

Pensiero Digitale

Grandi obiettivi con piccoli interventi

In collaborazione con



A chi si rivolge

PMI e Micro PMI le cui aspettative in ambito di interventi digitali sono state tradite da progetti lunghi e costosi, ma soprattutto senza alcun impatto sui costi o tempi di esercizio.

Coloro che faticano a perimetrare adeguatamente i propri interventi digitali poiché nessuno gli ha mai prospettato alcuna attività che andasse oltre il sito internet o la mobile app aziendale.

Chi considera il digitale l'ennesima scomoda moda imposta dal mercato ma che alla fine si traduce in costi inutili, lavoro in più.



In collaborazione con



ASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE

A tutti loro ... ma soprattutto a coloro che quando sentono parlare così ...



"Allora, guys, per incrementare il brand awareness della vostra company, serve una digital transformation! Suggestisco di implementare una social media strategy basata sull'uso di influencer marketing e user-generated content, per creare più engagement e migliorare la customer experience. In questo modo, potrete targettizzare una più ampia audience e potenziare la brand loyalty. Sounds good ?"

... reagiscono così



In collaborazione con



ASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE

Di cosa si parlerà

1. **Premesse** Chiave di lettura del webinar
2. Come valutare la **priorità di intervento** (il sito web aziendale raramente è ai primi posti)
3. Il pensiero digitale come **leva di efficientamento**
4. SaaS economy: **fare o sottoscrivere**
5. Perché non pensare ad una **piattaforma dati** aziendale ?
6. Un occhio di estremo riguardo per **l'esperienza utente**
7. Un po di **casi reali** ...



Premesse

La trasformazione digitale ha tante facce, ma di una stessa medaglia

Trasformazione Digitale

... ha numerose declinazioni, in base a diversi aspetti fisiologici o di contesto dell'azienda. Ogni bravo consulente ha la propria formula, ed ogni mediocre consulente copia la formula di quello bravo.

Pensiero Digitale

L'obiettivo di questo webinar non è fornire alcuna formula, ma provare a stimolare un punto di vista che ognuno di noi ha fin da quando scopre, seduto sul proprio divano, che la TV ha un telecomando: tutti vorremmo che qualsiasi cosa funzionasse in modo **semplice**, più **rapido** di quanto saremmo noi, minimizzando **errori** e **ripetività** delle azioni.

P.S.

Se poi queste azioni, sotto queste premesse, fossero eseguite da qualcun altro (o qualcos'altro) senza suscitare in noi alcun senso di colpa, vorrebbe dire aver reso la propria azienda scalabile e sostenibile attraverso un esercizio di pensiero digitale.

Settore di appartenenza

Dimensione aziendale

Obbiettivi strategici

Competenze interne

Contesto competitivo

Tipo di clienti e fornitori

In collaborazione con



ASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE

Premesse

Perché sviluppare il proprio pensiero digitale

Il **Pensiero Digitale** deve partire da qui. Deve rappresentare un esercizio volto alla soluzione di un singolo problema, seppur piccolo, ma con una visione periferica degli obiettivi di breve, medio e lungo termine. Rappresenta infatti un potente strumento per ...

“ Trasformare le inefficienze della propria attività in processi digitali automatici, abbattendo i costi e i tempi di esercizio, migliorando la relazione con clienti e fornitori mediante un profilo di sostenibilità complessiva. ”

NOTA: lo sviluppo di una mentalità digitale non vuol dire diventare esperti di tecnologia, ma consapevoli delle leve di miglioramento che questa può portare nelle attività di tutti i giorni.

In collaborazione con



ASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE

Bene, e ora ?

*“ Potrei iniziare da ogni area della mia azienda, come faccio a sapere **da dove partire** ? E poi, **non ho tutto questo budget** da destinare alle attività digitali ... ”*

In collaborazione con



ASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE

Da dove cominciare

Individuare le attività di intervento digitale per l'efficiamento delle proprie attività

Chiediti

Quali sono le attività che si **ripetono** occupando maggior **tempo**, maggiori **budget** ed impiegando il maggior numero di persone in azienda ?

Potresti risponderti

Continuiamo a ricevere messaggi dai clienti su ogni canale, telefono, messaggistica, email. Ogni volta per ricostruire la storia di tutte le conversazioni impiego decine di minuti.

Area Gestione Clienti

Ogni mattina i miei agenti si lamentano perché gli mando i reportino di vendita troppo tardi, ed a volte non arrivano nemmeno.

Area Operation

Ogni compilare stilare i timesheet porta via minuti, vengono fatti di corsa, e a me non tornano mai i le rendicontazioni delle commesse, che tra l'altro redigo su fogli excel

Area HR

Quando andiamo a delle fiere investiamo molti soldi, ma non riusciamo a raccogliere contatti di potenziali clienti.

Area Eventi

Per chiudere tutto il processo di vendita, installazione e post-vendita dei nostri condizionatori il cliente deve compilare 12 PDF, in cui il 70% dei dati si ripetono.

Area Vendita

In collaborazione con



ASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE

Da dove cominciare

Dare priorità agli interventi. Esempio.

Area Gestione Clienti

“ Continuiamo a ricevere messaggi dai clienti su ogni canale, telefono, messaggistica, email. Ogni volta per ricostruire la storia di tutte le conversazioni impiego decine di minuti ”



Problema

Addetti alla gestione clienti: **3**

Clienti gestiti giornalmente da ognuno: **10**

Tempo medio perso a ricostruire lo storico delle conversazioni: **10m**

Tempo medio perso / mese: $(5m \times 10clienti \times 3pp \times 22gg/mese) / 60m = \mathbf{110h / mese}$

Costo azienda addetto = **105 €/gg** (mediamente per uno stipendio di 1500€/mese)

Inefficienza complessiva pari a: $(110h / 8h) * 105€ = \mathbf{1443,75 €/mese}$

In collaborazione con



ASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE

Da dove cominciare

Dare priorità agli interventi. Esempio.

Area Gestione Clienti

“Continuiamo a ricevere messaggi dai clienti su ogni canale, telefono, messaggistica, email. Ogni volta per ricostruire la storia di tutte le conversazioni impiego decine di minuti”



Possibile Soluzione

Se portassi tutti i messaggi in un luogo unico e visualizzassi lo storico completo in un modulo web ogni addetto potrebbe passare da 10m a <1m per ricercare le informazioni **riducendo del 90% l'inefficienza**, ossia di circa **1300 €/mese**.



Nota

Le considerazioni qui sono di processo, non tecnologiche. Non è necessario essere uno sviluppatore o un esperto informatico per sviluppare un proprio pensiero digitale.

In collaborazione con



ASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE

Da dove cominciare

Dare priorità agli interventi. Esempio.

Area Gestione Clienti

“Continuiamo a ricevere messaggi dai clienti su ogni canale, telefono, messaggistica, email. Ogni volta per ricostruire la storia di tutte le conversazioni impiego decine di minuti”



Possibile Soluzione (estesa)

Se portassi tutti i messaggi in un luogo solo, li categorizzassi con un piccolo motore di AI, ed a tutti coloro che chiedono informazioni puntuali e specifiche (es come copia di documenti), facessi ricercare, allegare e redigere una mail già pronta da inviare? Impensabile a quanto tempo si risparmierebbe.



In collaborazione con



ASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE

Da dove cominciare

Dare priorità agli interventi. Esempio.



Area Gestione Clienti

“Continuiamo a ricevere messaggi dai clienti su ogni canale, telefono, messaggistica, email. Ogni volta per ricostruire la storia di tutte le conversazioni impiego decine di minuti”

Recupero di tempo / costi
110h/mese = 1300 €/mese



Area Operation

“Ogni mattina i miei agenti si lamentano perché gli mando i rapportino di vendita troppo tardi, ed a volte non arrivano nemmeno.”

Recupero di tempo / costi
150h/mese = 800 €/mese



Area HR

“Ogni giorno compilare i timesheet porta via minuti, vengono fatti di corsa, e a me non tornano mai i le rendicontazioni delle commesse, che tra l'altro redigo su fogli excel”

Recupero di tempo / costi
120h/mese = 1100 €/mese

Interveniamo ?



Area Vendita

“Per chiudere tutto il processo di vendita, installazione e post-vendita dei nostri condizionatori il cliente deve compilare 12 PDF, in cui il 70% dei dati si ripetono.”

Recupero di tempo / costi
220h/mese = 3300 €/mese

Dipende ...

In collaborazione con



ASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE

Fare o Sottoscrivere ?

SaaS economy e modelli ibridi

Fare o Sottoscrivere: la scelta tra sviluppare o acquistare software nella SaaS economy

Sviluppare software in-house

- Controllo completo del processo di sviluppo
- Possibilità di personalizzare il software secondo le esigenze dell'azienda
- Maggiore flessibilità per modifiche e miglioramenti successivi
- Investimento iniziale più elevato in termini di tempo, risorse e competenze tecniche

Sviluppare software in-house

- Risparmio di tempo e risorse nella fase di sviluppo
- Accesso a soluzioni già testate e pronte all'uso
- Aggiornamenti e supporto tecnico forniti dal fornitore
- Limitazioni nella personalizzazione del software e nell'integrazione con altre soluzioni aziendali

La scelta tra "make" e "buy" dipende dalle esigenze specifiche dell'azienda. Nel contesto della SaaS economy, dove molte soluzioni software sono disponibili come servizi cloud, l'opzione "buy" può spesso risultare la scelta più conveniente e vantaggiosa. Tuttavia, è importante valutare attentamente i costi e i benefici di entrambe le opzioni per prendere una decisione informata.

In collaborazione con



ASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE

Fare o Sottoscrivere ?

SaaS economy e modelli ibridi

Modello ibrido

Il modello ibrido prevede di acquistare il software da fornitori esterni (opzione "buy") ma di sviluppare integrazioni personalizzate per adattarlo alle esigenze specifiche dell'azienda (opzione "integrate"). In questo modo si possono sfruttare i vantaggi del software già testato e pronto all'uso, ma anche personalizzarlo e integrarlo con altre soluzioni aziendali per migliorare l'efficienza e la produttività complessiva.

La scelta tra "make" e "buy" dipende dalle esigenze specifiche dell'azienda. Nel contesto della SaaS economy, dove molte soluzioni software sono disponibili come servizi cloud, l'opzione "buy" può spesso risultare la scelta più conveniente e vantaggiosa. Tuttavia, è importante valutare attentamente i costi e i benefici di entrambe le opzioni per prendere una decisione informata.

In collaborazione con



ASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE

Perché non progettare una piattaforma dati aziendale ?

Data Platform

Agevolare lo sviluppo e l'integrazione di strumenti digitali

Centralizzazione dei dati

centralizzare i dati provenienti da diverse fonti e di organizzarli in modo coerente e strutturato. Questo consente di avere una visione più completa e accurata dei dati e di prendere decisioni informate.

Aggiornamenti in tempo reale

aggiornare i dati in tempo reale, in modo da avere sempre informazioni aggiornate e di prendere decisioni più tempestive

Automatizzazione dei processi

automatizzare molti processi che altrimenti richiederebbero tempo e risorse umane. Ad esempio, si possono automatizzare le attività di pulizia e di validazione dei dati, di analisi dei dati e di generazione di report.



Miglioramento collaborazione

condividere facilmente i dati tra i diversi dipartimenti dell'azienda, favorendo la collaborazione e la condivisione di informazioni.

Maggiore flessibilità

adattarsi facilmente a nuove esigenze e di scalare l'infrastruttura in base alle esigenze dell'azienda, senza dover investire in nuove infrastrutture o software.

Miglioramento della sicurezza

proteggere i dati dell'azienda da accessi non autorizzati e da perdite di informazioni, grazie a sistemi avanzati di sicurezza e di controllo degli accessi.

In collaborazione con



ASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE

L'esperienza utente è importante. Importantissima !

Processi digitali che non migliorano la qualità della fruibilità dei servizi non servono a nulla

*“ Trasformare le inefficienze della propria attività in processi digitali automatici, abbattendo i costi e i tempi di esercizio, migliorando la relazione con clienti e fornitori mediante un profilo di **sostenibilità complessiva.** ”*

In collaborazione con



ASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE

Alcuni casi reali

Abbassare il CPC al di sotto del costo ADS di FB e Google

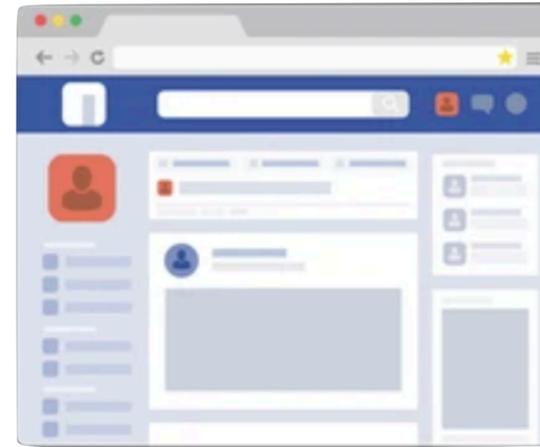
Caso del Birrificio pavese



Scattare un selfie con inquadrato il marchio della birra



Condividere sulla pagina FB del birrificio



Creare e arricchire i profili delle persone che hanno postato la foto



In tempo reale viene proiettato un bicchiere di birra che si riempie in base al numero di like ricevuti. Quando il bicchiere è pieno si vince una birra vera all stand.



Ricevere quanti più like possibile dai propri contatti



In collaborazione con



ASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE

Grazie

CONTATTI

Massimo Ferri

massimo.ferri@lookin.cloud