

ENTERPRISE 2.0: DALLA TEORIA ALLA PRATICA

A Milano la 2^a edizione dell'International Forum on Enterprise 2.0, organizzata da Open Knowledge e Club TI

DI **GIANCARLO MAGNAGHI**

Feedback: redazione-cbr@edizionibig.it

All'inizio di giugno si è svolta nell'auditorium di Assolombarda a Milano la seconda edizione dell'International Forum on Enterprise 2.0, organizzata da Open Knowledge, società di consulenza e servizi specializzata sulle applicazioni Enterprise 2.0 e da Club TI di Milano, con il supporto dell'Università dell'Insubria e di altre associazioni.

Il convegno, a cui hanno partecipato 500 persone, aveva l'obiettivo di aiutare i manager italiani a capire un fenomeno che sta cambiando il modo di fare impresa e illustrare alcuni business case già realizzati.

I servizi del Web 2.0 come blog, *wiki*, *social tagging* e *social network* hanno avuto una crescita esplosiva. Facebook ha raggiunto i 120 milioni di utenti e l'Italia è al sesto posto con 10 milioni di utenti. Barack Obama ha condotto la prima campagna elettorale 2.0 facendo largo uso dei social media, e ha raccolto via Web il 70% dei fondi per la sua campagna elettorale.

Il termine *Enterprise 2.0*, coniato dal professor Andrew McAfee della Harvard Business School, indica non solo l'applicazione ai processi organizzativi delle tecnologie del Web 2.0, ma anche un nuovo modo di guardare all'organizzazione, allo sviluppo e all'innovazione dell'impresa, applicando strumenti come social network, *folksonomie* (organizzazione dei contenuti per tag), *crowdsourcing* (sviluppo di un progetto o di un prodotto da parte di un insieme distribuito di persone), *InnoCrowding* (open innovation realizzata utilizzando crowdsourcing e community) per stimolare un dialogo e una collaborazione più efficiente e produttiva tra i dipendenti e i loro interlocutori all'esterno.

L'impiego di questi nuovi strumenti si sta rivelando una soluzione concreta per aumentare l'efficienza, la competitività, la produttività, la velocità di ascolto e reazione rispetto alle evoluzioni del mercato. Sono due le ragioni principali per cui le aziende stanno pianificando e lanciando sempre più iniziative Enterprise 2.0: il guadagno di efficienza e la spinta competitiva. Il primo obiettivo si ottiene tramite una circolazione e gestione più efficiente dell'informazione utilizzando strumenti collaborativi come wiki, blog e tag: facendo leva sui network informali e stimolando una partecipazione attiva dei dipendenti vengono abbattute le barriere gerarchiche e geografiche, capitalizzando la conoscenza implicita e incrementando la produttività. Il secondo beneficio è la capacità d'innovazione continua e diffusa, poiché emergono le risorse latenti presenti in un'impresa.

Per ottenere benefici concreti dall'Enterprise 2.0 è necessario sostenere il progetto nella fase di lancio. Infatti Enterprise 2.0 non è un pacchetto software ma un nuovo modo di pensare, lavorare e concepire l'azienda: i manager devono rinunciare a parte del controllo sui propri collaboratori, attivare conversazioni in cui coinvolgerli e rompere i silos aziendali e interaziendali per liberare energie.

Mentre nel Web 2.0 consumer non ci si pongono obiettivi precisi, nell'Enterprise 2.0 gli obiettivi sono fondamentali, quindi non bisogna clonare all'interno dell'impresa strumenti come Youtube o Facebook, ma è necessario realizzare ad-hoc servizi e processi basati sui principi del Web 2.0, facendoli coesistere e integrandoli con gli strumenti tradizionali come gli ERP e i data-



Il brand più conosciuto nel mondo (2009)

APPUNTI

base. Si aggiunge valore incrociando dati non strutturati con dati aziendali strutturati e ragionando sui significati delle informazioni e non solo sui numeri (Semantic Intelligence).

Esperienze di successo

Durante i lavori, sono state presentate alcune esperienze di successo nel marketing, risorse umane, ricerca e sviluppo, comunicazione interna e PMI, per mostrare in concreto come sta cambiando il modo di fare impresa.

Il gruppo più numeroso oggi presente su Facebook è quello della Nutella, Ferrero, che quest'anno è balzata al primo posto come brand più conosciuto e più apprezzato al mondo.

BTicino ha organizzato per i prodotti domotici MyOpen una community a cui partecipano 5.000 utenti (installatori, esperti e clienti).

Il business social network WikiSAP di **SAP**, nato nel 2008 per consentire alla comunità degli utenti italiani di SAP di condividere le proprie esperienze e idee e approfondire i temi dell'innovazione di impresa, conta

oltre 2.500 utenti (clienti, dipendenti e partner).

ST Microelectronics, con 10.000 dipendenti che si occupano di R&D ST e creano oltre mille brevetti ogni anno, ha iniziato un processo di "innovazione radicale" in cui gli strumenti di tipo collaborativo 2.0 come i wiki giocano un ruolo fondamentale.

In **IBM** ci sono alcune migliaia di blog, molti wiki e altre iniziative Web 2.0. IBM sta sviluppando nuovi strumenti Web 2.0 ottimizzati per funzionare all'interno delle imprese.

Roland, produttore di strumenti musicali e di plotter, ha organizzato per i partner un forum di discussione con 2300 iscritti.

PMI 2.0. I risultati di una ricerca di NextValue su un panel di 500 PMI mostrano che il Web 2.0 è visto dalle piccole aziende soprattutto come un modo per migliorare il servizio ai clienti, acquisire nuovi clienti, rinnovare il modo di fare marketing e presentarsi al mercato. Gli ostacoli alla diffusione sono la mancanza di esperienza, la carenza di cultura aziendale e la difficoltà di misurare il ritorno sugli investimenti. **B.**

L'integrazione dati e documenti nelle applicazioni SAP.



Pier Luigi ZAFFAGNINI

TOP Consult

accedi al Web Seminar su:
www.cbritaly.it/article.php?id=640

Il Web Seminar mette in luce le nuove concrete possibilità di integrazione fra mondo documentale e mondo SAP. Un nuovo software di connessione, **Top Media NED – Suite per SAP**, sviluppato da Top Consult, fa colloquiare direttamente in modalità Web Service l'infrastruttura documentale con gli ambienti gestionali SAP.

Il sistema SAP gestisce così congiuntamente dati e documenti associati, può sfruttare anche la ricchezza informativa dei documenti nelle applicazioni di business, aumenta la sua efficienza generale e utilizza le capacità avanzate della piattaforma documentale, raccordandosi direttamente con la **fatturazione elettronica** e la **conservazione sostitutiva dei documenti fiscali**.



www.topconsult.it