Harvard Business Review

UN REPORT DI HARVARD BUSINESS REVIEW ANALYTIC SERVICES

Come la mobility sta cambiando le imprese

Le imprese lungimiranti utilizzano la tecnologia mobile a livello aziendale, per offrire a dipendenti, fornitori e clienti l'accesso ai dati pertinenti quando e dove ne hanno bisogno.

CON IL BOOM di smartphone e tablet, ci troviamo nel vortice dovuto al passaggio tecnologico dal Mobile 1.0 al Mobile 2.0.

Il picco dell'esplosione del Mobile 1.0 si è avuto a fine 2008, quando, per la prima volta, le vendite di computer portatili hanno superato quelle dei PC fissi. Già da tempo, le imprese avevano iniziato a dotare i propri "guerrieri di strada" (venditori, addetti all'assistenza sul campo e manager "on-the-go") di computer portatili, offrendo loro l'accesso alle scorte di magazzino, documenti e altri database. Semplici antenne wireless e, in seguito, soluzioni con Wi-Fi integrato, abbinate a un software di rete privata virtuale, hanno reso l'accesso ovunque e in qualsiasi momento semplice quasi come in ufficio.

Successivamente, le imprese hanno capito che dotando ancora più dipendenti di computer portatili anziché di computer fissi, persino gli impiegati degli uffici tradizionali potevano migliorare la loro produttività. I dipendenti hanno quindi iniziato a collaborare da sale congressi, uffici di partner e fornitori e dagli aeroporti, a prescindere dal luogo in cui si dovevano recare per lavoro.

La storia sta per ripetersi. Secondo una previsione di Forrester Research, nel 2015 [1] le vendite di tablet sorpasseranno quelle dei computer portatili. Se il Mobile 1.0 verteva sull'estensione dei dati aziendali ai dispositivi mobili, il Mobile 2.0 è incentrato su innovazione e trasformazione. "Tutto verte sui dati wireless", afferma Jeff Kagan, analista indipendente del settore tecnologico, specializzato nella tecnologia mobile. "Siamo all'inizio di questo nuovo modo di pensare a tutti questi nuovi dispositivi. Quando sono stati lanciati, facevano tendenza, divertivano. Ora sono il modo in cui lavoriamo e comunichiamo".

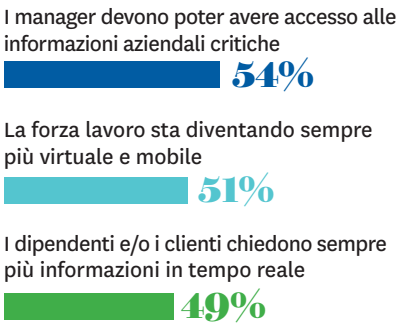
Questa nuova evoluzione non riguarda solo la mobility, ma anche i dispositivi mobili che operano di concerto con i sistemi aziendali back-end. Il settore informatico sta dando vita a una nuova infrastruttura eccezionale e potente, in cui un dispositivo portatile è in grado di eseguire diverse applicazioni ed elaborare una quantità significativa di dati offline, basandosi al contempo sulla connettività wireless per accedere a importanti dataset per mezzo di applicazioni aziendali efficienti, ovunque uno si trovi.

Secondo i risultati di un sondaggio condotto online nel febbraio 2012 da IDG Research Services, tre fattori stanno contribuendo a far accelerare la domanda di accesso mobile alle applicazioni aziendali: le richieste dei manager, l'aumento della forza lavoro mobile e le richieste di informazioni e azioni in tempo reale da parte dei clienti. Figura 1

Figura 1

Cosa sta promuovendo l'investimento nella tecnologia mobile?

QUALE IMPORTANZA RIVESTONO LE TENDENZE SEGUENTI COME PROMOTRICI DI INVESTIMENTI IN TECNOLOGIA E SERVIZI MOBILI PRESSO LA VOSTRA ORGANIZZAZIONE?



n=140

Fonte: IDG Research Services, 2012

© 2012 Harvard Business Publishing. Tutti i diritti riservati.

Questi fattori stanno ampliando i confini dell'elaborazione informatica, non soltanto riguardo al luogo in cui viene svolta, ma anche riguardo al tipo di elaborazione che è possibile eseguire. L'avvento del cloud computing sta infatti modificando profondamente tali confini, grazie a nuove applicazioni, flessibilità ed efficienza. E persino le società restie a conformarsi ai concetti di cloud pubblico o privato stanno offrendo l'accesso dei dispositivi mobili alle applicazioni aziendali.

Reparti specifici stanno già raccogliendo i frutti di questa espansione. Secondo il sondaggio di IDG, più della metà degli intervistati ha implementato delle applicazioni mobili specifiche al proprio settore, e la metà ha implementato applicazioni mobili specifiche a determinati reparti, come finanza, risorse umane, vendite o assistenza in sede. Inoltre, quasi la metà ha attivato dashboard, accesso ai dati analitici e avvisi sugli indicatori chiave delle prestazioni nei dispositivi mobili. Figura 2

Tuttavia, i vantaggi di offrire l'accesso dei dispositivi mobili alle applicazioni aziendali si estende oltre i dipendenti, fino a raggiungere i clienti. Lo stesso sondaggio di IDG ha rilevato che il 40% delle aziende stanno offrendo ai consumatori l'accesso a informazioni elaborabili tramite i dispositivi mobili. Mentre quasi tutti siamo già avvezzi a banche e società di intermediazione mobiliare che forniscono aggiornamenti sui saldi dei conti e sullo stato delle transazioni, anche l'accesso business-to-business sta prendendo piede.

Inoltre, l'interazione dei dispositivi mobile sui social network offre nuove modalità con cui i clienti possono comunicare e le aziende possono offrire opportunità di vendita e di marketing. Sostenere questo tipo d'interazione tra cliente e azienda migliora il grado di confidenza del cliente, il tutto a costi inferiori rispetto all'interazione umana.

L'impatto della mobility sulle divisioni aziendali è stato dilagante; nessun reparto è immune dai suoi effetti. "La mobility sta cambiando il modo in cui facciamo le cose", afferma Daryl Schoolar, principal analyst per le problematiche infrastrutturali presso Ovum Research. "È promossa da un numero maggiore e una qualità migliore di dispositivi, che permettono a tutti di eseguire elaborazioni in modo comodo e istantaneo". In sostanza, le imprese si servono della tecnologia mobile non solo per ridurre il tempo necessario per eseguire i processi aziendali, ma anche per offrire informazioni altamente accessibili, accurate e aggiornate in grado di aiutare i dipendenti, partner e clienti a prendere decisioni migliori.

In effetti, un numero significativo di aziende ritiene che l'accesso dei dispositivi mobili alle applicazioni aziendali abbia un impatto tale da introdurre delle trasformazioni. Secondo il sondaggio IDG, la maggior parte dei manager senior in campo tecnologico lo ritengono strategico o innovativo. Figura 3

Ecco come la mobility sta cambiando questi reparti funzionali chiave.

FINANZA. La *ragion d'essere* di qualsiasi reparto finanziario si basa su attività di approvazione, controllo, bilancio, nonché auditing, attività che non possono essere delegate ai computer e devono essere svolte tempestivamente. La tecnologia mobile consente ai dipendenti finanziari di ottemperare rapidamente ai propri doveri. Perciò, sia che si tratti di un'approvazione di un ordine d'acquisto o di un problema di conformità normativa, le comunicazioni tramite la tecnologia mobile consentono alle imprese di progredire. Tale reattività è particolarmente cruciale durante periodi specifici in cui la tempistica gioca un ruolo importante, come le chiusure di fine trimestre o i cicli di definizione dei budget. Quanto più rapidamente sono comunicati i risultati, tanto maggiore è la loro accuratezza e l'affidabilità delle decisioni che i manager possono prendere sulla loro base. Ciò comporta dei vantaggi sia per i dipendenti dei reparti finanziari che per i responsabili delle divisioni aziendali.

VENDITE. Lo stesso tipo di accesso a informazioni aggiornate e accurate comporta dei vantaggi anche per i venditori. Essi possono sia scaricare che caricare informazioni durante il corso della giornata, fornendo così informazioni quasi in tempo reale su scorte, ordini e dati di spedizione ai clienti e l'intera catena di approvvigionamento.

Inoltre, utilizzando un tablet o smartphone invece di un computer portatile, i venditori rimuovono una barriera fisica tra loro e il cliente che può ridurre il livello di confidenza. Per dimostrare a un cliente le funzionalità specifiche di un prodotto o prendere in esame una distinta materiali, può infatti risultare più facile per un venditore allungare un tablet. La semplicità di interazione con un tablet conferisce inoltre un senso di trasparenza al processo di vendita.

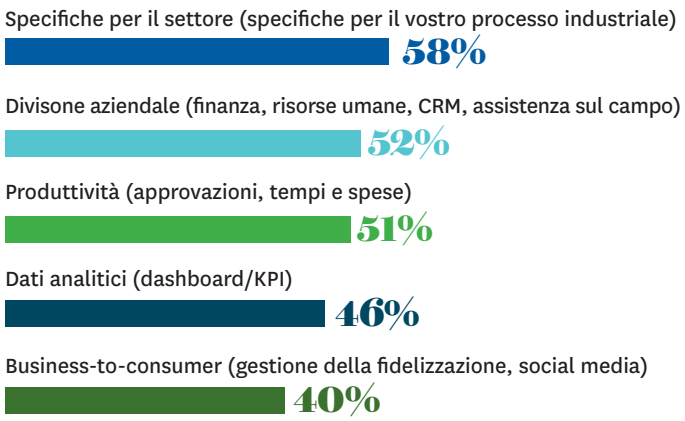
RISORSE UMANE. Come nel caso dei reparti finanziari, una parte significativa delle responsabilità delle risorse umane è rappresentata dalle approvazioni e dal flusso di lavoro: richieste di ferie, assunzioni, domande per colloqui d'assunzione. È sempre più importante essere in grado di elaborare rapidamente un'offerta e presentarla ai candidati giusti, onde evitare che siano assunti da un'altra società. La tecnologia mobile aiuta in queste operazioni; tuttavia, la sua applicabilità ha un potenziale molto più esteso.

Fornire ai dipendenti accesso alle informazioni sulle loro retribuzioni e indennità riduce la necessità dell'interazione umana da parte delle risorse umane e consente ai dipendenti di verificare tali informazioni da casa o quando sono in viaggio. Non vi sono dubbi sul fatto che i dispositivi mobili stiano trasformando radicalmente il modo di organizzare i viaggi: cambiare hotel, macchina a noleggio o prenotazioni aeree mentre si è in viaggio offre una flessibilità estrema.

Figura 2

Applicazioni mobili già implementate

QUALI DEI SEGUENTI TIPI DI APPLICAZIONI MOBILE SONO IMPLEMENTATI PRESSO LA VOSTRA ORGANIZZAZIONE?



n=140 intervistati coinvolti nel processo di acquisto di tecnologia e servizi mobile

Fonte: IDG Research Services, 2012

Combinando i dati analitici contestuali e in tempo reale, la mobility trasformerà profondamente il modo in cui lavoriamo.

Allo stesso tempo, le tecnologie mobili, e in particolare i tablet, offrono opportunità eccellenti per l'apprendimento e la formazione. Un sondaggio condotto di recente da IDG Global Solutions e un report sull'utilizzo dei dispositivi mobili da parte di più di 20.000 professionisti IT, responsabili di divisioni e consumatori, indicano che quasi la metà ha guardato dei video correlati al lavoro sui propri dispositivi mobili. È interessante constatare come un numero maggiore di costoro abbia guardato più contenuti tecnologici dopo gli orari di lavoro (68%) e nei fine settimana (57%), piuttosto che durante gli orari lavorativi (40%).

La tecnologia mobile aiuta le risorse umane a gestire i colloqui, oltre che offrire rapido accesso a siti di social networking come LinkedIn e Facebook per individuare potenziali dipendenti. Inoltre, le applicazioni mobili per le risorse umane consentono la gestione dei talenti offrendo l'accesso ai profili dei dipendenti e i report sugli indicatori chiave delle prestazioni.

OPERAZIONI. Nell'era della globalizzazione, le catene di approvvigionamento servono tutto il mondo e i responsabili per la produzione si aspettano di essere tenuti informati in merito a questioni importanti sulle scorte e la logistica. Con la tecnologia mobile, i partner di produzione possono informare i manager per mezzo di avvisi, anche dopo i normali orari di lavoro, così da ottenere istruzioni su come procedere. Ciò ottimizza le attività della catena di approvvigionamento, evitando ritardi nelle comunicazioni se hanno luogo la notte o durante il fine settimana.

La tecnologia mobile è diventata un elemento chiave in tutti i settori. "Le aziende farmaceutiche si avvalgono della tecnologia mobile per cambiare il modo in cui condividono dati, acquisiscono gli ordini e rilevano le scorte", afferma Maribel Lopez, principal analyst di Lopez Research. "È possibile inviare ai tablet informazioni aggiornate sui farmaci e la conformità. Gli addetti alle vendite possono visualizzare la disponibilità delle scorte, elaborare le vendite e registrare l'erogazione di campioni di farmaci su un dispositivo mobile".

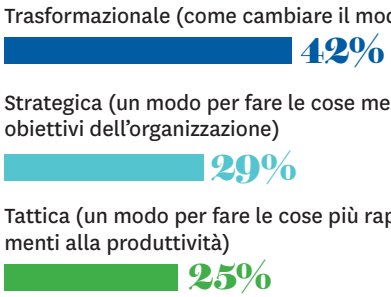
Il risultato è un turnover dei crediti più rapido, una conformità normativa migliorata e una raccolta dati più accurata. Tuttavia, vi sono ancora più capacità potenziali per le operazioni, grazie alla combinazione di informazioni sulle scorte e i dati clienti. Immaginate un venditore al dettaglio con scorte eccessive in una data sede. Il venditore potrebbe, tramite un tablet presso il magazzino, inviare un coupon basato sul tempo e l'ubicazione geografica ai clienti presenti entro un raggio specifico, proponendo delle offerte su tali merci per le 24 ore successive.

ASSISTENZA. Un altro punto di integrazione strategica è rappresentato dalle comunicazioni mobili unificate, che comprendono funzioni come la capacità di conoscere la disponibilità dei dipendenti (presenza) e di contattarli ovunque si trovino per mezzo di metodi diversi (messaggio di testo, telefonata o e-mail).

Figura 3

Percezione della tecnologia mobile da parte dell'IT

QUALE DEI SEGUENTI TERMINI DESCRIVE MEGLIO LA PERCEZIONE DELLA TECNOLOGIA MOBILE DA PARTE DELL'IT SENIOR PRESSO LA VOSTRA ORGANIZZAZIONE?



Fonte: IDG Research Services, 2012

Prendete per esempio una compagnia che vende apparecchiature altamente complesse, che riceve una chiamata urgente da un cliente che necessita di assistenza immediata. La capacità di contattare un tecnico qualificato sul campo, che abbia accesso a disegni tecnici dettagliati e altre informazioni di background, può contribuire a risolvere il problema in tempo reale. Tale assistenza non solo riduce i tempi di fermo per il cliente e le spese di supporto, ma rafforza anche il legame tra il cliente e il fornitore.

Cosa accadrà dopo?

È quasi impossibile misurare il modo in cui le tecnologie mobili potrebbero continuare a influire sulle imprese. Pensate alla tendenza crescente dei dipendenti di portare con sé i propri dispositivi e l'effetto sui budget IT e le spese in conto capitale. Pensate alla capacità dei produttori, come le aziende di beni di consumo, le quali sono per tradizione isolate dai loro utenti finali a causa dei loro metodi di distribuzione: possono offrire coupon agli acquirenti presso i punti vendita.

Questo è solo l'inizio. Vendite, risorse umane, finanza e assistenza sono solo alcuni dei settori funzionali che saranno trasformati dalle tecnologie mobili. Tutti i reparti aziendali possono virtualmente trarre vantaggio dall'integrazione delle tecnologie mobili nei propri processi e flussi di lavoro.

"Quello che mi entusiasma di più della mobility è la possibilità di creare un contesto, fornendo dettagli come ubicazione, ora del giorno e sensor data nei processi aziendali", afferma Lopez. "Combinando dati analitici contestuali e in tempo reale, la mobility trasformerà profondamente il modo in cui lavoriamo".◆

NOTA FINALE [1] http://www.mobilemarketingwatch.com/tablets-to-surpass-laptop-sales-in-2015-one-third-of-us-consumers-will-own-one-12356/

Sponsorizzato da

Punto di vista dello Sponsor

SANJAY J. POONEN

PRESIDENTE E FUNZIONARIO AZIENDALE, GLOBAL SOLUTIONS

SAP

L'entusiasmo per l'uso della tecnologia mobile sul posto di lavoro è alle stelle. Questa tendenza è iniziata diversi anni fa quando dei consumatori appassionati hanno portato dispositivi personali al lavoro, mentre oggi sono le aziende stesse a promuovere un ritmo più veloce che mai nell'innovazione mobile a livello aziendale.

Sono ormai lontani i giorni in cui la paura dei rischi per la sicurezza e l'impossibilità di recuperare gli sforzi lavorativi da parte dei reparti IT impedivano alle compagnie di utilizzare le applicazioni aziendali mobili o limitavano i loro investimenti alle e-mail e calendari. Oggi, più del 70% dei manager IT senior afferma che la mobility è innovativa e strategica.

Per sfruttare al meglio i vantaggi della mobility, le organizzazioni devono andare oltre il miglioramento della produttività. I nostri clienti utilizzano la tecnologia SAP non solo per aiutare i dipendenti a fare di più durante i tempi di fermo, ma anche per trasformare processi, esperienze e transazioni al cuore delle loro attività. Tali applicazioni migliorano il coinvolgimento dei clienti e creano un ciclo di feedback efficiente in grado di portare a decisioni migliori in minor tempo. Ad esempio, Boston Scientific, un produttore di apparecchiature medicali, offre agli addetti alle vendite sul campo dati video e dalla grafica avanzata sui propri prodotti, così da fornire ai medici informazioni più accurate e approfondite su come i prodotti possono aiutarli a salvare vite.

Alcune delle trasformazioni più stupefacenti hanno luogo in divisioni aziendali distinte. Vendite, risorse umane, operazioni e finanza sono tra le organizzazioni interne che si avvalgono dei dispositivi mobili per prendere decisioni migliori e rendere più contenti clienti, dipendenti, fornitori e partner.

Le applicazioni mobili SAP stanno alimentando tali trasformazioni in molte organizzazioni importanti. Ci siamo basati su decenni di esperienza nell'aiutare le divisioni aziendali a ottimizzare i processi, abbinandola alla nostra leadership nella tecnologia mobile per creare decine di applicazioni mobili che stanno cambiando le aziende in meglio.

Prendete ad esempio SAP Manager Insight: questa applicazione, che consente ai responsabili di utilizzare un dispositivo mobile per navigare facilmente tra talenti, attributi e file del personale di ogni dipendente, migliora l'efficienza dei meeting strategici e contribuisce ad assicurare che i ruoli giusti siano affidati rapidamente alle persone giuste. In maniera simile, gli addetti al reparto finanziario possono avvalersi di SAP EPM Unwired mentre visitano i siti sulle offerte di lavoro per ottenere informazioni critiche in tempo reale su questioni che influenzano i profitti e le perdite.

Per SAP, l'entusiasmo e l'impeto che circondano la tecnologia mobile sono saliti alle stelle, e ciò è da ascrivere al nostro entusiasmo nel vedere i clienti usare le nostre applicazioni mobili per trasformare l'efficacia delle loro divisioni aziendali.

Per ulteriori informazioni sulle offerte relative alle applicazioni mobili SAP e a quelle dei nostri partner, visitate il SAP Store al seguente indirizzo: www.sap.com/italy/mobileapps. Capirete subito perché la leadership delle applicazioni mobili SAP è un fattore vincente nella promozione della trasformazione e innovazione mobile in numerose aziende.

Cordiali saluti,

Sanjay J. Poonen
Presidente e funzionario aziendale,
Global Solutions, SAP

CHI È SAP

Fornitore leader di software applicativi aziendali, SAP offre prodotti e servizi che contribuiscono a far accelerare l'innovazione aziendale per gli oltre 183.000 clienti in più di 120 Paesi.