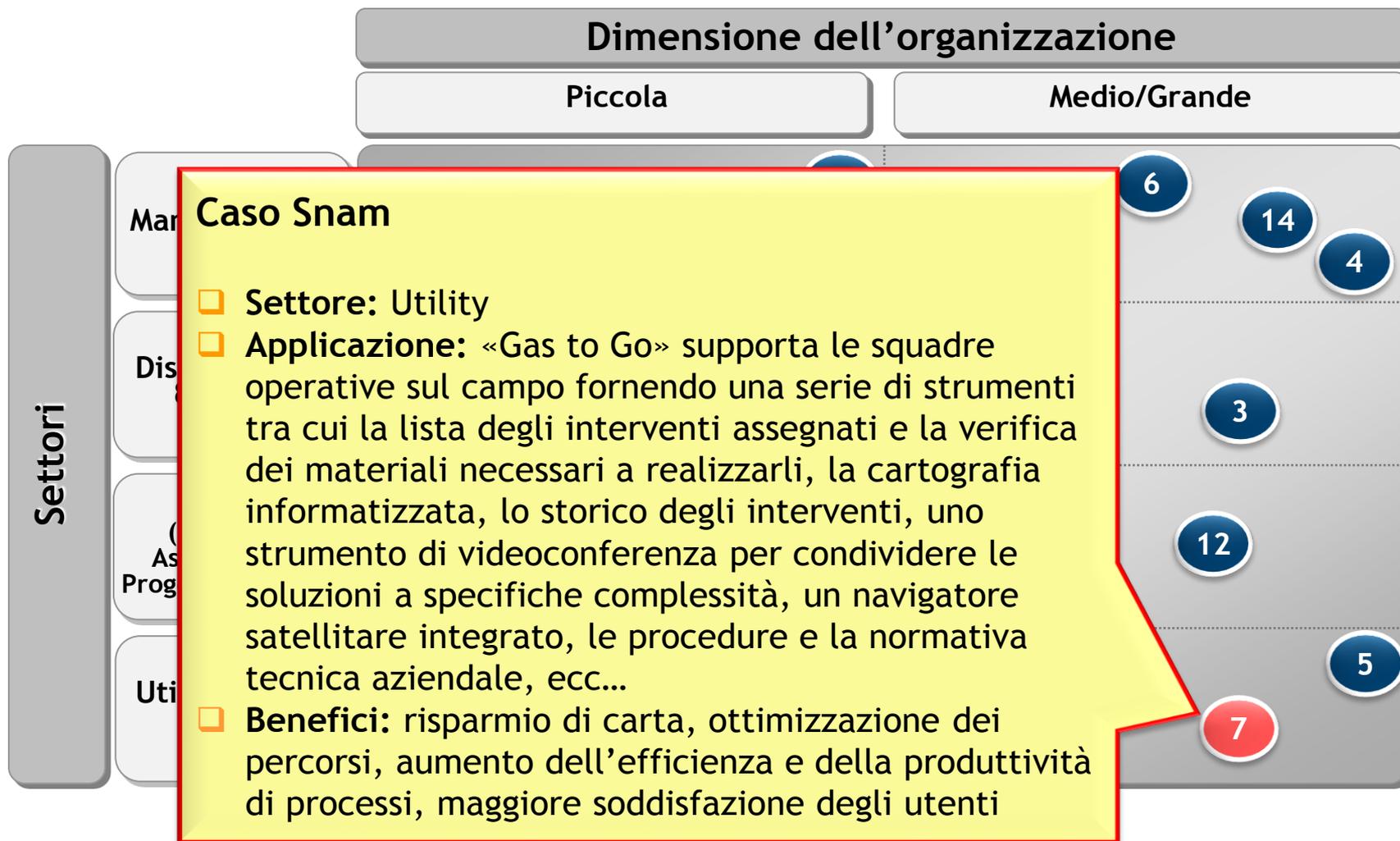
PBT

16 mesi

NPV

600 k€

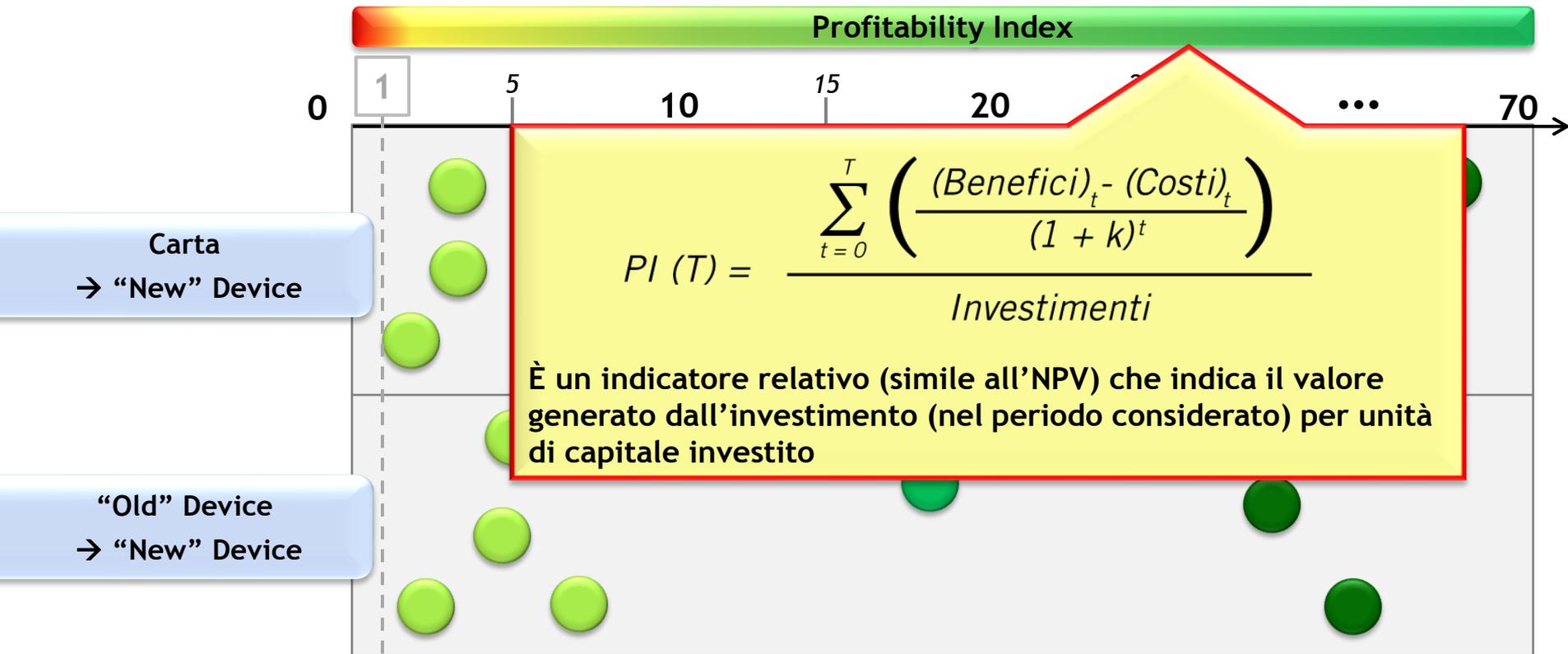


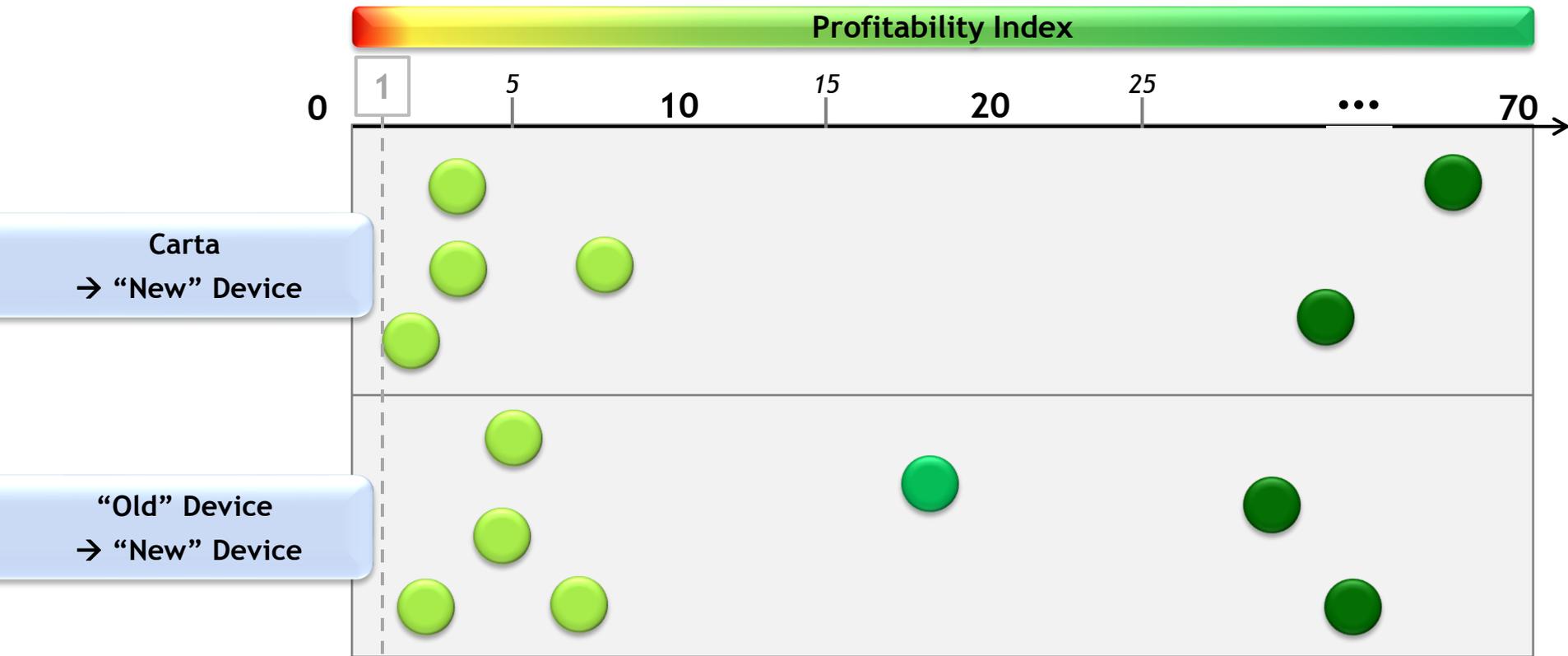




| | LA SOLUZIONE | NPV | PBT |
|---|--|--------|---------|
| Sodicam Renault | Raccolta ordini / Sales Force Automation | 560 k€ | 7 mesi |
| Gaia | Asset Management / Field Force Management | 600 k€ | 17 mesi |
| <i>Produttore strumenti e materiali edili</i> | Raccolta ordini | 840 k€ | 14 mesi |
| <i>Produttore alimentare</i> | Supporto sopralluoghi / Field Force Managent | 1,7 m€ | 5 mesi |
| Distilleria Marzadro | Raccolta ordini / Sales Force Automation | 75 k€ | 14 mesi |
| Unical | Raccolta ordini / Sales Force Automation | 1,4 m€ | 2 mesi |

La redditività - una sintesi





I progetti di *"prima introduzione"* della Mobility hanno *PI molto elevati*, derivanti dall'eliminazione completa di attività non a valore aggiunto e dalla "dematerializzazione" delle informazioni

... tuttavia anche i progetti di *"aggiornamento"* tecnologico hanno benefici elevati!

Mobile Business I benefici in sintesi

Le soluzioni Mobile Business permettono di ottenere diversi benefici, in termini di aumento sia di efficienza sia di efficacia:

- Riduzione / eliminazione Data Entry
- Riduzione / eliminazione interazioni telefoniche con la sede
- Maggiori informazioni sempre disponibili da remoto
- Miglioramento dell'immagine aziendale
- Aumento della soddisfazione degli utenti
- Riduzione della carta "operativa"
- ...

**NON utilizzati in mobilità
tramite Notebook**



**New Device +
App "ad hoc"**

**UTILIZZO COMPLETO
in mobilità**

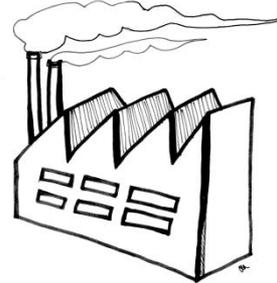
- ...
- Eliminazione della documentazione cartacea
- Eliminazione di cataloghi e brochure
- Maggiore praticità di utilizzo in mobilità
- Utenti sempre connessi e sincronizzati
- Maggiori informazioni
- Possibilità di effettuare attività mirate di Business Intelligence
- ...

Il «nuovo» trinomio della Mobility

Mobile Device



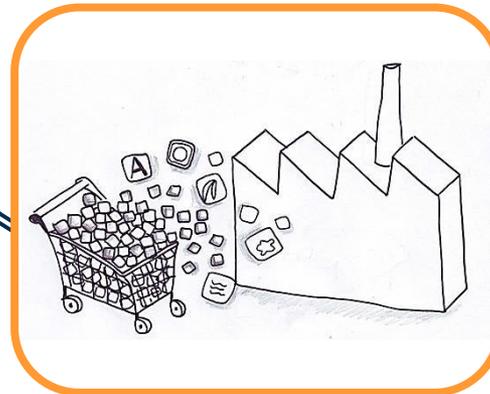
Survey 2013
Grandi Imprese



210 CIO

delle principali imprese operanti nel nostro paese

Mobile Business App



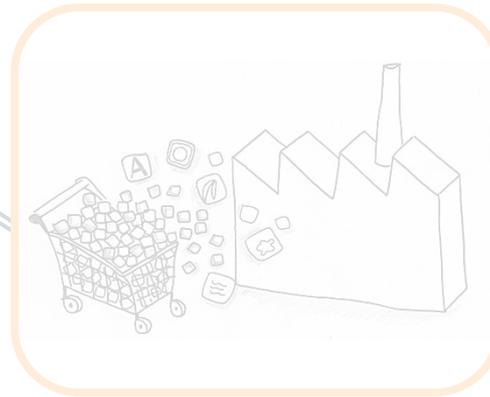
Enterprise Application Store

Il «nuovo» trinomio della Mobility

Mobile Device



Mobile Business App



Enterprise Application Store

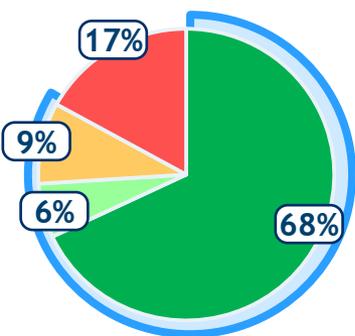
I Mobile Device nelle Grandi Imprese

Il grado di adozione dei Mobile Device

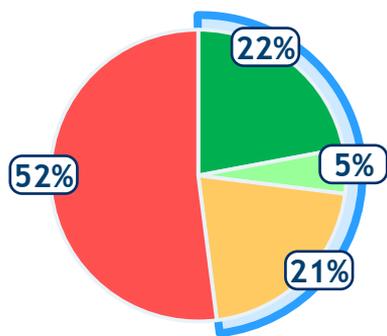
Guardando alle nuove tipologie di dispositivi Mobile presenti sul mercato, come si stanno orientando le Grandi Imprese italiane

Base empirica:
171 CIO

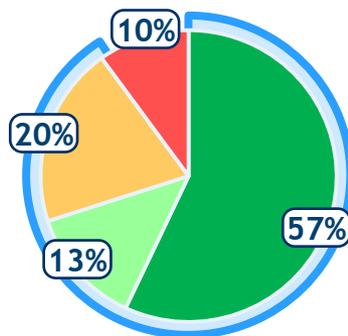
Smartphone tradizionali



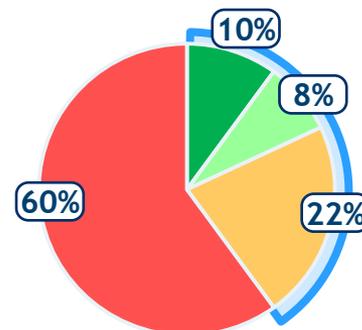
Smartphone «grandi»



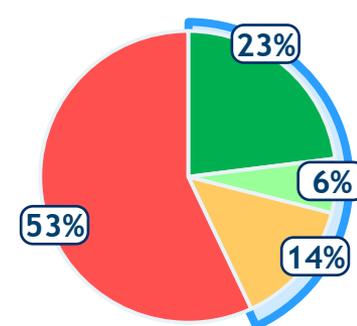
Tablet



PC Convertibili e Slate PC



Ultrabook



Già introdotti

Prossima introduzione (decisione già presa)

Prossima introduzione (decisione non presa)

Nessun interesse

I Mobile Device nelle Grandi Imprese

Il grado di adozione dei Mobile Device

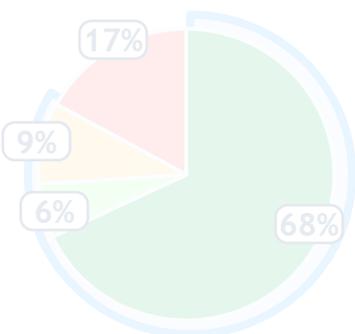
Guardando alle nuove tipologie di dispositivi Mobile presenti sul mercato, come si stanno orientando le Grandi Imprese italiane

Base empirica:

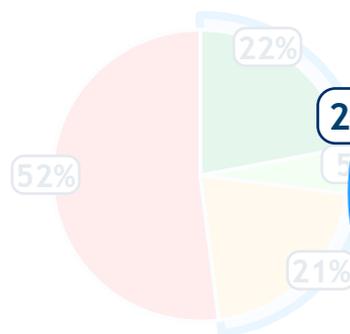
Tablet

Tablet

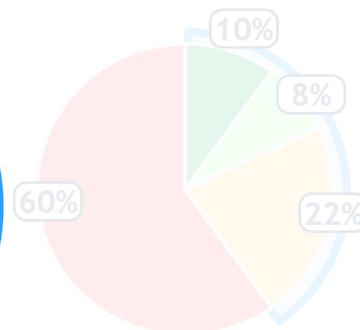
Smartphone tradizionali



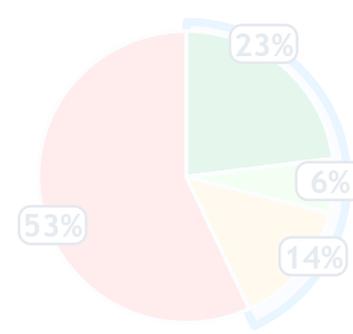
Smartphone «grandi»



PC Convertibili e Slate PC



Ultrabook



Già introdotti

Prossima introduzione (decisione già presa)

Prossima introduzione (decisione non presa)

Nessun interesse

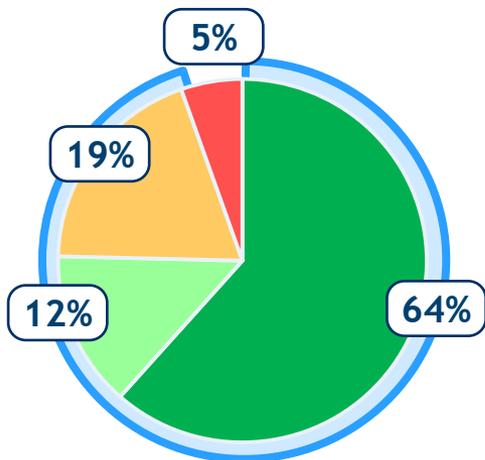
I Mobile Device nelle Grandi Imprese

Le figure professionali dotate di Tablet

Per quali figure professionali sono stati / saranno introdotti i Tablet

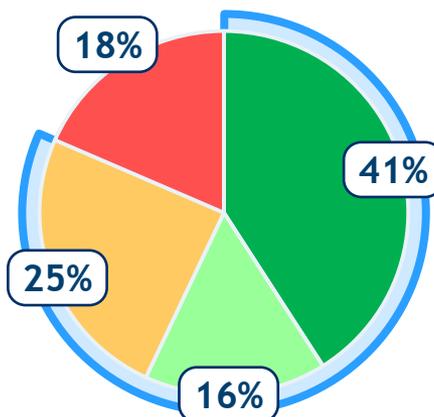
Executive & C-level

Base empirica:
130 CIO



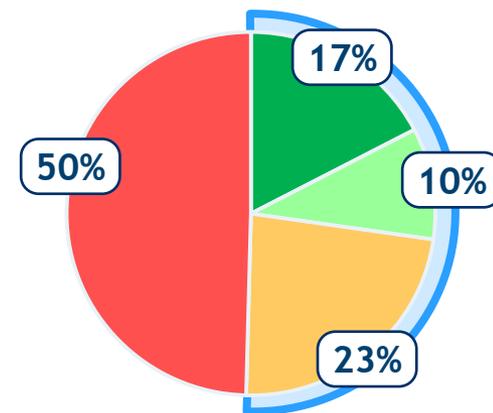
Personale di vendita

Base empirica:
127 CIO



Manutentori

Base empirica:
121 CIO



Già introdotti

Prossima introduzione (decisione già presa)

Prossima introduzione (decisione non presa)

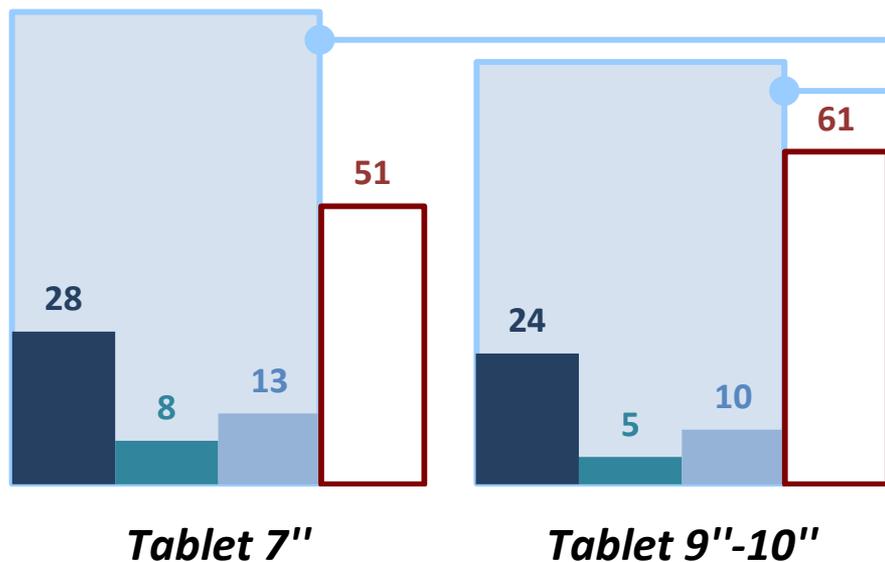
Nessun interesse

I Mobile Device nelle PMI italiane

L'introduzione dei Tablet

Con riferimento ai Tablet, quali ha già introdotto, quali pensa di introdurre in futuro nel breve e quali del medio lungo periodo nella sua organizzazione?

- Sono già stati adottati
- Verranno sicuramente adottati nel breve periodo
- Verranno introdotti nel medio/lungo periodo
- Nessun esplicito interesse per ora



Valori % - BASE: totale campione

Scendendo ulteriormente nel dettaglio, per quali figure professionali sono stati o saranno introdotti i Tablet?



Valori % - BASE: sono già stati adottati/saranno adottati a breve/a medio lungo termine i New Tablet

Il paradigma «Bring Your Own Device» (BYOD)



Il paradigma «*Bring Your Own Device*» (BYOD) prevede la possibilità per l'utente/dipendente di utilizzare, per le proprie attività lavorative, *dispositivi mobili che lui stesso ha scelto* (acquistandoli autonomamente oppure facendoli comprare all'azienda)

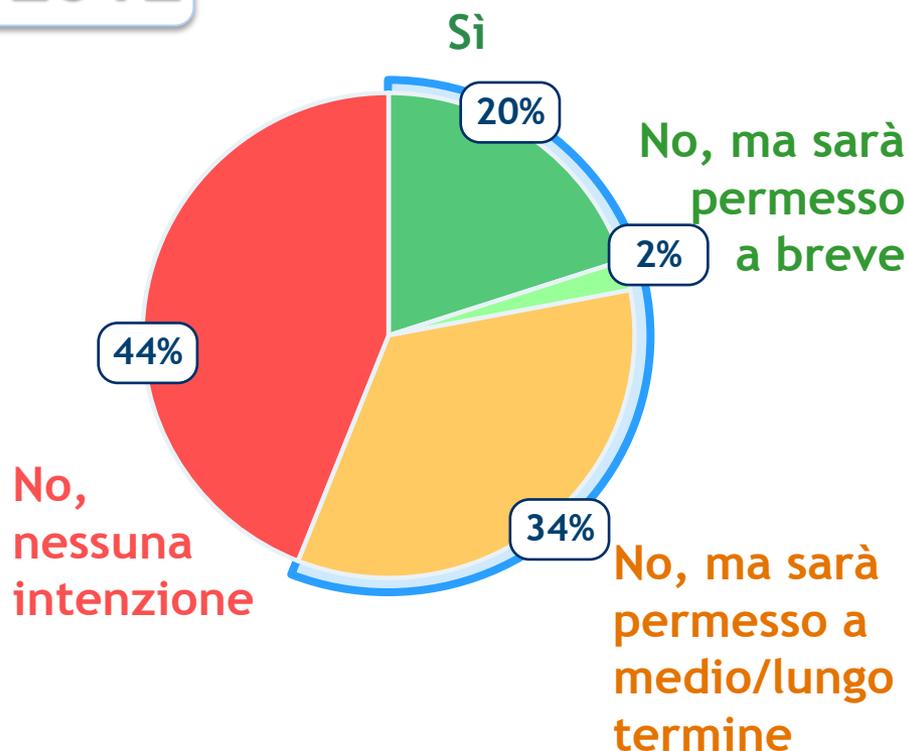
... siamo andati a vedere l'evoluzione
del fenomeno in Italia ...

Il BYOD nelle Grandi Imprese

Il livello di adozione

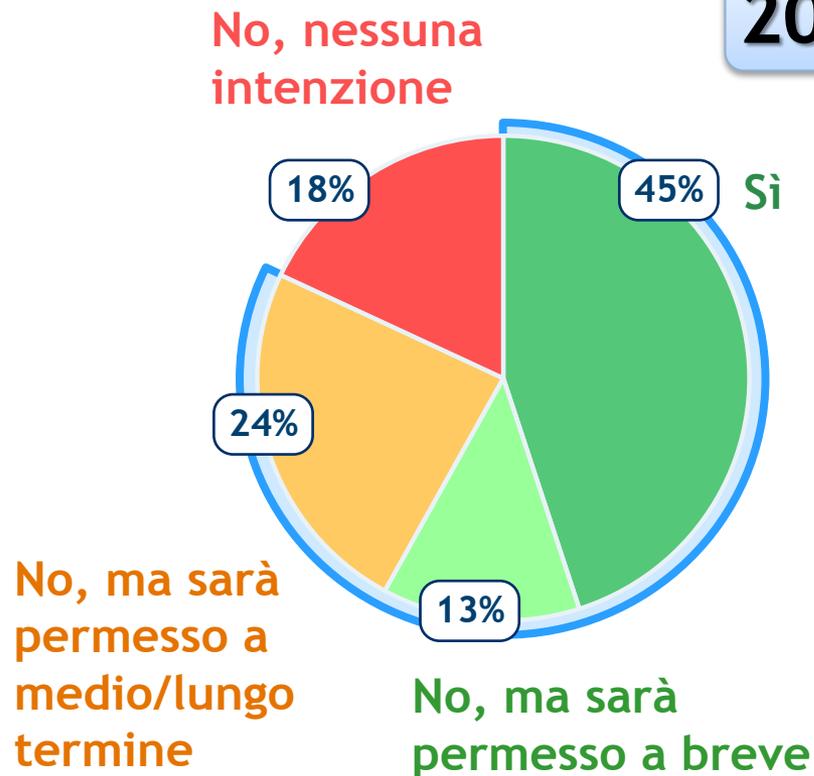
All'interno delle Grandi Imprese italiane, i dipendenti possono utilizzare il proprio dispositivo Mobile personale a scopo lavorativo?

2012



Base empirica:
124 CIO

2013

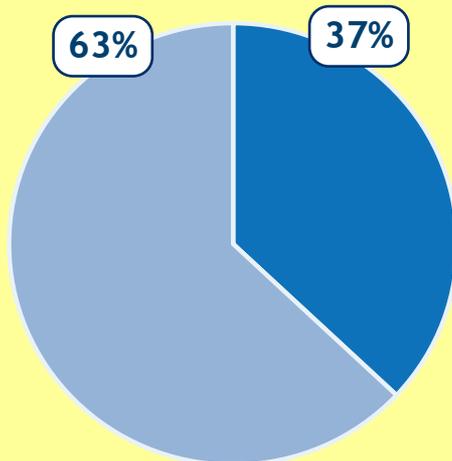


Base empirica:
157 CIO

All'interno delle Grandi Imprese italiane, i dipendenti possono utilizzare il proprio dispositivo Mobile personale a scopo lavorativo?

Sono state definite policy per regolare l'utilizzo dei dispositivi personale a scopo lavorativo?

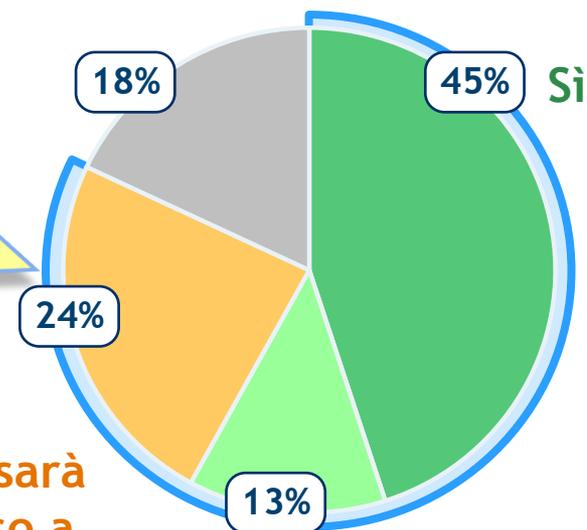
No, non esiste una policy ben definita



Sì, esiste una policy

Base empirica:
127 CIO

No, nessuna intenzione



No, ma sarà permesso a medio/lungo termine

No, ma sarà permesso a breve

Base empirica:
157 CIO

Le diverse «accezioni» del Bring Your Own Device

«Take Only My Device»

La scelta e l'acquisto vengono effettuati direttamente ed esclusivamente dall'azienda

«Buy Only My Device»

Il dispositivo è scelto dall'azienda ma è acquistato dal dipendente (con o senza contributo aziendale)

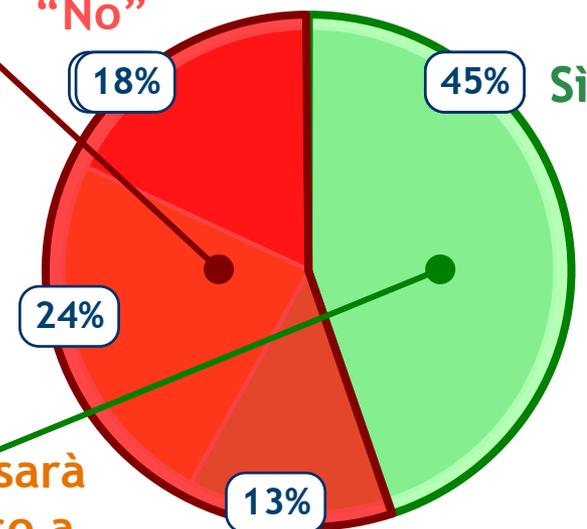
«Choose Your Own Device»

Il dispositivo è scelto dal dipendente (tra tutti quelli sul mercato o tra un subset predefinito) ma è acquistato dall'azienda

«Bring Your Own Device»

Il dispositivo mobile è scelto e acquistato in completa autonomia dal dipendente

No, nessuna intenzione



No, ma sarà permesso a medio/lungo termine

No, ma sarà permesso a breve

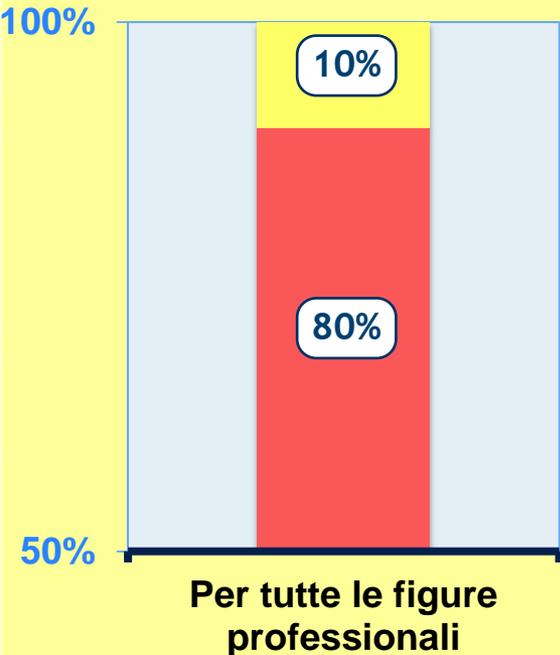
Base empirica:
157 CIO

Il BYOD nelle Grandi Imprese

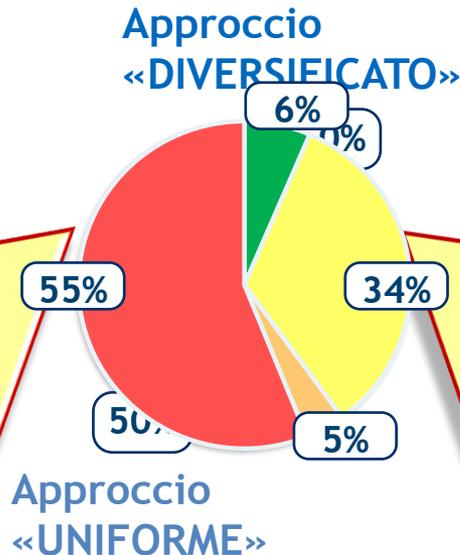
Le policy scelte dai CIO

Approccio «UNIFORME»

Base empirica:
77 CIO

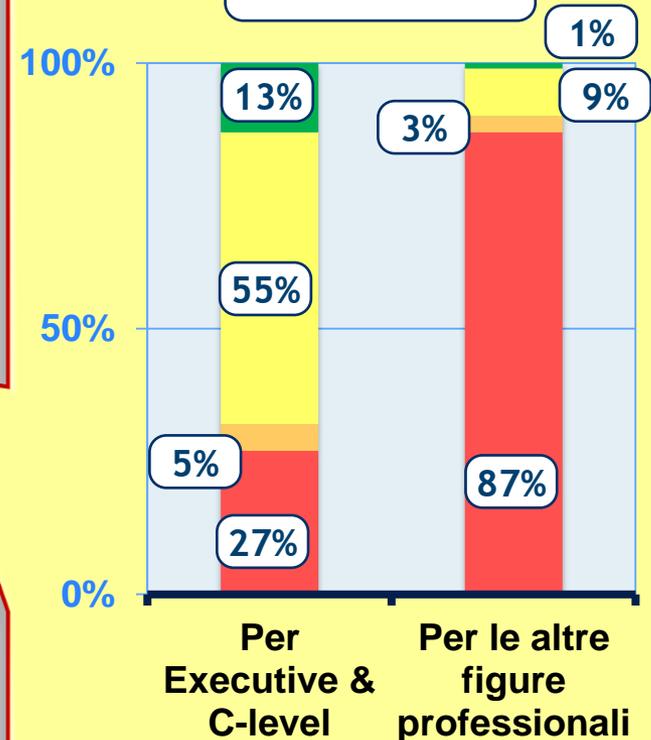


Base empirica:
155 CIO



Approccio «DIVERSIFICATO»

Base empirica:
78 CIO



«Take Only My Device»



«Buy Only My Device»



«Choose Your Own Device»



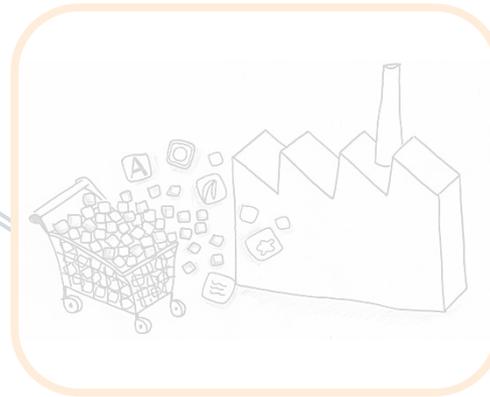
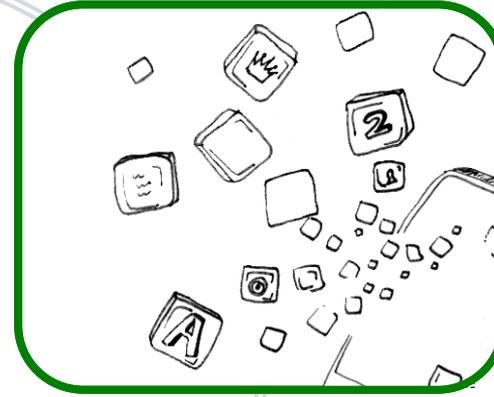
«Bring Your Own Device»

Il «nuovo» trinomio della Mobility

Mobile Device

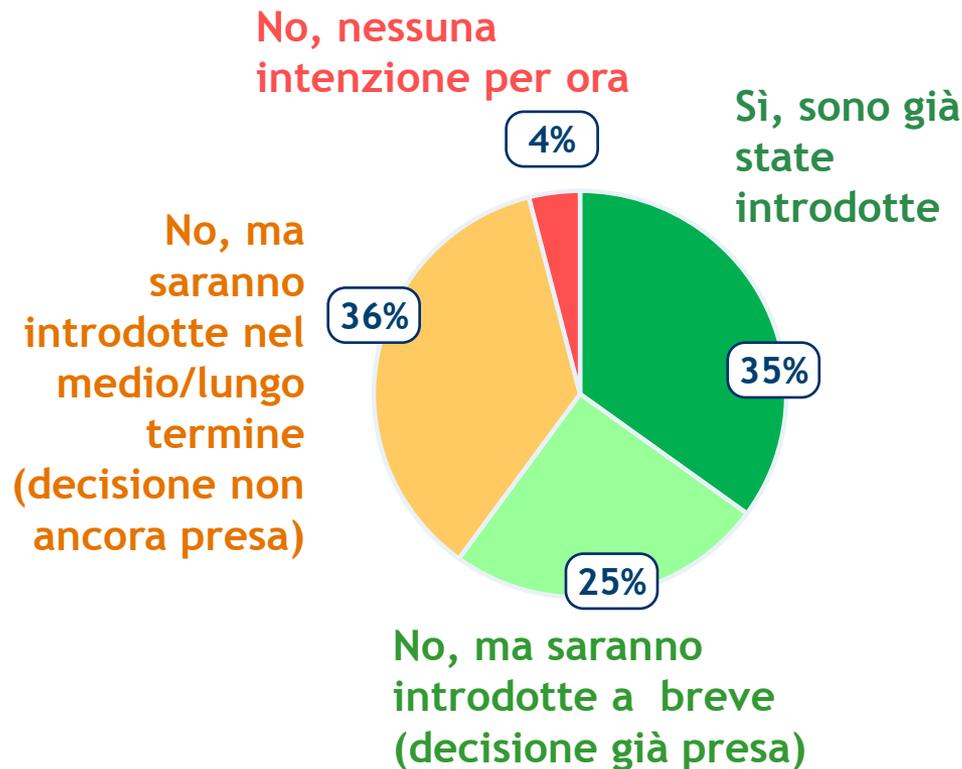


Mobile Business App



Enterprise Application Store

Le Mobile Business App nelle Grandi Imprese italiane



Base empirica:
182 CIO

Le Business App nelle PMI italiane

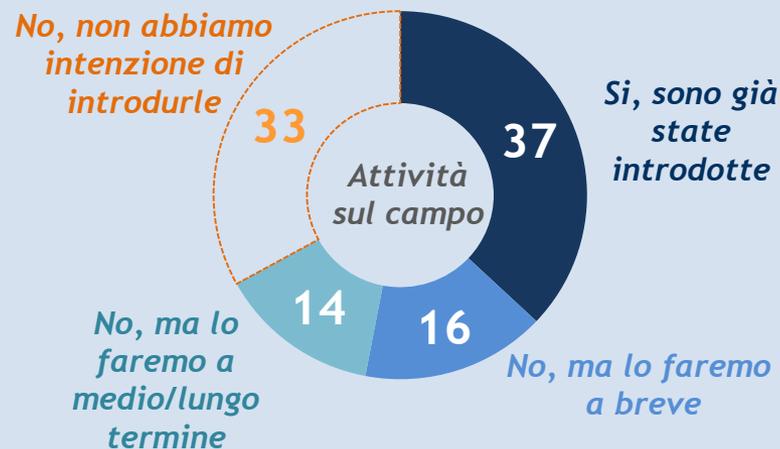
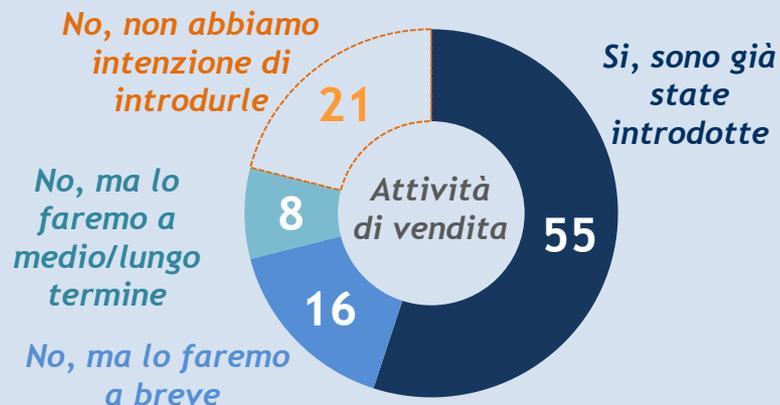
Il grado di adozione

La sua azienda ha già introdotto Mobile Business App a supporto dei processi di business nella sua organizzazione?



Valori % - BASE: totale campione

Quali attività supportano le Mobile Business App?



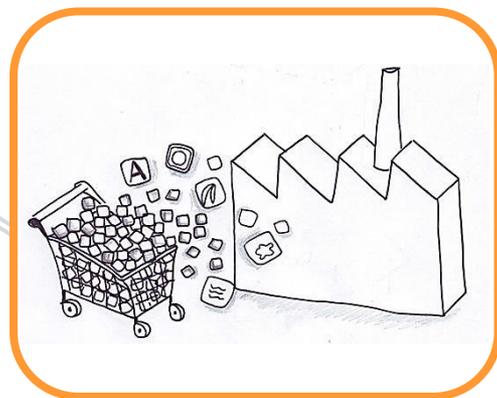
Valori % - BASE: sono state introdotte/saranno introdotte Business App

Il «nuovo» trinomio della Mobility

Mobile Device



Mobile Business App



Enterprise Application Store

Gli Enterprise Application Store (EAS): lo strumento per la «governance» dell'infrastruttura Mobile all'interno delle imprese

App Management

Funzionalità principali:

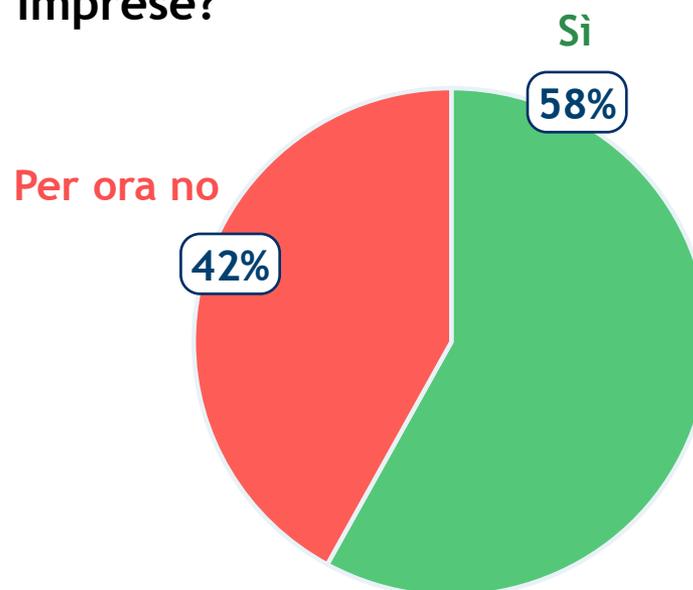
- Pubblicazione App
- Controllo accessi
- Gestione licensing
- Notifica aggiornamenti
- Verifica integrità App

+ Funzionalità principali:

- Gestione sicurezza dati e dispositivi
- Invio configurazioni (provisioning) sui dispositivi
- Profilazione utenti
- Garanzia rispetto policy aziendali

Mobile Device Management

Gli Enterprise Application Store sono già stati introdotti nelle Grandi Imprese?

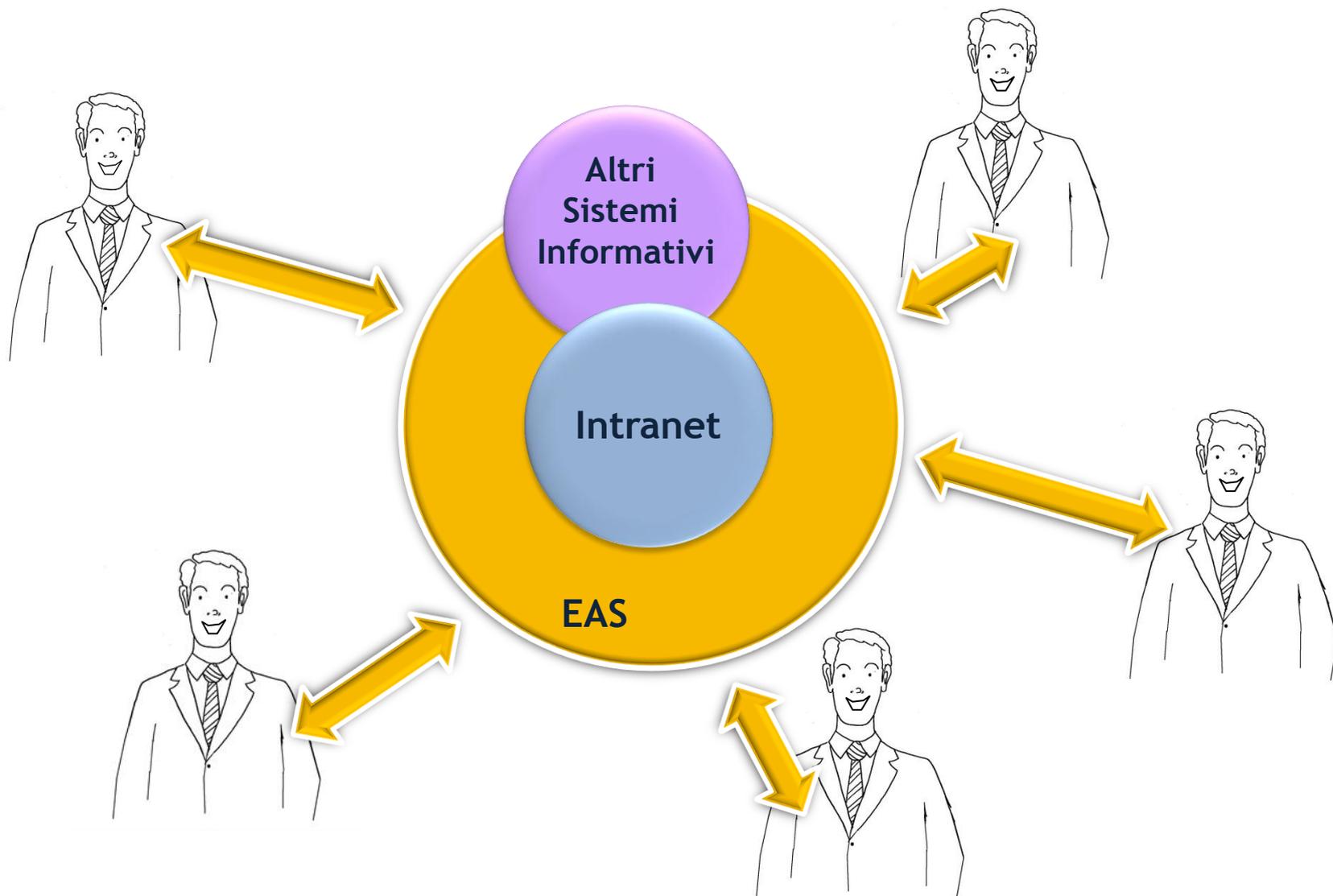


Base empirica:
109 CIO

che hanno introdotto/stanno introducendo Business App

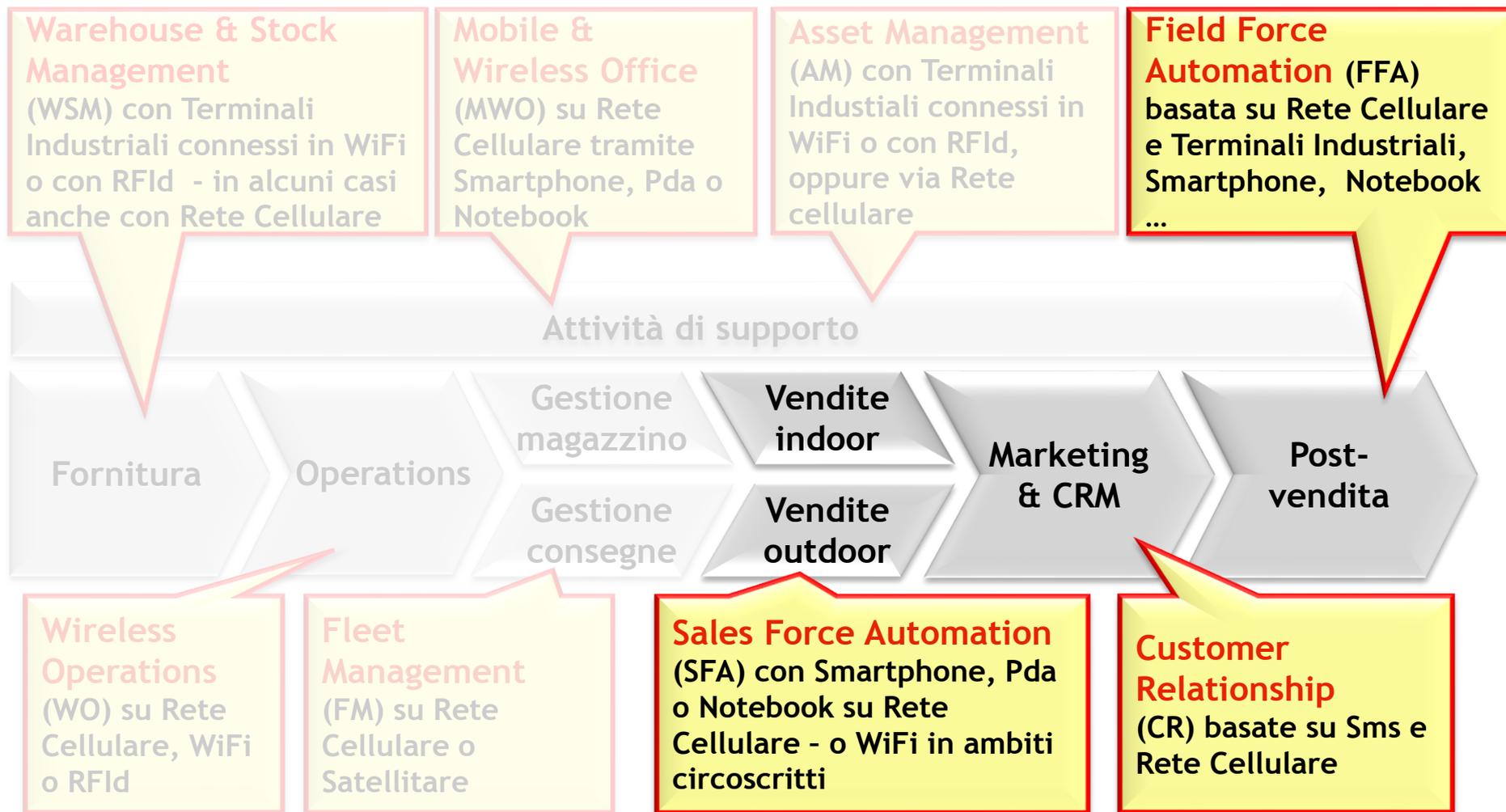
Gli EAS nelle Grandi Imprese

I Sistemi Informativi e gli EAS



La catena del valore

Gli impatti della Mobility





La pervasività del Mobile: l'impatto sulla relazione con il consumatore



Quasi **30 mln** di italiani con in mano lo Smartphone

24 mln di navigatori Mobile (**3/4** di quelli da Pc)



3 navigatori da Mobile su 4 scaricano App o accedono a siti delle marche dai cellulari

Mediamente nel **60% dei casi** l'utilizzo è frequente



Alcuni esempi:

- ❑ Orari di apertura (anche straordinari)
- ❑ Mappa per raggiungere il negozio
- ❑ Mappa del centro commerciale
- ❑ Lista della spesa
- ❑ Volantino offerte
- ❑ Personalizzazione dei propri sconti



Alcuni esempi:

- Maggiori informazioni sui prodotti
- Commenti online sui prodotti
- Confronto prezzi
- Scannerizzazione dei prodotti in punto vendita
- Buono sconto personalizzato e in tempo reale (su prodotti correlati a lista spesa, acquisto in punto vendita, storico acquisti o in funzione della fascia oraria)
- Buono sconto su diversi punti vendita del centro commerciale
- Pagamento





Mobile Payment a distanza

Pagamenti elettronici in remoto di beni/servizi attraverso dispositivo cellulare e rete cellulare

ad esempio il pagamento della sosta o la ricarica di una carta prepagata per la Tv digitale/satellitare

Mobile Payment di prossimità

Pagamenti elettronici di beni/servizi “in prossimità” - ossia con vicinanza fisica tra acquirente e venditore - attraverso dispositivo cellulare che “emula” una carta di pagamento

ad esempio l'acquisto di un giornale o la spesa presso un punto vendita della grande distribuzione

La pervasività del Mobile: l'impatto sulla relazione con il consumatore



Mobile Payment a distanza



Trasporto Pubblico Locale



Parking



Bollette



Ricariche telefoniche



Intrattenimento



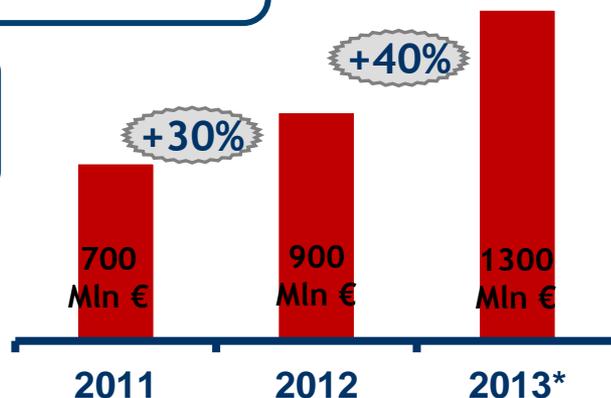
Servizi di mobilità (treno, voli e hotel)



Vendite a tempo



Contenuti digitali



La pervasività del Mobile: l'impatto sulla relazione con il consumatore



Mobile Payment di prossimità



Acquisti presso Negozi e punti vendita



Giornali, Tabacchi e Distributori automatici



Ristorazione Fast-food



Carburanti



Ingressi ai varchi (cinema, metropolitana ...)



Buoni sconto



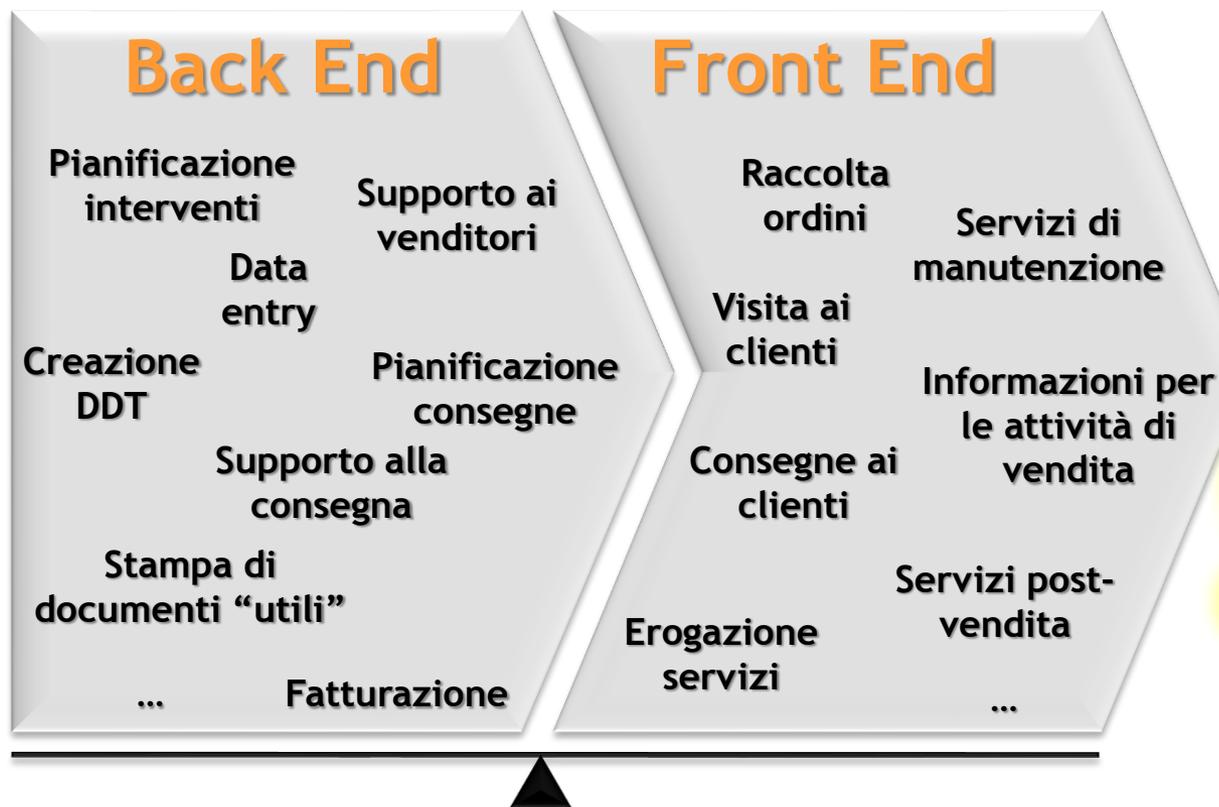
Carte fedeltà



Alcuni esempi:

- ❑ Carta fedeltà dematerializzata
- ❑ Registrazione carta fedeltà
- ❑ Ordinazione premi
- ❑ Richiesta assistenza
- ❑ Comunicazioni su estensioni garanzia e politica resi
- ❑ Condivisione di giudizi sul prodotto acquistato

Mobile Business: verso nuovi paradigmi organizzativi?



Mobile Business: verso nuovi paradigmi organizzativi?

Miglioramento
efficienza

Miglioramento
efficacia

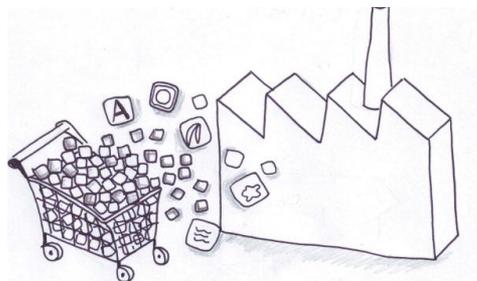


Spostamento del baricentro dei processi verso il Front End
Nuove opportunità di ripensamento delle relazioni con il cliente

Mobile Device, Business App ed Enterprise Application Store si inquadrano nella cosiddetta “*consumerizzazione dell'ICT*” a diversi livelli

La consumerizzazione dei device

- ❑ I dispositivi consumer sono sempre più performanti rispetto a quelli aziendali
- ❑ Gli utenti sono sempre più esperti nell'utilizzo dei propri dispositivi, che vogliono usare anche in ambito lavorativo



Le consumerizzazione delle applicazioni

- ❑ Nuovi sviluppatori e software house
- ❑ Nuovo paradigma: **Business App** «task specific»
- ❑ Nuove modalità di gestione delle App

La consumerizzazione del modello di distribuzione e gestione delle applicazioni

- ❑ Trasposizione della **user experience** consumer a livello business (“one-click-install”, facilità di utilizzo, applicazioni sempre più user-oriented, ...)



- ❑ *Necessità di gestire e integrare nel perimetro aziendale diversi dispositivi mobili e diversi sistemi operativi*
- ❑ *Esigenze di garantire la sicurezza dei dati aziendali contenuti nei dispositivi*
- ❑ *Necessità di collegare tra loro diverse App e integrarle con il Sistema Informativo aziendale*
- ❑ *Nuove opportunità di scouting e sourcing delle applicazioni*



Rivoluzione dei Sistemi Informativi Aziendali...

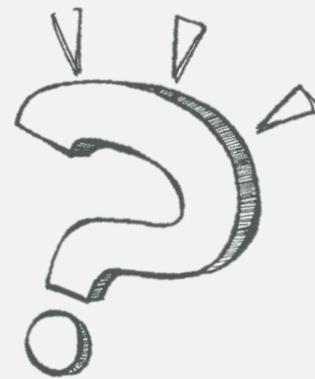
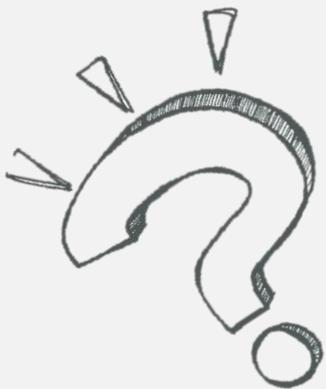
... da un approccio «one-size-fits-all» ...

**... verso un Sistema Informativo «su misura»,
più flessibile, discrezionale**





... e per il
futuro?

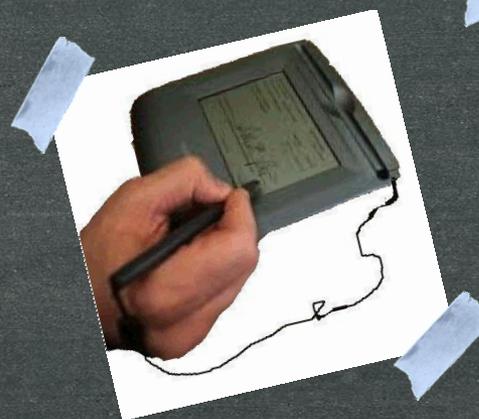


... e per il «futuro»? La firma grafometrica



- ✓ *Firma di contratti in duplice copia per acquisto di prodotti e servizi*
- ✓ *Firma direttamente sul campo di rapporti di lavoro presso i clienti*
- ✓ *Prova di avvenuta consegna, firme su DDT (...anche se non servono!)*

✓ ...



... e per il «futuro»? I Mobile POS

- ✓ *Gli esercenti potranno ripensare completamente il layout del punto vendita: non sarà più l'utente ad andare alla barriera cassa, ma la cassa ad accompagnare il cliente nei suoi acquisti?*
- ✓ *La forza vendita sul campo potrà abilitare i pagamenti direttamente con il proprio Mobile Device?*



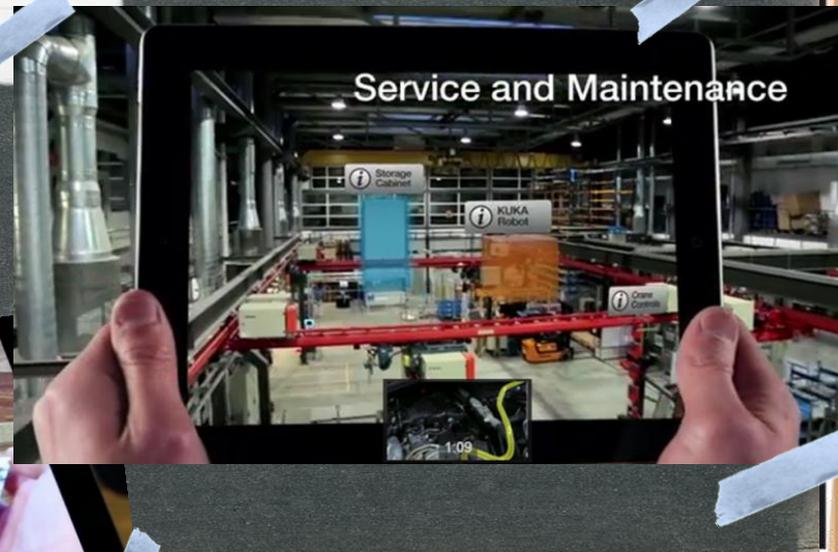
... e per il «futuro»? Le soluzioni di Digital Signage

- ✓ *Catalogo prodotti/listino prezzi*
- ✓ *Contenuti multimediali*
- ✓ *Schede tecniche prodotti*
- ✓ *Vetrine "intelligenti"*
- ✓ *Camerini interattivi*
- ✓ ...



... e per il «futuro»? Le soluzioni di Realtà Aumentata

- ✓ *Visualizzazione in 3D dei prodotti a catalogo, anche contestualizzati*
- ✓ *Ambientazione dei prodotti (ad esempio espositori) presso i punti vendita*
- ✓ *Simulazioni*
- ✓ *Next Generation Manual*
- ✓ ...





Mobile Business: benefici e valore

Christian Mondini

Senior Researcher Area Mobile Enterprise

christian.mondini@polimi.it

9 maggio 2014